

TESIS

**ANALISIS KEPUASAN SATUAN KERJA  
PERANGKAT DAERAH (SKPD) DAN REKANAN  
TERHADAP MUTU LAYANAN UNIT LAYANAN  
PENGADAAN (ULP) PEMERINTAH KABUPATEN  
HALMAHERA SELATAN**



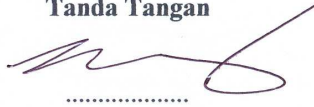

**IKBAL Hi. MUSTAFA  
No.Mhs.: 145102184/PS/MTS**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2015**



PENGESAHAN TESIS

Nama : IKBAL Hi. MUSTAFA  
Nomor Mahasiswa : 145102184/PS/MTS  
Konsentrasi : Manajemen Konstruksi  
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dan Rekanan Terhadap Mutu Layanan Unit Layanan Pengadaan (ULP) Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan

<b>Nama Pembimbing</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Ir. A. Koesmargono, M.Const. Mgt., Ph.D.	16/12/15 .....	 .....
Ir. Peter F. Kaming, M.Eng., Ph.D.	16/12/15 .....	 .....



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : IKBAL Hi. MUSTAFA  
Nomor Mahasiswa : 145102184/PS/MTS  
Konsentrasi : Manajemen Konstruksi  
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dan Rekanan Terhadap Mutu Layanan Unit Layanan Pengadaan (ULP) Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan

Nama Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
Ir. A. Koesmargono, M.Const. Mgt., Ph.D.	15/12/15	
Ir. Peter F. Kaming, M.Eng., Ph.D.	16/12/15	
Ferianto Raharjo, S.T., M.T. (Anggota)		

Ketua Program Studi



Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.

PROGRAM  
PASCASARJANA

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis dengan judul :

**ANALISIS KEPUASAN SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH  
(SKPD) DAN REKANAN TERHADAP MUTU LAYANAN UNIT  
LAYANAN PENGADAAN (ULP) PEMERINTAH KABUPATEN  
HALMAHERA SELATAN**

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian, kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tesis ini. Apabila terbukti di kemudian hari bahwa Tesis ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, November 2015

Yang membuat pernyataan

( IKBAL Hi. MUSTAFA )

Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan begitu juga hidup takan indah tanpa tujuan,harapan serta tantangan.meski terasa berat,namun manisnya hidup justru akan terasa apabila semuanya terlalui dengan baik meski harus memerlukan pengorbanan

Tesis ini saya persembahkan kepada Allah SWT,  
Kedua orang tua Papa (Alm) ,mama (Alm) , Istri, Anak,  
Kakak dan Adikku , serta sahabat-sahabat saya

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Syukur Alhamdulillah Saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik sebagai syarat menyelesaikan pendidikan tinggi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyusun Tesis ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki, M.T., selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ir. A. Koesmargono, M.Const.Mgt., Ph.D., dan Bapak Ir. Peter F. Kaming, M.Eng., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia dan sabar dalam membimbing serta meluangkan waktu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen, karyawan, dan staf Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mendidik, mengajar dan memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Untuk keluarga kecilku Istri tercinta yang mengizinkan dan mempercayai, anakku Aura Ainaya Fatiha dan Aufar Zayyan Mustafa atas

kerelaan besar dan tumbuh tanpa ada papa disamping rindu selalu untuk kalian, serta terima kasih atas semangat dan dukungan dalam doa serta kasih sayang yang luar biasa.

6. Untuk Almarhum Papa maaf atas kedurhakaan anakmu ini hingga tidak sempat mendampingi dalam sakit hingga dipanggil menghadap yang Maha Kuasa, dan Almarhuma Mama maaf atas janji yang anakda janjikan yang tidak sempat di bayar untuk membahagiakanmu, semoga Allah Swt memberikan tempat yang layak di sisi-Nya.
7. Untuk Saudara-saudaraku Ansor,Irwan,Aljufri dan Iksan atas pengertian kalian dan terkhusus Kak Wia atas kerelaan dalam menjaga dan merawat Mama dan Papa hingga Akhir hayat mereka,serta tak lupa kepada sahabat terbaikku Fahrul Yunus dan Agish atas dorongan semangat kalian.atas semua teman-teman seperjuangan Magister Teknik Sipil angkatan September 2014 dan angkatan Januari 2015, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan semangat yang luar biasa.
8. Untuk Sahabatku Randy,Aji,Ivan,Diman, dan Adrian atas bantuannya, Aries,Sriyono,Iwan,Tuti,Dayu serta semua teman-teman seperjuangan Magister Teknik Sipil angkatan September 2014 dan angkatan Januari 2015, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan semangat yang luar biasa.
9. Untuk teman-teman kantor dan Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner terima kasih untuk kalian.

10. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, baik yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini. Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi Pemda Kabupaten Halmahera Selatan dan pembaca sekalian.

Yogyakarta, November 2015  
Penulis

Ikbal Hi. Mustafa



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>INTISARI</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Pengertian dan Istilah .....	9
2.2 Pelayanan .....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	22
2.5 Penelitian Sejenis .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	25
3.1 Kerangka Penelitian .....	25
3.2 Lokasi Penelitian .....	25
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.5 Sampel Penelitian .....	27
3.5.1 Responden dari SKPD .....	27
3.5.2 Responden dari Rekanan .....	27
3.6 Teknik Analisis Data .....	28
3.6.1 Uji Kualitas Instrumen .....	28
3.6.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan SKPD dan Rekanan .....	31
3.6.3 Pengukuran Terhadap Hubungan Antara Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan SKPD dan Kepuasan Rekanan .....	31

<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	36
4.1	Hasil Penelitian .....	36
4.1.1	Gambaran Umum Responden .....	36
4.1.2	Tingkat Kepuasan terhadap Mutu Pelayanan.....	39
4.2	Analisis Data .....	39
4.2.1	Hasil Pengujian Prasyarat Analisis .....	39
4.2.2	Hasil Regresi Linear Berganda .....	42
4.3	Pembahasan.....	46
4.3.1	Tingkat kepuasan SKPD dan Rekanan terhadap Mutu Layanan .....	46
4.3.2	Hubungan antar dimensi yang mempengaruhi kepuasan SKPD dan Rekanan terhadap Mutu Layanan.....	47
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	49
5.1	Kesimpulan .....	49
5.2	Saran.....	50
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	51
	<b>LAMPIRAN</b> .....	53

## DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Hal
3.1	Ranking Tingkat Kepuasan dan Penting	26
3.2	Hasil uji validitas	29
3.3	Kriteria penentuan koefisien alpha	30
3.4	Hasil uji Reliabilitas	30
4.1	Tingkat Kepuasan terhadap Mutu Pelayanan	39
4.2	Hasil uji Normalitas	40
4.3	Hasil uji Multikolinearitas	40
4.4	Hasil uji Heteroskedastisitas	41
4.5	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	42

## DAFTAR GAMBAR

No	Nama Lampiran	Hal
2.1	Struktur ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan	13
3.1	Kerangka Alur Pikir Penilitia	35
4.1	Diagram Responden Penelitian Berdasarkan Usia	36
4.2	Diagram Responden Penelitian Berdasarkan Pelatihan	37
4.3	Diagram Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan	37
4.4	Diagram Responden Penelitian Berdasarkan Pengalaman	38

## DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama Lampiran	Hal
1	Kuisisioner	53
2	Data Uji Coba	58
3	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	60
4	Data Penelitian	65
5	Kepuasan	66
6	Kepentingan	68
7	Rata-Rata	70
8	Analisis Tingkat Kepuasan	71
9	Hasil Uji Normalitas	72
10	Hasil Uji Multikolinearitas	73
11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
12	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	78

## **ABSTRAK**

Pengadaan barang/jasa pemerintah merupakan komponen fundamental dari tata kelola pemerintahan yang baik. Pengadaan barang/jasa pemerintah memiliki tujuan antara lain adalah memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang dapat dipertanggungjawabkan dengan jumlah dan mutu sesuai serta tepat waktu. Agar pengadaan barang/jasa yang dibiayai oleh Anggaran Pendapatan Belanja Negara/Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBN/APBD) dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, mengutamakan prinsip persaingan usaha yang sehat, transparan, terbuka dan berlaku adil bagi semua pihak yang berdampak langsung bagi pengembangan usaha kecil, peningkatan produksi dalam negeri dan pengembangan dunia usaha pada umumnya.

Pada prakteknya pengaturan mengenai tata cara atau pedoman dasar melakukan pengadaan barang/jasa pemerintah sering kali menimbulkan kecurigaan yang mengarah pada kesalahan prosedur dalam proses pengadaan barang/jasa terhadap panitia pengadaan dalam hal ini Unit Layanan Pengadaan (ULP) yang akibatnya terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan proses maupun pelaksanaan fisiknya yang ditimbulkan karena ketidakpuasan Satuan Kerja Perangkat Daerah maupun Rekanan. Maka untuk meminimalisir kecurigaan tersebut penulis berinisiatif untuk meneliti kepuasan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan Rekanan.

Manfaatnya adalah terciptanya pelayanan prima sehingga tercipta rasa kepuasan dan kepastian terhadap pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan dan good governance demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Halmahera Selatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan SKPD dan Rekanan terhadap mutu layanan ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan. Kepuasan SKPD dan Rekanan terhadap mutu layanan sebesar 84,25% hal ini menunjukkan bahwa SKPD dan Rekanan merasa harapannya sudah banyak dipenuhi oleh ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan.

**Kata kunci : mutu pelayanan, satuan kerja perangkat daerah, rekanan, regresi linier berganda**

## **ABSTRACT**

Government goods and services procurement is the fundamental component of good governance. The purposes of government goods and services procurement are to obtain goods and/or services at a price that can be justified by the number and appropriate by quality and delivered to government timely. In order to make the procurement can be implemented effectively and efficiently, prioritizing the healthy competition, transparent, and open and equitable for all parties that could make good impact to small business development and improvement of domestic production and business in general.

In practice, the regulation of the procedure or guidelines to procure goods / services often raises suspicions that lead to procedural errors in the procurement of goods / services process to the procurement committee in this terms is Procurement Services Unit (ULP), which results that there are deviations in the implementation process and physical implementation caused of dissatisfaction regional units or partner. So in order to minimize suspicion, the writers of these thesis took the initiative to examine the satisfaction of regional work units and partner.

The benefit is the creation of excellent service so a sense of satisfaction could raise along the way and assurance to Procurement Services Unit (ULP) of South Halmahera district government service and good governance in order to improve the welfare of the people in the District of South Halmahera.

The aim of this study is to determine the satisfaction level of regional work units (SKPD) and Partner to South Halmahera District Procurement Services Unit (ULP) service quality. SKPD and Partner satisfaction on the Procurement Services Unit (ULP) quality service is 84.25%, this result indicates that the SKPD and Partner feel his hopes and expectation are already widely met by South Halmahera District Procurement Services Unit (ULP).

**Keywords : quality of services, regional work units, partner, multiple regression analysis**