

ABSTRAK

Judul : Analisis Kepuasan Stakeholder dalam Implementasi Pemeliharaan Jalan Long Segment dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus : Jalan Raya Bogor), Nama : Achmad Raihan Firdausi, Nim : 41120110162, Pembimbing : Dr. Ir. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T., M.A., I.P.M, Tahun : 2021

Pelaksanaan Pavement Management System (PMS) di Indonesia telah mengalami banyak perkembangan, dimulai dengan manajemen konvensional, performance based contract, hingga saat ini dilaksanakan kontrak long segment. Long Segment Maintenance Contract (LSMC) adalah penanganan dalam pemeliharaan satu segment jalan secara menerus dengan tujuan mendapatkan kondisi jalan yang seragam, yaitu stabil dan standar di sepanjang segment. Tingkat keberhasilan pelaksanaan PMS dapat diketahui dari kinerja jalan dan tingkat kepuasan stakeholder yang terdiri dari owner, pelaksana, konsultan supervise, dan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan penyedia, penyelenggara, dan pengguna jalan nasional mengenai implementasi LSMC. Metoda yang digunakan adalah Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. Sebagai studi kasus dipilih Jalan Nasional ruas Jalan Raya Bogor, Jawa Barat Indonesia. Kuesioner dibagikan ke seluruh stakeholder dalam pelaksanaan LSCM di ruas tersebut. Analisa data dilakukan terhadap Kuesioner yang didapatkan dari owner sebanyak 5 responden, kontraktor 1 responden, konsultan 2 responden, dan pengguna jalan sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan secara umum tingkat kepentingan stakeholder mendapatkan nilai rata-rata 3,69, tingkat kepuasan mencapai rata-rata 3,38, dengan nilai CSI sebesar 84,50%. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penelitian ini didapatkan tingkat kepuasan stakeholder mencapai puas dengan rata-rata 3,38. Sedangkan berdasarkan diagram kartesius dalam IPA terdapat beberapa variabel yang berada dikuadran 1 dan berarti memerlukan perbaikan segera adalah variabel Kondisi lubang pada jalan (B1), Kondisi ambles pada jalan (B3), Kondisi joint sealant (rigid) pada jalan (B5), Kondisi median dan trotoar (B13), Kondisi rel pengaman (B14), dan Kondisi dan ketersediaan pagar jembatan (B18).

Kata kunci : Kinerja Jalan, Long Segment, Pavement Management System (PMS).