

TESIS
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PEKERJAAN PERBAIKAN JALAN SWAKELOLA
UPTD KOTA BANJARMASIN

ANA NOVIANA



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

TESIS
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PEKERJAAN PERBAIKAN JALAN SWAKELOLA
UPTD KOTA BANJARMASIN

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

ANA NOVIANA
2420828320040



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

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS PROGRAM STUDI S-2 TEKNIK SIPIL

Analisis Kepuasan Masyarakat pada Pekerjaan Perbaikan Jalan Swakelola

UPTD Kota Banjarmasin

oleh

Ana Noviana (2420828320040)

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

LULUS

Komite Penguji :

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

NIP. 19851026 200812 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. AQLI MURSADIN, S.T., M.T.

Utama NIP. 19710611 199512 1 001

Banjarmasin, 17 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. Ir. Nursiah Chairunnisa, S.T., M.Eng., IPM

NIP. 19790723 200501 2 005

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, Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan,



ANA NOVIANA
2420828320040

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PEKERJAAN PERBAIKAN JALAN SWAKELOLA UPTD KOTA BANJARMASIN

**ANA NOVIANA
2420828320040**

Ir. AQLI MURSADIN, S.T., M.T., Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan perbaikan jalan secara swakelola oleh UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Kota Banjarmasin. Penelitian dilakukan pada lima lokasi ruas jalan di Kota Banjarmasin dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang dipilih menggunakan teknik non-probability sampling jenis insidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang tinggal di sekitar lokasi dan melihat langsung proses pekerjaan. Metode analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 79,66%. Meskipun demikian, berdasarkan hasil analisis IPA terdapat empat atribut yang termasuk dalam kategori prioritas utama, yaitu kesesuaian kuantitas pekerjaan dengan permohonan masyarakat, kesesuaian permohonan terhadap tingkat penyelesaian pekerjaan, penggunaan alat pelindung diri (APD) oleh pekerja, serta pengawasan terhadap kepatuhan penggunaan APD.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelaksanaan perbaikan jalan secara swakelola, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait kesesuaian pelaksanaan pekerjaan dengan kebutuhan masyarakat dan penerapan keselamatan dan kesehatan kerja (K3). Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pekerjaan guna meningkatkan kualitas pelayanan perbaikan jalan.

Kata kunci: Kepuasan masyarakat, perbaikan jalan, swakelola, CSI, IPA.

ABSTRACT

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION ON SELF-MANAGED ROAD REPAIR WORKS BY THE UPTD OF BANJARMASIN CITY

**ANA NOVIANA
2420828320040**

Ir. AQLI MURSADIN, S.T., M.T., Ph.D

This study aims to analyze the level of public satisfaction with road maintenance carried out through self-managed implementation by the Road and Bridge Maintenance Unit (UPTD) of Banjarmasin City. The research was conducted at five road sections in Banjarmasin City with a total of 100 respondents selected using a non-probability sampling technique, specifically incidental sampling. Data were collected through questionnaires distributed to residents living around the project locations who directly observed the implementation process. The data were analyzed using the *Customer Satisfaction Index* (CSI) to measure overall satisfaction levels and *Importance Performance Analysis* (IPA) to identify priority attributes for improvement.

The results indicate that the level of public satisfaction falls into the “satisfied” category, with a CSI value of 79.66%. However, the IPA results reveal four attributes classified as top priority for improvement, namely the conformity of work quantity with public requests, the conformity between requests and the level of work completion, the use of personal protective equipment (PPE) by workers, and the supervision of compliance with PPE usage.

Based on these findings, it can be concluded that although the overall level of public satisfaction is relatively high, several aspects still require improvement, particularly in aligning work implementation with community needs and enhancing occupational safety and health (OSH) practices. Therefore, improvements in planning, implementation, and supervision are necessary to enhance the quality of road maintenance services.

Keywords: Public Satisfaction, Road Maintenance, Self-Managed Implementation, IPA, CSI

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat pada Pekerjaan Perbaikan Jalan Swakelola UPTD Kota Banjarmasin”** dapat diselesaikan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Teknik Sipil pada Program Studi Magister Teknik Sipil Konsentrasi Manajemen Konstruksi, Fakultas Teknik, Universitas Lambung Mangkurat. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ir. Aqli Mursadin, S.T., M.T., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang diberikan selama proses penyusunan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh Dosen Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Lambung Mangkurat, atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan.

Terima kasih turut penulis sampaikan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarmasin beserta UPTD atas kerja sama dan dukungan data yang diberikan. Penghargaan tulus penulis sampaikan kepada orang tua, keluarga, dan sahabat, atas doa, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan, sehingga sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun. Semoga karya ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan peningkatan pelayanan pekerjaan perbaikan jalan swakelola di Kota Banjarmasin.

Banjarmasin, Juli 2026



ANA NOVIANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR PERSAMAAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pelayanan Publik	7
2.1.1 Jenis-jenis pelayanan Publik	8
2.1.2 Karakteristik Pelayanan	9
2.1.3 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	9
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.5 Manfaat Kualitas Pelayanan	11
2.1.6 Atribut Pelayanan	11
2.2 Kepuasan Masyarakat	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	12
2.2.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat	13
2.3 Perbaikan Jalan	14
2.3.1 Pengertian Perbaikan Jalan	14
2.3.2 Perbaikan Jalan Swakelola oleh UPTD	16

2.3.3	Prosedur Pelaksanaan Perbaikan Jalan Swakelola	17
2.3.4	Perbaikan Jalan Swakelola oleh UPTD.....	18
2.4	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	19
2.4.1	Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	19
2.4.2	Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	20
2.4.3	Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat	21
2.4.4	Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat	22
2.4.5	Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	24
2.5	Populasi dan Sampel	26
2.6	Teknik Penarikan Sampel	27
2.7	Pengolahan Data.....	28
2.7.1	Uji Validitas	28
2.7.2	Uji Reliabilitas	29
2.7.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	29
2.7.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	31
2.8	Kajian Penelitian Terdahulu.....	35
BAB III	METODE PENELITIAN.....	38
3.1	Kerangka Penelitian	38
3.2	Lokasi Penelitian	39
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.4	Jenis dan Sumber Data	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6	Proses Penyusunan Kuesioner.....	41
3.6.1	Studi Literatur dan Regulasi.....	41
3.6.2	Pilot Survei dan Uji Coba Awal.....	45
3.6.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.6.4	Skala Pengukuran dan Kuesioner.....	50
3.7	Metode Analisis Data	51
3.7.1	Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	52
3.7.2	Analisis Kinerja dan Tingkat Kepentingan (<i>Importance Performance Analysis</i>)	52

3.7.3 Penyusunan Strategi Peningkatan Kinerja	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Lokasi Penelitian	55
4.2 Karakteristik Responden	59
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	61
4.2.2 Usia Responden.....	62
4.2.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	62
4.2.4 Pekerjaan Responden	63
4.3 Hasil Uji Coba Instrumen.....	64
4.3.1 Uji Validitas	64
4.3.2 Uji Reliabilitas	70
4.4 Analisis data	70
4.4.1 Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	71
4.4.2 Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	76
4.4.3 Strategi Peningkatan Kinerja UPTD	82
4.4.4 Konfirmasi Strategi Peningkatan Kinerja	85
BAB V PENUTUP.....	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	88
DAFTAR RUJUKAN	90
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Indeks Koefesien Reliabilitas	29
Tabel II.2	Skala Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	31
Tabel II.3	Skala Kriteria Kepuasan Pelanggan	35
Tabel II.4	Kajian Penelitian Terdahulu	35
Tabel III.1	Variabel dan Indikator Awal Penelitian	42
Tabel III.2	Perubahan Variabel dan Indikator Hasil Pilot Survey.....	45
Tabel III.3	Ringkasan Perubahan Instrumen (Hasil Pilot Survei)	49
Tabel III.4	Skala Penilaian Tingkat Kinerja (Kepuasan)	51
Tabel III.5	Skala Penilaian Tingkat Kepentingan (Harapan)	51
Tabel IV.1	Lokasi Ruas Jalan	57
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Penelitian	60
Tabel IV.3	Hasil Pengukuran Uji Validitas Korelasi Harapan dan Kinerja	64
Tabel IV.4	Hasil Pengukuran Uji Validitas Tahap kedua Korelasi Harapan dan Kinerja	67
Tabel IV.5	Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas	70
Tabel IV.6	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	73
Tabel IV.7	Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i>	76
Tabel IV.8	Kategori Indikator Kinerja	78
Tabel IV.9	Ringkasan Indikator Prioritas Utama Berdasarkan Analisis IPA..	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Alur pelaksanaan pekerjaan perbaikan jalan	18
Gambar II.2	Diagram <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	32
Gambar III.1	Diagram Alir Tahapan Penelitian.....	38
Gambar IV.1	Peta Sebaran Titik Lokasi Ruas Jalan dipilih	56
Gambar IV.2	Peta Lokasi Jl. Kelayan B	57
Gambar IV.3	Peta Lokasi Jl. Aes Nasution	58
Gambar IV.4	Peta Lokasi Jl. Sungai Andai	58
Gambar IV.5	Peta Lokasi Jl. Anggrek Komp. Herlina Perkasa	59
Gambar IV.6	Peta Lokasi Jl. Cemara Ujung	59
Gambar IV.7	Diagram <i>Pie</i> Jenis Kelamin Responden	61
Gambar IV.8	Diagram <i>Pie</i> Jenis Usia Responden	62
Gambar IV.9	Diagram <i>Pie</i> Tingkat Pendidikan Responden	63
Gambar IV.10	Diagram <i>Pie</i> Pekerjaan Responden	63
Gambar IV.11	Diagram Tingkat Kepentingan dan Kinerja	77

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1	Koefisien Korelasi <i>Kendall Tau</i>	28
Persamaan 2.2	Skor Faktor Pembobotan <i>Weighting Factor</i> (WF)	30
Persamaan 2.3	Skor Pembobotan <i>Weight Score</i> (WS).....	30
Persamaan 2.4	Skor Total Pembobotan <i>Weighted Total</i> (WT).....	30
Persamaan 2.5	Rata-Rata Skor Tingkat Kepuasan sesuai prioritas	30
Persamaan 2.6	Tingkat Kesesuaian.....	33
Persamaan 2.7	Rata-Rata Skor Tingkat Harapan Setiap Variabel	34
Persamaan 2.8	Rata-Rata Skor Tingkat Kinerja Setiap Variabel.....	34