

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN *STAKEHOLDER* DALAM IMPLEMENTASI PEMELIHARAAN JALAN *LONG SEGMENT* DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*

(STUDI KASUS : JALAN SULTAN AGUNG)

Disusun untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Sarjana Strata-1(S-1)



Dosen Pembimbing :

Dr. Ir. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T., M.A., I.P.M.

Oleh :

Nama : Dicky Prayogo

NIM : 41120110145

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA

2022

	LEMBAR PENGESAH TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCUBUANA	
---	--	---

Tugas Akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata Satu (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Stakeholder Dalam Implementasi Pemeliharaan Jalan Long Segment Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus : Jalan Sultan Agung)

Disusun oleh :

Nama : Dicky Prayogo

Nomor Induk Mahasiswa : 41120110145

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang Sarjana tanggal: 05 Februari 2022

Pembimbing Tugas Akhir

Sekretaris Program Studi Teknik Sipil



Dr. Ir. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T., M.A., I.P.M.

Novika Candra Fertilia, S. T., M. T.

Penguji I

Penguji II

Muhammad Isradi, ST., M.T., I.P.M.

Amar muhfidin, S.T., M.T.

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dicky Prayogo

NIM : 41120110145

Program Studi : S1 Teknik Sipil

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindak plagiat (Penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 22 Januari 2022



Dicky Prayogo

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga Tim Penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Stakeholder Dalam Implementasi Pemeliharaan Jalan Long Segment Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus : Jalan Sultan Agung)” sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana di Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan moril maupun materiil dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah S.W.T. atas nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya yang telah diberikan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua, Kakak, Abang, dan keluarga yang selalu memberikan dukungan semangat dan motivasi serta doa kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
3. Bapak Dr. Ir. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T., M.A., I.P.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Pihak Pejabat Pembuat Komitmen 1.5, Satuan Kerja Wilayah I, Provinsi Jawa Barat selaku pengelola Jalan Sultan Agung yang telah memberikan ilmu dan bantuan yang sangat berguna dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh pihak yang telah membantu penyusunan Tugas Akhir ini.

Namun demikian disadari bahwa masih ada kekurangan dalam Tugas Akhir ini, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak individu atau kelompok dan juga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dicky Prayogo



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERsNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi masalah	I-3
1.3 Rumusan Masalah	I-4
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-4
1.5 Manfaat Penelitian	I-5
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-5
1.7 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Pemeliharaan Perkerasan Jalan	II-1
2.1.1 Manajemen Perkerasan Jalan	II-2
2.1.2 Jenis Kerusakan Jalan	II-2
2.1.3 Penanganan Kerusakan Jalan	II-19
2.1.4 Stakeholder Pemeliharaan Jalan	II-26

2.2	Kontrak Pekerjaan Pemeliharaan Jalan	II-29
2.2.1	Jenis-Jenis Kontrak	II-30
2.2.2	Kontrak Long Segment	II-33
2.3	Importance Performance Analysis	II-34
2.3.1	Diagram Kartesius	II-36
2.4	<i>Customer Satisfaction Index</i>	II-37
2.5	Penelitian Terdahulu	II-40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2	Lokasi Penelitian	III-2
3.3	Pengumpulan Data	III-2
3.4	Analisa Data	III-3
BAB IV PEMBAHASAN		IV-1
4.1	Deskripsi Umum	IV-1
4.2	Gambaran Data	IV-2
4.2.1	Kuesioner Pengguna	IV-2
4.2.2	Kuesioner Stakeholder	IV-11
4.3	Uji Validitas	IV-21
4.2.1	Uji Validitas Kuesioner Pengguna	IV-21
4.2.2	Uji Validitas Kuesioner Stakeholder	IV-23

4.4	Uji Reabilitas	IV-27
4.4.1	Uji Reabilitas Kuesioner Pengguna.....	IV-28
4.4.2	Uji Reabilitas Kuesioner Stakeholder.....	IV-28
4.5.1	<i>Importance Performance Analysis</i> Pengguna Jalan.....	IV-30
4.5.2	<i>Importance Performance Analysis</i> Stakeholder	IV-33
4.6	Customer Satisfaction Index	IV-39
4.6.1	Customer Satisfaction Index Pengguna Jalan.....	IV-40
4.6.2	<i>Customer Satisfaction Index</i> Stakeholder.....	IV-42
4.7	Pembahasan	IV-46
4.7.1	Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Jalan.....	IV-46
4.7.2	Kepentingan dan Kepuasan <i>Stakeholder</i>	IV-50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		V-1
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA.....		PUSTAKA-1
LAMPIRAN		LAMPIRAN-1
LAMPIRAN A (DATA KUESIONER)		LAMPIRAN-1
Lampiran A1. Kuesioner Pengguna Jalan.....		LAMPIRAN-1
Lampiran A2. Kuesioner Stakeholder		LAMPIRAN-4
. LAMPIRAN B (HASIL KUESIONER).....		LAMPIRAN-11

Lampiran B1. Hasil Kuesioner Pengguna Jalan LAMPIRAN-11

Lampiran B2. Hasil Kuesioner Stakeholder LAMPIRAN-14



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Customer Satisfaction Index (CSI)	II-38
Tabel 2. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan	II-39
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	II-40
Tabel 3. 1 Indeks Koefisien Reliabilitas	III-4
Tabel 4. 1 Indikator Pertanyaan Pengguna Jalan	IV-3
Tabel 4. 2 Data Penduduk Kota Bekasi	IV-3
Tabel 4. 3 Faktor Penghitung Rumus Slovin	IV-4
Tabel 4. 4 Data berdasarkan frekuensi melewati rute pilihan	IV-5
Tabel 4. 5 Data berdasarkan jenis kelamin	IV-6
Tabel 4. 6 Data berdasarkan golongan usia	IV-7
Tabel 4. 7 Data berdasarkan taraf pendidikan	IV-8
Tabel 4. 8 Data berdasarkan golongan profesi	IV-9
Tabel 4. 9 Data berdasarkan jenis kendaraan	IV-10
Tabel 4. 10 Indikator Pertanyaan Stakeholder	IV-11
Tabel 4. 11 Data berdasarkan organisasi dalam kontrak long segment	IV-16
Tabel 4. 12 Data berdasarkan jenis kelamin	IV-17
Tabel 4. 13 Data berdasarkan golongan usia	IV-18
Tabel 4. 14 Data berdasarkan taraf pendidikan	IV-19
Tabel 4. 15 Data berdasarkan pengalaman dalam kontrak Long Segment	IV-20
Tabel 4. 16 Nilai R Tabel	IV-21
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	IV-22
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Kepentingan Pengguna	IV-22

Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Kepuasan Stakeholder berdasarkan Indikator Kinerja	IV-23
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Kepentingan Stakeholder berdasarkan Indikator Kinerja	IV-24
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Kepuasan Stakeholder berdasarkan Indikator Kinerja	IV-25
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Kepentingan Stakeholder berdasarkan Indikator Kinerja	IV-26
Tabel 4. 23 Hasil Reabilitas Atribut Kepentingan dan Kepuasan Pengguna	IV-28
Tabel 4. 24 Hasil Reabilitas Atribut Kepentingan dan Kepuasan Pengguna	IV-29
Tabel 4. 25 Hasil Reabilitas Atribut Kepentingan dan Kepuasan Pengguna	IV-29
Tabel 4. 26 Indikator Pertanyaan dan Skala Likert.....	IV-30
Tabel 4. 27 Nilai Tingkat Kesesuaian.....	IV-31
Tabel 4. 28 Kriteria Penilaian Tki.....	IV-31
Tabel 4. 29 Indikator Pertanyaan dan Skala Likert.....	IV-34
Tabel 4. 30 Nilai Tingkat Kesesuaian berdasarkan Indikator Kinerja	IV-35
Tabel 4. 31 Nilai Tingkat Kesesuaian berdasarkan Waktu Tanggap	IV-36
Tabel 4. 32 Indikator Pertanyaan dan Skala Likert.....	IV-40
Tabel 4. 33 Hasil Perhitungan skor total kuesioner pengguna jalan	IV-41
Tabel 4. 34 Kriteria tingkat kepuasan CSI.....	IV-41
Tabel 4. 35 Indikator Pertanyaan dan Skala Likert.....	IV-42

Tabel 4. 36 Hasil Perhitungan skor total kuesioner Stakeholder berdasarkan indikator kinerja	IV-43
Tabel 4. 37 Hasil Perhitungan skor total kuesioner Stakeholder berdasarkan waktu tanggap	IV-44
Tabel 4. 38 Hasil analisis kepentingan dan kepuasan stakeholder kuadran I ...	IV-51
Tabel 4. 39 Hasil analisis kepentingan dan kepuasan stakeholder kuadran II..	IV-51
Tabel 4. 40 Hasil analisis kepentingan dan kepuasan stakeholder kuadran III	IV-52
Tabel 4. 41 Hasil analisis kepentingan dan kepuasan stakeholder kuadran IV	IV-53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Retak Kulit Buaya (Aligator Cracking)	II-4
Gambar 2. 2 Kegemukan (Bleeding)	II-5
Gambar 2. 3 Retak Kotak-kotak (Block Cracking)	II-6
Gambar 2. 4 Cekungan (Bumb and Sags)	II-7
Gambar 2. 5 Keriting (Corrugation)	II-8
Gambar 2. 6 Amblas (Depression)	II-9
Gambar 2. 7 Retak Pinggir (Edge Cracking)	II-10
Gambar 2. 8 Retak Sambung (Joint Reflec Cracking)	II-11
Gambar 2. 9 Pinggiran Jalan Turun Vertikal (Lane/Shoulder Dropp Off)	II-11
Gambar 2. 10 Retak Memanjang/Melintang (Longitudinal/Trasverse Cracking)	II-12
Gambar 2. 11 Tambalan (Patching end Utiliti Cut Patching)	II-13
Gambar 2. 12 Pengausan Agregat (Polised Agregat)	II-14
Gambar 2. 13 Lubang (Pothole)	II-15
Gambar 2. 14 Rusak Perpotongan Rel (Railroad Crossing)	II-15
Gambar 2. 15 Alur (Rutting)	II-16
Gambar 2. 16 Sungkur (Shoving)	II-17
Gambar 2. 17 Patah Slip (Slippage Cracking)	II-18
Gambar 2. 18 Mengembang Jembul (Swell)	II-18
Gambar 2. 19 Pelepasan Butir (Weathering/Raveling)	II-19
Gambar 2. 20 Diagram Importance Perfomance Analysis (IPA)	II-36
Gambar 2. 21 Diagram Importance Perfomance Analysis (IPA)	II-6

Gambar 3. 1 Diagram alir penelitian	III-1
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian	III-2
Gambar 4. 1 Pie Chart Frekuensi melewati rute Pilihan.....	IV-6
Gambar 4. 2 Pie Chart jenis kelamin.....	IV-7
Gambar 4. 3 Pie Chart golongan usia	IV-8
Gambar 4. 4 Pie Chart taraf pendidikan.....	IV-9
Gambar 4. 5 Pie Chart golongan profesi	IV-10
Gambar 4. 6 Pie Chart jenis kendaraan	IV-11
Gambar 4. 7 Pie Chart Organisasi dalam Long Segment.....	IV-17
Gambar 4. 8 Pie Chart berdasarkan Jenis Kelamin	IV-18
Gambar 4. 9 Pie Chart golongan usia	IV-19
Gambar 4. 10 Pie Chart taraf pendidikan.....	IV-20
Gambar 4. 11 Pie Chart pengalaman dalam kontrak Long Segment.....	IV-21
Gambar 4. 12 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)	IV-33
Gambar 4. 13 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan Indikator Kinerja	IV-37
Gambar 4. 14 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan Waktu Tanggap.....	IV-39
Gambar 4. 15 Tidak adanya rambu putar balik di Jalan Sultan Agung	IV-48
Gambar 4. 16 Marka Jalan yang telah memudar di Jalan Sultan Agung	IV-48