

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum Penyedia Jasa puas terhadap pelayanan ULP sebagai pelaksana pelelangan secara elektronik dengan nilai 75,11 . Namun ada indikator yang mempunyai nilai tidak puas yaitu kehadiran petugas keamanan di kantor ULP, hal ini dikarenakan Penyedia jasa merasa tidak nyaman tanpa kehadiran petugas pengaman di kantor ULP.
2. Secara umum Penyedia Jasa puas terhadap pelaksanaan ULP dalam melakukan pelelangan secara elektronik dengan nilai 79,06. Indikator adanya RUP sebelum lelang melebihi harapan dari penyedia jasa dengan nilai 100,95. Hal ini disebabkan oleh kewajiban Pengguna Anggaran menerbitkan RUP sebelum dilakukan lelang.
3. Secara umum PPK puas terhadap pelayanan ULP dalam melakukan pelelangan secara elektronik dengan nilai 76,45. Namun ada indikator yang mempunyai nilai tidak puas yaitu kehadiran petugas keamanan di kantor ULP, hal ini dikarenakan PPK merasa sangat perlu petugas pengaman kantor agar tidak ada pihak-pihak yang menghalangi jalannya pelelangan serta membuat nyaman orang-orang berhubungan dengan ULP.
4. Secara umum PPK puas terhadap pelaksanaan ULP dalam melakukan pelelangan secara elektronik dengan nilai 79,73. Semua indikator

menunjukkan bahwa PPK sudah puas dengan pelaksanaan pelelangan yang dilakukan oleh ULP.

5. Persamaan regresi kepuasan penyedia jasa terhadap pelayanan ULP

$$Y = 0,266 + 0,15 X_1 + 0,051 X_2 + 0,026X_3 + 0,083X_4 - 0,023X_5$$

Dari persamaan diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan penyedia jasa terhadap pelayanan ULP adalah variabel *Assurance* sedangkan variabel *Empathy* berpengaruh terbalik terhadap kepuasan penyedia jasa. Hal ini disebabkan oleh indikator kemudahan dalam menemui/ menghubungi anggota Pokja serta kedekatan anggota Pokja dengan penyedia tertentu dapat menimbulkan persepsi pengaturan hasil lelang serta penyampaian informasi mengenai dokumen penyedia lain.

6. Persamaan Regresi Kepuasan Pelaksanaan responden Penyedia Jasa

$$Y = 0,235 + 0,055 X_1 + 0,004 X_2 + 0,011X_3 + 0,045X_4 + 0,032X_5 + 0,04X_6 - 0,023X_7.$$

Dari persamaan diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan penyedia jasa terhadap teknik pelaksanaan pengadaan barang/ jasa oleh ULP adalah variabel efisien sedangkan variabel Akuntabel berpengaruh terbalik terhadap kepuasan penyedia jasa. Hal yang menyebabkan menurunnya kepuasan pada variabel ini adalah mudahnya mengakses dokumen lelang serta dokumen hasil lelang. Dokumen tersebut dapat digunakan bukan sebagai mana mestinya oleh pihak pihak yang tidak puas dengan pelelangan, seperti banyaknya penyedia jasa yang berada dalam satu manajemen yang sebenarnya bisa dilacak dengan mudah melalui

sistem sehingga yang dapat menggugurkan penyedia jasa dalam mengikuti lelang ataupun penggunaan tenaga ahli oleh dua perusahaan yang berbeda.

7. Persamaan regresi kepuasan PPK terhadap pelayanan ULP

$$Y = 0,002 + 0,044 X_1 + 0,075 X_2 + 0,048X_3 + 0,050X_4 + 0,013X_5$$

Dari persamaan diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan PPK terhadap pelayanan ULP adalah variabel *Responsiveness*. Semua variabel bernilai positif yang berarti bahwa semua variabel berpengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan PPK.

8. Persamaan Regresi Kepuasan Pelaksanaan responden PPK

$$Y = 0,02 + 0,027 X_1 + 0,116 X_2 - 0,061X_3 - 0,009X_4 + 0,050X_5 + 0,024X_6 +$$

0,061X₇. Dari persamaan diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan PPK terhadap teknik pelaksanaan pengadaan barang/ jasa oleh ULP adalah variabel efektif sedangkan variabel Transparan dan Terbuka berpengaruh terbalik terhadap kepuasan PPK. Hal ini karena mudahnya mengakses informasi serta dokumen lelang bagi siapapun terutama penyedia jasa yang mendaftar dan seringkali digunakan tidak sebagaimana mestinya.

9. Adanya perbedaan kepuasan antara PPK dan Penyedia Jasa terhadap indikator yang sama disebabkan perbedaan dalam memberikan penilaian. PPK menilai sesuai dengan apa yang mereka laksanakan berdasarkan peraturan yang berlaku serta menilai sebagai sesama pegawai pemerintah, sedangkan penyedia jasa menilai sesuai dengan kenyataan yang mereka lihat dan alami serta membandingkan dengan daerah lain dalam mengikuti pelelangan.

10. Terdapat hubungan hasil analisis antara kepuasan menggunakan metode IPA dan regresi menggunakan SPSS. Dari hasil regresi diketahui variabel yang paling berpengaruh untuk meningkatkan tingkat kepuasan merupakan variabel yang mempunyai banyak indikator-indikator yang belum mencapai tingkat puas. Indikator indikator tersebut harus lebih ditingkatkan pelayanan dan pelaksanaannya agar tingkat kepuasan dapat lebih meningkat.

5.2 Saran

Dari hasil analisis dan pembahasan terhadap kepuasan PPK dan Penyedia Jasa pada pelaksanaan pengadaan barang/ jasa secara elektronik, maka bisa disarankan:

1. Unit Layanan Pengadaan Pemerintah Kabupaten Bangka Barat untuk mempertahankan indikator kinerja yang telah tercapai kepuasannya serta meningkatkan indikator kinerja yang tercapai kepuasannya baik dari teknik pelayanan ataupun teknik pelaksanaan dengan cara tetap berpegang pada Tupoksi organisasi ULP untuk meningkatkan pelayanan serta berpegang pada aturan-aturan pelaksanaan pengadaan barang/ jasa pemerintah yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kepuasan teknik pelaksanaan.
2. Untuk penelitian selanjutnya agar lebih bias mewakili penilaian kepuasan pengadaan jasa secara elektronik baik dari pelayanan ataupun pelaksanaan, perlu dilakukan penelitian terhadap indikator dan variabel yang lebih luas, pemilihan responden yang lebih luas dan paham tentang Pengadaan Barang Jasa secara Elektronik baik PPK dan Penyedia Jasa sehingga bisa mendapatkan hasil penelitian yang lebih objektif dan sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Visi Media, Jakarta.
- Anonim. (2012). *Peraturan Presiden RI No. 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Perpres RI No. 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*, Visi Media, Jakarta.
- Anonim. (2013). *Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah No. 70 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaaan Barang/ Jasa Pemerintah*, Visi Media, Jakarta.
- Anonim. (2015). *Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2014* , Lembaga Kebijakan Pengadaaan Barang/ Jasa Pemerintah , Jakarta.
- Budayasa, Putu. (2014). *Analisis Kepuasan Satuan Perangkat Daerah (SKPD) dan Rekanan terhadap Kinerja Unit Layanan Pengadaan (ULP) Pemerintah Kabupaten Badung*, Tesis Universitas Udayana, Bali.
- Ferdian.(2014). *Kajian Pelaksanaan Pengadaan Jasa Konstruksi Melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Unit Layanan Pengadaan (ULP) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*, Tesis Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.
- Nasution, Siti P, 2012,*Evaluasi Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah Secara Elektronik (E-Procurement) pada LPSE Kementerian Keuangan* , Tesis Universitas Indonesia, Jakarta.
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A, Berry, Leonard L. (1988). *SERVEQUAL :A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, Journal of Retailing, 64 (1), 12-40.
- Project Management Institute.(2008). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide) Fourth Edition*, Project Management Institute, Inc, Newtowne Square, Pennsylvania.
- Riduwan. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta, Bandung.
- Salmah, Emah.(2014). *Evalusai Kesiapan LPSE Kabupaten Pasaman Barat dalam Pengadaan Barang dan Jasa Secara E-Procurement*, Tesis Universitas Bung Hatta, Sumatera Barat.

- Shahin, Arash. (2006) *SERVEQUAL and Model of Service Quality Gaps : A Frame Work for Determining and Prioritizing Critical Factors Delivering Qualiti Service*, International Journal of Quality & Reliability Management 21 (1), 731-746.
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, Diana, Anastasia. 1996. *Total Quality Manajemen* , Andi Offset, Yogyakarta.
- Tim Penulis Modul CPPR. 2012. *Monitoring dan Evaluasi Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah*, CPPR MEP UGM, Yogyakarta.