

**STUDI KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP
KINERJA KONSULTAN PERENCANA DALAM
PEMBANGUNAN GEDUNG DAN INFRASTRUKTUR
KABUPATEN SOLOK**

TESIS

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penyelesaian Studi di Program Studi Magister
Teknik Sipil, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Andalas*



**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK - UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**

Abstrak

Abstrak. Pembangunan Infrastruktur merupakan sebuah upaya yang dilakukan pemerintah kabupaten solok dalam meningkatkan kemajuan ekonomi kerakyatan yang tertuang dalam 4 pilar pembangunan dalam rencana strategis Barenlitbang Kabupaten Solok Tahun 2016 – 2021. Dalam kegiatan pembangunan sebuah infrastruktur pihak-pihak yang terlibat dari ialah Penyedia jasa konsultan perencana yang juga mempunyai peran dalam mendampingi pihak pengguna jasa (Owner) dalam hal konsultasi, maka dari itu konsultan harus mempunyai pemahaman, pengalaman dan dapat menampung semua masukan atau keinginan dari pengguna jasa kemudian dituangkan dalam sebuah desain perencanaan. Dalam undang-undang nomor 2 Tahun 2017 tentang jasa konstruksi yang mengatur haluan kemajuan jasa konstruksi untuk dapat mewujudkan sistem badan usaha yang kokoh, kredibel, dan hasil yang berkualitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan perencana dengan menilai 26 variabel kepuasan pengguna jasa terhadap produk konsultan perencana melalui 3 (tiga) analisa dengan Analisis Kesenjangan (GAP), metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Analisis Customer Satisfaction Index (CSI). Dari hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa dari 26 (Dua Enam Variabel) yang diujikan kepada 38 (Tiga Puluh Delapan) responden diperoleh dirata-rata persentase kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa sebesar 77,73% yang artinya pengguna jasa “Puas” terhadap produk yang dihasilkan oleh konsultan perencana.

Kata Kunci : Konsultan Perencana, Analisis Kesenjangan (GAP), Kepuasan Pengguna Jasa