

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan proyek konstruksi semakin pesat. Proyek konstruksi merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam waktu yang telah ditetapkan, untuk memenuhi kebutuhan akan barang/jasa merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dalam penyelenggaraan Pemerintahan, tersedianya barang/jasa disamping merupakan bagian dari tugas dan tanggung jawab Pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan Rakyat sekaligus kebutuhan pemerintah dalam menjalankan roda Pemerintahan dengan melalui sebuah proses pelelangan. Proses pelelangan dimaksud dilakukan oleh pemilik proyek untuk mencari kontraktor/rekanan yang sanggup melaksanakan pekerjaan konstruksi sesuai dengan spesifikasi dan gambar-gambar yang telah direncanakan.

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/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi Lainnya (K/L/D/I) yang bersifat permanen, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada”. ULP pada Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Halmahera Selatan Nomor 40 Tahun 2011

tentang Pembentukan Unit Layanan Pengadaan (ULP) Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan. ULP pada Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan bersifat fungsional, dimana keberadaannya masih melekat pada Bagian Sekretariat Daerah Kabupaten Halmahera Selatan. Pengadaan Barang/Jasa dalam ULP dilaksanakan oleh 3 (tiga) Kelompok Kerja (Pokja) dan 1 Ketua yang berada dibawah koordinasi Sekretaris Daerah Kabupaten Halmahera Selatan. Pelaksanaan pengadaan barang/jasa (pelelangan) yang dilaksanakan oleh ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan mencakup seluruh proses pengadaan barang/jasa yang dilaksanakan diseluruh Instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan yang pendanaannya melalui Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) atau Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN).

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) adalah perangkat daerah pada pemerintah daerah selaku pengguna anggaran/pengguna barang. Pada proses pengadaan barang/jasa pemerintah, SKPD selaku pemilik kegiatan memiliki beberapa organisasi yang bergerak dibidang pengadaan barang/jasa yaitu:

1. Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran (PA/KPA);
2. Pejabat Pembuat Komitmen (PPK);
3. Panitia/Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan

Penyedia barang/jasa adalah badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Konsultansi/Jasa Lainnya (Perpres No. 54 Th. 2010, Pasal 1 ayat 12). Dalam proses pemilihan, penyedia barang/jasa berinteraksi dengan ULP melalui layanan teknologi informasi yang disebut dengan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Dalam sistem

pengadaan ini interaksi langsung antara calon penyedia barang/jasa dengan ULP dibatasi seminimal mungkin. Calon penyedia barang/jasa bertemu langsung dengan ULP hanya pada tahap pembuktian kualifikasi pada proses pemilihan penyedia barang/jasa. Penyedia barang/jasa yang dinyatakan sebagai pemenang pada proses pemilihan penyedia barang/jasa baru bisa bertemu dengan PPK pada saat penandatanganan kontrak. Berdasarkan data dari ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan, pada Tahun Anggaran 2014 terdapat 223 paket lelang yang dilaksanakan oleh ULP, sedangkan SKPD yang memiliki paket pelelangan yang banyak adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Kimpraswil, Dinas Pendidikan Nasional, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, dan Dinas Kesehatan.

Berkenan dengan upaya pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan rakyat, ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan memberikan andil yang relatif besar. Semua yang terdapat dalam sikap penyelenggaraan negara tidak terlepas dari konteks *public service* dan *public affairs*. Barang dan jasa publik hendaknya dapat dikelola secara efisien dan efektif. Sedangkan konsekuensi pengelolaan tersebut menjadi tanggungjawab ULP. Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh bagaimana birokrasi publik mampu melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi birokrasi adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini birokrasi diidentikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, struktur yang tambun, penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta ada standar yang tidak pasti

Proses pemilihan penyedia barang/jasa oleh ULP sering memunculkan berbagai kecurigaan baik dari pihak SKPD maupun calon penyedia barang/jasa.

Secara umum, dari pihak SKPD yang muncul antara lain :

1. ULP diduga tidak netral dalam melaksanakan proses pemilihan penyedia barang/jasa SKPD sering menduga bahwa ULP memiliki calon penyedia barang/jasa yang akan dimenangkan dalam proses lelang.
2. ULP diduga tidak teliti dalam melakukan evaluasi sehingga calon penyedia barang/jasa yang ditetapkan sebagai pemenang tidak memiliki kemampuan dalam melaksanakan kegiatan.
3. ULP diduga mempersulit proses pendaftaran paket pengadaan dengan membuat persyaratan yang cukup banyak.
4. ULP diduga mengulur waktu dalam proses pengadaan dengan mencari-cari kesalahan dalam dokumen pengadaan sehingga waktu pelaksanaan proyek di lapangan menjadi korban.
5. ULP diduga tidak melakukan prosedur pelelangan dengan baik dan benar sehingga rawan untuk memunculkan masalah dibelakang hari.

Sedangkan dari pihak calon penyedia barang/jasa yang muncul antara lain :

1. ULP diduga memiliki calon penyedia barang/jasa untuk dipilih sebagai pemenang pemilihan penyedia barang/jasa.
2. ULP diduga mempersulit akses ke jaringan LPSE karena calon penyedia merasa sering sulit untuk melakukan log in ke halaman LPSE.
3. Selain kesulitan log in, penyedia juga sering mengalami kesulitan dalam mengunggah dokumen penawaran.

4. ULP diduga tidak konsisten dalam melaksanakan evaluasi penawaran sehingga sering merugikan calon penyedia.
5. ULP diduga melakukan kecurangan dalam melakukan pengumuman pelelangan karena banyak pengumuman lama hilang dari jendela LPSE.
6. ULP diduga berpihak kepada calon penyedia sehingga dianggap memaksakan calon penyedia tersebut untuk menjadi pemenang kegiatan pelelangan.
7. ULP diduga tidak melaksanakan prosedur pelelangan yang sudah tertuang dalam Perpres dengan baik dan benar.

Berdasarkan praduga yang muncul dan dengan adanya proses sanggahan yang sudah terjadi, maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan baik oleh SKPD maupun Rekanan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan. Kepuasan tersebut memiliki hubungan yang sangat erat dengan kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna jasa layanan. Mengingat ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan sudah berdiri selama 4 (empat) tahun tentu diperlukan perbaikan dan penyempurnaan diantaranya melalui penelitian untuk mengetahui kepuasan SKPD dan Rekanan terhadap pelayanan yang telah diberikan dan juga elemen penting sebagai evaluasi sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif dan lebih efisien. Melalui penelitian juga diharapkan dapat mencari berbagai terobosan untuk perbaikan dan penyempurnaan sehingga dapat mewujudkan ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan yang transparan dan akuntabel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan SKPD terhadap mutu layanan ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan dilihat dari Proses Pemilihan Penyedia Barang/Jasa berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010?
2. Bagaimana hubungan antara dimensi yang mempengaruhi kepuasan SKPD terhadap mutu layanan ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan?
3. Bagaimana tingkat kepuasan Rekanan terhadap mutu layanan ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan dilihat dari Proses Pemilihan Penyedia Barang/Jasa berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010?
4. Bagaimana hubungan antara dimensi yang mempengaruhi kepuasan Rekanan terhadap mutu layanan ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana yang telah diuraikan di atas maka tujuan penulisan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan SKPD terhadap mutu layanan ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan.
2. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi yang mempengaruhi kepuasan SKPD terhadap mutu layanan ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Rekanan terhadap mutu layanan ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan.

4. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi yang mempengaruhi kepuasan Rekanan terhadap mutu layanan ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Kepentingan dunia akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan pengembangan pengetahuan dalam bidang manajemen kualitas terutama yang berhubungan dengan bidang pelayanan publik.

2. Kepentingan Dunia Praktisi

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini para praktisi khususnya ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan dan Stakeholder yang terlibat dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kabupaten Halmahera Selatan dapat meningkatkan kinerjanya demi terciptanya pelayanan prima sehingga tercipta rasa kepuasan dan kepastian terhadap pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1. Penelitian ini dilakukan di ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan.
2. Objek penelitian adalah tingkat kepuasan SKPD dan Rekanan yang terlibat dalam pemilihan barang/jasa yang diadakan oleh ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan pada Tahun Anggaran 2014.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini memberikan ulasan tentang penelitian yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini teori – teori yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian, kerangka pemikiran serta hipotesis yang ada dalam penelitian. Dasar teori tersebut merupakan teori yang berhubungan dengan pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang dilaksanakan oleh Unit Layanan Pengadaan (ULP).

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini mengulas tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, defenisi operasiaonal variabel, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian, dengan menggunakan alat penelitian yang telah ditentukan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup yang memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan implikasi yang diharapkan dapat berguna bagi pihak yang berkepentingan.