

## ABSTRAK

### ***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)***

Dicky Prayogo  
dpdicky6@gmail.com

*Pavement Management System (PMS) telah mengalami perkembangan yang cukup pesat di Indonesia. Salah satu langkah pemerintah untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja jalan nasional adalah dengan penerapan Long Segment Maintenance Contract (LSMC) secara berkesinambungan. Tingkat keberhasilan penerapan PMS dapat diukur dari kinerja jalan dan tingkat kepuasan stakeholder yang terdiri dari pemilik jalan, kontraktor, konsultan supervisi dan pengguna jalan. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan stakeholder dalam penerapan LSMC. Metode yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Studi kasus pada penelitian ini adalah Jalan Nasional ruas jalan Sultan Agung, Jawa Barat, Indonesia sepanjang 3,54 km. Kuesioner dibagikan kepada stakeholder dalam penerapan LSMC di ruas jalan tersebut. Analisa data dilakukan terhadap kuesioner yang telah dibagikan dengan rincian dari pemilik jalan sebanyak 5 responden, kontraktor 3 responden, konsultan supervisi 2 responden dan pengguna jalan sebanyak 100 responden. Hasil dari penelitian didapatkan nilai tingkat kepentingan stakeholder rata-rata 4,64 dan tingkat kepuasan rata-rata 4,30 yang secara umum cukup tinggi, dengan nilai CSI sebesar 86,51%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan stakeholder dengan nilai rata-rata 4,30 yang berarti Puas. Sedangkan berdasarkan diagram kartesius dalam IPA menunjukkan bahwa atribut di kuadran I masih perlu ditinjau untuk dilakukan evaluasi yang ditandai oleh atribut Kondisi saluran jalan (B10).*

*Kata kunci : Kinerja Jalan, Long Segment, Jalan Nasional.*