

Analisis Kepuasan Penyedia Barang dan Jasa Terhadap Penerapan Prinsip Bersaing, Adil, dan Akuntabilitas Pada Pengadaan Konstruksi Pemerintah di Kabupaten Manggarai

Patrisius Valdoni Sandi¹⁾, Ewaldus Onesianus Kaur²⁾, Lulu Handayani³⁾

¹⁾ Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Indonesia Santu Paulus Ruteng, Ruteng, Indonesia

Email: valdonisandi@unikastpaulus.ac.id

²⁾ Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Indonesia Santu Paulus Ruteng, Ruteng, Indonesia

Email: kaurones03@gmail.com

³⁾ Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Indonesia Santu Paulus Ruteng, Ruteng, Indonesia

Email: Snur2453@gmail.com

Received: 2026-03-20; Accepted: 2026-03-22; Published: 2026-03-31

Abstract

This study aims to analyze the level of satisfaction of construction service providers towards the implementation of Public Procurement (PBJP) principles, namely competition, fairness, and accountability. The research employs a quantitative approach involving 40 respondents and uses Customer Satisfaction Index (CSI) for data analysis. The result show that the overall CSI value is 76.84%, which falls into the satisfied category. Partially, the competition principle scores 77.6%, fairness 76,0%, and accountability 77.2%. These findings indicate that the implementation of three PBJP principles has been carried out well; however, further improvements are needed to achieve a higher level of satisfaction.

Keywords: Procurement; Construction; Principle; Customer Satisfaction Index.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penyedia sektor konstruksi terhadap penerapan prinsip pengadaan barang dan jasa pemerintah (PBJP), yaitu bersaing, adil, dan akuntabel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif terhadap 40 responden, dengan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 76,84% yang berada pada kategori puas, yaitu prinsip bersaing sebesar 77,6%, adil sebesar 76,0%, dan akuntabel sebesar 77,2%. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi ketiga prinsip tersebut telah berjalan baik, namun masih perlu ditingkatkan agar mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.

Kata Kunci: Pengadaan; Konstruksi; Prinsip; *Customer Satisfaction Index*.

PENDAHULUAN

Program Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (PBJP) merupakan *output* dari kebijakan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu kebutuhan masyarakat yang perlu dipenuhi ialah kebutuhan infrastruktur melalui PBJP konstruksi. Dalam sistem kebijakan pengadaan, pengadaan konstruksi menempati posisi strategis. Pengadaan konstruksi merupakan pengadaan yang berkaitan dengan keseluruhan

atau sebagian kegiatan perencanaan, pembangunan, pengoperasian, pembongkaran, dan bahkan pembangunan kembali suatu bangunan (Sandi, 2021).

Pengadaan dan proyek konstruksi merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Kedua hal tersebut terlibat dalam lingkaran ekonomi, kepemimpinan, manajemen, persoalan budaya, lingkungan, serta mengintegrasikan kepentingan semua pihak untuk mewujudkan fasilitas yang

hendak dibangun (Sandi, 2023). Oleh karena itu, perencanaan dan pelaksanaan pengadaan konstruksi harus dilakukan dengan profesional dan bertanggung jawab demi mewujudkan harapan dari setiap pemangku kepentingan.

Dalam mengakomodasi semua pelaksanaan pengadaan, termasuk pengadaan konstruksi, pemerintah membuat sistem pengadaan yang berbasis teknologi elektronik yang dikenal dengan pengadaan elektronik atau *electronic procurement (e-procurement)*. Pengadaan berbasis *E-procurement* menurut Neupane (2014) bermanfaat dalam mencegah potensi monopoli, yang mana ini sangat berpeluang dalam kegiatan pengadaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, pemerintah harus bisa tegas dalam pelaksanaan PBJP khususnya konstruksi, yang harus dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang berkompeten, baik oleh penyedia atau pun pengelola kebijakan dari pihak internal pemerintah. PBJP khususnya sektor konstruksi harus menjamin tata pelaksanaannya dengan profesional, etis, serta menjunjung tinggi prinsip-prinsip pengadaan yang telah dikukuhkan oleh pemerintah.

Lynch dalam Sandi (2023) menegaskan bahwa prinsip PBJ merupakan fondasi dari PBJ itu sendiri dan harus ditrapkan dalam peraturan terkait PBJ. Hal ini menegaskan bahwa dalam mencapai keberhasilan PBJP, tidak terlepas dari penerapan prinsip-prinsip PBJP yang harus diperkuat dalam kebijakan nasional setiap negara. Di Indonesia, kebijakan tentang prinsip-prinsip PBJP diatur dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah. Peraturan tersebut menegaskan tujuh prinsip pengadaan barang dan jasa di antaranya ialah efektif, efisien, transparan, terbuka, bersaing, adil, dan akuntabel.

Di Indonesia pelaksanaan *E-procurement* telah dilakukan di berbagai daerah seperti Kabupaten Manggarai. Perintisan *E-Procurement* yang dimulai sejak 2004 telah menjadi pelopor pengembangan sistem ini secara nasional di Indonesia. Pelaksanaan PBJP di Kabupaten Manggarai, khususnya sektor konstruksi, telah lama dilakukan serta telah mencapai berbagai pencapaian yang sangat pantas diteliti penerapan kebijakan PBJP-nya yang bisa menjadi bahan pertimbangan bagi daerah lain dalam pengembangan pelayanan PBJP. Adapun indikator yang menjadi dasar penilaiannya berupa penerapan prinsip-prinsip PBJP sektor konstruksi di Kabupaten Manggarai. Seperti penjelasan Lynch (2013), PBJ merupakan fondasi dari PBJ itu sendiri, dalam hal ini sektor konstruksi.

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi sebuah hasil yang objektif sebagai representasi dari pelaksanaan sistem PBJP sektor konstruksi di Kabupaten Manggarai. Penelitian akan mendalami penerapan prinsip bersaing, adil

dan akuntabel sebagai instrument penilaian kinerja bersaing, adil dan akuntabel PBJP di Kabupaten Manggarai berdasarkan pendapat dari penyedia yang digambarkan dalam Tingkat kepuasan penyedia terhadap penerapan prinsip-prinsip PBJP oleh pemerintah melalui badan pengadaan pemerintah.

METODE PENELITIAN

Dalam konteks PBJP, penerapan prinsip PBJ diharapkan dapat menjadi gambaran kepuasan penyedia jasa. Prinsip bersaing yang menjamin adanya kompetisi yang sehat akan meningkatkan kepercayaan penyedia jasa terhadap sistem pengadaan, sehingga berdampak pula upaya peningkatan kepuasan. Prinsip adil memastikan adanya kesetaraan perlakuan terhadap semua peserta pengadaan, yang tentu saja menjadi salah satu faktor penentu pembentuk persepsi keadilan. Sementara itu, prinsip akuntabel yang menekankan profesionalisme sistem pengadaan akan meningkatkan legitimasi proses pengadaan dalam sudut pandang penyedia. Dengan demikian, semakin baik penerapan prinsip-prinsip tersebut, maka semakin tinggi pula kepuasan penyedia terhadap sistem PBJP.

Tujuan dari penelitian ini ialah menilai serta mengevaluasi penerapan prinsip bersaing, adil dan akuntabel PBJP sektor konstruksi di Kabupaten Manggarai. Pelaksanaan penelitian ini dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa studi literatur dan kepustakaan serta penyebaran kuisioner. Selanjutnya pengolahan data terkait kualitas penerapan prinsip-prinsip PBJP sektor konstruksi berdasarkan sudut pandang penyedia barang dan jasa.

Metode literatur dan kepustakaan dilakukan dengan melakukan kajian pada sumber literatur berupa buku, jurnal dan hasil penelitian. Pengkajian literatur dan kepustakaan dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa sumber bacaan dan penelitian dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Metode ini menginformasikan serta menggambarkan indikator-indikator yang bisa diukur untuk menilai dan mengevaluasi kinerja penerapan prinsip bersaing, adil dan akuntabel PBJP.

Metode kuisioner dilakukan dengan membagikan kuisioner secara online kepada responden, pihak penyedia barang dan jasa, untuk menilai indikator-indikator yang telah dikukuhkan berdasarkan metode literatur dan kepustakaan.

Adapun responden yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 40 responden yang merupakan penyedia sektor konstruksi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu, yang dalam hal ini adalah penyedia barang dan jasa yang pernah terlibat dalam pengadaan konstruksi

pemerintah di Kabupaten Manggarai.

Meskipun jumlah responden dalam penelitian relatif terbatas, namun dianggap telah memenuhi jumlah minimum penelitian berdasarkan literatur metodologi penelitian. Jumlah responden dalam penelitian ini dianggap layak selaras dengan pendapat Gay dalam Emory et.al (1995), Roscoe dalam Sugiono (2012), serta Cohen et. al (2007), jumlah sampel minimal yang harus diambil oleh peneliti adalah sebanyak 30 sampel. Selain itu, Menurut Griffins dan Hauser dalam Wang et.al (2019), pendapat 20-30 orang dibutuhkan untuk menangkap 90-95% kebutuhan pelanggan (*customer needs*). Perlu dipahami bahwa penelitian ini lebih merepresentasikan kondisi lokal Kabupaten Manggarai, sehingga tidak dapat secara umum digeneralisasi ke wilayah lain.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini berupa Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) guna mengevaluasi pelayanan penerapan prinsip bersaing, adil dan akuntabel. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengukur tingkat kesesuaian dengan melihat kepuasan pelanggan oleh responden.

KAJIAN PUSTAKA

Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (PBJP)

Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (PBJP) merupakan suatu kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut pandangan Khan dalam Sandi et al. (2023), PBJP dapat dipahami sebagai suatu sistem yang disediakan pemerintah untuk membalanjakan uang publik dengan tujuan untuk mendapatkan barang, pekerjaan, dan layanan yang dibutuhkan untuk program dan proyek publik.

Prinsip Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (PBJP) di Indonesia

Prinsip efisiensi berarti PBJP harus memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan barang/jasa yang memenuhi jumlah, kualitas, dan waktu yang telah direncanakan. Khan (2018) menjelaskan bahwa prinsip ini mensyaratkan proses PBJP sebanding dengan nilai dan risiko proyek yang mendasari kegiatan tersebut, yang umumnya terkait dengan kepekaan waktu dan menghindari penundaan, artinya dengan anggaran yang minimal diperoleh hasil PBJP yang berkualitas. Prinsip-prinsip dasar pengadaan pada umumnya dapat dipahami sebagai ketentuan/peraturan/standar yang harus atau wajib dilaksanakan dalam pengadaan. Menurut Lynch dalam Sandi (2021), prinsip PBJP merupakan pondasi dari PBJP itu sendiri dan harus diterapkan dalam peraturan terkait PBJP.

Prinsip PBJP di berbagai negara pada umumnya akan berbeda dengan negara lainnya (Sandi et al., 2023). Hal ini dikarenakan pembentukan kebijakan tersebut mengikuti kondisi pengalaman, budaya, dan kekhasan negara masing-masing. Di Indonesia sendiri terdapat tujuh prinsip pengadaan barang dan jasa yang tertuang dalam Perpres 16 Tahun 2018 di antaranya adalah efektif, efisien, transparan, terbuka, bersaing, adil, dan akuntabel.

Dalam konteks PBJP, penerapan prinsip-prinsip pengadaan tidak hanya berfungsi sebagai pedoman normatif, tetapi juga sebagai determinan terhadap persepsi dan tingkat kepuasan penyedia.

Prinsip Bersaing

Prinsip bersaing berdasarkan PBJP ialah pengadaan barang/jasa harus dilakukan melalui persaingan yang sehat di antara sebanyak mungkin Penyedia barang/jasa yang setara dan memenuhi persyaratan, sehingga dapat diperoleh barang/ jasa yang ditawarkan secara kompetitif dan tidak ada intervensi yang mengganggu.

Menurut Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/jasa Pemerintah (LKPP) (2013) prinsip ini mengacu pada keterlibatan dua atau lebih penawar, mencegah adanya pembatasan persaingan, sedangkan Hardjowijono dalam Sandi (2021) menjelaskan 22 persaingan didasarkan pada etika dan norma termasuk menghindari praktik Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN).

Prinsip Adil

Krivins dan Vilks (2013) menjelaskan bahwa prinsip adil bahwasannya terkait dengan perlakuan yang sama dan merata kepada setiap individu atau organisasi yang melakukan penawaran, yang berarti bahwa pihak pengawas terhadap pelamar dalam keadaan hukum dan faktual yang sama dilakukan sama, tetapi dalam situasi yang berbeda dilakukan berbeda.

Berdasarkan pemahaman dari teroi di atas, prinsip ini mengacu pada perlakuan yang sama tanpa pandang bulu terhadap penawar dan konsultan, pemerataan hak dan kewajiban di antara mereka, dan adanya mekanisme yang kredibel untuk mengatasi keluhan terkait PBJP. Adil bermakna pemberian perlakuan yang sama terhadap semua calon yang berminat sehingga terwujud adanya persaingan yang sehat dan tidak mengarah untuk memberikan keuntungan kepada pihak tertentu dengan dan atau alasan apapun.

Prinsip Akuntabel

World Bank (2016) menjelaskan konsep akuntabilitas sebenarnya merupakan gabungan antara transparansi dan tanggung jawab, dan semua yang terlibat dalam kegiatan pengadaan bertanggung jawab atas tindakan mereka atau

bahkan interaksi (tidak bertindak). Dalam pemahaman konsep di atas bisa disimpulkan bahwa prinsip akuntabel mengutamakan pertanggungjawaban dan kepekaan terhadap ketaatan hukum dan peraturan yang berlaku terhadap kegiatan PBJP.

Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tki merupakan suatu analisis yang membandingkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diteliti. Dalam penelitian ini, setelah mendapatkan data hasil kuesioner, data tersebut kemudian diolah untuk mendapatkan informasi terkait tingkat kesesuaian antara *importance* dan *performance* dari masing-masing indikator. Perhitungan untuk analisis ini menggunakan rumus sebagai berikut (Supranto, 2011):

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (1)$$

dengan Tki adalah tingkat kesesuaian, Xi merupakan skor penilaian kinerja pelayanan, dan Yi adalah skor penilaian harapan pelayanan.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Naskah Menurut Setiawan, at all (2022), indeks kepuasan konsumen atau CSI merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh konsumen telah puas akan layanan saat ini berdasarkan indikator tertentu. Level kepuasan konsumen dapat diidentifikasi secara komperhensif oleh peneliti berdasarkan kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkan. Sudut pandang konsumen terhadap kinerja produk dan jasa yang memenuhi harapan konsumen merupakan sesuatu yang dinilai dan ukur, guna mengetahui tingkatan kepuasannya. Apabila harapan konsumen terpenuhi atau terlampaui, maka kepuasan konsumen terpenuhi.

Analisis CSI dilakukan dengan beberapa tahap, seperti mencari nilai *Mean Importance Score* (MIS), *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Weight Factor* (WF), *Weight Score* (WSi), dan mencari nilai CSI itu sendiri. Berikut merupakan tahapan perhitungan CSI menggunakan formula-formula berikut:

Mean Importance Score (MIS)

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n} \quad (2)$$

Keterangan :
Y_i = Bobot kepentingan
n = Jumlah responden

Weight Factor (WF)

$$WF = \frac{MIS_i}{(\sum_{i=1}^n MIS_i)} \quad (3)$$

Keterangan :
MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan

Mean Satisfaction Score (MSS)

$$MSS = \frac{(\sum_{i=1}^n X_i)}{n} \quad (4)$$

Keterangan :
X_i = Bobot kinerja
n = Jumlah responden

Weight Score (WS)

$$WS = WF_i \times MSS_i \quad (5)$$

Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{(\sum_{i=1}^n WS_i)}{HS} \times 100\% \quad (6)$$

Keterangan :
HS = nilai skala maksimum (dalam penelitian ini = 5)

Tabel 1. Kriteria indeks kepuasan

No.	Nilai	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup puas
4	35% - 50,99%	Kurang puas
5	0% - 34,99%	Tidak puas

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Indikator Penelitian

Penggunaan metode CSI dalam penelitian ini mencari tingkat kepuasan konsumen, pihak penyedia barang dan jasa konstruksi, yang dilihat dari kinerja suatu barang atau jasa yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan konsumen dengan beberapa indikator penilaian.

Adapun indikator-indikator yang sesuai dengan prinsip pengadaan yang diukur dalam penelitian ini tersaji dalam tabel 2 berikut:

Tabel 2. Indikator Penilaian Untuk Penelitian

Prinsip	Kode	Indikator
Bersaing	BE1	Adanya prosedur dan syarat yang jelas mengatur terkait persaingan dalam pengadaan
	BE2	Penyedia yang hendak berpartisipasi diberikan kesempatan yang sama besarnya satu sama lain untuk ikut bersaing
	BE3	Badan atau Panitia Pengadaan tidak terafiliasi/terikat kerja sama dengan pihak manapun untuk menjamin persaingan yang sehat
	BE4	Dokumen yang diserahkan harus sesuai dan lengkap sesuai dengan

	syarat dan prosedur yang berlaku
Adil	BE5 Pengadaan melibatkan dua penawar atau lebih (mencegah adanya penawar tunggal)
	BE6 Persaingan didasarkan pada etika pengadaan
	BE7 Penetapan pemenang berdasarkan kualifikasi yang ditetapkan
	AD1 Badan/Panitia pengadaan menghindari konflik kepentingan yang berpotensi terhadap penyalahgunaan wewenang
	AD2 Kesempatan dan perlakuan yang sama terhadap peserta
	AD3 Tersedianya code of conduct, yakni pedoman etik berupa dokumen yang tertulis yang mencerminkan kebijakan, praktik, dan prosedur, serta persepsi yang sama bagi semua pihak
	AD4 Pemerataan hak dan kewajiban antar kandidat, baik hak mendapatkan informasi, hak dan kewajiban akses dan input dokumen, hak sanggah, dan sebagainya
AD5 Spesifikasi teknis mengutamakan kualitas dan kesesuaian harga, dengan persyaratan tanpa mengarah pada merk tertentu	
AD6 Rendahnya jumlah pengaduan yang diterima, yang didasari perlakuan dan pelayanan Badan/Panitia pengadaan yang sesuai dengan ketentuan.	
AD7 Pertimbangan penawaran berdasarkan kepatuhan terhadap syarat dan kualifikasi yang ditetapkan	
AD8 Adanya mekanisme kontrol atau pengawasan terhadap pelaksanaan pengadaan	
Akuntabel	AK1 Adanya pelaksanaan audit internal dan eksternal sebagai bentuk permintaan tanggung jawab pelaksanaan pengadaan
	AK2 Sebagai bagian dari institusi pemerintah, badan pengadaan harus memiliki dan menerapkan sistem pelaporan hasil pengadaan sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap publik
	AK3 Standar profesionalisme dan kompetensi teknis yang dimiliki panitia pengadaan mumpuni
	AK4 Penindakan akibat kinerja berupa reward atas ketaatan tanggung jawab maupun sanksi atas pelanggaran
	AK5 Kerangka kerja dan hukum organisasi yang jelas berdasarkan tingkat peran dan tanggung jawabnya
	AK6 Tersedianya sarana penilaian kinerja oleh masyarakat
	AK7 Kapasitas dan kemampuan panitia pengadaan dalam menyelesaikan konflik atau tuntutan.

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat 22 indikator dari setiap prinsip pengadaan,

yang dapat dirincikan, terdapat 7 indikator dari prinsip bersaing, 8 indikator dari prinsip adil, dan 7 indikator dari prinsip akuntabel.

Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Dari data yang telah dikumpulkan, terdapat 40 responden yang telah mengisi kuisioner online, diperoleh data analisis berupa tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari masing-masing indikator prinsip pengadaan bersaing, adil dan akuntabel. Data tersebut kemudian akan dianalisis lebih jauh lagi untuk mencari level kepuasan konsumen (dalam hal ini penyedia barang dan jasa konstruksi) dengan menggunakan metode CSI. Data tingkat kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Tingkat Kinerja (x) dan Tingkat Kepentingan (y) Prinsip Bersaing (BE), Adil (AD), dan Akuntabel (AK).

kode	Mean		Skor Penilaian	
	Tingkat Kinerja (x)	Tingkat Kepentingan (y)	Kinerja (xi)	Kepentingan (yi)
BE1	3,70	3,98	148	159
BE2	3,83	4,05	153	162
BE3	3,85	3,98	154	159
BE4	3,78	4,10	151	164
BE5	4,05	4,03	162	161
BE6	3,98	4,00	159	160
BE7	3,95	4,03	158	161
Σ	3,88	4,02	155,00	160,86
AD1	3,88	4,08	155	163
AD2	3,78	4,05	151	162
AD3	3,88	4,05	155	162
AD4	3,90	3,93	156	157
AD5	3,75	4,03	150	161
AD6	3,90	4,03	156	161
AD7	3,65	3,93	146	157
AD8	3,65	4,03	146	161
Σ	3,80	4,01	151,88	160,50
AK1	3,87	4,03	151	161
AK2	3,88	4,05	155	162
AK3	3,85	4,05	154	162
AK4	3,90	4,08	156	163
AK5	3,95	3,98	158	159
AK6	3,88	3,87	155	151
AK7	3,80	4,08	152	163
Σ	3,87	4,02	154,43	160,14
BE1	3,70	3,98	148	159
BE2	3,83	4,05	153	162
BE3	3,85	3,98	154	159
BE4	3,78	4,10	151	164
BE5	4,05	4,03	162	161
Σ	3,85	4,02	153,77	160,50

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan tabel 3, diperoleh hasil bahwa prinsip bersaing, memperoleh rata-rata tingkat kinerja mencapai 3,875 dan rata-rata tingkat kepentingan mencapai 3,85. Hasil rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan tidak terjadi kesenjangan. Prinsip adil, rata-rata tingkat kinerja mencapai 3,797 sedangkan tingkat kepentingan mencapai 4,013. Besarnya kesenjangan antara

kinerja dan kepentingan sebesar -0,216. Sedangkan prinsip akuntabel dengan rata-rata tingkat kinerja 3,881 dan rata-rata tingkat kepentingan mencapai 3,881. Kesenjangan antara tingkat kinerja dan kepentingan sebesar 0. Berikutnya dalam menyimpulkan analisis ini dilakukan analisis kesesuaian (Tki).

Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tki merupakan suatu analisis yang membandingkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diteliti. Dalam penelitian ini, setelah mendapatkan data hasil kuesioner, data tersebut kemudian diolah untuk mendapatkan informasi terkait tingkat kesesuaian antara *importance* dan *performance* dari masing-masing indikator.

Berdasarkan formula 1 di atas diperoleh data analisis yang ditunjukkan tabel 4 berikut:

Tabel 4. Analisis tingkat kesesuaian

Kode	Skor Penilaian		Tingkat Kesesuaian (Tki) %
	Kinerja (xi)	Kepentingan (yi)	
BE1	148	159	93%
BE2	153	162	94%
BE3	154	159	97%
BE4	151	164	92%
BE5	162	161	101%
BE6	159	160	99%
BE7	158	161	98%
Σ	155,00	160,86	96%
AD1	155	163	95%
AD2	151	162	93%
AD3	155	162	96%
AD4	156	157	99%
AD5	150	161	93%
AD6	156	161	97%
AD7	146	157	93%
AD8	146	161	91%
Σ	151,88	160,50	95%
AK1	151	161	94%
AK2	155	162	96%
AK3	154	162	95%
AK4	156	163	96%
AK5	158	159	99%
AK6	155	151	103%
AK7	152	163	93%
Σ	154,43	160,14	97%
BE1	148	159	93%
BE2	153	162	94%
BE3	154	159	97%
BE4	151	164	92%
BE5	162	161	101%
Σ	153,77	160,50	96%

Sumber: Hasil Analisis

Pada tabel 4 di atas masing-masing prinsip memiliki tingkat kesesuaian, yakni prinsip bersaing, adil, dan akuntabel. Prinsip bersaing memperoleh besaran tingkat kesesuaian mencapai 96%, dengan BE5 sebagai indikator dengan skor tertinggi sebesar 100,62%. Prinsip adil memperoleh besaran tingkat kesesuaian sebesar 95%, dengan AD4 sebagai indikator dengan skor

tertinggi sebesar 99%. Sedangkan prinsip akuntabel memperoleh besaran tingkatan kesesuaian sebesar 97%, dengan AK6 sebagai indikator dengan skor tertinggi sebesar 103%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam PBJP sektor konstruksi di Kabupaten Manggarai penerapan prinsip bersaing, adil, dan akuntabel telah memenuhi harapan pihak penyedia. Hal ini berdasarkan pada pandangan Sukardi dan Cholidis dalam Anggraini, dkk (2015) yang menjelaskan bahwa jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Akan tetapi belum diketahui tingkat kepuasan dari pihak penyedia sektor konstruksi. Oleh karena itu, analisis dilanjutkan dengan metode CSI guna mengetahui seberapa puas pihak penyedia sektor konstruksi dengan tingkatan tertentu.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis CSI dilakukan untuk mencari tahu seberapa tinggi tingkat kepuasan dari pihak penyedia barang dan jasa sektor konstruksi di Kabupaten Manggarai terhadap penerapan prinsip bersaing, adil dan akuntabel. Analisis CSI dilakukan dengan menggunakan formula 2 sampai 5 di atas. Berdasarkan formula tersebut diperoleh hasil yang tertera pada tabel 5.

Tabel 5. Perhitungan dengan metode CSI

No.	Kode	MIS	WF	MSS	WS
1	BE1	3,98	0,05	3,70	0,17
2	BE2	4,05	0,05	3,83	0,18
3	BE3	3,98	0,05	3,85	0,17
4	BE4	4,10	0,05	3,78	0,18
5	BE5	4,03	0,05	4,05	0,18
6	BE6	4,00	0,05	3,98	0,18
7	BE7	4,03	0,05	3,95	0,18
Σ		4,02	0,05	3,88	0,18
8	AD1	4,08	0,05	3,88	0,18
9	AD2	4,05	0,05	3,78	0,17
10	AD3	4,05	0,05	3,88	0,18
11	AD4	3,93	0,04	3,90	0,17
12	AD5	4,03	0,05	3,75	0,17
13	AD6	4,03	0,05	3,90	0,18
14	AD7	3,93	0,04	3,65	0,16
15	AD8	4,03	0,05	3,65	0,17
Σ		4,01	0,05	3,80	0,17
16	AK1	4,03	0,05	3,78	0,17
17	AK2	4,05	0,05	3,88	0,18
18	AK3	4,05	0,05	3,85	0,18
19	AK4	4,08	0,05	3,90	0,18
20	AK5	3,98	0,05	3,95	0,18
21	AK6	3,78	0,04	3,88	0,17
22	AK7	4,08	0,05	3,80	0,18
Σ		4,00	0,05	3,86	0,18
TOTAL		88,28	1,00	84,53	3,84

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan tabel 5 di atas diperoleh data MIS sebesar 88,28, MSS sebesar 84,53, WF sebesar 1,00, serta WS_i sebesar 3,84, maka untuk mencari besaran CSI hanya perlu membagikan

besaran WS_i dengan nilai skala maksimum (dalam penelitian ini skala maksimum sebesar lima). Dengan menggunakan formula 6 di atas, diperoleh nilai CSI sebesar 76,84%. Nilai CSI sebesar 76,84% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penyedia berada pada kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum implementasi prinsip bersaing, adil, dan akuntabel telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar mencapai kategori sangat puas.

Lebih lanjut jika dianalisis per prinsip, disimpulkan bahwa masing-masing prinsip berada pada kategori puas dengan tingkat kepuasan yang relatif berdekatan (bersaing 77,6%; adil 76.0%; dan akuntabel 77,2%). Oleh karena itu, berdasarkan analisis ini, jika ketiga prinsip dibandingkan, maka prinsip adil menjadi prioritas perbaikan. Namun, melihat kondisi tingkat kepuasan yang relatif berdekatan tersebut, prinsip bersaing dan akuntabel tetap memerlukan peningkatan untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis CSI diperoleh nilai 76,84% yang berada pada kategori puas. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa penyedia telah merasa puas terhadap penerapan prinsip bersaing, adil, dan akuntabel pada sistem PBJP sektor konstruksi di Kabupaten Manggarai. Namun demikian, dengan tingkat kepuasan tersebut belum mencapai kategori sangat puas, sehingga masih terdapat ruang perbaikan untuk peningkatan implementasi prinsip-prinsip tersebut.

Secara detail, analisis per prinsip menunjukkan bahwa ketiga prinsip tersebut seluruhnya berada pada kategori puas, dengan prinsip adil memiliki tingkat kepuasan yang sedikit lebih rendah dibandingkan dua prinsip lainnya yang dianalisis dalam penelitian ini. Oleh karena itu, berdasarkan analisis ini, jika ketiga prinsip dibandingkan, maka prinsip adil menjadi prioritas perbaikan. Namun, melihat kondisi tingkat kepuasan yang relatif berdekatan tersebut, prinsip bersaing dan akuntabel tetap memerlukan peningkatan untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal. Meskipun sistem PBJP telah terstandarisasi secara nasional, masih diperlukan peningkatan implementasinya di daerah.

Dalam hal ini, di Kabupaten Manggarai, masih diperlukan peningkatan beberapa indikator prinsip PBJP. Pada prinsip bersaing, masih diperlukan peningkatan pada aspek keterbukaan informasi, kesetaraan kesempatan, dan kejelasan persyaratan guna menciptakan persaingan yang lebih sehat. Pada prinsip adil, diperlukan upaya peningkatan pada objektivitas evaluasi, transparansi penilaian, serta konsistensi perlakuan yang sama terhadap seluruh peserta. Aspek

akuntabilitas juga menunjukkan kategori puas, namun masih diperlukan penguatan praktik pengawasan, dokumentasi, dan pertanggungjawaban di tingkat pelaksanaan.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih untuk LPPM Universitas Katolik Indonesia Santu Paulus Ruteng yang telah mendukung pendanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Sandi, P.V. (2021). "Evaluasi Penerapan Prinsip-Prinsip Pengadaan Barang Dan Jasa Pada Proyek Konstruksi Pemerintah Di Kota Surabaya Berdasarkan Sudut Pandang Penyedia Jasa". Thesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- Khan, N. (2018), "*Customer Needs Is Public Procurement: Introduction, Public Procurement Fundamentals*", Emerald Publishing Limited, hal.1-20.
- Sandi, P.V., Empak, F.S., Janto, V. (2023). "Analisis Kesesuaian Penerapan Prinsip Efektif dan Efisien Pengadaan Barang dan Jasa Konstruksi Pemerintah di Surabaya". Ge-STRAM: Jurnal Perencanaan dan Rekayasa Sipil, Vol. 06 No.02.
- The World Bank. (2016), *Public Procurement Indicators*, World Bank Group Vaidya, K & Campbell, J. (2016), "Multidisciplinary Approach to Defining Public E-Procurement and Evaluating Its Impact on Procurement Efficiency", *Information System Frontiers*, Vol. 18, No. 2, hal 333-348.
- Amri, H.R., Subagio, R.T., Kusnadi. (2020). "Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen". *Jurnal Sistem Cerdas*, Vol.03 No. 02.
- Anggraini, L.D., Deoranto, P., Iksari, D.M. (2015). "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index". *Jurnal Industri*, Vol. 4 No. 2, Hal 74 – 81 Customer Satisfaction Index.
- Setiawan, D.S., Yamani, A.Z., Winati F.D. (2022). "Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)". *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, Vol.1 No.4, Hal 286-295.
- Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 (2018). *Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah*. Jakarta.
- Neupane, A. (2014), *The Potential of Public E-Procurement Technology to Reduce Corruption in Public Procurement*, Doctorate Dissertation, University of Southern Queensland, Australia

- Lynch, J. (2013), *Public Procurement: Principle, Categories and Methods*, Leanpub
- Khan, N. (2018), "Customer Needs Is Public Procurement: Introduction, Public Procurement Fundamentals", Emerald Publishing Limited, hal.1-20
- Krivinsh, A & Vilks, A. (2013), "Prevention of Corruption in Public Procurement: Importance of General Legal Principles", *Jurisprudence*, Vol. 20, No.1, hal 235-247