

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN
(PPK) PADA PELAKSANAAN PROYEK DI DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT (PUPR)
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**



TEOFILUS SAHANG / 2017 310 361

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2022**

PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN (PPK)
PADA PELAKSANAAN PROYEK DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN
PERUMAHAN RAKYAT (PUPR) KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana
teknik**

Disusun dan diajukan Oleh

TEOFILUS SAHANG / 2017 310 361

Menyetujui

Pembimbing I



Indah Wahyuning Tyas, S.T., M.T
NIDN: 0823028601

Pembimbing II



Yohanes Meo, S.T., MT
NIDN: 0831086101

Mengetahui

Ketua Program Studi

Teknik Sipil



LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN
(PPK) PADA PELAKSANAAN PROYEK DI DINAS PEKERJAAN
UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT (PUPR) KABUPATEN
MANGGARAI TIMUR**

Skripsi Ini telah Diuji dan Dipertanggungjawabkan Dihadapan Tim Penguji di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Flores Ende, pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 16
Bulan : Februari
Tahun : 2022

Tim Penguji

1. Ireneus Kota, S.T., M.Eng (Penguji I) (.....)
2. Ir. Marselinus Y.Nisanson, S.T., M.T (Penguji II) (.....)
3. Indah Wahyuning Tyas, S.T., M.T (Penguji III) (.....)
4. Yohanes Meo, S.T., M.T (Penguji IV) (.....)

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Teknik Universitas Flores

Thomas Aquino A. Sidyn, S.T., M.T
NIDN : 0614077401



Yang bertandatangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **"Analisis Kepuasan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Pada Pelaksanaan Proyek Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kabupaten Manggarai Timur"**.

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 16 Febuari 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat sebagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik kembali skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 16 Febuari 2022
Yang Membuat Pernyataan



Teofilus Sahang / 2017310361

MOTTO

“Orang tuaku bagiku adalah raja dan aku sebagai panglima perang mereka, untuk menjaga kehormatan dan membahagiakan mereka aku harus pulang dari medan pertempuran dengan membawa keberhasilanku”

PERSEMBAHAN

Hasil karya ini kupersembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Karunian-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tuaku tercinta yang telah bekerja keras dalam mebesarkan dan membiayaiiku serta dengan sabar menanti keberhasilanku.
3. Semua keluarga besar, adik-adiku yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman program studi teknik sipil angkatan 2017, yang telah memberikan dukungan hingga terselesainya skripsi ini.
5. Para dosen program studi teknik sipil yang menjadi panutanku.
6. Almamater tercinta, Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Pada Pelaksanaan Proyek di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kabupaten Manggarai Timur**” terselesaikan dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dengan caranya masing-masing dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat.

1. Rektor Universitas Flores,
2. Bapak/Ibu dosen program studi teknik sipil Universitas Flores,
3. Dekan Fakultas Teknik Universitas Flores Bapak Thomas Aquino, A.S., S.T., M.T
4. Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Flores Bapak Ir. Marselinus Y. Nisanson, S.T., M.T
5. Ibu Indah Wahyuning Tyas, S.T., M.T, dan Bapak Yohanes Meo, S.T., M.T selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak/Ibu Dosen Pembahas Fakultas Teknik Universitas Flores
7. Bapak/Ibu pegawai Fakultas Teknik Universitas Flores

8. Teman- teman serta semua pihak yang telah memberikan masukan dan motivasi kepada penulis.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan demi tercapainya kesempurnaan dari skripsi ini.

Ende, Januari 2022

Penulis

ABSTRAK

TEOFILUS SAHANG, 2022, ***Analisis Kepuasan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) pada Pelaksanaan Proyek di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Manggarai Timur*** (dibimbing oleh Indah Wahyuning Tyas dan Yohanes Meo), Skripsi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Flores.

Proyek konstruksi jalan termasuk dalam proyek konstruksi teknik sipil atau proyek konstruksi rekayasa berat. Pelaksanaan pekerjaan di lapangan dilakukan oleh kontraktor pelaksana yang ditunjuk sebagai pemenang tender, dan diawasi oleh konsultan pengawas dan Dinas Pekerjaan Umum yang diwakili oleh pejabat pembuat komitmen (PPK). Demikian dengan proyek rehabilitas/peningkatan ruas jalan di Kabupaten Manggarai Timur tahun anggaran 2020. Pada pelaksanaan proyek masih banyak masalah-masalah yang ditemukan yang sebagian besarnya diakibatkan oleh kurangnya pengawasan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) pada pelaksanaan proyek rehabilitas/peningkatan ruas jalan di kabupaten Manggarai Timur tahun anggaran 2020.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner terhadap 18 responden, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan program SPSS versi 24.0 dan analisis CSI (*customer satisfaction index*) dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

Hasil analisis uji t dan F menunjukkan semua variabel X masing-masing berpengaruh terhadap variabel Y dan berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Y. Hasil uji beda *independen t test* menunjukkan terdapat perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan dan kepentingan. Dari hasil analisis data yang dilakukan dengan menggunakan CSI (*customer satisfaction index*) diperoleh tingkat kesesuaian variabel kepuasan dan kepentingan, dengan tingkat kesesuaian tertinggi berada di angka 96% dan terendah 78%. Perhitungan CSI variabel pelaksanaan proyek sebesar 80%,

Besarnya tingkat kepuasan pejabat pembuat komitmen (PPK) pada pelaksanaan proyek rehabilitas/peningkatan ruas jalan di Kabupaten Manggarai Timur tahun anggaran 2020 dapat dilihat dari hasil analisis CSI yaitu sebesar 80%, nilai tersebut berada pada rentan nilai CSI yaitu berada diantara $61\% \leq \text{CSI} \leq 80\%$, yang dapat disimpulkan bahwa PPK merasa puas dengan kinerja kontraktor pada pelaksanaan proyek rehabilitas/peningkatan ruas jalan di Kabupaten Manggarai Timur tahun anggaran 2020.

Kata kunci: *Kepuasan, Pejabat Pembuat Komitmen, Pelayanan, Infrastruktur, Ketepatan.*

ABSTACK

TEOFILUS SAHANG, 2022, **Analysis of Satisfaction of Commitment Making Officials (PPK) on Project Implementation at the Public Works and Public Housing Office of East Manggarai Regency** (supervised by Indah Wahyuning Tyas and Yohanes Meo), Thesis, Civil Engineering Study Program, Faculty of Engineering, University of Flores.

Road construction projects are included in civil engineering construction projects or heavy engineering construction projects. The implementation of the work in the field is carried out by the implementing contractor who is appointed as the winner of the tender, and is supervised by the supervisory consultant and the Public Works Department represented by the Commitment Making Officer (PPK). Likewise with the rehabilitation/improvement project for roads in East Manggarai Regency for the 2020 fiscal year. During project implementation, many problems were found, most of which were caused by a lack of supervision. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of the Commitment Making Officer (PPK) in the implementation of the road rehabilitation/improvement project in East Manggarai district in the 2020 fiscal year.

The type of research used is quantitative research. This research was conducted by distributing questionnaires to 18 respondents, then analyzing the data using SPSS version 24.0 and CSI (customer satisfaction index) analysis using Microsoft Excel.

The results of the t and F test analysis show that all X variables each have an effect on the Y variable and have a joint effect on the Y variable. The results of the independent t test show that there is a significant difference between the level of satisfaction and interest. From the results of data analysis carried out using CSI (customer satisfaction index) it was found that the level of suitability of the variables of satisfaction and interest was obtained, with the highest level of conformity being at 96% and the lowest at 78%. Calculation of the project implementation variable CSI is 80%,

The level of satisfaction of commitment making officials (PPK) in the implementation of the rehabilitation/improvement of roads in East Manggarai Regency for the 2020 fiscal year can be seen from the results of the CSI analysis, which is 80%, this value is in the vulnerable CSI value, which is between 61% CSI 80%, which can be concluded that KDP is satisfied with the contractor's performance in the implementation of the road rehabilitation/improvement project in East Manggarai Regency for the 2020 fiscal year.

Keywords: Satisfaction, Commitment Making Officer, Service, Infrastructure, Accuracy.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..i	
PERSETUJUAN ...ii	
.....	4
MOTTO.....	5
PERSEMBAHAN.....	6
KATA PENGANTAR.....	7
ABSTRAK.....	9
ABSTACK.....	10
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Data Paket Proyek Tahun Anggaran 2020

Lampiran 2: Lembaran Kuesionner

Lampiran 3: Jawaban Responden Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Lampiran 4: Distribusi Nilai r Tabel, t Tabel dan F

Lampiran 5: Foto – foto Penelitian

