

Analisis Kepuasan Penyedia Terhadap Penerapan Prinsip Efisien, Efektif, Transparan, dan Terbuka Pada Pengadaan Konstruksi Pemerintah di Kabupaten Manggarai

Patrisius Valdoni Sandi¹⁾, Ewaldus Onesiaus 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: Oneskaur@gmail.com

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

Email: Snur2453@gmail.com

Received: 2024-08-15; Accepted: 2024-08-19; Published: 2024-09-30

Abstract

Supplier satisfaction in Public Procurement (PBJP) can significantly impact project execution quality, efficiency and productivity, reputation and long-term relationships, innovation, and risk management. This is especially important in Manggarai Regency, where construction projects often focus on accessibility and connectivity. Therefore, an analysis of supplier satisfaction with the application of efficient, effective, transparent, and open principles in government construction procurement is needed to determine priority improvements for the existing indicators within these principles. The results of the suitability level analysis (Tki) show a suitability value of 96.79% between performance and importance in applying efficient, effective, transparent, and open principles, indicating that the service quality provided is lacking or does not meet what is considered important by the suppliers, or in other words, it is not yet satisfactory. A satisfaction analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI) method yielded a CSI value of 61.917%, which falls within the range of 66%-80.99%, indicating that respondents are generally satisfied with the application of these principles in government construction procurement in Manggarai Regency.

Keywords: Procurement; Construction; Suitability, Satisfaction, Tki, CSI

Abstrak

Kepuasan penyedia dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah (PBJP) dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelaksanaan proyek, efisiensi dan produktivitas, reputasi dan hubungan jangka panjang, inovasi, serta manajemen risiko dalam pengadaan proyek terutama di Kabupaten Manggarai di mana proyek konstruksi seringkali berfokus pada aksesibilitas dan konektivitas sehingga perlu adanya analisis tingkat kepuasan penyedia terhadap penerapan prinsip-prinsip efisien, efektif, transparan dan terbuka pada pengadaan konstruksi pemerintah guna menentukan skala prioritas perbaikan pada indikator-indikator yang ada dalam prinsip-prinsip pengadaan barang dan jasa pemerintah (PBJP). Dari hasil analisis tingkat kesesuaian Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian (Tki), didapat nilai kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dalam penerapan prinsip efisien, efektif, transparan dan terbuka sebesar 96,79% yang berarti kualitas layanan yang diberikan kurang atau belum memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggannya, atau dengan kata lain belum memuaskan. Dilakukan analisis kepuasan dengan metode customer satisfaction index (CSI) dan dihasilkan nilai CSI sebesar 61,917% di mana nilai ini berada pada rentang 66%-80,99% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden tergolong puas terhadap penerapan prinsip-prinsip efisien, efektif, transparan dan terbuka pada pengadaan konstruksi pemerintah di Kabupaten Manggarai. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi pengembangan sistem dan profesionalitas pelaksanaan PBJP di Kabupaten Manggarai.

Kata Kunci: Pengadaan, Konstruksi, Kesesuaian, Kepuasan, Tki, CSI

PENDAHULUAN

Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (PBJP) adalah kebijakan pemerintah dengan tujuan mengadakan barang dan jasa yang diperlukan untuk menjalankan fungsi dan program pemerintah. Berdasarkan Perpres No. 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah,

prinsip-prinsip pengadaan barang dan jasa diantaranya adalah efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil dan akuntabel.

Dalam proyek konstruksi, pengadaan merupakan bagian integral. Barang dan jasa yang diperlukan untuk proyek konstruksi harus diperoleh melalui proses

pengadaan yang sesuai. Proses ini harus dikelola dengan profesional untuk menjamin semua komponen proyek tersedia tepat waktu dan sesuai spesifikasi.

Pengadaan konstruksi di Kabupaten Manggarai yang terletak di Nusa Tenggara Timur dapat berbeda dibandingkan dengan daerah urban seperti Jakarta. Di Kabupaten Manggarai, proyek konstruksi seringkali berfokus pada pengembangan infrastruktur seperti jalan, jembatan, fasilitas pendidikan dan kesehatan. Beberapa proyek berfokus untuk meningkatkan aksesibilitas dan konektivitas di daerah yang lebih terpencil serta pengembangan ekonomi lokal.

Analisis kepuasan penyedia sebagai pengguna atau pelaksana kebijakan PBJP menjadi hal urgent bagi pemerintah dalam menggambarkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi harapan penyedia terhadap kinerja aktual pemerintah, dalam hal ini badan atau unit PBJP. Analisis ini kemudian dapat menghasilkan perbandingan antara harapan dan kinerja yang dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas perbaikan pada indikator-indikator yang dalam hal ini ada dalam prinsip-prinsip PBJP.

Fokus penelitian ini adalah pada pengadaan konstruksi, kepuasan penyedia dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelaksanaan proyek, efisiensi dan produktivitas, reputasi dan hubungan jangka panjang, inovasi, serta manajemen resiko dalam pengadaan proyek. Penyedia yang puas tidak hanya meningkatkan kualitas proyek, tetapi juga dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan kolaboratif.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran objektif tentang pelaksanaan sistem PBJP konstruksi di Kabupaten Manggarai. Fokus penelitian ini adalah pada penerapan prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, dan keterbukaan sebagai indikator penilaian kinerja PBJP di daerah tersebut. Pendekatan dari perspektif penyedia akan diterapkan untuk menilai efektivitas dan efisiensi sistem tersebut, dengan mengukur tingkat kepuasan penyedia terhadap penerapan prinsip-prinsip PBJP oleh pemerintah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif. Sugiyono (2012:13) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menentukan nilai suatu variabel independen, baik itu satu atau lebih, tanpa melakukan perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian kali ini penyebaran kuisisioner kepada responden dilakukan secara daring dengan jenis angket tertutup, di mana responden diberikan skala likert dengan skor minimum 1 dan skor maksimum 5.

Dalam penelitian ini, digunakan metode literatur dan kepustakaan di mana penelitian dilakukan dengan memanfaatkan kajian-kajian serupa atau yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu, metode

pengolahan data yang digunakan dalam penelitian yaitu metode analisis tingkat kesesuaian (Tki) dan metode *customer satisfaction index* (CSI).

Dalam penelitian ini, dilibatkan sebanyak 40 responden yang terdiri dari kontraktor, konsultan dan supplier. Gay dalam Emory (1995) dan Roscoe dalam Sugiyono (2012) merekomendasikan jumlah minimum sampel sebanyak 30. Pernyataan Griffins dan Hauser dalam Wang et al. (2019) mendukung hal ini dengan menyebutkan bahwa pendapat dari 20-30 orang diperlukan untuk menangkap 90-95% kebutuhan pelanggan. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, jumlah responden dalam penelitian ini dianggap memadai

KAJIAN PUSTAKA

Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (PBJP)

Menurut Sandi (2021), PBJP atau yang sering disebut pengadaan publik merupakan suatu produk kebijakan publik yang dikeluarkan dan diusahakan pemerintah. Menurut Khan (2018), PBJP adalah sistem pemerintahan yang krusial dalam mengelola pengeluaran dana publik, dengan tujuan memperoleh barang, pekerjaan, dan layanan yang diperlukan untuk program dan proyek publik. Ditambahkan bahwa PBJP terdiri atas tiga proses, di antaranya: persiapan anggaran tahunan, perencanaan pengadaan berdasarkan alokasi anggaran, dan pelaksanaan rencana.

Prinsip Efisien

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) dalam Sandi (2021) 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 Efektif

Prinsip efektivitas dalam PBJP mengacu pada pemenuhan barang/jasa yang dihasilkan harus memberikan dampak optimal terhadap pencapaian keseluruhan program, dengan manfaat maksimal yang sesuai dengan kebutuhan. Vaidya dan Campbell (2016) dalam Sandi (2021) menjelaskan bahwa prinsip efektivitas dapat diartikan juga sebagai produktivitas, di mana sumber daya yang tersedia dimanfaatkan untuk menghasilkan barang atau jasa dengan nilai manfaat maksimal.

Prinsip Transparan

Hardjowijono (2009) dalam Sandi (2021) menjelaskan bahwa prinsip transparan merupakan prinsip yang mensyaratkan keterbukaan informasi yang relevan terkait PBJP bagi publik melalui sumber yang mudah diakses dan tersedia secara luas dengan harga yang wajar atau tanpa biaya, adanya pelaporan terkait pelaksanaan kegiatan, dan penggunaan kerahasiaan dalam kontrak.

Prinsip Terbuka

Prinsip keterbukaan dalam PBJP berarti bahwa semua penyedia barang/jasa yang berpotensi harus diberi kesempatan yang sama untuk bersaing, sehingga tidak terjadi konflik kepentingan dan prosesnya bersifat non-diskriminatif. Hardjowijono (2009) dalam Sandi (2021) menyatakan prinsip ini memberikan kesempatan kepada semua penyedia barang dan jasa yang berkompeten untuk terlibat.

Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki)

Pengolahan data analisis tingkat kesesuaian dilakukan setelah data hasil kuisioner didapatkan. Kemudian data tersebut dikelompokkan untuk dilakukan perhitungan analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Perhitungan analisis tingkat kesesuaian (Tki) dengan formula sebagai berikut:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \tag{1}$$

Keterangan:

- Tki = Level/Tingkat Kesesuaian
- Xi = Penilaian Kinerja/Pelaksanaan
- Yi = Penilaian Kepentingan/Harapan

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan formula di atas, menurut Sandi (2021) hasil dapat disimpulkan dengan beberapa pendekatan berikut :

- a. Jika Tki > 100%, artinya kualitas layanan yang diberikan telah melampaui apa yang dianggap penting, atau dengan kata lain, pelayanan tersebut sangat memuaskan.
- b. Jika Tki = 100%, artinya kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dianggap penting, atau dengan kata lain, pelayanan tersebut sangat memuaskan..
- c. Jika Tki < 100%, artinya kualitas layanan yang diberikan kurang atau belum memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan, atau dengan kata lain, belum memuaskan..

Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan tingkat kepuasan secara menyeluruh dari pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan. Setiawan, dkk. (2015) mengemukakan tahapan-tahapan dan formula dalam menggunakan metode CSI, yaitu :

1. *Mean Importance Score (MIS)*

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \tag{2}$$

Keterangan :

- Y_i = Bobot kepentingan
- n = Jumlah responden

2. *Weight Factor (WF)*

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \tag{3}$$

Keterangan :

- MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan

3. *Mean Satisfaction Score (MSS)*

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \tag{4}$$

Keterangan :

- X_i = Bobot kinerja
- n = Jumlah responden

4. *Weight Score (WS)*

$$WS = WF_i \times MSS_i \tag{5}$$

5. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

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

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

Indikator yang digunakan pada penelitian ini ditetapkan dan dideskripsikan pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Indikator Penilaian Untuk Penelitian

Prinsip	Kode	Indikator
Efisien	A1	Sistem pengadaan barang dan jasa pemerintah menggunakan sarana elektronik
	A2	Waktu yang dihabiskan/dipakai untuk pelaksanaan pengadaan baik untuk registrasi, verifikasi, dan tahap lainnya tidak terlalu lama (less time)
	A3	Jumlah klaim/tuntutan terhadap pelaksanaan pengadaan menurun
	A4	Akses terhadap data informasi, prosedur, termasuk pelaksanaan registrasi dan verifikasi ada dalam satu portal web/online yang sama/terpusat
	A5	Biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan administrasi tidak terlalu banyak (less cost)
	A6	Potensi kesalahan/kekeliruan petugas pengadaan (human error) kecil
	A7	Pengadaan sudah diklasifikasi/dikelompokkan berdasarkan nilai anggarannya (Misalkan pengadaan langsung hanya boleh dilakukan apabila nilainya maksimal Rp 200 juta)
Efektif	B1	Pencapaian tujuan (goals) pengadaan secara kualitas dan kuantitas pekerjaan yang terbaik
	B2	Layanan dan sistem pengadaan menjamin ketepatan waktu pengadaan, termasuk penyerahan dokumen penawaran hingga pelaksanaan kontrak
	B3	Pelaksanaan pengadaan baik barang maupun jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat
	B4	Integrasi program yakni

Prinsip	Kode	Indikator
Transparan	B5	pelaksanaan sosialisasi rencana dan pelaksanaan pengadaan Sistem pengadaan yang berkualitas termasuk kemudahan mengakses Sistem (login, input data, akses internet)
	B6	Adanya mekanisme pengendalian yang mengatur pelaksanaan pengadaan sesuai dengan tujuannya
	B7	Komunikasi antar pihak terjalin dengan baik melalui sistem yang telah diatur (tidak tatap muka)
	C1	Kemudahan mengakses informasi terkait perencanaan dan pelaksanaan pengadaan yang tersedia
	C2	Informasi pengadaan tersedia dengan lengkap dalam sistem pengadaan
	C3	Kemudahan mengakses sistem pengadaan yang didukung dengan penggunaan format informasi, dan aksesnya dibebaskan dari beban biaya (gratis).
	C4	Adanya pengarsipan dokumen/Dokumentasi proses pengadaan secara digital maupun fisik dalam kurun waktu tertentu yang bisa diakses secara leluasa.
	C5	Adanya prosedur pemantauan pelaksanaan dan kriteria sanksi yang harus diketahui semua pihak
Terbuka	C6	Adanya informasi terkait penganggaran dan pemanfaatan anggaran pengadaan yang bisa diakses masyarakat
	C7	Media massa diberikan akses untuk berpartisipasi baik melalui pemberitaan/jurnalistik maupun sebagai akses penyebar informasi pengadaan (iklan/pengumuman)
	C8	Penyedia diterima mendaftar berdasarkan kualifikasi yang ditetapkan
	D1	Tersedianya data integritas (black list) sehingga memastikan penyedia yang bermasalah tidak diikutsertakan
	D2	Informasi terkait perencanaan, hasil rapat forum, dan lainnya terkait dengan pelaksanaan pengadaan diumumkan ke publik
	D3	Tidak ada pembatasan keikutsertaan terutama diskriminasi atas dasar SARA, gender, asal daerah, orientasi politik, dan sebagainya terhadap penyedia yang hendak berpartisipasi
	D4	Pelaksanaan pengadaan harus terbebas dari intervensi atau tekanan dari pihak manapun

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat 26 indikator penilaian yang digunakan dalam penelitian ini dengan 4 prinsip sebagai tolak ukur penilaian.

Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Data yang dikumpulkan dari hasil survey yang diikuti oleh 40 responden, dilakukan perhitungan mean untuk mendapatkan hasil analisis berupa nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk masing-masing

indikator prinsip efisien, efektif, transparan dan terbuka. Data hasil analisis kemudian dituangkan dalam tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Tingkat Kinerja (x) dan Tingkat Kepentingan (y) Prinsip Efisien dan Efektif

kode	Mean		Skor Penilaian	
	Tingkat Kinerja (x)	Tingkat Kepentingan (y)	Kinerja (xi)	Kepentingan (yi)
A1	3,775	4,025	151	161
A2	3,750	3,900	150	156
A3	3,600	3,775	144	151
A4	3,850	4,075	154	163
A5	3,800	4,125	152	165
A6	3,575	3,850	143	154
A7	3,925	3,950	157	158
Σ	3,754	3,957	150	158
B1	3,825	3,900	153	156
B2	3,950	4,100	158	164
B3	3,975	4,075	159	163
B4	3,900	4,000	156	160
B5	3,950	4,025	158	161
B6	3,875	4,000	155	160
B7	3,825	3,975	153	159
Σ	3,900	4,011	156	160
C1	3,750	3,875	150	155
C2	3,950	3,925	158	157
C3	3,975	3,950	159	158
C4	3,950	4,025	158	161
C5	3,925	4,000	157	160
C6	3,875	3,925	155	157
C7	3,875	4,050	155	162
C8	3,825	4,025	153	161
Σ	3,891	3,972	155	158
D1	4,025	4,025	161	161
D2	4,000	4,100	160	164
D3	3,800	4,000	152	160
D4	3,900	4,075	156	163
Σ	3,931	4,050	157	162
AVE	3,869	3,997	155	160

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3 di atas, untuk keseluruhan didapatkan hasil tingkat kinerja sebesar 3,869 dan tingkat kepentingan 3,997 dengan nilai kesenjangan sebesar -0,129 yang menunjukkan bahwa nilai kinerja belum sesuai dengan nilai kepentingan/harapan terbukti dengan adanya kesenjangan. Untuk prinsip efisien didapat rata-rata tingkat kinerja yaitu 3,754 sedangkan untuk tingkat kepentingan sebesar 3,957 dengan besar kesenjangan sebesar -0,204. Untuk prinsip efektif, tingkat kinerja sebesar 3,900 dan tingkat kepentingan sebesar 4,011 dengan kesenjangan sebesar -0,111. Untuk prinsip transparan, didapat nilai tingkat kinerja sebesar 3,891, tingkat kepentingan 3,972 dan kesenjangan sebesar -0,081. Sedangkan untuk prinsip terbuka, didapat rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,931 dan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,050 dengan kesenjangan sebesar -0,119. Dari hasil analisis ini, kemudian akan digunakan lebih lanjut untuk analisis tingkat kesesuaian.

Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3, hasil analisis itu kemudian digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian dengan formula (1). Hasil analisis ditampilkan pada tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Analisis tingkat kesesuaian

Kode	Skor Penilaian		Tingkat Kesesuaian (Tki) %
	Kinerja (xi)	Kepentingan (yi)	
A1	151	161	93,79
A2	150	156	96,15
A3	144	151	95,36
A4	154	163	94,48
A5	152	165	92,12
A6	143	154	92,86
A7	157	158	99,37
Σ	150,143	158,286	94,88
B1	153	156	98,08
B2	158	164	96,34
B3	159	163	97,55
B4	156	160	97,50
B5	158	161	98,14
B6	155	160	96,88
B7	153	159	96,23
Σ	156	160	97,24
C1	150	155	96,77
C2	158	157	100,64
C3	159	158	100,63
C4	158	161	98,14
C5	157	160	98,13
C6	155	157	98,73
C7	155	162	95,68
C8	153	161	95,03
Σ	156	159	97,97
D1	161	161	100,00
D2	160	164	97,56
D3	152	160	95,00
D4	156	163	95,71
Σ	157	162	97,07
AVE	155	160	96,79

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan hasil analisis yang tertera pada tabel 4 di atas dapat dilihat hasil tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dalam penerapan masing-masing dari prinsip efisien, efektif, transparan dan terbuka mencapai 96,79%. Untuk prinsip efisien, tingkat kesesuaian mencapai 94,88% dengan indikator tertinggi adalah A7 dengan tingkat kesesuaian 99,37%. Untuk prinsip efektif didapat rerata tingkat kesesuaian sebesar 97,24% dengan persentase tingkat kesesuaian tertinggi adalah 98,14% pada indikator B5. Untuk prinsip transparan dengan tingkat kesesuaian 97,97%, indikator C2 menjadi indikator paling tinggi dengan tingkat kesesuaian 100,64%. Untuk prinsip terbuka didapat hasil tingkat kesesuaian sebesar 97,07% dengan indikator D1 menjadi yang paling tinggi dengan tingkat kesesuaian sebesar 100,00%. Berdasarkan hasil tersebut, ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar indikator belum terdapat kesesuaian atau masih terdapat kesenjangan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang berarti berarti kualitas layanan yang diberikan kurang atau belum memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggannya, kecuali pada indikator C2 dan C3 yang menunjukkan kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting atau dengan kata lain pelayanan sangat memuaskan. Serta D1, yang berarti bahwa kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dianggap penting, atau dengan kata lain, pelayanannya sangat memuaskan.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis data dilanjutkan dengan melakukan perhitungan CSI dengan menggunakan formula (2)–(6). Menurut Suryawan dan Dharmayanti (2013) dalam Anggraini, dkk (2015), Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi mereka terhadap kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan mereka. Pelanggan akan merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan akan sangat puas jika harapan tersebut terlampaui.

Tabel 5. Perhitungan dengan metode CSI

No.	Kode	MIS	WF	MSS	WS
1	A1	4,025	3,88%	3,775	14,65%
2	A2	3,900	3,76%	3,750	14,10%
3	A3	3,775	3,64%	3,600	13,10%
4	A4	4,075	3,93%	3,850	15,12%
5	A5	4,125	3,98%	3,800	15,11%
6	A6	3,850	3,71%	3,575	13,27%
7	A7	3,950	3,81%	3,925	14,94%
8	B1	3,900	3,76%	3,825	14,38%
9	B2	4,100	3,95%	3,950	15,61%
10	B3	4,075	3,93%	3,975	15,61%
11	B4	4,000	3,86%	3,900	15,04%
12	B5	4,025	3,88%	3,950	15,32%
13	B6	4,000	3,86%	3,875	14,94%
14	B7	3,975	3,83%	3,825	14,65%
15	C1	3,875	3,73%	3,750	14,01%
16	C2	3,925	3,78%	3,950	14,94%
17	C3	3,950	3,81%	3,975	15,13%
18	C4	4,025	3,88%	3,950	15,32%
19	C5	4,000	3,86%	3,925	15,13%
20	C6	3,925	3,78%	3,875	14,66%
21	C7	4,050	3,90%	3,875	15,13%
22	C8	4,025	3,88%	3,825	14,84%
23	D1	4,025	3,88%	4,025	15,62%
24	D2	4,100	3,95%	4,000	15,81%
25	D3	4,000	3,86%	3,800	14,65%
26	D4	4,075	3,93%	3,900	15,32%
Total		100,750	100%	100,425	386,39%

Sumber: Hasil Analisis

$$\begin{aligned}
 CSI &= \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{HS} \times 100\% \\
 &= \frac{386,39}{5} \times 100\% \\
 &= 77,278\%
 \end{aligned}$$

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), nilai yang dihasilkan adalah sebesar 61,917% di mana nilai ini berada pada rentang 66%-80,99% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden tergolong puas terhadap penerapan prinsip-prinsip efisien, efektif, transparan dan terbuka pada pengadaan konstruksi pemerintah di Kabupaten Manggarai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis Tki, didapat nilai kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dalam penerapan prinsip efisien, efektif, transparan, dan terbuka sebesar 96,79% yang berarti kualitas layanan yang diberikan telah mendekati harapan para penyedia PBJP. Meskipun masih terdapat kesenjangan(gap) tingkat kinerja sebesar 3,869 dan tingkat kepentingan 3,997 dengan nilai kesenjangan sebesar -0,129, pencapaian yang tinggi ini sangat perlu diapresiasi.

Berdasarkan analisis kepuasan dengan metode *customer satisfaction index* (CSI) guna mengetahui tingkat penyedia terhadap penerapan prinsip-prinsip efisien, efektif, transparan dan terbuka pada pengadaan konstruksi

pemerintah di Kabupaten Manggarai dan dihasilkan nilai CSI sebesar 61,917% di mana nilai ini berada pada rentang 66%-80,99% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden tergolong puas terhadap penerapan prinsip-prinsip efisien, efektif, transparan dan terbuka pada pengadaan konstruksi pemerintah di Kabupaten Manggarai.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada LPPM Universitas Katolik Santu Paulus Ruteng yang telah mendukung pendanaan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Setiawan, A.D., Yamani, A.Z., Wiyanti, F. D (2022). "Pengkukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)". *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)* 1(4), 286-295.
- Indonesia (2018). Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 5, Sekretariat Negara, Jakarta.
- Sandi, P.V., Rahman, M.A., Utomo, C. (2020). "A concept to evaluate procurement principles implementation of public construction project in Surabaya". *IOP Conf. Ser.: Mater. Sci. Eng.* 930 012005.
- Sandi, P.V., Rahman, M.A (2023). "Evaluation of the Public Procurement Principles Implementation in Surabaya Construction Projects". *Prosiding, International Conference on Rehabilitation and Maintenance in Civil Engineering*.
- 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.
- Anggraini L. D, Doeranto, P., Ikasari, D. M (2015). "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index*". *Jurnal Industri* 4(2), 74-81.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Jilid 25, Alfabeta, Bandung.
- Widodo, S. M., (2018). "Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer". *Jurnal Informatika UPGRIS*, Vol.4, No.1, 2018, Hal 38-45.