

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PPK DAN PENYEDIA
JASA PADA PELAKSANAAN PENGADAAN BARANG/
JASA PEMERINTAH SECARA ELEKTRONIK
DI KABUPATEN BANGKA BARAT**

TESIS

Oleh :

**Moehammad Adhitya Verdian
2014831051**

Pembimbing :

Dr. Ir. Anton Soekiman, M.T., M.Sc



**PROGRAM MAGISTER TEKNIK SIPIL
KONSENTRASI MANAJEMEN PROYEK KONSTRUKSI
KERJASAMA
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SUMBER DAYA AIR
DAN KONSTRUKSI
BADAN PENGEMBANGANSUMBER DAYA MANUSIA
DENGAN
SEKOLAH PASCA SARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
JANUARI 2017**



HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PPK DAN PENYEDIA JASA PADA
PELAKSANAAN PENGADAAN BARANG/ JASA PEMERINTAH
SECARA ELEKTRONIK DI KABUPATEN BANGKA BARAT**

Oleh :

**Moehammad Adhitya Verdian
2014831051**



**Disetujui Untuk Diajukan Ujian Sidang pada Hari/ Tanggal :
Rabu, 11 Januari 2017**

Pembimbing :

Dr. Ir. Anton Soekiman, M.T., M.Sc

TES- PMTS
VER
9/17
tes 1792

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK SIPIL
KONSENTRASI MANAJEMEN PROYEK KONSTRUKSI
KERJASAMA
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SUMBER DAYA AIR
DAN KONSTRUKSI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DENGAN
SEKOLAH PASCA SARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
JANUARI 2017**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PPK DAN PENYEDIA JASA PADA
PELAKSANAAN PENGADAAN BARANG/ JASA PEMERINTAH
SECARA ELEKTRONIK DI KABUPATEN BANGKA BARAT**

TESIS

**Mochammad Adhitya Verdian
2014831051**



PERSETUJUAN TESIS

Dr. Ir. Anton Soekiman, M.T., M.Sc.
Pembimbing Tunggal/Penguji

Dr. Ir. Sarwono Hardjomuljadi, M.Sc.
Penguji

Amir Hamzah, ST., MT
Penguji

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK SIPIL
KONSENTRASI MANAJEMEN PROYEK KONSTRUKSI
KERJASAMA
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SUMBER DAYA AIR
DAN KONSTRUKSI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DENGAN
SEKOLAH PASCA SARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
JANUARI 2017**



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini, saya dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Moehammad Adhitya Verdian
Nomor Pokok Mahasiswa : 2014831051
Program Studi : Manajemen Proyek Konstruksi
Program Pascasarjana
Universitas Katolik Parahyangan



Menyatakan bahwa Tesis dengan judul :

Analisis Tingkat Kepuasan PPK dan Penyedia Jasa Pada Pelaksanaan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah Secara Elektronik di Kabupaten Bangka Barat

Adalah benar-benar karya saya sendiri dibawah bimbingan Pembimbing, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya, atau jika ada tuntutan formal atau non formal dari pihak lain berkaitan dengan keaslian karya saya ini, saya siap menanggung segala risiko, akibat, dan/atau sanksi yang di jatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Parahyangan.

Dinyatakan : di Bandung

Tanggal : 11 Januari 2017



Moehammad Adhitya Verdian

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PPK DAN PENYEDIA JASA PADA PELAKSANAAN PENGADAAN BARANG/ JASA PEMERINTAH SECARA ELEKTRONIK DI KABUPATEN BANGKA BARA

Moehammad Adhitya Verdian (NPM : 2014831051)

Pembimbing : Dr. Ir. Anton Soekiman, M.T., M.Sc.

Magister Teknik

Bandung

Januari 2017

ABSTRAK

Payung hukum pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik yaitu Perpres 54/2010 telah mengalami 4 kali perubahan dengan perubahan terakhir Perpres 4/2015. Perubahan-perubahan tersebut tentunya bertujuan agar pelaksanaan pengadaan barang/ jasa pemerintah lebih baik. ULP merupakan unit organisasi pemerintah yang berfungsi melaksanakan pengadaan barang/ jasa. Untuk mengetahui keberhasilan dari pelaksanaan barang/ jasa tersebut maka diperlukan evaluasi terhadap pelaksanaan dan pelayanan pengadaan barang/ jasa yang dilaksanakan ULP. Salah metode untuk melakukan evaluasi adalah berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jasa ULP yaitu SKPD dan penyedia jasa. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui tingkat kepuasan PPK dan Penyedia Jasa terhadap pelaksanaan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah secara elektronik berdasarkan variabel yang ditentukan dan mengetahui hubungan antar variabel yang mempengaruhi kepuasan PPK dan Penyedia Jasa. Variabel pelaksanaan PBJ oleh ULP yaitu efektif, efisien, transparan, terbuka, bersaing, adil dan akuntabel. Variabel pelayananan ULP yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Metode penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data primer menggunakan instrument penelitian berupa kuisioner dengan skala likert. Objek studi penelitian adalah ULP Kabupaten Bangka Barat. Sampel responden adalah PPK pada SKPD dan penyedia jasa yang terlibat dalam pengadaan barang /jasa di Kabupaten Bangka Barat. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan membandingkan nilai harapan dengan nilai persepsi responden terhadap kenyataan pelaksanaan pengadaan barang /jasa dan memasukkannya kedalam diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Analisis regresi dilakukan untuk mendapatkan model matematika tingkat kepuasan pelaksanaan pengadaan barang/ jasa. Pengujian-pengujian data seperti validitas, realibilitas, sigifikansi dan uji T akan dilakukan menggunakan *software* IBM SPSS.

Dari hasil analisis kepuasan Penyedia jasa terhadap pelayanan paling tinggi pada variabel *Reliability* sebesar 80,97% dan terhadap pelaksanaan pada variabel Akuntabel sebesar 87,60%. Kepuasan PPK terhadap pelayanan paling tinggi pada variabel *Reliability* sebesar 84,49% dan terhadap pelaksanaan pada variabel Akuntabel sebesar 88,57%.

Persamaan Regresi Kepuasan Penyedia Jasa terhadap Pelayanan

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

Persamaan Regresi Kepuasan Penyedia Jasa terhadap Pelaksanaan

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

Persamaan Regresi Kepuasan PPK terhadap Pelayanan

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

Persamaan Regresi Kepuasan PPK terhadap Pelaksanaan

$$Y = 0,02 + 0,027 X_1 + 0,116 X_2 - 0,061X_3 - 0,009X_4 + 0,050X_5 + 0,024X_6 + 0,061X_7$$

Kata kunci : evaluasi pengadaan barang/jasa pemerintah ,tingkat kepuasan, ULP

SATISFACTION ANALYSIS OF OFFICIAL COMMITMENT MAKER AND SERVICE PROVIDERS IN THE PROCUREMENT OF GOODS / SERVICES BY ELECTRONIC IN THE DISTRICT WEST BANGKA

Moehammad Adhitya Verdian (NPM : 2014831051)

Adviser : Dr. Ir. Anton Soekiman, M.T., M.Sc.

Magister of Technique

Bandung

Januari 2017

ABSTRACT

Legal Protection the government electronic procurement of goods / services, namely Perpres 54/2010 has undergone four changes in the last revision of Perpres 4/2015. The changes are certainly intended that the procurement of government goods / services better. ULP is an organizational unit that serves government implement the procurement of goods / services. To determine the success of the implementation of the goods / services it is necessary to evaluate the implementation of services and procurement of goods / services conducted ULP. One method to do the evaluation is based on the level of user satisfaction ULP services that SKPD and service providers. This study aims to know the level of satisfaction of the Official Commitmen Maker and the Service Provider on the implementation of the Procurement of Goods / Services electronically by the specified variable and determine the relationship between the variables that affect the satisfaction of the Official Commitmen Maker and the Service Provider. Variable implementation Procurement of Goods / Services electronically by ULP are effective, efficient, transparent, open, competitive, fair and accountable. Variable service Procurement of Goods / Services electronically by ULP are Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

The research method to collect primary data using research instrument in the form of the questionnaire with Likert scale. The object of study is the ULP in the District West Bangka. Sample of respondents are the Official Commitmen Maker at Regional Work Unit and service providers involved in the procurement of goods / services in West Bangka. Measuring the level of satisfaction by comparing the expected value with the value of respondents' perceptions of reality the procurement of goods / services and put it in the Cartesian diagram consisting of 4 quadrants. Regression analysis was performed to obtain a mathematical model of the level of satisfaction the procurement of goods / services. Tests such as the validity of data, realibility, sigificance and T test will be performed using IBM SPSS software.

From the analysis the satisfaction of the services Providers to services highest on variables Reliability amounted to 80.97% and the implementation on variable Accountable amounted to 87.60%. The Official Commitmen Maker satisfaction to services was highest on variables Reliability amounted to 84.49% and the implementation on variable Accountable amounted to 88.57% .

Regression equations Services Provider Satisfaction to service

$$Y = 0,266 + 0,15 X1 + 0,051 X2 + 0,026X3 + 0,083X4 - 0,023X5$$

Regression equations Services Provider Satisfaction to implementation

$$Y = 0,235 + 0,055 X1 + 0,004 X2 + 0,011X3 + 0,045X4 + 0,032X5 + 0,04X6 - 0,023X7$$

Regression equations the Official Commitmen Maker Satisfaction to service

$$Y = 0,002 + 0,044 X1 + 0,075 X2 + 0,048X3 + 0,050X4 + 0,013X5$$

Regression equations the Official Commitmen Maker Satisfaction to implementation

$$Y = 0,02 + 0,027 X1 + 0,116 X2 - 0,061X3 - 0,009X4 + 0,050X5 + 0,024X6 + 0,061X7$$

Keywords :evaluation, the procurement of government goods / services,satisfaction level, ULP

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji sy-ukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas segala karunia dan ridho-NYA, sehingga tesis dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan PPK dan Penyedia Jasa Pada Pelaksanaan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah Secara Elektronik di Kabupaten Bangka Barat**” ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Anton Soekiman, M.T., M.Sc, selaku Kepala Program Studi Pascasarjana Teknik Sipil dan selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tesis ini;
2. Bapak Dr. Ir. Sarwono Hardjomuljadi, M.Sc. dan bapak Amir Hamzah, S.T., M.T. selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses pelaksanaan seminar rancangan penelitian tesis dan seminar hasil penelitian tesis;
3. Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat selaku pihak yang telah memberikan beasiswa sehingga penulis bisa mengikuti pendidikan Strata 2 Magister Teknik Sipil di Universitas Katolik Parahyangan Bandung;
4. Orang Tua, Mertua serta saudara - saudara ku atas segala dukungan dan doanya selama penulis mengikuti pendidikan;
5. Istri saya Evi Hariyanti, dan ananda Andromeda Muhammad Fadhillah dan Naura Askanah Sakhi atas segala motivasi, perhatian dan doanya;

6. Rekan-rekan program studi Magister Teknik Sipil Konsentrasi Manajemen Proyek Konstruksi angkatan 2014 yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan laporan penelitian tesis ini;
7. Sahabat, responden, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini serta memberikan semangat dan dorongan, serta dalam pengumpulan data dan literatur.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini mungkin masih mengandung kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan yang konstruktif bagi peningkatan kualitas penulisan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca.

Bandung, 11 Januari 2017

Penulis

M. Adhitya Verdian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
PERSETUJUAN TESIS	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTKA	7
2.1 Pengadaan dalam Manajemen Proyek	7
2.2 Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah	10
2.2.1 Latar Belakang	10
2.2.2 <i>Electronic Procurement</i>	10
2.2.3 Perpres 54 Tahun 2010	12
2.2.4 Unit Layanan Pengadaan (ULP)	19

2.3	Teori Kepuasan Pelanggan	21
2.4	Pelayanan Publik	26
2.5	Penilaian Kinerja	27
2.6	Penelitian Sebelumnya	30
2.7	Metode Pengumpulan Data	32
2.8	SPSS (<i>Statistical Package for Social Science</i>)	33
2.9	Analisis Regresi	34
BAB III	METODA PENELITIAN	37
3.1	Kerangka Penelitian	37
3.2	Identifikasi Variabel dan Indikator Pengukuran	39
3.3	Menentukan Jumlah Sampel	44
3.4	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian..	47
3.4.1	Pengujian Validitas Instrumen Data	47
3.4.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen Data	48
3.5	Metoda Analisis Data	48
3.6	Mengukur Tingkat Kepuasan	51
3.7	Pengukuran Hubungan Antar Variabel yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Penyedia Jasa dan SKPD	53
3.8	Pengujian	56
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	59
4.1	Pengumpulan dan Pengolahan Data	59
4.2	Penyedia Jasa	59
4.2.1	Pengukuran Validitas dan Reliabilitas	59
4.2.2	Analisis Tingkat Kepuasan Penyedia Jasa	62

4.3	Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)	76
4.3.1	Pengukuran Validitas dan Reliabilitas	77
4.3.2	Analisis Tingkat Kepuasan Pejabat Pembuat Komitmen	80
4.4	Analisis Hubungan Antar Variabel	94
4.4.1	Hubungan Antara Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Penyedia Jasa pada Teknik Pelayanan	94
4.4.2	Hubungan Antara Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Penyedia Jasa pada Teknik Pelaksanaan.....	100
4.4.3	Hubungan Antara Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan PPK pada Teknik Pelayanan	106
4.4.4	Hubungan Antara Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan PPK pada Teknik Pelaksanaan.....	112
4.5	Perbandingan Kepuasan PPK dan Penyedia Jasa pada Teknik Pelayanan	119
4.6	Perbandingan Kepuasan PPK dan Penyedia Jasa pada Teknik Pelaksanaan	124
4.7	Validasi Hasil Analisis	139
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	143
5.1	Kesimpulan.....	143
5.2	Saran	146
	DAFTAR PUSTAKA	147
	LAMPIRAN.....	149

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Dahulu Yang Relevan	30
Tabel 2.2	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	32
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator Kepuasan Berdasarkan Teknik Pelaksanaan	40
Tabel 3.2	Variabel dan Indikator Kepuasan Berdasarkan Teknik Pelayanan.....	42
Tabel 3.3	Interpretasi Skala Pengaruh Likert	50
Tabel 4.1	Hasil Pengujian Validitas <i>Pearson Product Momen</i> Penyedia Jasa Terhadap Pelayanan	60
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Validitas <i>Pearson Product Momen</i> Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan	61
Tabel 4.3	Pengujian Reliabilitas Penyedia Jasa Terhadap Pelayanan	62
Tabel 4.4	Pengujian Reliabilitas Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan	62
Tabel 4.5	Tingkat Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelayanan	63
Tabel 4.6	Rata-rata Tingkat Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelayanan	65
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan \bar{X} dan \bar{Y} dari Penilaian Kenyataan dan Harapan Penyedia Jasa Terhadap Pelayanan	66
Tabel 4.8	Tingkat Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan ...	70
Tabel 4.9	Rata-rata Tingkat Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan	72

Tabel 4.10	Hasil Perhitungan \bar{X} dan \bar{Y} dari Penilaian Kenyataan dan Harapan Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan	73
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas <i>Pearson Product Momen</i> Pejabat Pembuat Komitmen Terhadap Pelayanan	78
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas <i>Pearson Product Momen</i> Pejabat Pembuat Komitmen Terhadap Pelaksanaan	79
Tabel 4.13	Pengujian Reliabilitas Pejabat Pembuat Komitmen Terhadap Pelayanan	80
Tabel 4.14	Pengujian Reliabilitas Pejabat Pembuat Komitmen Terhadap Pelaksanaan	80
Tabel 4.15	Tingkat Kepuasan Pejabat Pembuat Komitmen Terhadap Pelayanan	81
Tabel 4.16	Rata-rata Tingkat Kepuasan Pembuat Komitmen Terhadap Pelayanan	83
Tabel 4.17	Hasil Perhitungan \bar{X} dan \bar{Y} dari Penilaian Kenyataan dan Harapan PPK Terhadap Pelayanan	84
Tabel 4.18	Tingkat Kepuasan PPK Terhadap Pelaksanaan	88
Tabel 4.19	Rata-rata Tingkat Kepuasan PPK Terhadap Pelaksanaan ..	90
Tabel 4.20	Hasil Perhitungan \bar{X} dan \bar{Y} dari Penilaian Kenyataan dan Harapan PPK Terhadap Pelaksanaan	91
Tabel 4.21	Regresi berganda X terhadap Y Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelayanan	95
Tabel 4.22	Ringkasan Annova Uji Signifikansi Penyedia Jasa Terhadap Pelayanan	97

Tabel 4.23	Hasil Uji T Masing –Masing Variabel Penyedia Jasa Tehadap Pelayanan.....	98
Tabel 4.24	Koofisien Determinasi (R^2) Kepuasan Penyedia Jasa Tehadap Pelayanan.....	98
Tabel 4.25	Nilai Toleransi dan VIF Penyedia Jasa Terhadap Pelayanan.....	99
Tabel 4.26	Hasil Uji Heterokedatisitas Kepuasan Penyedia Jasa Tehadap Pelayanan.....	99
Tabel 4.27	Regresi berganda X terhadap Y Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan	100
Tabel 4.28	Ringkasan Annova Uji Signifikansi Y Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan.....	103
Tabel 4.29	Hasil Uji T Masing –Masing Variabel Y Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan.....	104
Tabel 4.30	Koofisien Determinasi (R^2) Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan	105
Tabel 4.31	Nilai Toleransi dan VIF Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan	105
Tabel 4.32	Hasil Uji Heterokedatisitas Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan	106
Tabel 4.33	Regresi berganda X terhadap Y Kepuasan PPK Terhadap Pelayanan.....	107
Tabel 4.34	Ringkasan Annova Uji Signifikansi Kepuasan PPK Terhadap Pelayanan.....	109

Tabel 4.35	Hasil Uji T Masing –Masing Variabel Kepuasan PPK Terhadap Pelayanan	110
Tabel 4.36	Koefisien Determinasi (R^2) Kepuasan PPK Terhadap Pelayanan	111
Tabel 4.37	Nilai Toleransi dan VIF Kepuasan PPK Terhadap Pelayanan	111
Tabel 4.38	Hasil Uji Heterokedatisitas Kepuasan PPK Terhadap Pelayanan	112
Tabel 4.39	Regresi berganda X terhadap Y Kepuasan PPK Terhadap Pelaksanaan.....	113
Tabel 4.40	Ringkasan Annova Uji Signifikansi Kepuasan PPK Terhadap Pelaksanaan.....	116
Tabel 4.41	Hasil Uji T Masing –Masing Variabel Kepuasan PPK Terhadap Pelaksanaan.....	117
Tabel 4.42	Koefisien Determinasi (R^2) Kepuasan PPK Terhadap Pelaksanaan.....	117
Tabel 4.43	Nilai Toleransi dan VIF Kepuasan PPK Terhadap Pelaksanaan.....	118
Tabel 4.44	Hasil Uji Heterokedatisitas Kepuasan PPK Terhadap Pelaksanaan.....	119
Tabel 4.45	Tingkat Kepuasan PPK dan Penyedia Jasa Terhadap Pelayanan	120
Tabel 4.46	Tingkat Kepuasan PPK dan Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan.....	125

Tabel 4.47	Perbandingan Kuadran PPK dan Penyedia Jasa Pada Indikator Pelayanan.....	129
Tabel 4.48	Perbandingan Kuadran PPK dan Penyedia Jasa Pada Indikator Pelaksanaan.....	134
Tabel 4.49	Rata-Rata Validasi Tingkat Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelayanan.....	139
Tabel 4.50	Rata-Rata Validasi Tingkat Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan	140
Tabel 4.51	Rata-Rata Validasi Tingkat Kepuasan PPK Terhadap Pelayanan.....	140
Tabel 4.52	Rata-Rata Validasi Tingkat Kepuasan PPK Terhadap Indikator Pelaksanaan.....	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Manajemen Pengadaan Proyek	9
Gambar 3.1	Bagan Alur Kegiatan Penelitian	38
Gambar 3.2	Nomogram Harry King Untuk Menentukan Ukuran Sampel Dari Populasi Sampai 2.000	46
Gambar 3.3	Skala Tingkat Kepuasan	50
Gambar 3.4	Diagram Kartesius	52
Gambar 4.1	Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Indikator Pelayanan.....	64
Gambar 4.2	Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Variabel Pelayanan.....	65
Gambar 4.3	Diagram Kartesius Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Indikator Pelayanan	67
Gambar 4.4	Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Indikator Pelaksanaan .	71
Gambar 4.5	Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Variabel Pelaksanaan ..	72
Gambar 4.6	Diagram Kartesius Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Indikator Pelaksanaan.....	74
Gambar 4.7	Kepuasan PPK Terhadap Indikator Pelayanan.....	82
Gambar 4.8	Kepuasan PPK Terhadap Variabel Pelayanan.....	83
Gambar 4.9	Diagram Kartesius Kepuasan PPK Terhadap Indikator Pelayanan	85
Gambar 4.10	Kepuasan PPK Terhadap Indikator Pelaksanaan	89
Gambar 4.11	Kepuasan PPK Terhadap Variabel Pelaksanaan	90
Gambar 4.12	Diagram Kartesius Kepuasan PPK Terhadap Indikator Pelaksanaan	92

DAFTAR LAMPIRAN

L1	Isian Kuisioner Responden Penyedia Jasa	151
L2	Isian Kuisioner Responden PPK.....	159
L3	Rekapitulasi Kuisioner Responden Penyedia Jasa	165
L4	Rekapitulasi Kuisioner Responden PPK	173

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada prinsipnya terdapat perbedaan yang mendasar antara pengadaan barang/ jasa pemerintah dengan swasta yaitu dalam sistem pengadaannya dan pembiayaannya. Hampir seluruh pengadaan barang dan jasa pemerintah dibiayai oleh APBN/ APBD. Akibat pesatnya perkembangan dunia konstruksi maka diperlukan inovasi teknologi yang dapat membuat pelaksanaan konstruksi yang efektif dan efisien. Dalam rangka percepatan pelaksanaan belanja negara guna percepatan pelaksanaan pembangunan, diperlukan inovasi terhadap pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi.

Kegiatan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah saat ini pada pelaksanaannya telah memanfaatkan teknologi informasi yang biasa disebut dengan *electronic procurement* atau biasa disingkat *E-Proc*. Sejarah *E-Proc* di Indonesia dimulai dengan Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, setiap instansi mulai diperbolehkan menggunakan teknologi informasi pada pelaksanaan pengadaan Barang/ Jasa. Inisiatif paling menonjol sebagai tindak lanjut dari Keppres ini dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya yang meluncurkan situs www.lelangserentak.com.

Tahun 2004, melalui Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, Bappenas, Menteri Keuangan dan Menko

Perekonomian diperintahkan melakukan uji coba pelaksanaan *e-procurement* untuk kemudian dipergunakan bersama instansi Pemerintah lainnya¹.

Untuk mendukung pelaksanaan *E-Proc* pemerintah membentuk sebuah Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang berfungsi sebagai lembaga pembinaan dan pengembangan sistem informasi serta pengawasan penyelenggaraan pengadaan barang/ jasa pemerintah secara elektronik.

Cikal bakal Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah bermula dari sebuah unit kerja bernama Pusat Pengembangan Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Publik (PPKPBJ) sebagai unit kerja eselon II. Unit ini dibentuk pada tahun 2005, dan bertugas untuk menyusun kebijakan dan regulasi pengadaan barang/jasa pemerintah, memberikan bimbingan teknis dan advokasi mengenai pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah, serta memfasilitasi penyelenggaraan ujian sertifikasi ahli pengadaan barang/jasa pemerintah.

Dengan semangat ingin mewujudkan Indonesia yang lebih baik, harapan agar proses pengadaan barang/jasa pemerintah yang pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBN/APBD) dapat berlangsung secara lebih efektif dan efisien dengan prinsip persaingan usaha yang sehat, transparan, terbuka, dan adil bagi semua pihak dan dapat dipertanggungjawabkan maka pada tanggal 6 Desember 2007, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007.

Untuk payung hukum pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik maka diterbitkan Perpres 54/ 2010. Sejak terbitnya Pepres tersebut

¹https://id.wikipedia.org/wiki/Layanan_Pengadaan_Secara_Elektronik

telah mengalami 4 kali perubahan dengan perubahan terakhir Perpres 4/2015. Perubahan-perubahan tersebut tentunya bertujuan agar pelaksanaan pengadaan barang/ jasa pemerintah lebih baik. Sesuai Perpres 4/2015 Perubahan Ke-4 Perpres 54/2010, pengadaan barang/ jasa menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut

- a. Efisien
- b. Efektif
- c. Transparan
- d. Terbuka
- e. Bersaing
- f. Adil/ tidak diskrimatif dan
- g. Akuntabel

Tujuan dari pengadaan barang/ jasa pemerintah antara lain :

- a. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
- b. Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat
- c. Memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan
- d. Mendukung proses monitoring dan audit, dan
- e. Memenuhi kebutuhan akses informasi yang real time.

Untuk mewujudkan pengadaan barang dan jasa pemerintah maka dibentuk 2 (dua) unit kerja yang menjadi pelaksana pengadaan barang/jasa pemerintah yaitu Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang bertugas untuk melaksanakan pengadaan barang/jasa dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan Unit Layanan Pengadaan (ULP) yang merupakan unit organisasi pemerintah yang

berfungsi melaksanakan Pengadaan Barang/ Jasa di K/L/D/I yang bersifat permanen, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada.

1.2 Perumusan Masalah

Pada pelaksanaannya pengadaan barang/ jasa pemerintah sering ditemui masih banyaknya sanggahan terhadap hasil ataupun proses pengadaan yang dilaksanakan. Hal ini merupakan indikasi adanya ketidakpuasan terhadap proses pelelangan. Isi sanggahan berupa indikasi kecurangan, pengaturan pemenang lelang serta intervensi untuk memenangkan penyedia jasa yang dijagokan ataupun dalam pelaksanaan lelang yang tidak berpegang pada aturan yang berlaku.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu adanya analisis tingkat kepuasan pelaksanaan pengadaan barang/ jasa secara elektronik yang telah dilaksanakan ULP untuk mengetahui tingkat kepuasan pelaksanaan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah yang dilaksanakan oleh ULP oleh pengguna jasa ULP yaitu PPK kegiatan pada SKPD dan Penyedia jasa.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menjawab perumusan masalah diatas yaitu mengevaluasi pelaksanaan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah secara elektronik yang dilaksanakan oleh ULP dengan cara :

1. Mengetahui tingkat kepuasan PPK dan Penyedia Jasa terhadap pelaksanaan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah secara elektronik berdasarkan variabel yang ditentukan

2. Mengetahui hubungan antar variabel yang mempengaruhi kepuasan PPK dan Penyedia Jasa

1.4 Batasan Penelitian

Untuk memfokuskan penelitian, maka dalam penelitian ini diberikan batasan-batasan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik pada penelitian ini difokuskan pada Pengadaan Barang/Jasa yang menggunakan sistem yang dikembangkan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) yang diterapkan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)
- b. Studi dilakukan pada pelaksanaan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah secara elektronik yang dilaksanakan Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Bangka Barat
- c. SKPD yang dijadikan sebagai responden merupakan bagian dari Pemerintah Kabupaten Bangka Barat
- d. Penyedia jasa yang dijadikan sebagai responden merupakan penyedia yang pernah berpartisipasi pada Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah Kabupaten Bangka Barat.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan dalam melakukan kajian, sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari 5 bab adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Berisi mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Berisi mengenai kajian kepustakaan yang relevan dengan topik penelitian .

Bab III Metode Penelitian

Berisi tentang metode yang dipilih dan akan dipakai serta langkah-langkah yang dilakukan dalam mencapai tujuan dari penelitian.

Bab IV Analisis dan Pembahasan

Berisi tentang pengolahan dan analisis data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden sehingga mendapatkan hasil dari tujuan penelitian.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Berisi mengenai kesimpulan hasil penelitian dan saran yang dapat diberikan sesuai dengan hasil analisis dan pembahasan.