

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian dan Istilah

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

1. Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut dengan Pengadaan Barang/Jasa adalah kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa oleh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi lainnya yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa.
2. Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/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).
3. Pengguna Barang/Jasa adalah Pejabat pemegang penggunaan Barang dan/atau Jasa milik Negara/Daerah di masing-masing K/L/D/I.
4. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut LKPP adalah lembaga Pemerintah yang bertugas mengembangkan dan merumuskan kebijakan Pengadaan Barang/Jasa sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 106 tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

5. Pengguna Anggaran yang selanjutnya disebut PA adalah Pejabat pemegang kewenangan penggunaan anggaran Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Pejabat yang disamakan pada Institusi lain Pengguna APBN/APBD.
6. Kuasa Pengguna Anggaran yang selanjutnya disebut KPA adalah pejabat yang ditetapkan oleh PA untuk menggunakan APBN atau ditetapkan oleh Kepala Daerah untuk menggunakan APBD.
7. Pejabat Pembuat Komitmen yang selanjutnya disebut PPK adalah pejabat yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa.
8. 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.
9. Pejabat Pengadaan adalah personil yang memiliki Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa yang melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa.
10. Panitia/Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan adalah panitia/pejabat yang ditetapkan oleh PA/KPA yang bertugas memeriksa dan menerima hasil pekerjaan.
11. Penyedia Barang/Jasa adalah badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Konsultansi/Jasa Lainnya.
12. Pekerjaan Konstruksi adalah seluruh pekerjaan yang berhubungan dengan pelaksanaan konstruksi bangunan atau pembuatan wujud fisik lainnya.

13. Jasa Konsultansi adalah jasa layanan profesional yang membutuhkan keahlian tertentu diberbagai bidang keilmuan yang mengutamakan adanya olah pikir (brainware).
14. Dokumen Pengadaan adalah dokumen yang ditetapkan oleh ULP/Pejabat Pengadaan yang memuat informasi dan ketentuan yang harus ditaati.
15. 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.
16. 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 dengan cara menyampaikan 1 (satu) kali penawaran dalam waktu yang telah ditentukan.

Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa dilakukan melalui:

- a. Swakelola; dan/atau
- b. pemilihan Penyedia Barang/Jasa.

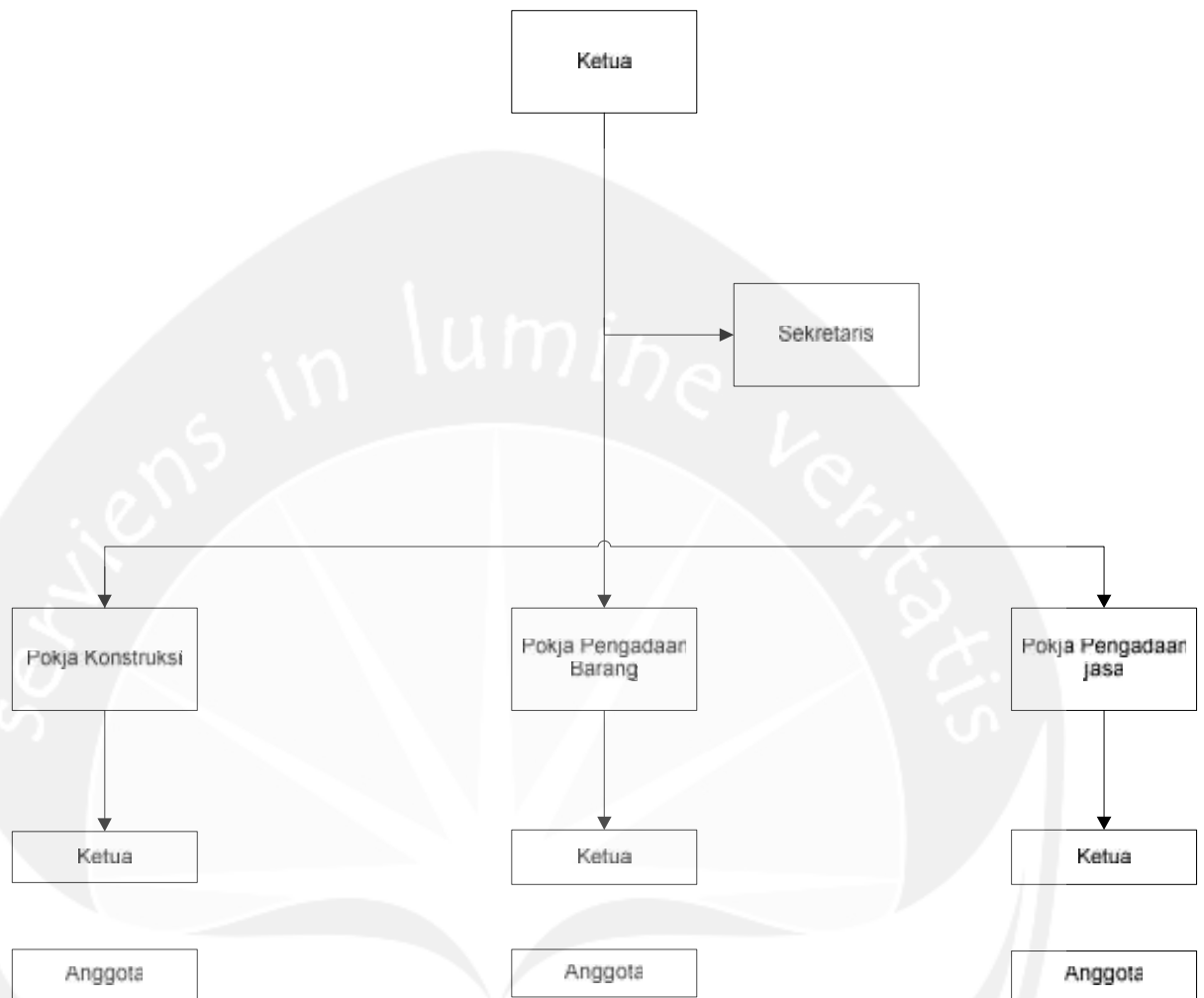
Pengadaan Barang/Jasa menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. efisien;
- b. efektif;
- c. transparan;
- d. terbuka;
- e. bersaing;
- f. adil/tidak diskriminatif; dan
- g. akuntabel.

Organisasi Pengadaan Barang/Jasa untuk Pengadaan melalui Penyedia Barang/Jasa terdiri atas:

- a. PA/KPA;
- b. PPK;
- c. ULP/Pejabat Pengadaan; dan
- d. Panitia/Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan.

ULP 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 secara teknis fungsional dan administrasi berada di bawah koordinasi Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Halmahera Selatan. Tugas pokok dan kewenangan ULP yang dituangkan dalam Peraturan Bupati berdasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 beserta perubahannya. Bagan struktur organisasi ULP dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 : Struktur ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan
Sumber : Peraturan Bupati No 40 tahun 2011

2.2 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.”

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. Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4. Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.

5. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.

2.3 Kepuasan Pelanggan

Pawitra (1993:138), mengatakan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari berbagai perspektif yaitu :

1. Teori ekonomi mikro

Dalam teori ekonomi mikro, seorang konsumen sebagai pelanggan akan mengadakan alokasi sumber-sumber yang langka berlandaskan pada patokan bahwa perbandingan kegunaan marjinal terhadap harga seluruh produk akan

menjadi sama. Jadi perubahan pada harga atau preferensi yang mengakibatkan kegunaan marginal berubah, akan menyebabkan realokasi dari sumber sehingga tercipta equilibrium baru. Dalam pasar yang terdeferensiasi, semua konsumen akan membayar harga yang sama, dan individu yang sebenarnya bersedia membayar harga yang lebih tinggi, meraih manfaat subyektif.

Manfaat ini disebut surplus konsumen, yakni mengukur perbedaan antara harga produk dimana seseorang bersedia membayar dan harga yang dibayarkan sebenarnya berlandaskan pada harga produk yang berlaku. Lebih besar surplus konsumen, maka lebih besar pula kepuasan pelanggan. Namun terdapat perbedaan yang hakiki antara konsep kepuasan pelanggan dan gagasan surplus konsumen sebagai pelanggan. Surplus konsumen sebagai pelanggan merupakan reaksi tentang harga, kuantitas dan tidak memperhatikan atribut dari produk seperti kualitas, pelayanan, kemasan dan lain-lain dari produk/jasa yang dipergunakan pelanggan.

2. Perspektif psikologi dari kepuasan pelanggan

Dari perspektif psikologi, dikenal dua model kepuasan pelanggan yaitu model kognitif dan afektif. Pada model kognitif, penilaian pelanggan dilandaskan pada perbedaan antara suatu kumpulan dari kombinasi atribut yang dipandang penting untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi dari atribut yang sebenarnya, maka pelanggan akan sangat puas terhadap suatu produk/jasa.

Model afektif menjelaskan bahwa penilaian pelanggan individual tentang produk/jasa tidak semata-mata atas perhitungan rasional, namun juga berdasarkan pada kebutuhan subyektif, aspirasi dan pengalaman. Model ini

merupakan suatu alternatif dari model kognitif. Fokus model ini menitik beratkan pada tingkat aspirasi, perilaku pegetahuan (learning behavior), emosi, perasaan spesifik (apresiasi, kepuasan, keengganan dan lain-lain), suasana hati (mood), dan seterusnya. Maksud fokus ini, agar dapat dijelaskan dan diukur tingkat kepuasan dalam suatu kurun waktu.

3. Konsep kepuasan pelanggan dari perspektif TQM

Perspektif ini menjelaskan bahwa pelanggan merupakan penilai terakhir dari kualitas, sehingga prioritas utama dalam jaminan kualitas adalah memiliki piranti yang handal dan sah tentang penilaian pelanggan terhadap perusahaan.

Perbedaan utama perspektif TQM dengan psikologi yakni bahwa pada TQM, persepsi kualitas pelanggan diteropong dari perusahaan secara keseluruhan (produk, pelayanan, karyawan, reputasi, fasilitas fisik, dan seterusnya), dan bukan pada produk/jasa saja. Sedangkan pada model psikologi difokuskan pada kinerja produk/jasa dimata pelanggan.

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan adalah dengan menggunakan kuesioner. Organisasi bisnis/perusahaan harus merancang kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa.

Pelanggan yang tidak puas akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda. Ada yang mendiamkan saja dan ada pula yang melakukan komplain. Berkaitan dengan itu, ada 3 kategori tanggapan atau komplain ketidakpuasan menurut Tjiptono (1997:21), yaitu :

1. Voice Response

Kategori ini meliputi usaha menyampaikan keluhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi langsung kepada perusahaan yang bersangkutan, maupun kepada distributornya. Bila pelanggan melakukan ini, maka perusahaan masih mungkin memperoleh beberapa manfaat. Pertama, pelanggan memberikan kesempatan sekali lagi kepada perusahaan untuk memuaskan mereka. Kedua resiko publisitas buruk dapat ditekan, baik publisitas dalam bentuk rekomendasi dari mulut ke mulut, maupun melalui koran atau media massa. Dan ketiga, memberikan masukan mengenai kekurangan pelayanan yang perlu diperbaiki perusahaan.

2. Private Response

yang dilakukan antara lain memperingatkan atau memberitahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalaman dengan produk atau perusahaan yang bersangkutan. Umumnya tindakan ini sering dilakukan dan dampaknya sangat besar bagi citra perusahaan.

3. Third Party Respond

Tindakan yang dilakukan meliputi meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media masa (misalnya menulis di surat pembaca); atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum, dan sebagainya. Tindakan ini sangat ditakuti oleh sebagian besar perusahaan yang tidak memberi pelayanan baik kepada pelanggannya atau perusahaan yang tidak memiliki prosedur penanganan keluhan yang baik. Kadangkala pelanggan telah memilih menyebarluaskan keluhannya kepada masyarakat luas, karena secara psikologis

lebih memuaskan. Lagi pula mereka yakin akan mendapat tanggapan yang lebih cepat dari perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono (2004:348), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh 4 faktor, yaitu :

1. Faktor kualitas layanan (Service Quality), yang mengandung arti kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa, baik melalui layanan teknis maupun administrasi. Kuncinya adalah memenuhi atau bahkan melebihi harapan kualitas pelayanan pelanggan.
2. Faktor harga (price), strategi penetapan harga merupakan salah satu faktor penting berkaitan dengan hasil kerja layanan jasa. Perusahaan/organisasi penyedia jasa administrasi tidak dapat dengan mudah menetapkan harga/tarif yang diharapkan terkait dengan kepuasan pengguna jasa karena terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kebijaksanaan penetapan harga/tarif dalam pelayanan jasa administrasi tersebut.
3. Faktor situasi (situasional), merupakan keadaan pada saat pengguna jasa menerima kinerja layanan jasa administrasi, yang antara lain : apakah pengguna jasa secara langsung menggunakan jasa administrasi secara kontinyu, apakah administrasi yang dibangun terkait dengan infrastruktur (kontak personal, peralatan, proses, dan komunikasi berjalan secara normal)
4. Faktor pribadi (personality), merupakan variabel-variabel yang terkait dengan demografi responden pengguna jasa.

Sementara itu untuk mengevaluasi jasa atau pelayanan yang bersifat intangible, 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 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. Emphaty (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 penasihat konsumen

- 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

Untuk menentukan kepuasan pelanggan diperlukan data yang menggambarkan lima faktor di atas yang diwujudkan dalam bentuk harapan dan kenyataan. Data dikumpulkan dengan metode survei.

2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Rahmayanty (2010) dalam Manajemen Pelayanan Prima, Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang terdapat pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 yaitu :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.5 Penelitian Sejenis

Dalam penelitian ini peneliti mencoba menggali bagaimana tingkat kepuasan rekanan dan SKPD terhadap ULP Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan, merujuk dari penelitian sejenis sebagai referensi :

PUTU BUDAYASA dengan penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Kinerja Unit Layanan Pengadaan Pemerintah Kabupaten Badung Yang penelitiannya difokuskan pada ekspektasi (harapan) dengan kenyataan pelayanan yang diperoleh dari pelanggan.