

TESIS
ANALISIS KINERJA TENAGA FASILITATOR
LAPANGAN PADA PROGRAM REHABILITASI
RUMAH TIDAK LAYAK HUNI (RTLH) PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN

YANDI RAMADHANI



MANAJEMEN KONSTRUKSI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2026

TESIS
ANALISIS KINERJA TENAGA FASILITATOR
LAPANGAN PADA PROGRAM REHABILITASI
RUMAH TIDAK LAYAK HUNI (RTLH) PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN

**Karya tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Magister dari
Universitas Lambung Mangkurat**

Oleh
YANDI RAMADHANI
2420828310071



MANAJEMEN KONSTRUKSI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2026

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS PROGRAM STUDI S-2 TEKNIK SIPIL

Analisis Kinerja Tenaga Fasilitator Lapangan Pada Program Rehabilitasi

Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Provinsi Kalimantan Selatan

oleh

Yandi Ramadhani (2420828310071)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 3 Juli 2026 dan dinyatakan

LULUS

Komite Penguji :

Ketua : Dr. AQLI MURSADIN, S.T., M.T.

NIP. 19710611 199512 1 001

Anggota 1 : WIKU ADHIWICAKSANA KRASNA, S.T., M.Eng., Ph.D.

NIP. 19860628 201212 1 002

Anggota 2 : Ir. RETNA HAPSARI KARTADIPURA, M.T.

NIP. 19620831 199003 2 002

Anggota 3 : CANDRA YULIANA, S.T., M.T.

NIP. 19730304 199702 2 001

Pembimbing : Dr.Eng. IRFAN PRASETIA, S.T., M.T.

Utama NIP. 19851026 200812 1 001

Banjarbaru, ...1.7...JUL...2026....

diketahui dan disahkan oleh:

Wakil Dekan Bidang Akademik

Koordinator Program Studi

Fakultas Teknik ULM,

S-2 Teknik Sipil,



Dr. Mahmud, S.T., M.T.

NIP. 19740107 199802 1 001

Dr. NURIAH CHAIRUNNISA, S.T., M.Eng

NIP. 197907232005012005

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini merupakan penelitian yang saya lakukan. Segala kutipan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Tesis ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga.

Jika dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima hukuman dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, Juni 2026
Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Yandi Ramadhani', with a long horizontal flourish extending to the right.

YANDI RAMADHANI
2420828310071

ABSTRAK

Analisis Kinerja Tenaga Fasilitator Lapangan Pada Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Provinsi Kalimantan Selatan

Yandi Ramadhani
2420828310071

Dr. Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kinerja Tenaga Fasilitator Lapangan (TFL) dalam pelaksanaan Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) di Provinsi Kalimantan Selatan, mengidentifikasi indikator prioritas peningkatan kinerja TFL, serta merumuskan strategi peningkatan kinerja yang sesuai dengan kondisi pelaksanaan program di lapangan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dukungan data kualitatif melalui observasi dan wawancara. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang terdiri dari Tim Teknis Provinsi, Tim Teknis Kabupaten/Kota, dan Konsultan Manajemen yang terlibat dalam pelaksanaan Program RTLH. Dari 33 responden, diperoleh 30 responden valid yang digunakan sebagai sampel penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kinerja TFL secara keseluruhan dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi indikator prioritas peningkatan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 84,38% yang termasuk dalam kategori sangat puas, sehingga menunjukkan bahwa kinerja TFL secara umum telah berjalan dengan sangat baik. Namun demikian, hasil analisis IPA menunjukkan masih terdapat beberapa indikator yang menjadi prioritas peningkatan kinerja, yaitu ketelitian verifikasi faktual kerusakan rumah, kemampuan memberikan arahan teknis metode kerja, kesesuaian dimensi struktur terpasang dengan gambar rencana, pendampingan belanja material di toko bangunan, disiplin kehadiran fisik di lokasi kegiatan RTLH, serta kelengkapan dokumen teknis syarat pencairan dana. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan adanya beberapa indikator yang telah memiliki kinerja relatif tinggi namun masih perlu dioptimalkan agar pelaksanaannya lebih efektif dan efisien. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa tingginya beban kerja, luasnya wilayah dampingan, serta aspek pengelolaan data dan administrasi menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas TFL di lapangan. Berdasarkan sintesis hasil IPA, observasi, wawancara, dan validasi pakar, diperoleh lima kelompok strategi utama peningkatan kinerja TFL, yaitu penguatan sistem data dan administrasi, penguatan pengawasan teknis, penguatan fasilitasi dan pemberdayaan masyarakat, penataan sistem kerja TFL, serta efisiensi pelaksanaan kegiatan. Hasil validasi menunjukkan bahwa seluruh strategi yang dirumuskan dinilai sesuai dengan kondisi pelaksanaan Program RTLH dan dapat diterapkan sebagai upaya peningkatan efektivitas kinerja TFL di Provinsi Kalimantan Selatan.

Kata Kunci: kinerja TFL, Program RTLH, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), strategi peningkatan kinerja.

ABSTRACT

Analysis of Field Facilitator Performance in the Uninhabitable House Rehabilitation Program (RTLH) in South Kalimantan Province

Yandi Ramadhani
2420828310071

Dr. Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T.

This study aims to analyze the performance level of Field Facilitators (TFL) in the implementation of the Uninhabitable House Rehabilitation Program (RTLH) in South Kalimantan Province, identify priority performance improvement indicators, and formulate performance enhancement strategies that are appropriate to field implementation conditions. The study employed a quantitative approach supported by qualitative data obtained through observations and interviews. Data were collected through questionnaires distributed to respondents consisting of Provincial Technical Teams, Regency/City Technical Teams, and Management Consultants involved in the implementation of the RTLH Program. Of the 33 respondents, 30 valid respondents were selected as research samples. Data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) method to measure overall TFL performance and the Importance Performance Analysis (IPA) method to identify priority indicators requiring performance improvement. The results showed that the CSI value reached 84.38%, which falls within the “very satisfied” category, indicating that the overall performance of Field Facilitators has been very good. However, the IPA results revealed several indicators that require priority improvement, namely the accuracy of factual verification of house damage conditions, the ability to provide technical guidance on construction work methods, the conformity of installed structural dimensions with design drawings, assistance in purchasing construction materials, physical attendance at RTLH project sites, and the completeness of technical documents required for fund disbursement. In addition, the study identified several indicators with relatively high performance that still require optimization to improve implementation effectiveness and efficiency. Observation and interview findings further indicated that high workloads, extensive service coverage areas, and data and administrative management issues affect the effectiveness of TFL performance in the field. Based on the synthesis of IPA results, observations, interviews, and expert validation, five main performance improvement strategies were formulated, namely strengthening data and administrative systems, enhancing technical supervision, strengthening facilitation and community empowerment, improving the TFL work system, and increasing implementation efficiency. Expert validation results confirmed that these strategies are relevant to the actual conditions of RTLH Program implementation and can be applied to improve the effectiveness of Field Facilitator performance in South Kalimantan Province.

Keywords: TFL performance, RTLH, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), performance improvement strategy.

PRAKATA

“Assalamualaikum Wr. Wb.”

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan seluruh rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul **“Analisis Kinerja Tenaga Fasilitator Lapangan pada Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) di Provinsi Kalimantan Selatan”**. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Lambung Mangkurat.

Penelitian ini tidak hanya menjadi bentuk pemenuhan persyaratan akademik, tetapi juga merupakan upaya penulis untuk memahami secara lebih mendalam pelaksanaan Program RTLH di lapangan, khususnya peran Tenaga Fasilitator Lapangan dalam mendukung keberhasilan program. Selama proses penyusunan tesis, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, baik dalam pengumpulan data maupun dalam proses analisis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Eng. Irfan Prasetya, S.T., M.T. selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan secara konsisten dalam setiap tahapan penyusunan tesis ini.
2. Bapak Dr. Aqli Mursadin, S.T., M.T., Bapak Wiku Adhiwicaksana Krasna, S.T., M.Eng., Ph.D., Ibu Ir. Retna Hapsari Kartadipura, M.T., dan Ibu Candra Yuliana, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan guna penyempurnaan tesis ini.
3. Ibu Dr. Nursiah Chairunnisa, S.T., M.Eng. selaku Koordinator Program Studi Magister Teknik Sipil beserta seluruh dosen dan staf yang telah memberikan ilmu, arahan, serta dukungan selama masa perkuliahan.

4. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Kalimantan Selatan, yang telah memberikan kesempatan, data, dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.
5. Seluruh responden dan pihak terkait yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
6. Rekan-rekan Tim Konsultan Manajemen Provinsi (KMP) Program RTLH Provinsi Kalimantan Selatan atas dukungan dan kebersamaan selama proses pelaksanaan penelitian
7. Teman-teman mahasiswa Magister Teknik Sipil angkatan 2024, khususnya bidang Manajemen Konstruksi, yang telah menjadi bagian dari proses belajar, berbagi pengalaman, serta memberikan semangat dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga penyusunan tesis ini
8. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat yang tidak pernah berhenti dalam setiap proses yang penulis jalani.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai kontribusi akademik maupun sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelaksanaan Program RTLH.

“Wassalamu’alaikum Wr. Wb.”

Banjarmasin, Juni 2026



YANDI RAMADHANI

2420828310071

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR PERSAMAAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Batasan Masalah	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	10
1.5.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Manajemen Konstruksi	11
2.2 Rumah Tidak Layak Huni (RTLH).....	12
2.2.1 Pengertian Rumah Tidak Layak Huni	12
2.2.2 Kriteria RTLH Menurut Kimpraswil.....	14
2.2.2.1 Ketentuan Rumah Sederhana Sehat	14
2.2.2.2 Kebutuhan Minimal Masa (Penampilan) dan Ruang (Luar – Dalam).....	15
2.2.2.3 Kebutuhan Minimal Kesehatan dan Kenyamanan.....	16
2.2.2.4 Kebutuhan Minimal Keamanan dan Keselamatan.....	19
2.2.3 Kriteria RTLH Menurut Lembaga/Instansi/Dinas Lainnya	25
2.2.4 Kriteria Rumah Layak Huni (RLH)	28
2.2.5 Prosedur dan Kebijakan Program RTLH.....	32
2.2.5.1 Persiapan dan Koordinasi	33
2.2.5.2 Identifikasi dan Verifikasi Penerima Bantuan	33
2.2.5.3 Penyusunan Rencana Teknis dan Anggaran.....	33
2.2.5.4 Persetujuan Administratif dan Teknis	33

2.2.5.5	Penyaluran Dana Stimulan	33
2.2.5.6	Pelaksanaan Rehabilitasi	34
2.2.5.7	Monitoring dan Evaluasi	34
2.2.5.8	Serah Terima Hasil Pekerjaan	34
2.2.5.9	Mekanisme Pengaduan.....	34
2.2.6	Peran Tenaga Fasilitator Lapangan (TFL).....	35
2.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	36
2.3.1	Prinsip Dasar CSI.....	37
2.3.2	Tahapan Pengukuran CSI	37
2.3.3	Interpretasi CSI	39
2.3.4	Relevansi CSI dalam Penelitian RTLH	39
2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	40
2.4.1	Prinsip Dasar IPA.....	41
2.4.2	Tahapan Analisis IPA.....	42
2.4.3	Penerapan IPA dalam Penelitian RTLH	42
2.4.4	Relevansi IPA dalam Penelitian RTLH.....	43
2.5	Statistik Penelitian.....	43
2.5.1	Skala (Skala Ordinal, Nominal, Interval, dan Rasio)	44
2.5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
2.5.3	Skala Likert.....	47
2.6	Penelitian Terdahulu	48
2.6.1	Kajian Penelitian yang Relevan	49
2.6.2	Analisis Komparatif dan Kesenjangan Penelitian	51
2.6.3	Kontribusi Penelitian Ini terhadap Kesenjangan	52
2.6.4	Ringkasan Penelitian Terdahulu	52
2.6.5	Kesimpulan Penelitian Terdahulu	53
BAB III	METODE PENELITIAN.....	54
3.1	Studi Pendahuluan.....	56
3.2	Rancangan Penelitian	57
3.3	Populasi dan Sampel	58
3.3.1	Populasi	58
3.3.2	Sampel	59
3.4	Pengumpulan Data	61
3.4.1	Data Primer	61
3.4.1.1	Kuesioner	61
3.4.1.2	Observasi.....	65
3.4.1.3	Wawancara	65
3.4.2	Data Skunder.....	66

3.5	Analisis Data.....	66
3.5.1	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	66
3.5.2	Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	67
3.6	Strategi Mitigasi (Rekomendasi Strategi).....	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	69
4.2	Karakteristik Responden	70
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan dalam Program RTLH...	72
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pengalaman Menangani Program RTLH	73
4.3	Uji Kualitas Instrumen Penelitian	75
4.3.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	76
4.3.1.1	Hasil Uji Validitas Variabel Perencanaan dan Verifikasi Data ..	77
4.3.1.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kontrol Mutu Pekerjaan	78
4.3.1.3	Hasil Uji Validitas Variabel Supervisi Konstruksi	79
4.3.1.4	Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi dan Sosialisasi	80
4.3.1.5	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas dan Pemberdayaan.....	81
4.3.1.6	Hasil Uji Validitas Variabel Pelaporan dan Administrasi	82
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	84
4.4	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	86
4.4.1	Variabel Perencanaan dan Verifikasi Data	86
4.4.2	Variabel Kontrol Mutu Pekerjaan	89
4.4.3	Variabel Supervisi Konstruksi	90
4.4.4	Variabel Komunikasi dan Sosialisasi	92
4.4.5	Variabel Fasilitas dan Pemberdayaan.....	94
4.4.6	Variabel Pelaporan dan Administrasi.....	96
4.4.7	Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum	98
4.5	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	100
4.5.1	Variabel Perencanaan dan Verifikasi Data	105
4.5.2	Variabel Kontrol Mutu Pekerjaan	109
4.5.3	Variabel Supervisi Konstruksi	114
4.5.4	Variabel Komunikasi dan Sosialisasi	120
4.5.5	Variabel Fasilitas dan Pemberdayaan.....	125
4.5.6	Variabel Pelaporan dan Administrasi.....	129
4.6	Strategi Peningkatan Kinerja	139
4.6.1	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja TFL Berdasarkan <i>Importance</i>	

<i>Performance Analysis (IPA)</i>	140
4.6.2 Penyusunan Strategi Peningkatan Kinerja TFL	141
4.6.2.1 Aspek Perencanaan dan Verifikasi Data	142
4.6.2.2 Aspek Kontrol Mutu Pekerjaan	143
4.6.2.3 Aspek Supervisi Konstruksi	144
4.6.2.4 Aspek Komunikasi dan Sosialisasi	145
4.6.2.5 Aspek Fasilitasi dan Pemberdayaan.....	146
4.6.2.6 Aspek Pelaporan dan Administrasi	147
4.6.3 Sintesis dan Pengelompokan Strategi Peningkatan Kinerja TFL	151
4.6.4 Validasi Rekomendasi Peningkatan Kinerja.....	158
BAB V PENUTUP	164
5.1 Kesimpulan.....	165
5.2 Saran.....	166
DAFTAR RUJUKAN	166
LAMPIRAN	168

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Denah Unit Ruang pada Rumah Sederhana	15
Gambar II.2	Model Pencahayaan Alami.....	17
Gambar II.3	Model Penghawaan yang Baik	18
Gambar II.4	Standar Pondasi Batu Kali dan Sloof (Tipe Menerus & Setempat)	20
Gambar II.5	Pondasi Umpak Batu	21
Gambar II.6	Pondasi Telapak Batu Cetak untuk Rumah Panggung.....	21
Gambar II.7	Pondasi Rumah Sederhana di Daerah Rawa	21
Gambar II.8	Teknik Pemasangan Dinding Batu Bata yang Baik	22
Gambar II.9	Pemasangan Dinding Batako dan Bata Ringan yang Baik.....	22
Gambar II.10	Konstruksi Rangka-Rangka Tersusun.....	23
Gambar II.11	Rencana Struktur Rumah Sederhana Daerah Rawa.....	23
Gambar II.12	Kuda-kuda pada Atap Pelana	24
Gambar II.13	Indikator Rumah Layak Huni.....	32
Gambar II.14	Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	41
Gambar III.1	Diagram Alir Penelitian	55
Gambar IV.1	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Variabel Perencanaan dan Verifikasi Data.....	106
Gambar IV.2	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Variabel Kontrol Mutu Pekerjaan.....	110
Gambar IV.3	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Variabel Supervisi Konstruksi.....	115
Gambar IV.4	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Variabel Komunikasi dan Sosialisasi.....	120
Gambar IV.5	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Variabel Fasilitasi dan Pemberdayaan	125
Gambar IV.6	Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean Terhadap Variabel Pelaporan dan Administrasi	130

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Kebutuhan ruang per orang	15
Tabel II.2	Indikator Kinerja TFL berdasarkan regulasi/pedoman.....	35
Tabel II.3	Kategori CSI (Tjiptono, 2019).....	39
Tabel II.4	Penelitian terdahulu.....	52
Tabel III.1	Distribusi Realisasi Sampel Penelitian Berdasarkan Kategori Jabatan	61
Tabel III.2	Dimensi, Variabel dan Indikator Kinerja TFL.....	62
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan dalam Program RTLH.....	73
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pengalaman Menangani Program RTLH	74
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Variabel Perencanaan dan Verifikasi Data.....	77
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kontrol Mutu Pekerjaan.....	79
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas Variabel Supervisi Konstruksi.....	80
Tabel IV.8	Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi dan Sosialisasi	81
Tabel IV.9	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas dan Pemberdayaan	82
Tabel IV.10	Hasil Uji Validitas Variabel Pelaporan dan Administrasi	83
Tabel IV.11	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	85
Tabel IV.12	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Variabel Perencanaan dan Verifikasi Data	87
Tabel IV.13	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Variabel Kontrol Mutu Pekerjaan	89
Tabel IV.14	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Variabel Supervisi Konstruksi.....	91
Tabel IV.15	.. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Variabel Komunikasi dan Sosialisasi	93
Tabel IV.16	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Variabel Fasilitas dan Pemberdayaan.....	95
Tabel IV.17	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) pada Variabel Pelaporan dan Administrasi.....	97
Tabel IV.18	Rekapitulasi Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Secara Umum	99
Tabel IV.19	Total Skor Penilaian Responden pada Variabel Perencanaan dan Verifikasi	

Data	101
Tabel IV.20 Total Skor Penilaian Responden pada Variabel Kontrol Mutu Pekerjaan..	101
Tabel IV.21 Total Skor Penilaian Responden pada Variabel Supervisi Konstruksi	102
Tabel IV.22 Total Skor Penilaian Responden pada Variabel Komunikasi dan Sosialisasi	103
Tabel IV.23 Total Skor Penilaian Responden pada Variabel Fasilitasi dan Pemberdayaan	103
Tabel IV.24 Total Skor Penilaian Responden pada Variabel Pelaporan dan Administrasi	104
Tabel IV.25 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean terhadap Variabel Perencanaan dan Verifikasi Data	106
Tabel IV.26 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean terhadap Variabel Kontrol Mutu Pekerjaan	111
Tabel IV.27 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean terhadap Variabel Supervisi Konstruksi	116
Tabel IV.28 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean terhadap Variabel Komunikasi dan Sosialisasi	121
Tabel IV.29 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean terhadap Variabel Fasilitasi dan Pemberdayaan.....	127
Tabel IV.30 Pembagian Kuadran IPA Menggunakan Skor Mean terhadap Variabel Pelaporan dan Administrasi	131
Tabel IV.31 Faktor Prioritas yang Dianggap Berpengaruh Menggunakan Skor Mean Pada Kuadran Kinerja	136
Tabel IV.32 Keterkaitan Indikator Dominan, Temuan Pendukung, dan Strategi Peningkatan Kinerja TFL	148
Tabel IV.33 Pengelompokan Strategi Peningkatan Kinerja TFL Berdasarkan Sintesis Faktor Dominan dan Temuan Pendukung	154
Tabel IV.34 Validasi Rekomendasi Strategi Peningkatan Kinerja TFL	160

DAFTAR PERSAMAAN

Pers. (2.1) <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	36
Pers. (2.2) <i>Mean Importance Score (MIS)</i>	37
Pers. (2.3) <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	38
Pers. (2.4) <i>Weight Factor (WF)</i>	38
Pers. (2.5) <i>Weight Score (WS)</i>	38
Pers. (2.6) <i>Customer Satisfaction Index (CSI) Keseluruhan</i>	38
Pers. (2.7) Menghitung rata-rata atribut X dan Y.....	40
Pers. (2.8) Korelasi <i>spearman rank</i>	45
Pers. (2.9) Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	47