

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Unit Layanan Pengadaan (ULP) dan Proses Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut dengan Pengadaan Barang/Jasa adalah kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa oleh Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/Institusi lainnya yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa (I M. Alit K. Salain : 2014).

Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/Institusi lainnya, yang selanjutnya disebut K/L/D/I adalah instansi/institusi yang menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sedangkan Unit Layanan Pengadaan yang selanjutnya disebut ULP adalah 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.

Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dilaksanakan oleh Unit Layanan Pengadaan (ULP) sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Pasal 1 ayat 8 “Unit Layanan Pengadaan yang selanjutnya disebut ULP adalah unit organisasi pemerintah yang berfungsi melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa di Kementerian/Lembaga/ Organisasi Perangkat Daerah

(OPD)/Institusi Lainnya yang bersifat permanen, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada”.

Pengertian dan Istilah dalam proses pengadaan barang/jasa Pemerintah menurut Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 yang dimaksud dengan :

- a. Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut dengan Pengadaan Barang/Jasa adalah kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa oleh Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/Institusi lainnya yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa.
- b. Kementerian/Lembaga/ Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/Institusi lainnya, yang selanjutnya disebut K/L/D/I adalah instansi/institusi yang menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).
- c. Pengguna Anggaran yang selanjutnya disebut PA adalah Pejabat pemegang kewenangan penggunaan anggaran Kementerian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/atau Pejabat yang disamakan pada Institusi lain Pengguna APBN/APBD.
- d. Kuasa Pengguna Anggaran yang selanjutnya disebut KPA adalah pejabat yang ditetapkan oleh PA untuk menggunakan APBN atau ditetapkan oleh Kepala Daerah untuk menggunakan APBD.
- e. Pejabat Pembuat Komitmen yang selanjutnya disebut PPK adalah pejabat yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa.

- f. Unit Layanan Pengadaan yang selanjutnya disebut ULP adalah 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.
- g. Pejabat Pengadaan adalah personil yang memiliki Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa yang melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa.
- h. Panitia/Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan adalah panitia/pejabat yang ditetapkan oleh PA/KPA yang bertugas memeriksa dan menerima hasil pekerjaan.
- i. Penyedia Barang/Jasa adalah badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Konsultansi/Jasa Lainnya.
- j. Pekerjaan Konstruksi adalah seluruh pekerjaan yang berhubungan dengan pelaksanaan konstruksi bangunan atau pembuatan wujud fisik lainnya.
- k. Jasa Konsultansi adalah jasa layanan profesional yang membutuhkan keahlian tertentu diberbagai bidang keilmuan yang mengutamakan adanya olah pikir (*brainware*).
- l. Dokumen Pengadaan adalah dokumen yang ditetapkan oleh ULP/Pejabat Pengadaan yang memuat informasi dan ketentuan yang harus ditaati.
- m. Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang selanjutnya disebut LPSE adalah unit kerja K/L/D/I yang dibentuk untuk menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik.

- n. E-Tendering adalah tata cara pemilihan Penyedia Barang/Jasa yang dilakukan secara terbuka dan dapat diikuti oleh semua Penyedia Barang/Jasa yang terdaftar pada sistem pengadaan secara elektronik.

ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Manggarai Barat Nomor 40 Tahun 2011 tentang Pembentukan Unit Layanan Pengadaan (ULP) Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat. Tugas pokok dan kewenangan ULP yang dituangkan dalam Peraturan Bupati berdasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 beserta perubahannya.

II.2 Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, pelayanan umum didefinisikan sebagai “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.”

Sementara Waworuntu (1997 : 6) memberikan pengertian Pelayanan yakni:

1. Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai instansi kepada masyarakat.
2. Pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan instansi.

3. Pelayanan masyarakat menuntut pegawai untuk menempati diri sebagai masyarakat.
4. Bagi kebanyakan masyarakat, seorang pegawai mencerminkan instansinya.

Menurut Parasuraman, dkk, (1990) produk jasa memiliki 3 (tiga) karakteristik yang membedakannya dari produk barang, yaitu:

1. *Intangible* (tak nyata)

Jasa adalah perbuatan atau tindakan tidak dapat dilihat, dirasa, dan disentuh dengan cara yang sama seperti produk barang. Produk jasa itu, tidak berbentuk tetapi keberadaannya dapat dirasakan oleh pemakai pada saat proses pelayanan tersebut terjadi.

2. *Heterogeneous* (heterogen)

Pelayanan yang diberikan bervariasi dari penyedia jasa yang satu dengan yang lain, dari konsumen ke konsumen lainnya dan dari hari ke hari. Jasa adalah perbuatan atau tindakan yang dihasilkan oleh manusia, sehingga tidak ada dua jasa yang akan sama, setiap jasa permintaan yang unik atau pengalaman atas jasa dengan cara yang unik.

3. *Inseperable* (tak terpisahkan)

Pelayanan dirasakan pada saat proses pelayanan itu diproduksi sehingga pelayanan itu tidak dapat disimpan sedangkan barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam produk jasa. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektifitas individu yang

menyampaikan jasa merupakan unsur penting. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawan.

Sementara definisi yang diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip dalam Ratmino dan Winarsih (2006) dibawah ini :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Menurut Moenir (2006), bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Aktivitas merupakan proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan. Pelaksanaan pelayanan harus dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan suatu standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapat layanan.

Menurut Mahmudi (2005), bahwa standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (Pemerintah) dan atau pengguna

pelayanan (masyarakat) sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut.

II.3 Kepuasan Mutu Layanan

Di antara berbagai model pengukuran kepuasan atas mutu atau kualitas pelayanan untuk mengevaluasi jasa atau pelayanan yang bersifat *intangibile*, ada lima dimensi pengukuran yang dilakukan (Parasuraman, 1988:16), yaitu :

1. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dimensi ini meliputi 5 item pernyataan sebagai berikut:

- a. Pernyataan tentang pelaksanaan kegiatan melayani pelanggan
- b. Pernyataan tentang diandalkan dalam membantu pelanggan yang mempunyai masalah
- c. Pernyataan tentang dapat dipercaya dan diandalkannya pelayanan yang bermutu
- d. Pernyataan tentang penyampaian jasa sesuai waktu yang dijanjikan
- e. Pernyataan tentang catatan dan dokumen yang akurat.

2. *Responsiveness* (Keresponsifan atau Daya tanggap)

Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan keseriusan dalam menanggapi permintaan pelanggan, pertanyaan yang diajukan pelanggan, pengaduan dan masalah yang dihadapi. Dimensi ini meliputi 5 item pernyataan sebagai berikut :

- a. Pernyataan tentang kepastian pemenuhan permintaan pelanggan

- b. Pernyataan tentang pemberian pelayanan yang tepat dan cepat
- c. Pernyataan tentang sikap untuk membantu pelanggan
- d. Pernyataan tentang penyediaan waktu untuk melayani pelanggan
- e. Pernyataan tentang merespon permintaan pelanggan

3. *Assurance* (Jaminan atau Keyakinan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan ; bebas dari bahaya, resiko atau kerugian. Dimensi ini meliputi 5 item pernyataan sebagai berikut :

- a. Pernyataan tentang perilaku karyawan yang menimbulkan keyakinan kepada pelanggan tentang kualitas pekerjaannya
- b. Pernyataan tentang perasaan senang, aman, nyaman pelanggan berhubungan dengan karyawan
- c. Pernyataan tentang sikap sopan karyawan terhadap pelanggan
- d. Pernyataan tentang pengetahuan dan kemampuan karyawan sesuai dengan pekerjaan
- e. Pernyataan tentang kemampuan menjawab pertanyaan pelanggan

4. *Empathy* (Empati)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini meliputi 5 item pernyataan sebagai berikut :

- a. Pernyataan tentang perhatian kepada konsumen secara individual
- b. Pernyataan tentang penyediaan jam kerja sesuai dengan kebutuhan konsumen

- c. Pernyataan tentang penyediaan karyawan yang dapat sebagai penasehat
- d. Pernyataan tentang pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan secara memuaskan
- e. Pernyataan tentang pemahaman kebutuhan khusus pelanggan

5. *Tangibles* (Berwujud atau Bukti langsung)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Semua ini mewakili persepsi pelayanan kepada pelanggan. Dimensi ini meliputi 5 item pernyataan sebagai berikut:

- a. Pernyataan tentang memperbaharui atau memperbaiki fasilitas fisik
- b. Pernyataan tentang fasilitas fisik yang bagus, bersih, dan menyenangkan
- c. Pernyataan tentang fasilitas fisik yang menunjang kegiatan bisnis
- d. Pernyataan tentang karyawan yang rapi dan sopan
- e. Pernyataan tentang fasilitas yang dapat dimanfaatkan pelanggan

Pada penelitian ini untuk menentukan kepuasan pelanggan diperlukan data yang menggambarkan lima dimensi di atas yang diwujudkan dalam bentuk kepuasan dan kepentingan yang dikumpulkan dengan metode penyebaran kuesioner. Untuk menjawab sejauh mana mutu pelayanan untuk memenuhi kepuasan, digunakan diagram kartesius *importance – performance analysis* atau analisis tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja pemberi jasa, yang dikutip oleh Supranto (2001:239).

Baik buruknya mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan tergantung persepsi OPD dan Rekanan atau pelayanan yang diberikan ULP Kabupaten Manggarai Barat. Pernyataan ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan atas layanan itu sendiri.

