

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA
DI KANTOR LAYANAN PENGADAAN
KOTA LUBUKLINGGAU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

ARDI VIRGO NINO PUTRA

NIM. 500580654

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

2016

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA DI KANTOR LAYANAN PENGADAAN KOTA LUBUKLINGGAU

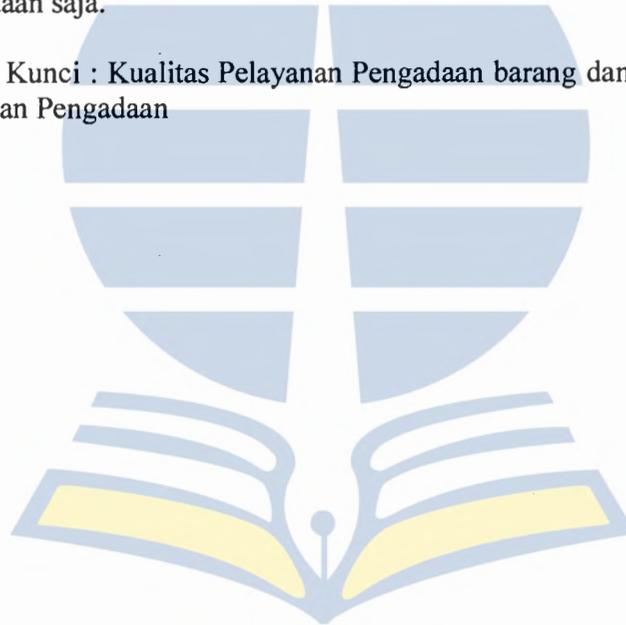
Ardi Virgo Nino Putra
ardi.virgo1512@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah untuk pengadaan barang dan jasa harus sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 dan perubahannya yang terakhir Nomor 4 Tahun 2015 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Berdasarkan peraturan ini maka Pemerintah Kota Lubuklinggau dengan Undang-undang nomor 41 tahun 2014 membentuk Kantor Layanan Pengadaan untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Kantor mempunyai fungsi sebagai berikut : (a) perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan pengadaan barang/ jasa; (b) pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan di bidang pelayanan pengadaan barang/ jasa; (c) pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga/instansi lain dalam kegiatan pengadaan barang/ jasa; (d) pelaksanaan pengawasan, pengendalian dan pembinaan kegiatan pengadaan barang/ jasa; (e) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan (f) pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan sesuai dengan tugas fungsinya. Dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa ini terdapat beberapa masalah yaitu : (1) rencana pelaksanaan pengadaan yang disampaikan kurang lengkap; (2) rencana pelaksanaan pengadaan yang disampaikan tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang; (3) tim teknis Kantor Layanan Pengadaan tidak memahami isi dan kelengkapan rencana pelaksanaan pengadaan; (4) verifikasi berkas oleh panitia sering tidak tepat waktu. Keempat permasalahan ini mempengaruhi kualitas pelayanan pengadaan barang jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota lubuklinggau. Tujuan penulisan adalah untuk mengetahui dan menganalisa. kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan. Berdasarkan teori dari Charles H. Levine, ada tiga factor yang dapat mengukur kualitas pelayanan yaitu : 1) Responsiveness; 2) Responsibility; 3) Accountability. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, baik menyangkut teknik pengumpulan data, analisis data dan pendekatan pengambilan keputusan. Teknik pengumpulan data dengan wawancara secara detail dengan key informan dan observasi langsung ke lapangan maka didapat kesimpulan bahwa

untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Layanan Pengadaan maka 1) agar rencana pelaksanaan pengadaan yang disampaikan bisa lengkap, maka diperlukan tim teknis yang membantu Pejabat Pembuat Komitmen mengerti tentang pengadaan barang/jasa pemerintah; 2) agar rencana pelaksanaan pengadaan yang disampaikan oleh pejabat pembuat komitmen yang dibantu tim teknis SKPD dapat sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang, solusi yang dapat diberikan yaitu memperbanyak Pejabat Pembuat Komitmen sehingga dapat fokus dalam penyusunan berka Rencana Pelaksanaan Pengadaan; 3) agar tim teknis kantor layanan pengadaan yang menerima berkas rencana pelaksanaan pengadaan dari pejabat pembuat komitmen bisa memahami isi dan kelengkapannya, maka diperlukan tim teknis yang mengerti tentang kelengkapan berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan sebaiknya juga memiliki sertifikat pengadaan atau pernah mengikuti bimbingan teknis pengadaan barang/jasa pemerintah; 4) agar Pokja atau panitia yang masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK walikota, sehingga untuk verifikasi berkas rencana pelaksanaan pengadaan sering tidak tepat waktu, tidak terjadi lagi, maka disarankan menempatkan panitia dalam jabatan fungsional, sehingga panitia dapat fokus dalam pengadaan saja.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pengadaan barang dan jasa pemerintah, Kantor Layanan Pengadaan



ABSTRACT**The Quality Of Goods/Services Procurement Service In The Procurement Service Of The Office Of The Town Of Lubuklinggau**

ARDI VIRGO NINO PUTRA
ardi.virgo1512@gmail.com

Open University Graduate Programs

The use of Budget revenues and Expenditures of the State Budget revenues and Expenditures or areas for the procurement of goods and services must comply with the regulations of the President Number 54 in 2010 and the last change number 4 by 2015 about Government procurement of goods/services. Based on this regulation then the Government town of Lubuklinggau with Act No. 41 2014 form Procurement Services Office to organize the tasks referred to in article 3, the Office has the following functions: (a) the formulation of the technical policy in the field service procurement of goods/services; (b) the implementation of activities in the field of goods/services pangadaan services; (c) implementation of the coordination and cooperation with other agencies/institutions in the activities of the procurement of goods/services; (d) implementation of the surveillance, control and construction activities of the procurement of goods/services; (e) implementation of the evaluation and reporting of the implementation tasks; and (f) the execution of the other tasks given boss ses ... The use of Budget revenues and Expenditures of the State Budget revenues and Expenditures or areas for the procurement of goods and services must comply with the regulations of the President Number 54 in 2010 and the last change number 4 by 2015 about Government procurement of goods/services. Based on this regulation then the Government town of Lubuklinggau with Act No. 41 2014 form Procurement Services Office to organize the tasks referred to in article 3, the Office has the following functions: (a) the formulation of the technical policy in the field service procurement of goods/services; (b) the implementation of activities in the field of goods/services pangadaan services; (c) implementation of the coordination and cooperation with other agencies/institutions in the activities of the procurement of goods/services; (d) implementation of the surveillance, control and construction activities of the procurement of goods/services; (e) implementation of the evaluation and reporting of the implementation tasks; and (f) the execution of the other tasks conferred in accordance with the duty supervisor function. In the implementation of the procurement of goods/services, there are a number of issues, namely: (1) procurement implementation plan presented less complete; (2) procurement implementation plan submitted does not

correspond to the work that will be on auction; (3) Procurement Services Office technical team does not understand the content and completeness of the plan of implementation of the procurement; (4) the verification file by Committee is often not timely. The fourth issue is affecting the quality of services procurement service in the Office of Procurement Services the town of lubuklinggau. The purpose of writing is to know and analyze the quality of goods/services procurement service in the Office of Procurement Services. Based on the theory of the Charles h. Levine, there are three factors that can measure the quality of service, namely: 1) Responsiveness; 2) Responsibility; 3) Accountability. This research uses qualitative research methods, both concerning the techniques of data collection, data analysis and decision making approach. Data collection techniques with detailed interviews with key informants and observations directly to the field then obtained the conclusion that in order to improve the quality of service in the Office of Procurement Services then 1) so that the execution plan can be delivered complete procurement, the technical team then needed help Officials understand Commitment Makers about government procurement of goods/services; 2) so that the execution plan by procurement officials assisted commitment maker technical team can match the jobs that will be in the auction, the solution can be given i.e. reproduce Commitment Maker so that Officials can focus in the preparation of Procurement implementation plan berka; 3 technical team) to the Office of procurement services that receive procurement implementation plan file of official commitment maker could understand the contents and completeness, then needed the technical team who understand about the completeness of the implementation plan for the procurement files should also have certificate procurement or has attended technical guidance government-procurement of goods/services; 4) so that the Committee or Pokja still comes from other departments comes on during working hours in accordance with the decision letter of the Mayor, so to verify procurement implementation plan file is often not timely, no longer occurs, then suggested placing the Committee in functional position, so that the Committee can focus in procurement only.

Keywords: quality of service of government procurement of goods and services, the Office of Procurement Services

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul " Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau" adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Lubuklinggau, 2016

Yang Menyatakan



(Ardi Virgo Nino Putra, ST)

NIM. 500580654

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau

Penyusun TAPM : Ardi Virgo Nino Putra, ST

NIM : 500580654

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari / Tanggal : Minggu / 24 Juli 2016

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Raniasa Putra, S.IP, M.Si
NIP. 19780512 200212 1 003



Dr. Deetje Sunarsih, M.Si
NIP. 19541013 198503 2 001

Penguji Ahli



Prof. Dr. Endang Wirjatmi TL, M.Si

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu
Program Magister Administrasi Publik



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur
Program Pascasarjana



Suciati, M.Sc, Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Ardi Virgo Nino Putra, ST
 NIM : 500580654
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa di Kantor Layanan
 Pengadaan Kota Lubuklinggau

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana,
 Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu / 23 Juli 2016
 Waktu : 14.30 – 16.00

dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : Dr. Tita Rosita, M.Pd

Penguji Ahli : Prof. Dr. Endang Wirjatmi TL, M.Si

Pembimbing I : Dr. Raniasa Putra, S.IP, M.Si

Pembimbing II : Dr. Deetje Sunarsih, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian/tesis ini dengan judul "**Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau**".

Penulisan Tesis ini disusun dalam rangka memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP) pada Program Magister Administrasi Publik (MAP) Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Penulis menyadari bahwa segala sesuatu yang penulis peroleh sampai selesainya tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan, arahan, kerjasama dan informasinya serta kritik dan saran yang tak ternilai harganya dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini juga penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama diantaranya kepada :

1. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP, M.Si, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk selalu dapat membimbing, memberikan nasihat serta saran yang kepada penulis.
2. Ibu Dr. Deetje Sunarsih, M.S.i, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk dapat membimbing, memberikan masukan, saran dan dukungan kepada Penulis.
3. Para Dosen pengajar Universitas Terbuka (UT) yang telah mengajar kami
4. Para pengurus Universitas Terbuka UPBJJ Palembang atas bantuannya kepada kami dalam mengikuti perkuliahan di Universitas Terbuka.
5. Bapak Irwan Suriadi, S.E, selaku Kepala Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini

6. Bapak Ir. Nobel Nawawi, MT selaku Kepala Dinas PU Kota Lubuklinggau yang telah memberikan dukungan untuk penelitian ini.
7. Papa dan Mama yang telah membesarkan dan selalu menyanyangiku selama ini.
8. Rahmalia, S.T, istri saya tercinta yang telah memberikan saya kesempatan untuk menambah ilmu lagi, memberikan support, masukan, do'a serta dukungan kepada saya dalam menyelesaikan TAPM ini.
9. Putra dan putri kesayanganku (M. Alive Alvaro dan Lakeisha Alvira) sebagai penyemangat dalam penulisan TAPM ini.
10. POKJA I Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau yang telah meluangkan waktu untuk bekerja bersama dan berdiskusi.
11. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Pokjar Lubuklinggau dan teman-teman kerja di Dinas Pekerjaan Umum Kota Lubuklinggau dan Kantor Layanan Pengadaan atas dukungannya.

Penulis juga menyadari bahwa pada laporan tesis ini banyak kekurangan baik didalam penyusunan maupun penulisan. Oleh karena itu saran dan kritik sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan tesis ini.

Akhirnya penulis hanya berharap semoga laporan tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang,

2016

Peneliti

RIWAYAT HIDUP

Nama : Ardi Virgo Nino Putra
 NIM : 500580654
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Tempat / Tanggal Lahir : Palembang / 17 September 1977

Riwayat Pendidikan : Lulus SD di SD Negeri 5 Sukarami Palembang Tahun 1989
 Lulus SMPN di Negeri 40 Palembang Tahun 1992
 Lulus SMAN di SMA Negeri 13 Palembang Tahun 1995
 Lulus D-III di Politeknik Negeri Sriwijaya Tahun 1998
 Lulus S1 Teknik Sipil di Universitas Sriwijaya (UNSRI) pada tahun 2001

Riwayat Pekerjaan : Tahun 2001 s/d 2002 Sebagai Staf di Konsultan Supervisor
 Tahun 2003 s/d 2005 sebagai staff di PT Kalbe Farma
 Tahun 2005 s/d 2006 sebagai staff di PT Dankos Lab.
 Tahun 2006 s/d 2011 sebagai staff di PT Hexpharm Jaya
 Tahun 2011 s/d sekarang sebagai staf di Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum Kota Lubuklinggau.

Palembang,

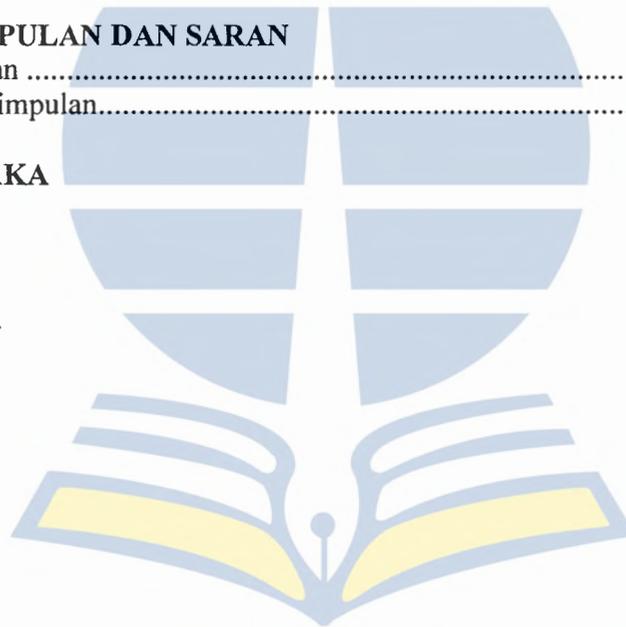
2016

Ardi Virgo Nino Putra
 NIM. 500580654

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	ii
Surat Pernyataan	iv
Lembar Persetujuan	vi
Kata Pengantar	ix
Riwayat Hidup	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Tabel	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Manfaat penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan Publik.....	8
1. Kualitas.....	8
2. Pelayanan.....	10
3. Pelayanan Publik.....	13
B. Teori Kualitas Pelayanan Publik	17
1. Zeithaml V.A Parasuraman dan Berry	17
2. Christian Gronros.....	18
3. David Garvin	20
4. G. Sianipar.....	22
5. Philip Kotler	23
6. Charles H. Levine	24
C. Teori Kualitas Pelayanan Publik yang digunakan.....	24
D. Kerangka Teori.....	29
E. Kerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	40
B. Definisi Konsep	41
C. Fokus Penelitian	41
D. Tahap dan Prosedur Penelitian	43
1. Tahap Pra Lapangan.....	43
2. Tahap Pekerjaan Lapangan.....	44
E. Jenis Data dan Sumber Data.....	45
1. Jenis Data	45

2. Sumber Data Penelitian.....	46
F. Informan Kunci (Key Informan) dan Informan Pendukung	46
G. Teknik Pengumpulan Data.....	48
H. Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data	50
I. Teknik Analisis Data.....	52
J. Lokasi, Waktu dan Jadwal Penelitian	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
B. Proses Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan.....	56
C. Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan.....	57
1. Responsiveness	58
2. Responsibility	99
3. Accountability	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Saran	129
B. Kesimpulan.....	130
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Layanan Pengadaan	54
Gambar 4.2 Contoh Berkas rencana pelaksanaan pengadaan	61
Gambar 4.3 Kegiatan Sosialisasi Tentang Pengadaan Barang Jasa Pemerintah Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan	63
Gambar 4.4 Tim teknis SKPD sedang membuat Dokumen Rencana Pelaksanaan Pengadaan untuk di lelang	67
Gambar 4.5 Sarana Dan Prasarana Yang Ada Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan	73
Gambar 4.6 Petugas Yang Terlibat Dalam pembuatan kelengkapan berkas lelang	78
Gambar 4.7 Pertugas Yang Selalu Siap Memberikan Informasi	84
Gambar 4.8 Sosialisasi Sebagai Wujud Penyebaran Informasi	86
Gambar 4.9 Koordinasi diantara petugas	94
Gambar 4.10 Proses Penyerahan Berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan	97

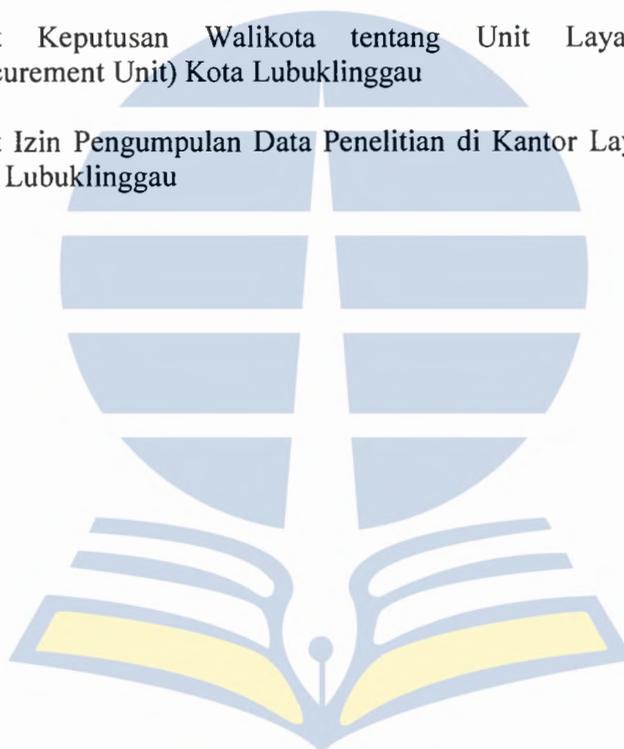
DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1.	Organisasi Pengadaan di Kota Lubuklinggau	5
Tabel 3.1	Fokus Penelitian	42
Tabel 3.2	Pelaksanaan Kegiatan dan Jadwal Penelitian	53



DAFTAR LAMPIRAN

- Lapiran 1. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 68 Tahun 2014 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Layanan Pengadaan Pemerintah Kota Lubuklinggau
- Lapiran 2. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 1 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau
- Lapiran 3. Struktur Organisasi Kantor Layanan Pengadaan Barang/Jasa Kota Lubuklinggau
- Lapiran 4. Surat Keputusan Walikota tentang Unit Layanan Pengadaan (Procurement Unit) Kota Lubuklinggau
- Lapiran 5. Surat Izin Pengumpulan Data Penelitian di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Kota Lubuklinggau adalah salah satu daerah tingkat II di provinsi Sumatera Selatan, yang terletak di perbatasan antara provinsi Sumatera Selatan dengan provinsi Bengkulu. Dengan luas wilayah berdasarkan Undang-undang Nomor 7 tahun 2001 adalah 401,50 km².

Visi Walikota dan Wakil Walikota Kota Lubuklinggau terpilih untuk periode 2013 – 2018, yaitu H.SN. Putra Sohe dan H. Sulaiman Kohar adalah “Terwujudnya Lubuklinggau sebagai Kota Jasa, Industri dan Perdagangan yang unggul dan menjadi *role-model* Masyarakat Madani”. Visi ini merangkum berbagai perkembangan yang sangat cepat dalam era globalisasi yang mengakibatkan meningkatnya kebutuhan penyediaan pelayanan dasar (*basic service*) yang lebih prima bagi masyarakat sehingga perlunya pengembangan sector unggulan (*corecompetences*) daerah di sector jasa, industry dan perdagangan.

Pembangunan baik fisik maupun nonfisik di Kota Lubuklinggau terus dilakukan, dana pembangunan berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) atau dari pusat yaitu Anggaran Pendapatan Belanja Nasional (APBN).

Pengadaan barang/jasa adalah salah satu proses dalam pelaksanaan pembangunan di daerah yang anggarannya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah / Anggaran Pendapatan dan Belanja

Nasional (APBD/APBN). Untuk mendapatkan pengadaan barang/jasa pemerintah yang dibiayai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Nasional/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBN/APBD) dilaksanakan dengan efektif dan efisien, sesuai dengan prinsip pengadaan yaitu persaingan sehat, transparan, terbuka dan perlakuan yang adil bagi semua pihak dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan baik dari segi fisik, keuangan maupun manfaat sehingga akan berdampak pada peningkatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan setingkat Peraturan Presiden.

Presiden Republik Indonesia yaitu, Bapak Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 6 Agustus 2010, menandatangani Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 berisi tentang tata cara Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, dan juga tentang organisasi Pengadaan Barang/Jasa. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 diharapkan menciptakan iklim kondusif bagi persaingan usaha yang sehat. Tujuannya adalah efisiensi dan optimalisasi belanja negara.

Untuk pelaksanaan pengadaan barang/jasa diperlukan organisasi pengadaan yaitu organisasi yang bisa melaksanakan dan mengendalikan pengadaan di Kota Lubuklinggau sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kota Lubuklinggau telah berumur 14 tahun dan selalu berusaha untuk meningkatkan pembangunan baik pembangunan fisik maupun nonfisik. Pembangunan daerah Kota Lubuklinggau memerlukan dana yang besar dan harus dapat berguna bagi daerah. Untuk mendapatkan manfaat yang besar bagi daerah maka harus dilakukan penanganan yang benar, jangan sampai dana yang besar menjadi sia-sia. Pembangunan fisik yang tidak tepat, pembelian barang yang berkualitas rendah, kurangnya kuantitas pekerjaan, dan banyak lagi kerugian yang akan timbul jika penanganan yang salah.

Untuk melaksanakan pengadaan barang/jasa di Kota Lubuklinggau harus mengikuti Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 dan perubahannya nomor 4 tahun 2015, yang salah satu pasalnya adalah tentang pembentukan organisasi pengadaan yaitu Unit Layanan Pengadaan (ULP), yaitu :

Pasal 1 ayat 8 Peraturan Presiden no 54 tahun 2010, berbunyi :

“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.”

Pasal 14 Ayat 1 Peraturan Presiden no 54 tahun 2010 berbunyi :

“K/L/D/I diwajibkan mempunyai ULP yang dapat memberikan pelayanan/pembinaan dibidang Pengadaan Barang/Jasa.”

Pasal 14 Ayat 2 Peraturan Presiden no 54 tahun 2010 berbunyi :

“ULP pada K/L/D/I dibentuk oleh Menteri/Pimpinan Lembaga/Kepala Daerah/Pimpinan Institusi.”

BAB XVIII KETENTUAN PERALIHAN Pasal 130 Ayat 1

berbunyi :

“ULP wajib dibentuk K/L/D/I paling lambat pada Tahun Anggaran 2014.”

BAB XVIII KETENTUAN PERALIHAN Pasal 130 Ayat 2

berbunyi :

“Dalam hal ULP belum terbentuk atau belum mampu melayani keseluruhan kebutuhan Pengadaan sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden ini, PA/KPA menetapkan Panitia Pengadaan untuk melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa.”

Selain peraturan-peraturan diatas juga ada beberapa pendapat tentang pengadaan barang/jasa di Kota Lubuklinggau sering terlambat, sehingga berdampak pada waktu pelaksanaan pemabangunan yang berkurang. Pendapat ini disampaikan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat yang ikut memantau pembangunan di Kota Lubuklinggau. Selain Lembaga Swadaya Masyarakat pendapat ini juga disampaikan oleh Kepala Dinas Di Satuan Kerja Perangkat Daerah pada Rapat Koordinasi yang diadakan setiap awal tahun oleh Pemerintah Kota.

Pada tanggal 1 Januari 2011 Pemerintah Kota Lubuklinggau membentuk Unit Layanan Pengadaan. Dari tanggal 1 Januari 2011 hingga tahun 2014 Kota Lubuklinggau belum mempunyai organisasi pelayanan pengadaan yang berdiri sendiri. Unit Layanan Pengadaan yang ada masih dibawah Bagian Pembangunan Kota Lubuklinggau. Sebagai Ketua Unit Layanan Pengadaan di jabat oleh Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Kota Lubuklinggau yang dibantu oleh Sekretaris Unit Layanan Pengadaan. Untuk pelaksanaan dibentuk Kelompok Kerja

(POKJA) Unit Layanan Pengadaan. Kelompok Kerja (POKJA) Unit Layanan Pengadaan ini dibentuk dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Walikota Lubuklinggau Nomor 1 Tahun 2011 tentang Penunjukan Personil Kelompok Kerja (POKJA) Unit Layanan Pengadaan di lingkungan Pemerintah Kota Lubuklinggau.

Kelompok Kerja Unit Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau ada 3 (tiga) yaitu Pokja I, Pokja II dan Pokja III. Pembagian ini berdasarkan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) tertentu. Setiap Pokja bertugas melaksanakan proses pengadaan di SKPD yang telah ditentukan.

Tabel di bawah ini menunjukkan organisasi pengadaan di Kota Lubuklinggau dari tahun 2011 sampai dengan 2015.

Tabel 1.1
Organisasi Pengadaan

No.	Tahun	Dasar Pembentukan			Bentuk ULP
		Keputusan	Nomor	Tanggal	
1.	2011	Keputusan Walikota Lubuklinggau	29/KPTS/ADM.PEMB/2011	11 Januari 2011	Ad Hoc ULP melekat pada Bagian Adm Pembangunan
2.	2012	Keputusan Walikota Lubuklinggau	17/KPTS/Adm.Pemb/2012	4 Januari 2012	Ad Hoc ULP melekat pada Bagian Adm Pembangunan
3.	2013	Keputusan Walikota Lubuklinggau	23/KPTS/Adm.Pemb/2013	7 Januari 2013	Ad Hoc ULP melekat pada Bagian Adm Pembangunan
4.	2014	Keputusan Walikota Lubuklinggau	12/KPTS/Adm.Pemb/2014 t	2 Januari 2014	Ad Hoc ULP melekat pada Bagian Adm Pembangunan
5.	2015	Peraturan Walikota Lubuklinggau	68 Tahun 2014	6 Oktober 2014	Permanen Kantor Layanan Pengadaan

Sumber : data sekunder

Awal tahun 2015 tepatnya tanggal 15 Januari 2015 dengan dilantiknya pejabat setingkat eselon III atau kepala kantor maka berdirilah Kantor Layanan Pengadaan Pemerintah Kota Lubuklinggau yang berada langsung dibawah Sekretariat Daerah. Kantor Layanan Pengadaan dipimpin oleh seorang kepala kantor yang membawahi 4 (empat) orang Kasi dan membawahi fungsional kelompok kerja pengadaan barang dan jasa yang bertugas melakukan proses pengadaan.

Kelompok kerja (POKJA) Unit Layanan Pengadaan masih mengadopsi struktur yang lama yang terdiri dari Pokja I, Pokja II, Pokja III yang membawahi beberapa satuan kerja. Apabila ada satuan kerja dibawah pokja yang bersangkutan maka pokja tersebut yang melakukan proses pelelangan. Seharusnya setelah kantor layanan pengadaan terbentuk maka kepala kantor layanan pengadaan segera mengangkat kelompok kerja dengan satu orang koordinator. Pokja untuk pekerjaan yang banyak dapat dibagi berdasarkan Dinas-dinas yang telah ditentukan.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka dirumuskanlah perumusan masalah penelitian ini yaitu, Bagaimanakah kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini ada 2 (dua) yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, yakni :

- A. Manfaat Teoritis. Dapat dijadikan sebagai referensi, informasi dan kajian ilmiah dalam pengembangan ilmu Manajemen Publik, khususnya tentang pelayanan pengadaan barang dan jasa pemerintah.
- B. Manfaat Praktis. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sumbangan pemikiran dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pengadaan barang dan jasa pemerintah di lingkungan Pemerintah Kota Lubuklinggau, khususnya pada Kantor Layanan Pengadaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan Publik

Guna pemahaman lebih mendalam terkait penelitian ini, maka kajian pustaka terkait kualitas pelayanan publik, teruraikan sebagai berikut :

1. Kualitas

Kajian tentang kualitas pelayanan ini, dalam tataran konsep terurai sebagai berikut, bahwa beberapa definisi atau pengertian telah dikemukakan oleh para ahli mengenai kualitas diantaranya, pendapat Lovelock, Tjiptono dan Candra (2005:51) mengatakan bahwa:

“Secara spesifik tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima, namun secara universal, dari definisi yang ada terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen berikut: (1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; (2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan; (3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).”

Lebih lanjut Tjiptono dan Candra (2005:51) berpendapat bahwa:

“Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebijakan suatu produk barang atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas”.

Pendapat lainnya, dikemukakan oleh Gaspersz (199:5)

bahwa:

“Kualitas mengacu kepada pengertian pokok sebagai berikut: (1) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk ini; (2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan”.

Menurut Garvin (dikutip dari Lovelock, 1992:366) bahwa ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan situasi yang berlainan yang meliputi:

“... (1) Dari sudut pandang transeden (*transcendental approach*), menurutnya: *"quality is synonymous with innate excellence"*, pelayanan adalah sesuatu yang *innate excellence* dimana kualitasnya dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan; (2) Dari sudut pandang produk jasa (*product-based approach*), menurutnya: *"quality is a precise and measureable variable"*. Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur; (3) Dari sudut pandang pengguna jasa (*User-based approach*), menurutnya: *"the goods that having the highest quality are the goods that the best satisfy the preference of consumer"*. Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang maka itu merupakan produk yang paling berkualitas; (4) Dari sudut pandang produsen (*manufacturing-based approach*), menurutnya: *"quality means conformance to requirements"*. Kualitas ditentukan oleh standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan ditentukan oleh konsumen yang akan mengkonsumsinya; (5) Dari sudut pandang nilai (*value-based approach*), menurutnya: *"a quality product is one that provides performance or compormance at a acceptable prose or cost"*. Kualitas dipandang dari segi nilai dan harga yang bersifat relative, produk yang memiliki kualitas tinggi belum tentu produk yang paling bernilai, tetapi jasa yang bernilai adalah yang paling tepat untuk dikonsumsi.”

Trigono (1997:76) menjelaskan kualitas sebagai suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk (barang dan jasa).

Sementara Goetsh dan Davis (dikutip dari Tjiptono, 1996:51) mendefinisikan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi kebutuhan.

Lukman (1999:11) menyatakan bahwa kualitas adalah janji pelayanan agar yang dilayani merasa diuntungkan. Mutis dan Gaspersz (1994:2) mendefinisikan kualitas dengan mengacu pada dua pokok pengertian sebagai berikut:

“*pertama*, kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan atau keunggulan produk yang memenuhi keinginan konsumen, dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu dan *kedua*, kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.”

Dari beberapa pengertian mengenai kualitas ini dapat disimpulkan bahwa kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pengguna layanan terhadap produk (barang dan jasa) yang dihasilkan oleh penyelenggara layanan.

2. Pelayanan

Diawali dengan rumusan umum mengenai pelayanan, Ibrahim (2008:4-5) mengemukakan, bahwa pelayanan sangat penting peranannya bagi keberhasilan organisasi jenis apapun juga, walaupun tentunya dengan

sasaran yang berbeda-beda. Bagi organisasi bisnis atau swasta tentunya pelayanan merupakan bagian penting dari upaya mendapatkan keuntungan yang layak, bagi organisasi publik tentunya pelayanan publik itu memang harus menjadi keluarannya (karena sifatnya yang non profit), bagi organisasi sosial kemasyarakatan (misalnya LSM) maka pelayanan itu bermakna memberikan pengabdian yang sebaik-baiknya bagi konstituen yang dibelanya (karena juga sifatnya yang non profit).

Davis dan Heineke (2003:1-16) dalam Ibrahim (2008:1-2), mengemukakan, bahwa pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan pelanggan, tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara eksak ukuran kepuasaanya, sangat sensitif dan sukar diprediksi ke depannya serta sangat tergantung juga pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima dan dibayarnya. Kemanapun kita pergi, kita akan menemukan pelayanan beragam jenisnya, tingkat keandalannya, dan tidak diragukan lagi bahwa pelayanan tidak boleh dianggap sebagai hal sepele. Kualitas dan kuantitas pelayanan, dimanapun juga dewasa ini, merupakan bagian yang menentukan dari keberhasilan perekonomian dan kesejahteraan suatu bangsa pada umumnya. Untuk itulah kita harus memahami benar situasi lingkungan pelayanan kontemporer secara baik, merancang sistem dan strategi pelayanannya. Mengelola dengan baik dalam tatalaksana, pengawasan dan umpan baliknya. Pendek kata, kita harus melihat dan mendekati pelayanan (apakah swasta dan publik atau pelayanan masyarakat lainnya) secara sistemik.

Senada dengan uraian sebelumnya, keberhasilan suatu pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan tergantung kepada kompetensi, dedikasi dan kesungguhan pegawai pelayanan untuk melaksanakannya, terkait dengan pemahaman tentang pelayanan publik tersebut, berikut dikemukakan pendapat Balk (1996:1) tentang bagaimana pelayanan itu sebagai kewajiban yang harus dilakukan secara baik dan benar, sebagai berikut:

"All government employess are charged wit promoting and protecting the public interest. They have important citizen obligations at their workplace toward elected officials and the community at large. Ocasionally these responsibilities require subordinates to go far beyond conventional practice since public servants are expected to question harmful policies, resist wasteful practice and disclose unlawful acts."

Dari pendapat ini, menguraikan bahwa semua pegawai pemerintah memiliki kewajiban untuk memperjuangkan dan melindungi kepentingan publik. Tanggung jawab ini menuntut para pegawai di suatu organisasi pemerintahan melaksanakan tugasnya dapat melebihi praktek pada umumnya, karena pelayanan publik diharapkan untuk dapat mempertanyakan kebijakan-kebijakan yang merugikan, menentang praktek pemborosan dan mencegah tindakan melanggar hukum.

Ivacevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) dalam Ratminto et. al. (2006:2) mendefenisikan pelayanan yaitu, produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Boediono (2003:60) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang

memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Sehingga pelayanan diartikan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara petugas pelayanan dengan pengguna layanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh Dinas selaku pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pengguna layanan.

3. Pelayanan Publik

Setelah mengetahui pengertian ataupun defenisi pelayanan, selanjutnya akan dikaji mengenai pelayanan publik itu sendiri. Kaitannya dengan hal ini termasuk ke dalam pelayanan publik, hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut:

Saefullah (1999:5) dalam Rachmawati (2012:67) mengemukakan bahwa, pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pada penduduk umum yang menjadi warga negara ataupun yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Dengan demikian, di lihat dari prosesnya, dalam pelayanan umum terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada penduduk, sedangkan penduduk sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah. Lebih lanjut Saefullah mengemukakan bahwa, secara

operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar, yaitu : (a) Pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum, yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan dan lain sebagainya; (b) Pelayanan yang diberikan secara orang perorangan, yang meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh kartu penduduk dan surat-surat lainnya, pembelian karcis perjalanan dan lain sebagainya.

Secara etimologis, Ibrahim (2008:15) mengartikan pelayanan dan publik yakni, pelayanan, *service = to serve*, bukan minta dilayani atau *to be served*. Publik = *public* (Random House, 1968:1068 dikutip dari Ibrahim, 2004:3-4) diartikan *pertaining to or affecting a population or a company as a whole; open to all person; owned by a community; performed on behalf of a community; serving a community as an official*. Dari rumusan di atas terlihatlah bahwa istilah “publik”, sangat tergantung pada konteksnya, dapat berarti masyarakat luas, dapat berarti pemerintahan, dapat juga segala sesuatu yang menyangkut demi kepentingan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah atau pemerintahan.

Selain itu pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai keinginan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan kata lain, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pemberian pelayanan masyarakat yang bersifat jasa berbeda dengan pelayanan yang berbentuk barang. Gaspersz (1997:241) memberi batasan pelayanan yang bersifat jasa, yaitu : (a) Pelayanan merupakan keluaran yang tidak berbentuk (*intangible output*); (b) Pelayanan merupakan keluaran variabel tidak standar; (c) Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi; (d) Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan; (e) Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan; (f) Keterampilan personil “diserahkan” atau diberikan secara langsung kepada pelanggan; (g) Pelayanan tidak dapat diproduksi secara maksimal; (h) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan; (i) Perusahaan jasa pada umumnya bersifat subyektif; (j) Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan; (k) Pengukuran

efektivitas pelayanan bersifat subyektif; (l) Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses; (m) Option penetapan harga lebih rumit.

Dalam hubungannya dengan penelitian tentang kualitas pelayanan ini, yang merupakan salah satu dari layanan jasa, maka jasa diartikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan suatu kepemilikan (Tjiptono, 1996:23). Jasa merupakan aktivitas, manfaat dan kepuasan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain. Jasa yang bersifat tidak berwujud fisik maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Oleh karena itu orang tidak bisa menilai kualitas jasa sebelum orang tersebut merasakannya atau mengkonsumsi jasa itu, namun demikian produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisiknya. Pelayanan ini sifatnya tidak berwujud fisik, dalam prosesnya dan keluarannya sangat dipengaruhi dan didukung oleh produk fisik, seperti peralatan dan petugas, dan fasilitas pendukung lainnya.

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi apa yang diharapkan masyarakat pengguna. Baik atau buruknya kualitas jasa tergantung dari kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan masyarakat pengguna secara konsisten dan berakhir pada persepsi masyarakat pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang baik bukanlah diukur atau dirasakan oleh penyedia jasa layanan, namun dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan tersebut.

Agar pelaksanaan pelayanan ini dapat berjalan baik dan jelas diperlukan tatalaksana pelayanan publik, untuk ini Ibrahim (2008:55) mengemukakan bahwa, dalam kebijakan pengaturan tatalaksana pelayanan publik memuat antara lain: (1) landasan hukum dari pelayanan publik tersebut, sesuai tingkatannya; (2) maksud dan tujuan pelayanan publik tersebut, sesuai jenis, sifat dan tingkatannya; (3) alur atau proses atau tatacara pelayananya; (4) persyaratan yang harus dipenuhi, baik yang bersifat teknis maupun yang bersifat administratif; (5) tatacara penilaian untuk memberikan kepastian kepada masyarakat atas persetujuan dan atau penolakannya; (6) rincian biaya jasa pelayanan publik tersebut dan cara pembayarannya; (7) waktu penyelesaian setiap tahapan pelayanan tersebut; (8) uraian mengenai hak dan kewajiban pihak yang memberikan dan menerima pelayanan publik tersebut; (9) penunjukkan petugas atau pejabat yang ditugasi menerima keluhan dari masyarakat dan mencari solusi pemecahannya.

B. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Berkaitan dengan teori kualitas pelayanan publik, ada banyak pakar atau ahli bidang ilmu administrasi khususnya tentang pelayanan yang mengemukakan pendapatnya mengenai teori kualitas pelayanan publik ini. Adapun pakar atau ahli tersebut, sebagai berikut:

1. Zeithaml V.A., Parasuraman dan Berry

Zeithaml, V.A., Parasuraman dan Berry (1990:19) mengartikan kualitas layanan sebagai pendapat atau sikap relatif terhadap layanan dan

hasil perbandingan harapan dengan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990:24) melalui metode penilaian kualitas pelayanan (metode *servqual*) mengungkapkan prinsip-prinsip yang harus ada pada suatu kualitas pelayanan, yakni:

- (1) *Tangibles* (berwujud dan dapat diukur), yaitu kelengkapan pelayanan yang bisa dilihat atau dirasakan secara langsung oleh pelanggan, seperti ruangan, fasilitas, dan penampilan petugas;
- (2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan melayani sesuai dengan keinginan pelanggan, diantaranya kecepatan, ketepatan, kemampuan, dan kesiapan pelayanan;
- (3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan, seperti ketanggapan terhadap keluhan pelanggan, kemampuan memberikan informasi dengan bahasa yang dapat dipahami, dan mengutamakan kepentingan pelanggan;
- (4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan;
- (5) *Emphaty* (empati/perhatian), yang tercermin dari perhatian terhadap keinginan pelanggan dan kemudahan untuk dihubungi.

2. Christian Gronroos

Pendapat yang dikemukakan oleh Gronroos (1990), menyatakan dalam tulisanya bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu *outcome related*, *process related*, dan

image related criteria. Ketiga kriteria tersebut kemudian dijabarkan dalam enam dimensi, sebagai berikut:

- (1) *Professionalism and skills*, yaitu merupakan *outcome related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, *system operasional* dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional;
- (2) *Attitudes and behavior*, kriteria ini adalah *process related criteria*. Pelanggan merasa bahwa pegawai perusahaan (*contact personnel*) sangat menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan, tulus dan senang hati;
- (3) *Accessibility and flexibility*, kriteria ini termasuk dalam *process related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, pegawai dan system operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat memberikan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan;
- (4) *Reliability and trustworthiness*, kriteria ini juga termasuk dalam *process related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta pegawai dan sistemnya;

- (5) *Recovery*, yaitu mengenai *process related criteria*. Pelanggan menyadari jika ada sesuatu kesalahan atau hal-hal yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan serta solusi yang tepat;
- (6) *Reputation and credibility*, yaitu mengenai *image related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasional dari penyedia jasa dapat dipercaya dan mampu memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

3. David Garvin

Dalam mendefinisikan pelayanan yang berkualitas, terdapat beberapa dimensi pokok yang menjadi pertimbangan dalam menentukan suatu perencanaan strategis serta sebagai bahan analisis. Ada 8 (delapan) dimensi kualitas yang dikembangkan oleh Garvin (dikutip dari Lovelock, 1992:14) yang digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis seperti tersebut di atas, antara lain:

- (1) Kinerja (*performance*) yang menyangkut karakteristik operasi pokok dari produk. Misalnya kecepatan, kapasitas, kemudahan dan kenyamanan;
- (2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. Misalnya perlengkapan *interior* dan *eksterior*;

- (3) Kehandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kegagalan atau kerusakan pada saat dioperasikan. Misalnya, mobil yang wring mogok/rusak;
- (4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standars-tandar yang telah ditetapkan sebelumnya;
- (5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup teknis maupun ekonomis penggunaan produk;
- (6) Penanganan perbaikan (*serviceability*), yaitu kemudahan dalam perbaikan atau reparasi yang meliputi kompetensi, kecepatan, kenyamanan, termasuk penanganan keluhan yang memuaskan;
- (7) Estetika, yaitu daya tarik dari suatu produk terhadap panca indera. Misalnya bentuk fisik yang menarik, model atau desain yang artistik, perpaduan warna, dan sebagainya;
- (8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau ciri-ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersiapkan kualitasnya dari segi aspek harga, nama merk, iklan, reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya.

4. G. Sianipar

Menurut pendapat Sianipar (1998:19-20), ada sepuluh atribut yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan jasa, yaitu:

- (1) Ketepatan waktu pelayanan. Berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses;
- (2) Akurasi pelayanan. Berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan;
- (3) Kesopanan dan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti: operator telepon, satpam, pengemudi, staf administrasi, kasir, resepsionis dan lain-lain;
- (4) Tanggung jawab. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan;
- (5) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung dan komplementer lainnya;
- (6) Kemudahan mendapatkan pelayanan;
- (7) Variasi model pelayanan. Berkaitan dengan inovasi dan lain-lain.
- (8) Pelayanan pribadi. Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain;
- (9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudian menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk lainnya. seperti

lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas hiburan, AC dan lain-lain.

- (10) Atribut pendukung pelayanan seperti AC, bahan bacaan, dan lain-lain.

5. Philip Kotler

Pemahaman akan adanya perbedaan pandangan terhadap kualitas sebagaimana yang diuraikan itu, dapat bermanfaat dalam mengatasi konflik yang kadangkala timbul secara internal antara pimpinan dalam bagian yang berbeda maupun secara eksternal antar instansi maupun antar pemerintahan. Mengantisipasi hal ini, Kotler (1997:561) memberikan 5 (lima) determinan kualitas pelayanan yang dapat mengeliminir ketidakpuasan publik, yaitu:

- (1) Keterandalan (*reliability*): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan, terpercaya;
- (2) Responsif (*responsiveness*): jasa dengan cepat atau ketanggapan;
- (3) Keyakinan (*confidence*): pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*;
- (4) Empati (*empathy*): syarat untuk perduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan; dan
- (5) Berwujud (*tangible*): penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

6. Charles H. Levine

Levine (1990:188-190) mengemukakan bahwa untuk mengetahui apa yang menjadi harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan terdiri dari 3 (tiga) konsep yaitu *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. *Responsiveness* merupakan daya tanggap organisasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan terhadap keinginan, aspirasi dan harapan serta tuntutan pengguna layanan; *responsibility* menjelaskan sejauhmana penyelenggaraan pelayanan dilakukan mengikuti atau taat dengan hukum, peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan dan *accountability* menjelaskan kesesuaian antara proses penyelenggaraan pelayanan dengan nilai-nilai atau norma-norma yang berkembang di masyarakat selaku pengguna layanan.

C. Teori Kualitas Pelayanan Publik Yang Digunakan

Kaitannya dengan fokus permasalahan penelitian ini, berada di tataran proses pelayanan yang terjadi bukan kepada hasil pelayanan yang dilakukan, sehingga digunakannya teori Levine (1990:188-199) sebagai pisau analisis dalam memecahkan permasalahan penelitian ini. Konsep yang dikemukakan oleh Levine (1990:188-190) ini, dengan tegas dapat “mengupas” permasalahan penelitian ini, sehingga nantinya ditemukan solusi. Hal ini dikarenakan konsep Levine (1990:188-190) berorientasi kepada proses pelayanan bukan kepada hasil pelayanan. Karena permasalahan penelitian ini berada di tataran proses dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa. Selain itu, pendapat Levine (1990:188-190)

ini, sesuai situasi dan kondisi di lapangan (*actionable causes*), ini dibuktikan dengan uraian tiap konsep dari teori ini dapat diterapkan (dimplementasikan) dan terukur sehingga hasil penelitian berupa temuan diharapkan akan baik dan tepat sehingga dapat memecahkan permasalahan penelitian ini. Argumen inilah sebagai upaya menjawab apa yang ditanyakan dalam penelitian ini secara konseptual-teoritis.

Berikut ini adalah ulasan berkaitan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Secara konseptual-teoritis, Levine (1990:188-190) mengemukakan bahwa untuk mengetahui apa yang menjadi harapan masyarakat terhadap kinerja organisasi dalam pelayanan publik terdiri dari 3 (tiga) konsep yaitu *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. Dimana ketiga konsep ini dipakai para pengamat ataupun ahli secara bergantian, namun kenyataanya bahwa ketiga konsep ini memiliki makna yang berbeda dan ketika ajaran ini dilaksanakan, juga memiliki perbedaan (pertentangan) dalam tindakannya. Perbedaan (pertentangan) tindakan inilah yang menjadikan pekerjaan para pengambil kebijakan dan para administrator publik menjadi rumit dan menantang.

Levine (1990:189) menjelaskan tentang *responsiveness*, yakni: *pertama*, warga negara berharap pegawai atau petugas seharusnya tanggap terhadap permintaan dan tuntutan-tuntutan mereka dalam menerima layanan. *Kedua*, kesulitan muncul ketika warga negara dan kelompok kepentingan berharap terlalu banyak minta ditanggapi oleh pemerintah. Hal ini bermakna bahwa kesulitan dapat timbul bagi organisasi dalam memberikan pelayananya. *Ketiga*, *responsiveness* adakalanya lebih baik

dipahami sebagai persyaratan yang prosedural bagi pemerintah yang baik daripada sebagai suatu persyaratan yang substantif. Ini bermakna bahwa *responsivenees* sebaiknya dijadikan sebagai persyaratan yang prosedural dalam arti ada tahap-tahapan dalam menanggapi permintaan dan tuntutan-tuntutan masyarakat selaku pengguna layanan, dibandingkan sebagai persyaratan substansial. *Keempat*, keinginan dan tuntutan warga negara mungkin tak terbatas, tetapi hukum dan sumber daya dari pemerintah jelas terbatas. Ini bermakna bahwa organisasi dalam melaksanakan pelayanannya mungkin memiliki keterbatasan-keterbatasan baik dari aspek hukum maupun sumber daya. Oleh karenanya, idealnya menurut Levine akibat keterbatasan ini, sebaiknya organisasi mampu menyesuaikan keadaan dengan tetap memperhatikan keinginan dan tuntutan masyarakat selaku pengguna layanan. *Kelima*, ketentuan dalam pembuatan peraturan mengajak instansi atau lembaga lain untuk mendorong partisipasi dari berbagai pihak yang berkepentingan. Uraian ini mengisyaratkan bahwa *responsiveness* merupakan daya tanggap organisasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan terhadap keinginan, aspirasi dan harapan serta tuntutan pengguna layanan.

Berkaitan dengan *responsibility* yang dikutip penulis dalam buku Levine (1990:189-190) menjelaskan sebagai berikut: *pertama*, sementara *responsiveness* adalah para pejabat pemerintah memenuhi permintaan dan tuntutan warga, *responsibility* menyiratkan bahwa mereka akan mematuhi nilai-nilai *eksplisit* (jelas atau tegas) dan *implisit* (tersirat) administrasi dan kebijakan yang tepat. Pegawai negeri sipil yang bertanggung jawab

seyogyanya mengetahui hukum ataupun peraturan yang ada dan memiliki keyakinan tentang administrasi yang tepat dari program mereka. Konsep dari peran ini dan perilaku pegawai negeri sipil jika didekati dengan pemikirannya Weber dan pemikiran Wilson mengenai birokrasi publik sebagai tindakan *sinus ac Irae studio* (tanpa kedengkian atau penyimpangan) dalam hukum administrasi yang tepat. Berdasarkan konsep ini, para administrator dapat membuat keputusan-keputusan tanpa terus-menerus memperhatikan opini publik, pengalaman atau keahlian dan komentator hukum daripada pertimbangan politik yang cepat atau langsung dan yang utama. *Kedua*, seperti halnya *responsiveness*, *responsibility* dapat dilakukan sebagai perbuatan yang berlebihan. Pegawai Negeri Sipil dapat menjadi terlalu yakin akan kemampuan khas mereka untuk membedakan kepentingan masyarakat. Mereka dapat mengasumsikan yang terburuk tentang siapa saja yang tidak setuju dengan penafsiran mereka berkaitan dengan tujuan dari sebuah program sehingga mereka tidak setuju atau menolak. "merepresentasikan yang sempit, kepentingan mementingkan diri sendiri. Apakah "menghalangi," atau "tidak berpengetahuan". Sedangkan petugas menanggapi berlebihan terlalu mudah menyetujui tuntutan warga negara atau masyarakat, tanggung jawab yang berlebihan menyebabkan para administrator kurang memiliki fleksibilitas atau kelenturan. Berdasarkan uraian di atas, maka dalam konteks penelitian ini *responsibility* menjelaskan sejauhmana penyelenggaraan pelayanan dilakukan mengikuti atau taat dengan hukum, peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Berkaitan dengan *accountability*, yang dikutip penulis dalam buku Levine (1990:190) menjelaskan sebagai berikut: *accountability* menyiratkan bahwa pegawai negeri sipil (penyelenggara pelayanan) pada akhirnya harus menjawab kepada pejabat publik yang dipilih rakyat (DPR). Hal ini merupakan konsep tertinggi dari demokrasi, sebuah metode pengawasan pegawai negeri sipil dengan membuat mereka tunduk kepada kehendak pejabat publik yang dipilih rakyat (DPR). *Accountability* tumpang tindih dengan *responsibility* yaitu penekanannya terhadap birokrasi dalam menghormati hukum atau peraturan yang disahkan oleh Kongres (DPR) dan ditandatangani oleh presiden. Hal ini juga mengimplikasikan umumnya daya tanggap organisasi (*responsiveness*) memenuhi keinginan pejabat yang dipilih rakyat (DPR) daripada sikap respek pada keahlian dan penilaian pegawai negeri sipil. Akuntabilitas mengharuskan menggunakan pengawasan masyarakat adalah yang sangat substansial atau sangat penting lebih dari pejabat yang dipilih rakyat (DPR) melalui pemungutan suara ataupun dengan cara lainnya.

Accountability cenderung untuk menyajikan demokrasi terbaik ketika para administrator mengantisipasi keinginan yang sah dari pejabat yang dipilih rakyat dan mengatur perilaku mereka agar sesuai. Jika akuntabilitas mengharuskan hukuman yang tetap untuk suatu kesalahan, hal ini dapat menyisakan warisan perilaku birokrasi yang tidak pantas yang mungkin ditimbulkan dapat merugikan yang substansial (besar) di warga negara. Kerugian seperti itu dari waktu ke waktu dapat melemahkan legitimasi atau keabsahan pemerintah. Upaya untuk memastikan bahwa

akuntabilitas bukan merupakan berkah yang sempurna, mereka dapat meningkatkan kelesuan birokrasi. James Fasler telah mengamati, "menciptakan banyak sekali kontrol negatif menimbulkan suasana ketidakpercayaan yang menyebar luas, yang dapat menurunkan moral mereka dimana kita mengandalkan mereka untuk pencapaian program publik". Catatan dia bahwa "kontrol eksternal untuk administrasi dapat menggantikan atau melemahkan kontrol administratif internal". Dengan meningkatkan persyaratan untuk meninjau usulan keputusan, mereka meningkatkan pita merah, tindakan penundaan dan mungkin 'tanggungjawab administrasi membosankan untuk masyarakat' dalam pembuluh yang berhubungan. Nonet berpendapat bahwa penekanan pada akuntabilitas menyebabkan orang menyusuri jalan menuju formalitas dan legalisme. Dengan demikian, keinginan untuk akuntabilitas harus mempertimbangkan daya tanggap dan kemampuan untuk mewujudkan tujuan kebijakan secara efisien dan efektif. Dalam konteks penelitian ini *accountability* menjelaskan kesesuaian antara proses penyelenggaraan pelayanan dengan nilai-nilai atau norma-norma yang berkembang di masyarakat selaku pengguna layanan.

D. Kerangka Teori

Levine (1990:188-190) mengemukakan bahwa untuk mengetahui apa yang menjadi harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan terdiri dari 3 (tiga) konsep yaitu *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*.

Berkaitan dengan uraian dengan tentang *responsiveness, responsibility dan accountability* ini, Levine (1990:188) mengemukakan sebagai berikut:

“In describing desirable relationships between public agencies and democratic society, three concepts—responsiveness, responsibility and accountability—repeatedly surface. Some observers use these terms interchangeably. In fact, however, they have different meanings and at times imply contradictory courses of action. These contradictions help make the work of policy makers and public administrators complex and challenging.”

Pendapat di atas menjelaskan, bahwa untuk menggambarkan hubungan antara lembaga-lembaga publik sebagai penyelenggara layanan dengan masyarakat selaku pengguna layanan, dapat dilihat melalui tiga konsep *responsiveness, responsibility dan accountability*. Dimana ketiga konsep ini dipakai para pengamat secara bergantian, namun kenyataannya bahwa ketiga konsep ini memiliki makna yang berbeda dan ketika ajaran ini dilaksanakan, juga memiliki perbedaan (pertentangan) dalam tindakannya. Perbedaan (pertentangan) tindakan inilah yang menjadikan pekerjaan para pengambil kebijakan dan para administrator publik menjadi rumit dan menantang.

Lebih lanjut Levine (1990:189) menjelaskan tentang *responsiveness* yakni, *“citizens expect civil servants to be responsive to their request and demands”*. Dari pendapat ini diketahui, bahwa masyarakat pengguna layanan berharap petugas penyelenggara layanan tanggap terhadap permintaan dan tuntutan mereka. Namun keinginan dan tuntutan masyarakat ini mungkin tak terbatas, tetapi hukum dan sumber daya dari pemerintah adalah terbatas. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Levine

(1990:189) bahwa, “ *the wants and demands of citizens may be infinite, but the laws and resources of government are clearly finite* ”.

Namun kesulitan muncul ketika warga negara dan kelompok kepentingan pengguna layanan berharap terlalu banyak minta ditanggapi oleh pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Hal ini dikemukakan Levine (1990:189), bahwa “*difficulties arise when citizens and interest groups expect too much responsiveness.*”.

Lebih lanjut melalui pendapatnya, Levine (1990 : 189) mengemukakan, bahwa “*responsiveness is better understood as a procedural requirement for good government than as a substantive requirement*”. Dari pernyataan ini diketahui, bahwa *responsiveness* lebih baik dipahami sebagai persyaratan prosedural bagi pemerintah selaku penyelenggara layanan daripada sebagai suatu persyaratan yang substantif (Namun sebaliknya bagi masyarakat pengguna layanan persyaratan substantif ini menjadi lebih penting dibandingkan persyaratan prosedural).

Berkaitan dengan ketentuan dalam pembuatan peraturan yang dilakukan oleh instansi pemerintah selaku penyelenggara layanan, Levine (1990:189) mengemukakan, bahwa “*the rulemaking requirements call for agencies to encourage participation by interested parties*”. Ini menunjukkan bahwa sebaiknya instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan dalam membuat ketentuan dalam suatu peraturan, mengajak instansi ataupun lembaga lain yang berkepentingan untuk berpartisipasi.

Berkaitan dengan *responsibility* Levine (1990:189-190) mengemukakan bahwa:

"...While responsiveness that government officials meet the requests and demands of citizens, Responsibility implies that they will adhere to the explicit and implicit values of proper administrations and policy. Responsible civil servants know the law and have convictions about the proper administration of their programs. These values buffer them from the confusion, clamor and demands of the political world in which they function. This conception of the role and behavior of civil servants approaches the old weberian and wilsonian notions of the public bureaucracy as acting sine irae ac studio (without malice or bias) in the proper administration of the law. Under this conception, administrators can make decisions without constantly attending to public opinion; expertise and law rather than immediate political considerations become central..."

Terdapat perbedaan antara defenisi *responsiveness* dengan *responsibility*, dimana dalam *responsiveness* aparat pemerintah sebagai penyelenggara layanan dapat memenuhi permintaan dan tuntutan masyarakat pengguna layanan, sedangkan *responsibility* menyiratkan bahwa aparat pemerintah selaku penyelenggara layanan akan mematuhi nilai-nilai *eksplisit* (jelas atau tegas) dan *implisit* (tersirat) dari administrasi dan kebijakan yang tepat dari instansi pemerintah itu. Pegawai negeri sipil sebagai orang yang menyelenggarakan layanan yang bertanggung jawab seyogyanya mengetahui hukum ataupun peraturan yang ada dan memiliki keyakinan tentang administrasi yang tepat dari program mereka.

Bagi aparat pemerintah sebagai penyelenggara layanan, nilai-nilai ini berfungsi sebagai pencegah konflik, kebingungan maupun tekanan dari dunia politik. Hal ini sesuai dengan pemikiran Weber dan Wilson dalam Levine (1990:189-190) bahwa konsep peran dan prilaku aparat pemerintah ini, mereka istilahkan dengan *sine ac irae studio*, yang berarti peran dan prilaku aparat pemerintah tersebut, adalah tanpa kedengkian atau tanpa

penyimpangan dalam hukum administrasi ketika menyelenggarakan pelayanan.

Jadi berdasarkan uraian konsep ini, maka dapat dikatakan bahwa aparat pemerintah sebagai penyelenggara layanan dapat mengambil keputusan dengan pertimbangan politik yang cepat, langsung maupun yang prioritas (utama), tanpa terus-menerus memperhatikan opini publik, pengalaman/keahlian maupun komentar hukum. Berkaitan dengan konsep *responsibility* ini, lebih lanjut Levine (1990:189-190) mengemukakan bahwa:

"...Like responsiveness, responsibility can be carried to excess. Civil servants may become too confident of their unique ability to discern the public interest. They can assume the worst about anyone who disagrees with their interpretation of the goals of a program so that those who dissent. "represent narrow, selfish interests." Are "obstructionist," or are "uninformed". while the hyper responsive bureaucrat acceded too readily to the demands of citizens, the excessively responsible administrators lacks flexibility..."

Dari pendapat ini menjelaskan, bahwa seperti halnya *responsiveness*, *responsibility* juga bisa menjadi berlebihan. Aparat pemerintah selaku penyelenggara layanan menjadi terlalu percaya diri atau yakin akan kemampuan unik mereka melihat kepentingan masyarakat pengguna layanan. Aparat pemerintah berasumsi bahwa sesuatu itu salah jika tidak setuju dengan interpretasi mereka terhadap tujuan dari suatu program, sehingga mereka yang tidak sependapat ini, dianggap tidak mengetahui, mewakili kepentingan dangkal, mementingkan diri sendiri atau pengganggu. Aparat pemerintah yang menanggapi berlebihan dengan mengabaikan

terlalu mudah tuntutan masyarakat, menjadikan mereka kurang memiliki fleksibilitas.

Setelah mengkaji mengenai konsep *responsiveness* dan *responsibility*, Levine (1990:189-190) menguraikan pendapatnya tentang *accountability*. Untuk ini Levine (1990) mengemukakan bahwa:

“Accountability implies that civil servants ultimately must answer to elected public officials. It summons up the concept of overhead democracy, a method of controlling civil servants by making them subordinate to the will of elected public officials. Accountability overlaps responsibility in its emphasis on bureaucratic deference to the laws passed by Congress and signed by the president. It also implies general responsiveness to the wishes of elected officials rather than great respect for the expertise and judgment of civil servants. Accountability necessitates that the public exert substantial control over elected officials through voting and in other ways. Accountability tends to serve democracy best when administrators anticipate the legitimate preferences of elected officials and adjust their behavior accordingly. If accountability requires constant punishment for misdeeds, it leaves a legacy of inappropriate bureaucratic behavior that may have inflicted substantial harm on citizens. Such harm over time can undermine the legitimacy of government.”

Konsep *accountability* di atas menyiratkan pegawai negeri sipil selaku penyelenggara pelayanan pada akhirnya harus menjawab kepada para pejabat publik yang dipilih rakyat. Hal ini merupakan konsep tertinggi dari demokrasi, sebuah metode pengawasan para pegawai negeri sipil dengan membuat mereka tunduk kepada kehendak para pejabat publik yang dipilih rakyat. *Accountability* tumpang tindih dengan *responsibility* dalam hal penekanannya terhadap birokrasi, dalam menghormati hukum atau peraturan yang dibuat oleh kongres (DPR) dan ditandatangani oleh presiden. *Accountability* memiliki implikasi berupa *responsiveness* dalam memenuhi keinginan para pejabat yang dipilih rakyat, daripada sikap respek terhadap

keahlian dan penilaian pegawai negeri sipil. Hal substansial (penting) lainnya, *accountability* mengharuskan masyarakat menggunakan sistem pengawasan terhadap para pejabat yang dipilih rakyat melalui pemungutan suara dan cara lainnya. *Accountability* cenderung untuk menyajikan demokrasi terbaik, ketika para administrator mengantisipasi keinginan yang sah dari pejabat yang dipilih rakyat dan mengatur perilaku mereka agar sesuai. Jika *accountability* menuntut hukuman yang konstan untuk suatu kesalahan, hal ini menimbulkan warisan perilaku birokrasi yang tidak pantas, dapat mengakibatkan kerugian substansial (besar) terhadap warga negara. Kerugian ini seiring waktu dapat melemahkan legitimasi pemerintah. Levine (1990:189-190) kaitanya dengan konsep *accountability* ini, lebih lanjut mengemukakan bahwa:

“Efforts to ensure accountability are not an unmitigated blessing; they can heighten the sluggishness of bureaucracy. As James Fessler has observed, “an abundance of negative controls creates a pervasive climate of distrust, which can demoralize those on whom we depend for achievement of public programs.” He notes that “controls external to administrations may displace or undermine internal administrative controls.” By increasing requirements for review of proposed decisions, they increase red tape, delay action and may “dull administration’s response to the public” in a related vein, Nonet argues that emphasis on accountability leads one down the road towards formalism and legalism. Thus, the desire for accountability must be weighed against responsiveness and the ability to achieve policy ends efficiently and effectively.”

Upaya-upaya untuk memastikan *accountability* bukan merupakan sesuatu yang sempurna. Upaya-upaya ini dapat menambah kelambanan birokrasi sebagai penyelenggara layanan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan James Fessler dalam Levine (1990:189-190), bahwa pengawasan *negatif* yang berlebihan dapat menimbulkan iklim

ketidakpercayaan, yang dapat menurunkan moral birokrat, dimana masyarakat mengandalkan mereka untuk pencapaian program-program publik. James Fasler dalam Levine (1990:189-190) juga mengemukakan, bahwa pengawasan eksternal administrasi dapat menggantikan atau mengurangi pengawasan internal administratif. Adanya peningkatan persyaratan untuk meninjau kembali keputusan-keputusan yang diusulkan, berarti birokrat meningkatkan pita merah (*red tape*), penundaan tindakan dan ini dapat mengurangi tanggung jawab administrasi terhadap masyarakat. Senada dengan itu, Nonet dalam Levine (1990:189-190) berpendapat bahwa penekanan pada *accountability* menyebabkan orang turun ke jalan menuju *formalitas* dan *legalisme*. Karenanya, keinginan terhadap *accountability* harus mempertimbangkan *responsiveness* dan kemampuan untuk mencapai tujuan kebijakan secara efisien dan efektif.

Kajian mengenai konsep *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability* diatas, mencoba menguraikan mengenai defenisi maupun ruang lingkup dari ketiga konsep tersebut. Lebih lanjut Levine (1990:191-207) menguraikan hal-hal yang berhubungan dengan ketiga konsep ini, yang lokusnya pada organisasi publik di Amerika Serikat (*United State*) pada negara-negara bagian (*federal*) maupun pada agen-agen (*agencies*) melalui *civil servants*, *official*, dan lainnya. Adapun yang dituliskan antara lain: (1) *Democratic Control: Internal and External Forces*. Ini menjelaskan diperlukannya internal dan eksternal kontrol dalam demokratisasi birokrasi pelayanan publik. Ini berkaitan dengan *accountability*. (2) *The Internal Compass*. Merupakan petunjuk internal organisasi dalam melaksanakan

nilai-nilai demokratisasi birokrasi pelayanan publik. Intinya, para administrator seharusnya mempunyai sebuah “*internal compass*” untuk menunjukkan arah yang tepat buat mereka dalam bekerja atau melayani masyarakat. Pembahasan sub bab ini meliputi: *Values and Ethics*. Ini berkaitan dengan nilai-nilai dan etika dalam demokratisasi birokrasi pelayanan publik, erat kaitanya dengan *responsibility: The Challenge of Professionalism*. Pada uraian di sub bab ini terlihat bagaimana keterkaitan antara profesionalisme dengan demokratisasi birokrasi pelayanan publik, konsep *responsiveness* dan *accountability* memiliki peran di sini; *Comitment to Program*. Merupakan ikatan atau komitmen yang harus ada bagi *civil servants* dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi, ini menyangkut *responsiveness* dan *responsibility; representative buereacracy*. Untuk memastikan para administrator tetap bersikap *responsiveness* dan *accountability, representative buereacracy* menjadi penting. *Representative Buereacracy* menyangkut *demografic representative* dan *substantively representative*. (3) *External Muscle*. Kekuatan eksternal ini mencoba menjelaskan tentang *Information: Fishbowl or Silent Politics?* (menguraikan diantaranya tentang transparansi); *Elected Officials and the Courts Revisited; Interest Groups and Citizen Participation*; dan *Contending Beureaucracies* (menyangkut *Intra Regulation* dan *Competing Agencies*). (4) *Administration by Proxy: A Special Challenge*.

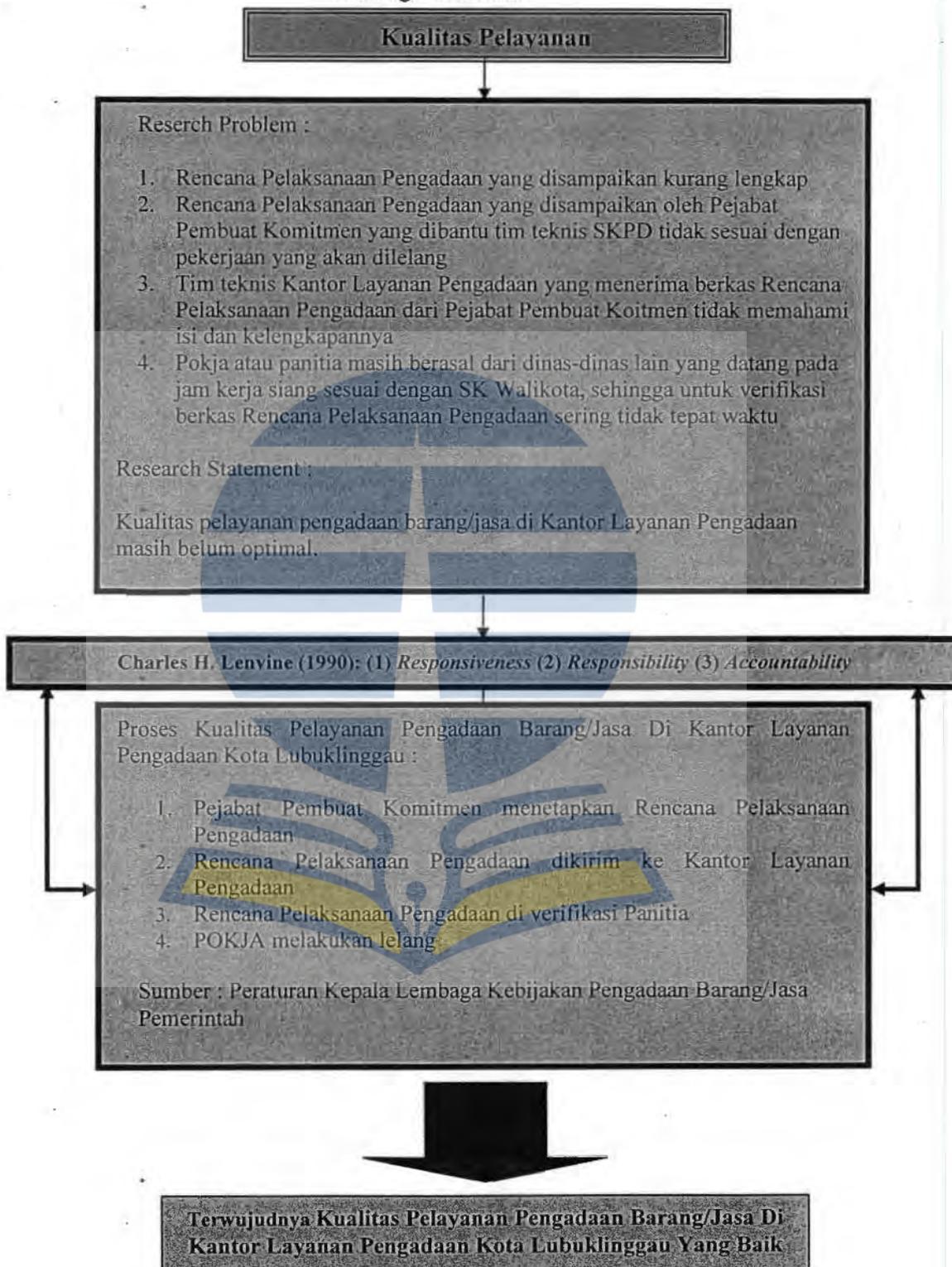
Demikian kerangka teori yang dapat diuraikan, guna menjelaskan tentang teori yang digunakan penulis. Uraian ini mencoba menjelaskan definisi, arti, ruang lingkup dari teori yang digunakan serta mencoba

menjawab pertanyaan bagaimana sesungguhnya teori ini mampu menjadikan pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan selaku penyelenggara layanan dapat menjadi baik.



E. Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1
Kerangka Berfikir**



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini berkategori mengembangkan konsep dalam bidang ilmu administrasi publik, khususnya mengenai ilmu pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (1992:1) mengemukakan bahwa:

“Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Pada umumnya kegiatan penelitian itu dapat dikelompokkan menjadi tiga hal utama, yaitu: menemukan, membuktikan, dan mengembangkan pengetahuan tertentu. Berdasarkan ketiga hal tersebut, maka implikasi dari hasil penelitian akan dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah”.

Yang dilakukan terkait desain penelitian ini, menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dengan penelitian kualitatif ini berusaha mengungkap permasalahan penelitian ini secara utuh dan obyektif sesuai dengan fakta yang sebenarnya, secara tajam dan mendalam guna mengungkap fakta dan makna (*verstehen*) ataupun menyingkap fenomena yang tersembunyi (*hidden values*) terkait permasalahan penelitian ini, sehingga tujuan penelitian ini dapat dicapai. Sifat penelitian ini yaitu analisis deskriptif, yang dilakukan adalah melakukan eksplorasi terhadap permasalahan penelitian ini dan melakukan artikulasi hasil temuan ataupun fakta-fakta yang terjadi dalam bentuk data deskriptif secara utuh dan obyektif.

B. Defenisi Konsep

Guna mendapatkan kejelasan dalam menyelesaikan permasalahan penelitian ini, beberapa konsep didefenisikan sebagai berikut: (1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pengguna layanan terhadap produk (barang dan jasa) yang dihasilkan oleh penyelenggara layanan. (2) Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pengguna layanan dengan penyelenggara layanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pengguna layanan. (3) Publik berarti segala sesuatu yang menyangkut demi kepentingan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah atau pemerintahan.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau. Kualitas pelayanan sebagaimana yang dimaksud dan menjadi fokus penelitian ini, menggunakan teori Levine (1990: 188-190), teruraikan sebagai berikut pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1
Fokus Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan (Charles H. Levine (1990))	<i>Responsiveness</i>	<p>a. Harapan pengguna layanan terhadap permintaan atau tuntutan mereka dalam menerima layanan dari penyelenggara layanan.</p> <p>b. Ketanggapan penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan, dalam hal:</p> <ol style="list-style-type: none">(1) Media atau perantara pelayanan dalam menyampaikan keluhan, keinginan, aspirasi, harapan ataupun tuntutan bagi pengguna layanan.(2) Sarana dan prasarana pelayanan.(3) Mekanisme penanganan pengaduan.(4) Penyebaran informasi.(5) Waktu pelayanan dalam menerima, menyelesaikan dan menyerahkan produk layanan.(6) Biaya pelayanan.(7) Prosedur pelayanan.
	<i>Responsibility</i>	<p>a. Pemahaman terhadap aturan-aturan.</p> <p>b. Tanggung jawab penyelenggara layanan terhadap peraturan, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none">(1) Target pelayanan.(2) Pelanggaran terhadap aturan.(3) Sanksi atas pelanggaran.
	<i>Accountability</i>	<p>a. Pertanggungjawaban penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan terkait nilai dan norma yang berlaku.</p> <p>b. Acuan pelayanan yang dipergunakan petugas.</p> <p>c. Sistem pengawasan.</p>

D. Tahap Dan Prosedur Penelitian

Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Moleong (2004:84-110) maka prosedur penelitian ini, dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahapan ini, yang dilakukan penulis yaitu: (a) Menyusun usulan penelitian. Sebelum terjun ke lapangan, usulan penelitian yang telah dibuat penulis, diseminarkan di kampus untuk mendapatkan masukan, perbaikan dan saran dari para ahli, serta telah melalui proses pendampingan, arahan dan petunjuk dari para ahli; (b) Memilih lapangan penelitian dengan mengacu kepada konsep atau teori yang digunakan dalam usulan penelitian, dengan tetap memperhatikan waktu, biaya dan tenaga di dalam penentuan lokasi penelitian ini; (c) Pengurusan izin penelitian, dilakukan dengan membawa surat permohonan izin penelitian dari perguruan tinggi penulis yang ditujukan kepada Bupati Kota Lubuklinggau. Selanjutnya berdasarkan surat tersebut, Bupati Lubuklinggau mengeluarkan surat Rekomendasi Penelitian bagi penulis, sebagai wujud penulis telah diizinkan untuk melakukan penelitian berkaitan dengan permasalahan dan tujuan penelitian penulis; (d) Menjajaki dan menilai keadaan lapangan, yang telah dilakukan penulis adalah mempelajari situasi dan kondisi objek penelitian, melakukan orientasi atau pengenalan objek penelitian (petugas selaku penyelenggara pelayanan, masyarakat selaku pengguna layanan, kebiasaan-kebiasaan, adat, dan sebagainya), menjadikan penulis dapat beradaptasi dengan situasi dan kondisi lapangan, sehingga penulis dapat siap secara mental maupun fisik;

(e) Penentuan informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2004:90). Informan yang telah ditentukan pada usulan penelitian dilakukan verifikasi dengan keadaan lapangan senyatanya. hal ini berarti penentuan informan dapat terjadi perubahan baik pengurangan atau penambahan demi tercapainya tujuan penelitian ini; (f) Menyiapkan perlengkapan penelitian, berupa alat tulis (pena, penghapus, pengaris, map), kamera foto, *tape recorder*, biaya dan jadwal penelitian yang mencakup waktu kegiatan; (g) Memahami persoalan dalam etika penelitian, karena penulis menyadari sepenuhnya bahwa, di dalam penelitian kualitatif, dimana penulis sendiri sebagai alat utama dalam pengumpulan data, di lapangan berhubungan dan bergaul dengan orang-orang, kelompok atau masyarakat yang memiliki norma, agama, nilai sosial, hak, adat maupun kebiasaan, merasakan serta menghayati bersama tata cara hidup dalam suatu latar penelitian. untuk ini penulis sangat menghormati, mematuhi dan mengindahkan nilai-nilai masyarakat dan pribadi tersebut.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahapan ini, yang dilakukan penulis adalah: (a) Memahami latar penelitian. Ketika proses pelayanan sedang berlangsung, adanya komplain pengguna layanan, penulis lebih mengandalkan pengamatan dalam pengumpulan data (latar terbuka) dan ketika mengklarifikasi data, ingin mengetahui sesuatu terkait permasalahan penelitian, wawancara adalah utama (latar tertutup); (b) Mempersiapkan diri dengan berpenampilan dan

bertingkah laku wajar dan baik sesuai dengan kebiasaan, adat dan kultur setempat, ini terutama ketika berinteraksi dengan masyarakat pengguna layanan, begitupun kepada para pegawai selaku penyelenggara pelayanan. Persiapan lainnya adalah penulis selalu berusaha bersifat netral dalam segala situasi; (c) Memasuki lapangan penelitian, dengan ikut berperan serta sambil mengumpulkan data, dalam proses penyelenggaraan pelayanan melalui tugas pokok, fungsi dan kewajiban serta menjalin hubungan dalam pergaulan dengan penyelenggara maupun pengguna layanan baik selama maupun sesudah pengumpulan data. Untuk ini, agar tidak terpengaruh oleh subjek penelitian, penulis memainkan peran berbeda dari satu tempat ke tempat lain. Setelah melakukan pengamatan dan wawancara mendalam, untuk selanjutnya dilakukan editing, reduksi, klasifikasi semua fakta, informasi, data yang didapat, terekam secara utuh, dan menganalisis temuan penelitian serta membandingkannya dengan sumber lain. Tahapan ini diakhiri dengan penyusunan laporan penelitian.

E. Jenis Data Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Senada dengan pendapat Moleong (2004:157) jenis data dalam penelitian kualitatif ini meliputi: (a) Data primer, yakni semua keterangan dari informan, berupa kata-kata atau cerita dan tindakan dari informan yang diamati sebagai data utama terkait permasalahan penelitian ini. (b) Data Sekunder, yakni data yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan, meneliti

laporan-laporan, dokumen-dokumen, foto dan data statistik yang relevan dijadikan sebagai data pelengkap.

2. Sumber Data Penelitian

Judistira (2008:165) menyebutkan bahwa “data yang diperlukan itu dan bagaimana mengumpulkannya, karena itu perlu identifikasi apakah satuan analisis itu orang, kelompok atau individu, ataukah institusi sosial dan implementasi dari suatu program”. Selanjutnya Judistira (2008:165-166) menjelaskan bahwa “sumber data dari mana dan siapa serta bagaimana penentuannya”.

Senada dengan pendapat Judistira (2008) yang diuraikan sebelumnya, sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder, yakni: (a) Sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan *key informan*, informan pendukung dan hasil pengamatan atau observasi terhadap obyek yang diteliti. (b) Sumber data sekunder didapatkan dari dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian, berupa dokumen petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan, peraturan perundang-undangan maupun laporan-laporan hasil kegiatan yang ada di lokasi penelitian.

F. Informan Kunci (*Key Informan*) dan Informan Pendukung

Informan kunci dan informan pendukung merupakan sumber data utama yang dipilih secara selektif, yakni kepada orang-orang yang benar-benar mengetahui dan mengerti secara riil terhadap permasalahan penelitian

ini, sehingga para informan kunci dan informan pendukung ini dapat menyampaikan data atau informasi apa adanya, memahami objek penelitian, jujur, enak bicara, dapat berkomunikasi dengan baik, disukai orang lain, bertanggung jawab, menguasai informasi dan mau membagikan pengetahuannya serta menjunjung tinggi sikap saling percaya.

Untuk mendapatkan informan kunci dan informan pendukung, yang dilakukan antara lain: (a) Penulis menjalin hubungan persuasif dengan petugas selaku penyelenggara pelayanan dan masyarakat selaku pengguna layanan; (b) Dari hubungan persuasif ini penulis mendapatkan sejumlah nama calon *informan*; (c) Berdasarkan informasi dari *informan* pertama kemudian didapatkan informasi tentang *informan-informan* berikutnya; (d) Demikian seterusnya, model pencarian *informan* dan wawancara berlangsung sampai dengan diakhirinya informasi oleh *informan* terakhir, karena peneliti memandang bahwa data yang dibutuhkan telah terpenuhi atau data sudah jenuh karena tidak ada lagi informasi baru yang disampaikan oleh *informan* ke penulis serta setelah terjadinya pengulangan informasi dari *informan* ke *informan*. Adapun yang dijadikan *key informan/informan* kunci antara lain:

1. Penyelenggara Layanan
 - a. Kepala Kantor Layanan Pengadaan
 - b. Kasi Kantor Layanan Pengadaan
 - c. Tim Teknis Kantor Layanan Pengadaan
2. Pengguna Layanan
 - a. Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum

- b. Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum
- c. Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum

G. Teknik Pengumpulan Data

Arikunto (2002:201-206) mengemukakan pendapatnya bahwa dalam penelitian, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumen. Berdasarkan pendapat ini, maka tehnik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain: (1) Observasi (pengamatan). Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empirik pada hasil temuan. Hasil dari observasi ini mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena-fenomena yang ada. Dikarenakan penggunaan metode penelitian kualitatif, penulis secara langsung terlibat dalam penelitian melalui pengamatan (observasi) yang dibantu dengan alat/instrumen berupa pedoman observasi, dengan metode penelitian kualitatif ini dilakukan penekanan kepada masalah mengenai apa adanya (*das sein*) dengan kenyataan yang ada di lapangan melalui kata-kata lisan atau tertulis dari orang yang diamati (*das solen*) serta penulis dapat sekaligus memahami tentang karakteristik lapangan yang ada.

(2) Wawancara mendalam. Wawancara mendalam dilakukan terhadap *key informan* dan informan pendukung yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Yang dilakukan lainnya adalah mendalami, mengkonfirmasi dan mengembangkan

lebih lanjut hasil pengamatan dan studi dokumen yang diperoleh sebelumnya, sehingga didapatkan data primer tentang bagaimana sesungguhnya yang terjadi. *Key informan* dan informan pendukung dipilih/diambil secara *purposive*. Arikunto (2002:117) menjelaskan *purposive/sampel* bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Wawancara dilakukan secara tidak berstruktur dengan harapan *informan* dapat memberikan jawaban secara bebas dan dapat dikembangkan kearah pendalaman materi sesuai dengan permasalahan penelitian. Wawancara dilakukan dengan alat/instrumen berupa pedoman wawancara yang berbeda, hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan sesuai dengan informasi yang dimiliki, keahlian, pengalaman, pengetahuan dan jabatan yang melekat padanya. Wawancara dilakukan *face to face* kepada semua *informan*, dan tidak menutup kemungkinan wawancara dilakukan dengan pesawat telpon, ini disebabkan karena ada beberapa pertanyaan yang harus dipertanyakan kembali, dan seterusnya, dalam suasana, keadaan, situasi, kondisi dan waktu yang tepat. Latar (*setting*) penelitian ini terkait situasi berlangsungnya wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada para *informan*, dilakukan dengan santai, penuh kekeluargaan, saling mempercayai, tanpa tekanan dan tidak terpengaruh oleh jabatan *informan*. Lapangan (*field*) penelitian atau lokasi terjadinya wawancara dengan *informan*, dapat terjadi dimana saja, waktu dan tempatnya sesuai dengan kesepakatan yang telah dilakukan sebelumnya baik kepada penyelenggara layanan ataupun pengguna layanan.

Kesemuanya ini bertujuan supaya *informan* dapat dengan senang hati, tanpa tekanan dan leluasa menyampaikan pengalaman, pemikiran dan pertimbangan secara objektif tentang fokus dan permasalahan penelitian ini.

(3) Telaah dokumen. Moleong (2004:33) mengemukakan bahwa dokumen adalah setiap bahan yang tertulis atau film yang disiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau *record* maupun yang tidak dipersiapkan untuk itu. Telaah dokumen dilakukan dengan mengumpulkan data baik yang bersumber dari hasil penelitian, dari buku-buku, arsip, pencarian data dengan melakukan *browsing* dan *downloading* pada *website-website*, peraturan perundang-undangan, surat keputusan, peraturan daerah terkait objek penelitian, dan laporan yang menjadi dokumen dari kantor layanan pengadaan kota lubuklinggau yang didokumentasikan.

H. Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data

Sesuai dengan pendapat Moleong (2004:170-188) bahwa pemeriksaan keabsahan data dilakukan mulai dari tahap pengumpulan data di lapangan hingga pembuatan laporan. Agar dapat memperoleh kriteria kredibilitas, teknik pemeriksaan keabsahan data, yang dilakukan penulis diantaranya yaitu: (a) Triangulasi. Yang dilakukan adalah memverifikasi melalui informasi dari sumber ganda, antara lain dilakukan dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara maupun dokumen terkait. Sumber data orang yang digunakan untuk mengecek informasi mengenai fokus yang sama diperoleh

melalui beberapa orang. Selain itu, situasi seperti latar belakang kegiatan dijadikan sebagai sumber data. (b) Ketekunan pengamatan. Kegiatan ini dilakukan pada saat mengadakan pengamatan lapangan sehingga dapat menemukan ciri-ciri dan unsur situasi yang sangat relevan dengan masalah atau isu yang diperlukan. Hal ini dilakukan dengan memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara teliti, rinci, dan berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol. Pengumpulan data mengenai respon yang mengandung perbedaan juga digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam merancang strategi yang diperlukan. (c) Pengecekan sejawat. Diskusi dilakukan untuk mengekspose hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan teman sejawat. Selain ditelaah, bahan hasil diskusi juga dijadikan masukan dalam mengklarifikasi panafsiran data. (d) Perpanjangan pengamatan. Sesuai dengan pendapat Sugiyono (1992:122-123), yang dilakukan penulis dengan perpanjangan pengamatan yakni peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber semakin baik dan dekat, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Keadaan ini akhirnya terwujud, ini berarti telah terjadi kewajaran dalam penelitian yang telah dilakukan, dimana kehadiran peneliti di lokasi penelitian tidak mengganggu perilaku para penyelenggara layanan dalam menjalankan tugasnya.

I. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, teknik yang digunakan dan dilakukan penulis melalui 3 (tiga) tahapan yaitu: (1) Mereduksi data, penulis melakukan pemilihan data, menyederhanakan data, mengabstrakan data, dan mentransformasi data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan; (2) Menyajikan Data, pada tahap ini penulis menyusun informasi yang dapat ditarik suatu kesimpulan dari penelitian sehingga dapat dipahami apa yang terjadi, sehingga memberikan peluang bagi penulis untuk mengerjakan analisis berdasarkan pemahaman dan pemikiran yang logis; (3) Menarik Kesimpulan, yang dilakukan penulis yakni menarik kesimpulan, yang merupakan pendapat penulis sebagai langkah untuk menemukan kesimpulan akhir.

J. Lokasi, Waktu Dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau selaku penyelenggara pelayanan dan masyarakat pengguna layanan yang datang untuk menerima layanan. Lebih lanjut dapat dirinci pelaksanaan kegiatan penelitian dan jadwal waktunya yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2
Pelaksanaan Kegiatan Dan Jadwal Penelitian

No.	KEGIATAN	2014	2015												2016				
		Jan. Des.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5
1.	Kuliah.																		
2.	Persiapan Penelitian.																		
3.	Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Analisis Data, Bimbingan/Konsultasi Dan Penulisan/Penyusunan Usulan Penelitian.																		
4.	BTR 1.																		
5.	Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Analisis Data, Bimbingan/Konsultasi Dan Penulisan/Penyusunan Tesis.																		
6.	BTR 2.																		
7.	BTR 3.																		
8.	Wisuda.																		



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

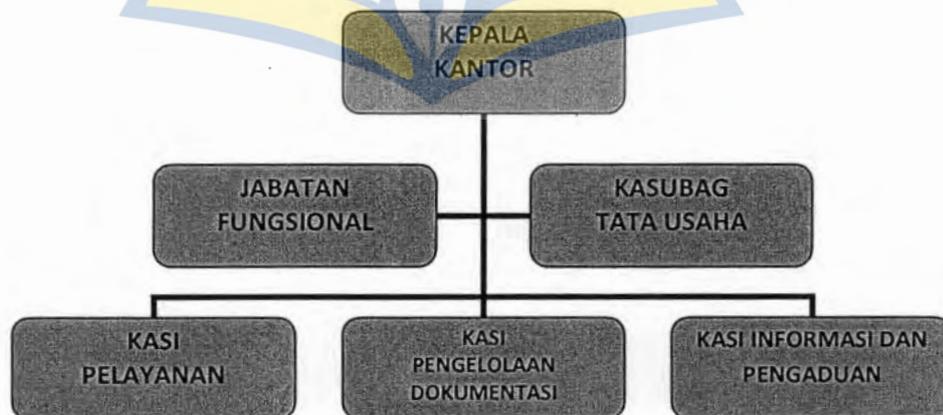
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Diawal bahasan pada bab ini yakni tentang sejarah kantor layanan pengadaan Kota Lubuklinggau. Kantor Layanan Pengadaan terbentuk berdasarkan Undang-undang No. 41 tentang SOTK tahun 2014. Sebelum terbentuk menjadi Kantor Layanan Pengadaan sudah ada Unit Layanan Pengadaan yang berdiri sejak tahun 2011 berdasarkan Keputusan Walikota (ad Hoc).

Berdasar kepada letak Geografis Kantor Layanan Pengadaan di tengah-tengah Kota Lubuklinggau, sehingga seluruh SKPD bisa mencapainya dengan mudah, dengan alamat : Jl. Garuda No. 750, Kel. Bandung Ujung, Kec. Lubuklinggau Barat I.

Adapun struktur Organisasi Kantor Layanan Pengadaan, terlihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi Kantor Layanan Pengadaan



Sumber : data sekunder

Menurut Peraturan Walikota No 68 tahun 2015, Tugas Pokok Dan Fungsi Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau, yakni kantor mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pelayanan dan pembinaan pengadaan barang/jasa. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Kantor mempunyai fungsi sebagai berikut : (a) perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan pengadaan barang/ jasa; (b) pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan di bidang pelayanan pengadaan barang/ jasa; (c) pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga/instansi lain dalam kegiatan pengadaan barang/ jasa; (d) pelaksanaan pengawasan, pengendalian dan pembinaan kegiatan pengadaan barang/ jasa; (e) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan (f) pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan sesuai dengan tugas fungsinya.

Data tentang Sumber Daya Manusia di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau, terdiri sebagai berikut : (a) Kepala Kantor (Eselon IIIa, pendidikan S-1). (b) Kasi Pelayanan (Eselon IVa, Pendidikan S-1). (c) Kasi Pengelolaan Dokumentasi (Eselon IVa, Pendidikan S-1). (d) Kasi Informasi dan Pengaduan (Eselon IVa, Pendidikan S-1). (f) Kasubag (Tim Teknis) Tata Usaha (Eselon IVa, Pendidikan S-1). (g) 3 (tiga) orang staff teknis.

Dalam Pelayanan Yang Ada Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau meliputi ada 2 (dua) jenis pelayanan : (1) Kepada SKPD yang diwakili oleh PPK. (2) Kepada Penyedia (dalam hal pengaduan dan informasi)

B. Proses Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan

Yang menjadi landasan hukum dari pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan yaitu Peraturan Presiden no. 54 tahun 2010 dan perubahan terakhir Perpres no 4 Tahun 2015.

Adapun alur atau proses atau tata cara pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau, sebagai berikut : (a) KLP menerima berkas RPP untuk pelelangan pekerjaan yang disampaikan oleh PPK. (b) KLP meregister RPP yang lengkap. (c) KLP memberikan berkas RPP ke Panitia (POKJA) untuk di verifikasi. (d) POKJA melelang pekerjaan yang disampaikan oleh SKPD melalui PPK.

Fasilitas (sarana dan prasarana) apa yang mendukung proses pelayanan pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, meliputi Ruang Kantor, Laptop, ATK maupun Sambungan Internet. Adapun jumlah pengguna layanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau adalah Seluruh SKPD yang ada di Kota Lubuklinggau.

Yang menjadi persyaratan yang harus dipenuhi, baik yang bersifat teknis maupun yang bersifat administratif dalam pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau yakni PNS dan Bersertifikat pengadaan barang/jasa (untuk PPK).

Diketahui pula, tidak ada biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan.

Untuk uraian mengenai hak dan kewajiban pihak yang memberikan dan menerima pelayanan dalam pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, (a) untuk hak pengguna pelayanan (SKPD dan PPK) yaitu menerima informasi setiap tahapan proses pengadaan. (b) adapun kewajiban pengguna layanan, (SKPD dan PPK) yaitu membuat berkas RPP sesuai dengan peraturan, tidak ada intervensi kepada KLP.

Terkait mekanisme penunjukkan petugas atau pejabat yang ditugasi menerima keluhan dari masyarakat dan mencari solusi pemecahannya dalam pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan adalah petugas yang ditunjuk menguasai proses pengadaan sesuai dengan peraturan yang ada.

C. Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan

Hasil dan pembahasan terkait Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, diselusuri melalui teori atau pendapat yang dikemukakan oleh Levine, melalui aspek-aspek yang ada dalam variable kualitas pelayanan yakni *responsiveness, responsibility dan accountability*, teruraikan sebagai berikut :

1. *Responsiveness*

Secara umum *responsiveness* merupakan daya tanggap organisasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan terhadap keinginan, aspirasi dan harapan serta tuntutan pengguna layanan. Seperti yang sudah di kutip pada bab sebelumnya, lebih rinci Lenvine (1990:189) menjelaskan tentang *responsiveness*, yakni: *pertama*, warga negara berharap pegawai atau petugas seharusnya tanggap terhadap permintaan dan tuntutan-tuntutan mereka dalam menerima layanan. *Kedua*, kesulitan muncul ketika warga negara dan kelompok kepentingan berharap terlalu banyak minta ditanggapi oleh pemerintah. Hal ini bermakna bahwa kesulitan dapat timbul bagi organisasi dalam memberikan pelayanannya. *Ketiga*, *responsiveness* adakalanya lebih baik dipahami sebagai persyaratan yang prosedural bagi pemerintah yang baik daripada sebagai suatu persyaratan yang substantif. Ini bermakna bahwa *responsiveness* sebaiknya dijadikan sebagai persyaratan yang prosedural dalam arti ada tahap-tahapan dalam menanggapi permintaan dan tuntutan-tuntutan masyarakat selaku pengguna layanan, dibandingkan sebagai persyaratan substantif. *Keempat*, keinginan dan tuntutan warga negara mungkin tak terbatas, tetapi hukum dan sumber daya dari pemerintah jelas terbatas. Ini bermakna bahwa organisasi dalam melaksanakan pelayanannya mungkin memiliki keterbatasan-keterbatasan baik dari aspek hukum maupun sumber daya. Oleh karenanya, idealnya menurut Lenvine akibat keterbatasan ini, sebaiknya organisasi mampu menyesuaikan keadaan dengan tetap memperhatikan keinginan dan tuntutan masyarakat selaku pengguna layanan. *Kelima*, ketentuan dalam pembuatan

peraturan mengajak instansi atau lembaga lain untuk mendorong partisipasi dari berbagai pihak yang berkepentingan. Uraian ini mengisyaratkan bahwa *responsiveness* merupakan daya tanggap organisasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan terhadap keinginan, aspirasi dan harapan serta tuntutan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen, berkaitan dengan *responsiveness* dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, untuk aspek harapan pengguna layanan terhadap permintaan atau tuntutan mereka dalam menerima layanan dari penyelenggara layanan.

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis, diketahui pengguna layanan berharap semua proses pengadaan ini berlangsung cepat dan sesuai dengan waktu, sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan cepat dan anggaran dapat terserap sesuai dengan target waktu. Keadaan ini terlihat dari pembahasan *research problem* penelitian yang telah dilakukan baik melalui wawancara, observasi maupun pengumpulan data-data sekunder sebagai berikut :

Salah satu pembahasan temuan penelitian ini adalah rencana pelaksanaan pengadaan (RPP) yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan dengan *responsiveness* (aspek harapan pengguna layanan terhadap permintaan atau tuntutan mereka dalam menerima layanan dari penyelenggara layanan) sebagai pisau analisisnya untuk ini :

Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016),
mengatakan :

"Menurut saya, harapan dari Dinas bahwa ini adalah pekerjaan bersama antara SKPD dan KLP, sehingga untuk berkas-berkas yang masih belum sempurna dapat disempurnakan seiring proses"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 22 Maret 2016),
mengemukakan :

"Agar pihak Kantor Layanan Pengadaan membuat contoh pembuatan Rencana Pelaksanaan Pengadaan yang benar"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016),
mengungkapkan :

"Diharapkan untuk lebih mensosialisasi antara panitia penyelenggaraan dinas-dinas yang terkait. Supaya persyaratan RPP dapat dilengkapi"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April
2016), mengemukakan :

"Kantor Layanan Pengadaan membuat surat edaran tentang RPP dan kelengkapannya. Apabila ada yang kurang lengkap dikoreksi kemudian dikembalikan / dikomunikasikan dengan PPK"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016),
memberikan pendapatnya :

"Mendapatkan informasi yang lengkap dan keterbukaan informasi sehingga berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan yang akan disampaikan ke Kantor Layanan Pengadaan lengkap"

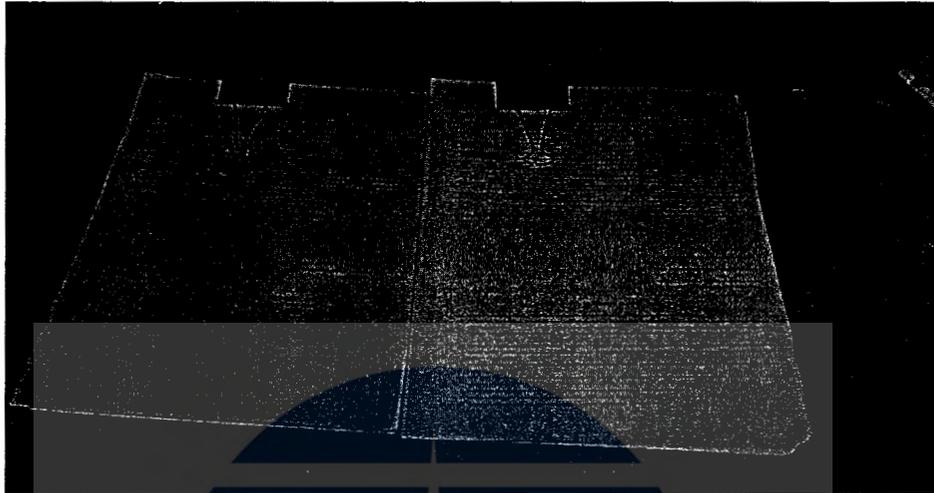
Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Pengguna layanan berharap mendapatkan sosialisasi dan penjelasan yang lebih"

Dari hasil observasi yang telah dilakukan, diperoleh data tentang
berkas rencana pelaksanaan pengadaan yang akan disampaikan ke Kantor

Layanan Pengadaan oleh Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), terlihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 4.2.
Contoh Berkas rencana pelaksanaan pengadaan



Sumber : Data Sekunder 2016

Berdasarkan data-data maupun informasi yang diperoleh ini, maka terkait kelengkapan RPP, pengguna layanan berharap (a) adanya pengawasan yang baik dari pengguna layanan. (b) Adanya penyebaran informasi ke SKPD tentang pembuatan RPP.

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah rencana pelaksanaan pengadaan (RPP) yang disampaikan oleh pejabat pembuat komitmen (PPK) yang dibantu tim teknis di SKPD tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang, dikaitkan dengan *responsiveness* (aspek harapan pengguna layanan terhadap permintaan atau tuntutan mereka dalam menerima layanan dari penyelenggara layanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016),

mengatakan :

"Pengetahuan tim teknis di SKPD terkadang tidak mengikuti perkembangan, makanya kita minta kepada KLP untuk revisi nya dilakukan seiring proses"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 22 Maret 2016),

mengemukakan :

"Untuk tidak bosan mengoreksi dan memperbaiki berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan yang disampaikan oleh Pejabat Pembuat Komitmen dan Tim Teknis di Dinas masing-masing"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April

2016), mengungkapkan :

"Lebih meningkatkan koordinasi antara Tim teknis Dinas yang terkait dengan Tim Kantor Layanan Pengadaan sehingga tercapai sinergitas yang dapat memperlancar pekerjaan"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14

April 2016), mengemukakan :

"Seharusnya sesuai dengan pekerjaan yang akan dilaksanakan, karena kalau tidak sesuai maka itu merupakan kesalahan fatal, sehingga Panitia Pengadaan tidak bisa melakukan pelelangan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016),

memberikan pendapatnya :

"Lebih teliti dalam pemeriksaan Rencana Pelaksanaan Pengadaan yang disampaikan, sebelum disampaikan kepada Kantor Layanan Pengadaan maka berkas harus benar-benar diperiksa oleh Pejabat Pembuat Komitmen agar berkas bisa langsung diproses Tim Kantor Layanan Pengadaan"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Selalu mengikuti perkembangan pengadaan barang dan jasa pemerintah, sehingga tidak ada kesalahan"

Dari hasil observasi yang telah dilakukan, diperoleh data tentang sosialisasi tentang pengadaan barang jasa pemerintah yang terjadi di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, terlihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 4.3.
Kegiatan Sosialisasi Tentang Pengadaan Barang Jasa Pemerintah
Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan



Sumber : Data Sekunder 2016

Jadi berdasarkan data dan informasi yang diperoleh ini, terkait RPP yang disampaikan tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan dilelang, pengguna layanan berharap : (a) Peningkatan pengetahuan tim teknis SKPD . (b) Koordinasi yang harmonis (c) Penyiapan media untuk berkoordinasi (d) Penambahan sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan.

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya, dikaitkan dengan *responsiveness* (aspek harapan pengguna layanan terhadap permintaan atau tuntutan mereka dalam menerima layanan

dari penyelenggara layanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Berdasarkan observasi yang dilakukan, terkait tim teknis KLP yang belum memahami isi dan kelengkapan berkas, pengguna layanan berharap :

(a) Peningkatan pengetahuan tim teknis KLP dan (b) Penambahan personil tim teknis KLP. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan.

Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Harapan saya tim teknis KLP selaku pelaku pengadaan lebih mengerti terhadap aturan dan kelengkapan berkas-berkas"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Lebih ditingkatkan lagi koordinasi antara Tim Teknis Kantor Layanan Pengadaan selaku penerima berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan dengan pihak Panitia POKJA"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tim teknis harusnya diisi oleh orang-orang yang faham proses pengadaan dan telah mempunyai sertifikat pengadaan barang/jasa sehingga berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan benar-benar di verifikasi pada saat penyampaian"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Kesesuain penetapan tim teknik sesuai dengan latar belakang yang dimilikinya dan mengikuti perkembangan Pengadaan Barang/Jasa di Indonesia, serta peraturan-peraturan yang berlaku"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Agar KLP dapat membentuk Tim Teknis yang mempunyai kompetensi di Pengadaan Barang/Jasa sehingga berkas yang disampaikan oleh Pejabat Pembuat Komitmen dapat sesuai dengan pekerjaannya"

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK, sehingga untuk verifikasi berkas RPP sering tidak tepat waktu, dikaitkan dengan *responsiveness* (aspek harapan pengguna layanan terhadap permintaan atau tuntutan mereka dalam menerima layanan dari penyelenggara layanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil pengamatan yang dilakukan, terkait verifikasi berkas RPP yang terlalu lama, pengguna layanan berharap : (a) Panitia lelang agar dapat selalu di KLP (b) Penambahan personil tim teknis KLP.

Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Tim KLP dan panitia bisa cepat memverifikasi berkas yang masuk agar waktu pelaksanaan yang telah ditargetkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Kurang informasi antara Dinas yang terkait dan Kantor Layanan Pengadaan sehingga sering terjadi kesalahan komunikasi dan ini dapat menghambat pekerjaan yang akan di lelang."

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

“Ya, seharusnya dikoreksi, dikembalikan lagi ke Pejabat Pembuat Komitmen, Cuma kadang Tim dari Pejabat Pembuat Komitmen telat melengkapinya dan ini menghabiskan waktu juga”

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

“Dapat menambah tenaga teknik untuk memverifikasi berkas yang disampaikan oleh SKPD”

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

“Tidak, hanya di verifikasi, namun berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan juga harus sudah diverifikasi oleh Pejabat Pembuat Komitmen”

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen, berkaitan dengan *responsiveness* dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, untuk aspek penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan (media atau perantara pelayanan dalam menyampaikan keluhan, keinginan, aspirasi, harapan ataupun tuntutan bagi pengguna layanan).

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis, diketahui media untuk menerima keluhan, keinginan, aspirasi, harapan ataupun tuntutan dari pengguna layanan telah di berikan sesuai dengan yang diminta oleh pengguna. Satu orang Kasi Pelayanan siap menerima masukan dari pengguna layanan. Keadaan ini terlihat juga dari pembahasan *research problem* penelitian yang telah dilakukan baik melalui wawancara, observasi maupun pengumpulan data-data sekunder sebagai berikut :

Salah satu pembahasan temuan penelitian ini adalah rencana pelaksanaan pengadaan (RPP) yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan dengan *responsiveness* (aspek media atau perantara pelayanan dalam menyampaikan keluhan, keinginan, aspirasi, harapan ataupun tuntutan bagi pengguna layanan) sebagai pisau analisisnya, untuk ini berdasarkan hasil observasi dilakukan diketahui data tim teknis SKPD yang sedang membuat Dokumen untuk di lelang, terlihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 4.4.
Tim teknis SKPD sedang membuat Dokumen untuk di lelang



Sumber : Data Sekunder 2016

Selain dari observasi yang diperoleh ini, didapatkan juga informasi melalui wawancara dengan :

Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Media sudah ada, tapi pekerjaan ini memang dituntut cepat dan sesuai dengan aturan sehingga terkadang ada saja kekurangan yang terjadi"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016),

mengemukakan :

“Untuk dilaksanakan asistensi penyusunan Rencana Pelaksanaan Pengadaan, sehingga berkas yang disampaikan sudah melalu beberapa tahap pemeriksaan, baik di Dinas maupun di Kantor Layanan Pengadaan”

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

“Untuk lebih meningkatkan pelayanan dalam penyampaian keluhan/aspirasi dll dianggap perlu adanya perantara pelayanan”

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

“Tidak, kadang proses butuh segera sementara kelengkapan Rencana Pelaksanaan Pengadaan belum lengkap”

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

“Harapan masyarakat pengguna layanan menginginkan media tersedia, hanya tidak tahunya masyarakat untuk menyampaikan keluhannya”

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

”Dikarenakan kurangnya rasa ingin tahu pengguna layanan sehingga peraturan-peraturan yang baru belum di aplikasikan, padahal itu sudah menjadi aturan”

Jadi berdasarkan keadaan ini, dapatlah ditarik suatu rangkuman bahwa terkait media untuk komunikasi dari SKPD ke KLP, pengguna layanan masih berharap adanya media untuk menyampaikan keluhan, saran dan pertanyaan mengenai pengadaan barang/jasa.

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah RPP yang disampaikan oleh PPK yang dibantu tim teknis di SKPD tidak sesuai dengan

pekerjaan yang akan di lelang, dikaitkan dengan *responsiveness* (media atau perantara pelayanan dalam menyampaikan keluhan, keinginan, aspirasi, harapan ataupun tuntutan bagi pengguna layanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Bukan permasalahan media atau perantara yang tidak ada, tetapi ini permasalahan pengetahuan dari Tim Teknis yang membuat berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Lebih disebabkan kurangnya pemahaman dan ketelitian Pejabat Pembuat Komitmen dan waktu serta tenaga Teknis yang kurang"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Perlu adanya perantara/pendukung, supaya apa yang menjadi syarat RPP sesuai dengan pekerjaan yang akan dilaksanakan, dan tim pendukung mempunyai pengetahuan yang mumpuni"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak, media sudah ada hanya perlu dimanfaatkan semaksimal mungkin dan adanya usaha lebih dari setiap pihak yang terkait untuk melaksanakan pekerjaan ini"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Tidak, KLP selalu memberikan waktu dan tempat bagi SKPD yang ingin bertukar pikiran tentang pengadaan barang jasa"

Tim Teknis KLP (wawancara, 2 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, pemerintah telah menyediakan semua untuk menjadi media perantara untuk meningkatkan pelayanan"

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya, dikaitkan dengan *responsiveness* (media atau perantara pelayanan dalam menyampaikan keluhan, keinginan, aspirasi, harapan ataupun tuntutan bagi pengguna layanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Media untuk berdiskusi bisa dibuat bersama antara SKPD dan KLP serta panitia, sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Bisa jadi, jika ada media maka ada solusi keluhan, keinginan dan aspirasi dari tim teknis Dinas yang terkait dan tim teknis Pejabat Pembuat Komitmen"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak, media dan perantara sudah dibuat dan disediakan untuk koordinasi antara pihak dinas dan Kantor Layanan Pengadaan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Tidak, tapi kurangnya SDM yang tersedia yang mempengaruhi apakah berkas yang dibuat sudah lengkap dan sesuai dengan aturan yang berlaku"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, semua permasalahan atau kendala yang ditemui oleh Pejabat Pembuat Komitmen dapat dibicarakan atau dikoordinasikan dengan pihak Kantor Layanan Pengadaan maupun Panitia"

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah Pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK, sehingga untuk verifikasi berkas RPP sering tidak tepat waktu., dikaitkan dengan *responsiveness* (media atau perantara pelayanan dalam menyampaikan keluhan, keinginan, aspirasi, harapan ataupun tuntutan bagi pengguna layanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor (wawancara, 21Maret 2016) :

"Bukan, media perantara antara dinas terkait dengan Kantor Layanan Pengadaan sudah ada, tim teknis dinas bisa saja mengundang tim Kantor Layanan Pengadaan untuk membahas kendala yang ditemui"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Bisa jadi, tapi ini bukan akar permasalahan yang ada karena semua pihak yang terkait adalah satu tim yang bertujuan untuk mensukseskan pembangunan di Kota Lubuklinggau"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak, media atau perantara tidak perlu yang formal, pihak dinas dapat meminta tim teknis Kantor Layanan Pengadaan atau panitia pengadaan untuk memberi masukan mengenai pekerjaan yang akan dilaksanakan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016),
memberikan pendapatnya :

“Tidak, dari Kantor layanan Pengadaan sudah ada satu orang kasi Pelayanan yang selalu siap memberikan masukan mengenai pengadaan”

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

“Tidak menjadi masalah media atau perantara yang ada, karena Kantor Layanan Pengadaan selalu siap memberikan bantuan dalam hal pengadaan barang Jasa”

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen, berkaitan dengan *responsiveness* dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, untuk aspek ketanggapan penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan (sarana dan prasarana pelayanan).

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis, diketahui sementara ini Kantor Layanan pengadaan masih kekurangan ruangan untuk menjalankan aktifitasnya. Namun semua tahapan dalam proses pengadaan masih dapat berjalan dengan baik. Keadaan ini terlihat juga dari pembahasan *research problem* penelitian yang telah dilakukan baik melalui wawancara, observasi maupun pengumpulan data-data sekunder sebagai berikut :

Selanjutnya pembahasan temuan penelitian ini yakni rencana pelaksanaan pengadaan (RPP) yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan dengan *responsiveness* (aspek Sarana dan prasarana pelayanan) sebagai pisau analisisnya, untuk ini diperoleh data observasi terlihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 4.5.
Sarana Dan Prasarana Yang Ada
Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan



Sumber : Data Sekunder

Dari gambar di atas terlihat sarana untuk pembuatan kelengkapan berkas lelang, laptop, printer dan koneksi internet. Selain hasil observasi ini, dilakukan juga wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Di daerah lain sudah ada yang bisa online antara Dinas (Pejabat Pembuat Komitmen) dengan Kantor Layanan Pengadaan, sehingga penyampainya berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan bisa cepat"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Untuk dibuatkan sarana dan prasarana yang representatif agar dapat memperlancar penyampaian berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Sarana dan prasarana pendukung masih sangat kurang, dan ini juga mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan yang akan dilaksanakan"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Ya, banyak PPK yang kurang mengerti dengan teknologi informasi dan juga tupoksi pengadaan barang dan jasa"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Sarana dan prasarana tersedia hanya kurangnya koordinasi dan komunikasi antara pengguna dan penyedia pengguna layanan"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, sarana dan prasarana hanya penunjang"

Jadi terkait Sarana dan prasarana KLP, pengguna layanan berharap seiring waktu sarana harus diperbaiki untuk menunjang pekerjaan.

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah RPP yang disampaikan oleh PPK yang dibantu tim teknis di SKPD tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang, dikaitkan dengan *responsiveness* sarana dan prasarana layanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Bukan, sarana hanya sebagai penunjang untuk mempercepat pekerjaan yang dilaksanakan, bukan sebagai alat yang utama"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Agar sarana dan prasarana ditingkatkan sehingga dapat menambah kenyamanan dalam bekerja dan hasil yang diperoleh bisa maksimal"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Sarana dan prasarana kurang mendukung sehingga diperlukan perbaikan dan peningkatan sarana, namun ini tidak bisa dijadikan tolak ukur keberhasilan pekerjaan"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak, sarana sudah memadai dan cukup dapat membantu pekerjaan, sehingga pembuatan berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan dapat selesai tepat waktu"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Kalau ada sarana yang kurang dapat di infokan ke Kantor Layanan Pengadaan sebagai bahan perbaikan menuju pelayanan profesional"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, sarana hanya pelengkap dan penunjang pelaksanaan pekerjaan dalam pembuatan berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan"

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya, dikaitkan dengan *responsiveness* (sarana dan prasarana layanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Sarana dan prasarana memang menjadi permasalahan yang sering timbul, tapi PNS harus bisa menyikapinya dengan bijaksana"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Sarana dan prasarana layanan adalah penunjang, intinya koordinasi dengan SKPD harap lebih ditingkatkan"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak, saran sudah cukup untuk menunjang pekerjaan tim sehingga berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan dapat selesai dengan baik"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Tidak, sarana dan prasarana seperti yang ada pada dinas lain, hanya saja tergantung bagaimana pemanfaatan yang maksimal oleh tim yang bekerja"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, permasalahan atau kendala yang ada tidak disebabkan oleh sarana dan prasaran yang ada, karena pekerjaan ini dapat dilaksanakan dimana dan kapan saja tergantung dari pelaksanaannya"

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah Pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK, sehingga untuk verifikasi berkas RPP sering tidak tepat waktu, dikaitkan dengan *responsiveness* (sarana dan prasarana layanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Memang harus ada kemauan yang sungguh-sungguh dalam bekerja, walaupun sarana dan prasarananya kurang."

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Bisa jadi namun sebagai seorang yang mempunyai tanggung jawab kepada pekerjaannya maka ini tidak bisa dijadikan kendala yang dapat menghambat"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak, pekerjaan ini harus tetap terlaksana walaupun dengan terbatasnya sarana penunjang, tergantung kepada integritas pelaksananya"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Benar, tapi ini terjadi karena panitia yang masih berasal dari dinas-dinas lain, panitia datang pada jam siang hari sesuai dengan Surat Keputusan Walikota, sehingga terkadang verifikasi berkas kadang membutuhkan waktu yang lebih"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, yang perlu di perbaiki bukan sarana nya saja, tapi penambahan tenaga teknis Kantor Layanan Pengadaan yang saat ini mendesak"

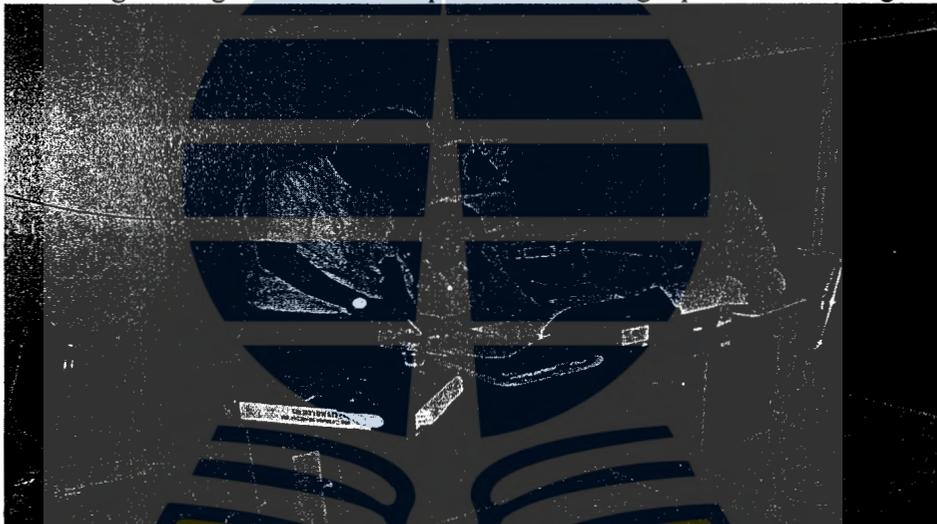
Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen, berkaitan dengan *responsiveness* dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, untuk aspek ketanggapan penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan (mekanisme penanganan pengaduan).

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis, diketahui penanganan pengaduan dari SKPD dapat langsung di sampaikan kepada Kasi Pelayanan dan dapat di koordinasikan langsung oleh Sekda atau Wakil Walikota.

Keadaan ini terlihat juga dari pembahasan *research problem* penelitian yang telah dilakukan baik melalui wawancara, observasi maupun pengumpulan data-data sekunder sebagai berikut :

Selanjutnya pembahasan temuan penelitian ini yakni rencana pelaksanaan pengadaan (RPP) yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan dengan *responsiveness* (aspek mekanisme penanganan pengaduan) sebagai pisau analisisnya, untuk ini diperoleh gambar hasil pengamatan sebagai berikut :

Gambar 4.6.
Petugas Yang Terlibat Dalam pembuatan kelengkapan berkas lelang



Sumber : Data Sekunder

Dari gambar di atas terlihat, seluruh pihak yang ikut terlibat dalam pembuatan kelengkapan berkas lelang telah mengikuti semua mekanisme yang ada, selain itu juga dilakukan wawancara dengan :

Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016),
mengatakan :

"Prosedur dan mekanisme sudah sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22Maret 2016) :

"Belum optimalnya mekanisme pelayanan, tim teknis dari Dinas masih kurang koordinasi dengan Tim Kantor Layanan Pengadaan"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April
2016), mengungkapkan :

"Mekanisme pelayanan selama ini sudah baik tetapi masih kurangnya koordinasi, karena pekerjaan ini melibatkan banyak pihak jadi memerlukan "

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14
April 2016), mengemukakan :

"Tidak, mekanisme sudah benar dan sesuai dengan peraturan yang ada, hanya tinggal disiplin pelaksana yang perlu ditingkatkan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016),
memberikan pendapatnya :

"Tidak, tapi kurangnya komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan yang menyebabkan salah pengertian sehingga menghambat pekerjaan"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, semua aturan telah diikuti oleh semua pihak baik pengguna maupun penyedia layanan"

Jadi terkait Mekanisme penyampaian berkas rencana pelaksanaan pengadaan (RPP), pengguna layanan berharap dapat diberikan informasi tentang sistem penyampaian berkas nya.

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah RPP yang

disampaikan oleh PPK yang dibantu tim teknis di SKPD tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang, dikaitkan dengan *responsiveness* (mekanisme pelayanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Tidak. Mekanisme pelayanan sudah sesuai dengan aturan dan Standar Operasional Prosedur yang dibuat"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Harapannya Kantor Layanan Pengadaan memberikan masukan dan koreksi untuk diberikan contoh berkas yang benar dan lengkap"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Mekanisme pelayanan sudah baik, hanya kurang koordinasi antara pengguna layanan dan penyedia layanan"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak, mekanisme telah di sepakati dan dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku dan bersama-sama memberikan yang terbaik"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Tidak, mekanisme sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk Pengadaan Barang/Jasa, hanya perlu meningkatkan koordinas"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, sudah sesuai dengan Standar Operasional Dan Prosedur yang dibuat dan perlu meningkatkan komunikasi antara dinas dan Kantor Layanan Pengadaan"

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya, dikaitkan dengan *responsiveness* (mekanisme pelayanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Mekanisme pelayanan sudah sesuai dengan peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang Jasa Pemerintah"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Tidak, namun dinas selaku pengguna layanan dan Kantor Layanan Pengadaan selaku penyedia layanan harus bekerjasama agar pekerjaan dapat selesai tepat waktu"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak perlu lagi, karena pihak yang terkait sudah memahami aturan dan mekanisme yang berjalan hanya terkadang perlu penyamaan tafsir tentang aturan yang ada"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Tidak, mekanisme sudah dibuat atau ditetapkan oleh peraturan, kita hanya menjalankan mekanisme yang berlaku"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, semua harus berjalan sesuai dengan mekanisme dan peraturan yang berlaku, tidak boleh menyalahi aturan"

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah Pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK, sehingga untuk verifikasi berkas RPP sering tidak tepat waktu, dikaitkan dengan *responsiveness* (mekanisme pelayanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Tidak, yang harus ditingkatkan adalah koordinasi bagaimana pekerjaan ini dapat selesai sesuai dengan aturan yang berlaku"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Sudah sesuai, hanya kurang koordinasi antara dinas dan Kantor Layanan Pengadaan sehingga dapat bersinergi"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak, permasalahan tersebut hanya kurangnya koordinasi diantara petugas yang memverifikasi berkas RPP tersebut dan kurang pahamnya petugas dalam memverifikasi berkas"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Tidak, hal tersebut karena sudah ada Standar Operasional Pelayanan yang telah ditetapkan"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, karena sudah ada SOP namun sering terjadi keterlambatan dikarenakan berkas verifikasi yang salah lambat dikembalikan ke SKPD"

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen, berkaitan dengan *responsiveness* dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, untuk aspek ketanggapan penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan (penyebaran informasi).

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis, diketahui bentuk penyebaran informasi dapat melalui surat-menyurat kepada SKPD terkait. Keadaan ini terlihat juga dari pembahasan *research problem* penelitian yang telah dilakukan baik melalui wawancara, observasi maupun pengumpulan data-data sekunder sebagai berikut :

Selanjutnya pembahasan temuan penelitian ini yakni rencana pelaksanaan pengadaan (RPP) yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan dengan *responsiveness* (aspek penyebaran informasi) sebagai pisau analisisnya, untuk ini terlihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 4.7.
Pertugas Yang Selalu Siap Memberikan Informasi



Sumber : Data Sekunder

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa informasi tentang perubahan aturan, kelengkapan berkas lelang dapat diperoleh secara luas. Hasil wawancara juga dilakukan penulis dengan :

Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016),
mengatakan :

"Bisa juga, karena pengadaan terus berkembang, peraturan yang berlaku masih baru dan banyak yang bertambah dan berkurang"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 22 Maret 2016),
mengemukakan :

"Agar ditingkatkan penyampaian informasi dan selalu meningkatkan pengetahuan tentang pengadaan barang/jasa"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Informasi disampaikan secara langsung dan jelas supaya tidak ada kesalahan dalam penerimaan informasi"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Bisa jadi, karena kadang tim teknis dinas atau Pegawai Negeri Sipil secara umum kurang tahu tentang pengadaan barang jasa"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Benar, sebab tidak semua masyarakat mengetahui cara penggunaan dan pemanfaatan layanan pengadaan barang/jasa"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, informasi bisa didapat dari berbagai sumber dan dapat di tingkatkan asal ada kemauan"

Jadi terkait penyebaran informasi penyampaian berkas RPP, pengguna layanan berharap Pihak KLP dapat melakukan sosialisasi ke SKPD tentang perkembangan pengadaan, sehingga tim SKPD dapat mengikuti perkembangannya.

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah RPP yang disampaikan oleh PPK yang dibantu tim teknis di SKPD tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang, dikaitkan dengan *responsiveness* (penyebaran informasi) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa, hasihasil observasi yang dilakukan di lapangan oleh penulis terlihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 4.8.
Sosialisasi Sebagai Wujud Penyebaran Informasi



Sumber : Data Sekunder

Berdasarkan gambar di atas, terlihat kegiatan sosialisasi kebijakan Pengadaan Barang Jasa Pemerintah yang terjadi terkait pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Informasi bisa dicari baik dari internet, buku maupun langsung mengikuti bimbingan teknis yang sering diadakan oleh LKPP"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 22Maret 2016) :

"Untuk dibuatkan media FGD agar dapat bertukar pikiran atau berdiskusi antara pengguna layanan dan penyedia layanan"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Informasi yang disampaikan masih kurang. Sehingga tim teknis di dinas yang lain kurang mengerti tentang pengadaan barang jasa"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak, tim teknis dari dinas (Pejabat Pembuat Komitmen) masih kurang paham tentang pengadaan barang jasa terutama kelengkapan berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Benar, kurang telitinya Dinas atau Pejabat Pembuat Komitmen dalam penyampaian berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan."

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, kita harus terus mencari informasi yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan kita sendiri"

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya, dikaitkan dengan *responsiveness* penyebaran informasi sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Informasi harus disebarluaskan. Sehingga semua pihak yang terlibat dalam pengadaan barang jasa ini mengetahuinya"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Kurang penyebaran informasi tentang pengadaan barang jasa sehingga terjadi perbedaan penafsiran aturan yang ada"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak. Tim dari Kantor Layanan Pengadaan pasti memiliki pengetahuan tentang pengadaan barang jasa dan aturan yang berlaku"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016),
memberikan pendapatnya :

“Benar, tapi Kantor Layanan Pengadaan terus melakukan penambahan pengetahuan kepada Tim Teknis nya dengan sosialisasi tentang pengadaan”

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

“Tidak. Cuma dari jumlah tim teknis masih kurang, sehingga terkadang masih ada keliru dalam memverifikasi berkas”

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah Pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK, sehingga untuk verifikasi berkas RPP sering tidak tepat waktu, dikaitkan dengan *responsiveness* (penyebaran informasi) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

“Bukan, saya yakin panitia pengadaan bisa melaksanakan kegiatannya sesuai dengan aturan dan mekanisme yang ada”

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

“Bisa jadi, informasi tentang kegiatan harus jelas dan gamblang dalam berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan sehingga dapat di verifikasi dengan benar”

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

“Tidak, dalam berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan sudah jelas dan disampaikan segala informasi yang diperlukan”

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016),
memberikan pendapatnya :

“Benar, terkadang informasi penjelasan tentang kegiatan yang akan dilaksanakan masih kurang jelas, ini diperlukan panitia dalam pelaksanaan lelangnya”

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

“Tidak. Informasi sudah disampaikan tapi memang waktu berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan disampaikan ke Kantor Layanan Pengadaan sering bersamaan”

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen, berkaitan dengan *responsiveness* dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, untuk aspek ketanggapan penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan (biaya pelayanan).

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis, diketahui tidak ada biaya pelayanan yang dikeluarkan pengguna layanan dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan. Keadaan ini terlihat juga dari pembahasan *research problem* penelitian yang telah dilakukan baik melalui wawancara, observasi maupun pengumpulan data-data sekunder sebagai berikut :

Selanjutnya pembahasan temuan penelitian ini yakni rencana pelaksanaan pengadaan (RPP) yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan dengan *responsiveness* (biaya pelayanan) sebagai pisau analisisnya, untuk ini telah dilakukan wawancara dengan

Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016),

mengatakan :

"Untuk pelayanan ini tidak ada biaya, segala biaya yang timbul sudah dianggarkan, dari honor sampai biaya alat tulis kantor"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016),

mengemukakan :

"Biaya nya nol. Hanya diperlukan disiplin dan kemauan belajar tentang pengadaan barang jasa untuk memperlancar pelaksanaan"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April

2016), mengungkapkan :

"Tidak ada permasalahan biaya dalam pelayanan. Penyampaian berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14

April 2016), mengemukakan :

"Semua kegiatan ini tidak ada biaya. Semuanya sudah dianggarkan dalam APBD, dari honor tim teknis dinas maupun tim Kantor Layanan Pengadaan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016),

memberikan pendapatnya :

"Tidak, walaupun ada biaya bisa di masukkan dalam anggaran (honor). Untuk alat tulis kantor bisa di anggarkan juga"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, biaya hanya untuk ATK. Yang dibebankan dalam anggaran dinas masing-masing yang mempunyai kegiatan"

Dengan demikian terkait biaya, pengguna layanan berharap sudah sesuai dengan peraturan, bahwa penyampaian berkas RPP tidak ada biaya yang diambil oleh petugas selaku pengguna layanan.

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah RPP yang disampaikan oleh PPK yang dibantu tim teknis di SKPD tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang, dikaitkan dengan *responsiveness* (biaya pelayanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

RPP yang disampaikan oleh PPK yang dibantu tim teknis di SKPD tidak Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Biaya untuk Bimtek bagi tim teknis di SKPD tidak sedikit, dan di dinas ini juga masih kekurangan personil sebagai pelaksana"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Tidak ada biaya dalam penyampaian RPP. Hanya biaya transportasi dan itu juga sudah termasuk dalam honor"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Tidak ada permasalahan dalam biaya pelayanan. Semua sudah masuk dalam anggaran dinas yang mempunyai kegiatan"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak. Biaya tidak ada hanya perlu kemauan dan disiplin dalam penyampaian berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Tidak. Biaya sudah masuk dalam anggaran Kantor layanan Pengadaan sebagai honor untuk Tim teknis dan panitia pengadaan"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak. Berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan yang dibuat oleh Pejabat Pembuat Komitmen dan tim nya tidak ada biaya"

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya, dikaitkan dengan *responsiveness* (biaya pelayanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Bukan. Biaya pelayanan tidak ada, namun harus disiapkan anggaran untuk peningkatan pengetahuan tim teknis baik pengguna maupun penyedia layanan"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak, namun perlu dianggarkan untuk penambahan pengetahuan tim teknis dan semua pihak yang terlibat"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Tidak, berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan tidak memerlukan biaya hanya perlu kemauan dan disiplin untuk menyelesaikannya"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak. Tapi anggaran untuk bimbingan teknis tentang pengadaan barang jasa harus terus dianggarkan agar dapat menambah ilmu dan pengetahuan para pelaku pengadaan"

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah Pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai

dengan SK, sehingga untuk verifikasi berkas RPP sering tidak tepat waktu, dikaitkan dengan *responsiveness* (biaya pelayanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Wawancara dengan Kantor Layanan Pengadaan Barang/Jasa Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Bukan. Biaya yang dikeluarkan sudah dianggarkan oleh dinas terkait sebagai honor dan untuk biaya alat tulis kantor"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 23Maret 2016) :

"Tidak. Biaya pelayanan tidak ada, tapi biaya itu sudah dianggarkan oleh Kantor Layanan Pengadaan sebagai honor"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

"Tidak, sebaiknya biaya dialihkan untuk peningkatan kualitas sumber daya manusianya selaku pelaku pengadaan"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak. Tapi jika ada anggaran lebih bisa dilaiihkan ke anggaran penambahan personil tim teknis Kantor Layanan Pengadaan"

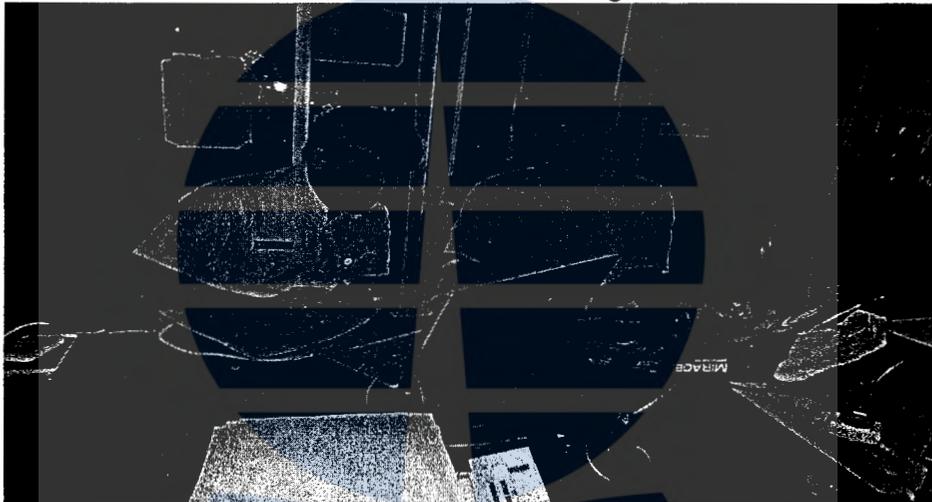
Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen, berkaitan dengan *responsiveness* dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, untuk aspek ketanggapan penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan (prosedur pelayanan).

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis, diketahui prosedur pelayanan yang ada sudah sesuai dengan aturan yang ada. Keadaan ini

terlihat juga dari pembahasan *research problem* penelitian yang telah dilakukan baik melalui wawancara, observasi maupun pengumpulan data-data sekunder sebagai berikut :

Selanjutnya pembahasan temuan penelitian ini yakni rencana pelaksanaan pengadaan (RPP) yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan dengan *responsiveness* (prosedur pelayanan) sebagai pisau analisisnya, untuk ini diperoleh gambar sebagai berikut :

Gambar 4.9.
Koordinasi Diantara Petugas



Sumber : Data Sekunder

Berdasarkan gambar di atas, terlihat adanya koordinasi harus selalu ditingkatkan untuk menyatukan pemahaman aturan-aturan yang berlaku. Selain data ini, diperoleh juga data hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Prosedur sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tinggal meningkatkan disiplin para pelaku pengadaan, baik masalah aturan maupun target waktu"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016),
mengemukakan :

"Prosedur sudah baik tapi koordinasinya kurang intens, hanya perlu meluangkan waktu untuk berkoordinasi"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Prosedur pelayanan dapat dipertegas dan dipersingkat. Sehingga waktu yang di tetapkan dapat tercapai dengan kualitas yang bagus"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak, karena prosedur sudah baku diatur dalam Peraturan presiden dan Peraturan kepala LKPP hanya perlu inovasi dari para pelaku pengadaan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016),
memberikan pendapatnya :

"Tidak, prosedur sudah ada sudah sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur namun masih perlu inovasi"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak. Standar Operasional dan Prosedurnya sudah jelas dan harus sesuai dengan peraturan presiden yang berlaku"

Jadi terkait prosedur, pengguna layanan berharap prosedur sudah sesuai dengan peraturan dan dapat dijalankan dengan baik.

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah RPP yang disampaikan oleh PPK yang dibantu tim teknis di SKPD tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang, dikaitkan dengan *responsiveness* (prosedur pelayanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Pelayanan masih bisa ditingkatkan. Dengan koordinasi yang intens antara Pejabat Pembuat Komitmen dan tim Kantor Layanan Pengadaan"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Pelayanan sudah cukup baik. Untuk kekurangan kelengkapan Rencana Pelaksanaan Pengadaan dapat di lengkapi secara bertahap"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Prosedur pelayanan dapat dipersingkat agar dapat mempermudah dalam pelayanan, dan dapat lebih prima sesuai dengan aturan"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak, pelayanan dapat dirasakan telah sesuai. Dengan aturan dan standar operasional prosedur Kantor Layanan Pengadaan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), memberikan pendapatnya :

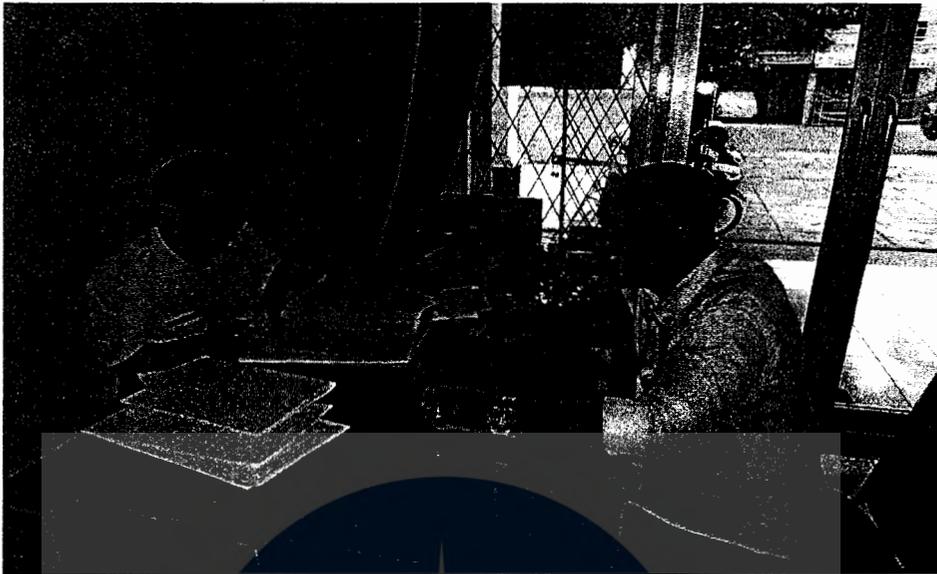
"Tidak, Kantor Layanan Pengadaan terus meningkatkan pelayanan baik secara teknis maupun non teknis"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau"

Selain wawancara yang telah dilakukan, diperoleh juga hasil pengamatan yang terwujud pada gambar di bawah ini :

Gambar 4.10
Proses Penyerahan Berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan



Sumber : Data Sekunder

Berdasarkan gambar di atas, terlihat aktifitas Pejabat Pembuat Komitmen menyerahkan berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan kepada Tim Teknis KLP yang terjadi di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan.

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya, dikaitkan dengan *responsiveness* (prosedur pelayanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa, hasil wawancara dengan Kepala Kantor (wawancara, 21Maret 2016) :

"Prosedur sudah sesuai mungkin cuma perlu inovasi dari pelaksana pelaku pengadaan barang jasa."

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

"Tidak, sudah sesuai dengan aturan yang ada dan sesuai dengan Standar operasional prosedur namun kalau bisa tidak kaku"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016),
memberikan pendapatnya :

“Tidak, karena Kantor Layanan Pengadaan sendiri telah mempunyai Standar Operasional Prosedur namun masih perlu peningkatan”

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

“Tidak. Semua yang dilakukan adalah tahapan-tahapan yang sesuai dengan peraturan presiden yang menjadi landasan dalam pengadaan barang jasa”

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah Pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK, sehingga untuk verifikasi berkas RPP sering tidak tepat waktu, dikaitkan dengan *responsiveness* (prosedur pelayanan) sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

“Pelayanan masih bisa ditingkatkan lagi, seiring dengan meningkatnya pengetahuan para pelaku pengadaan di Kota Lubuklinggau”

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengemukakan :

“Tidak. Panitia yang dibentuk sudah sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Lubuklinggau, dan ini memang sesuai dengan peraturan”

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016),
memberikan pendapatnya :

“Tidak. Panitia masih berdinis di dinas yang lain adalah sesuai dengan SK Walikota, ini dikarenakan masih kurangnya pelaku pengadaan”

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, sudah sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Lubuklinggau yang menunjuk dan mengangkat panitia dari Dinas lain"

2. *Responsibility*

Secara teoritis, konsep *responsibility* menjelaskan sejauhmana penyelenggaraan pelayanan dilakukan mengikuti atau taat dengan hukum, peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Lebih detail lagi, berkaitan dengan *responsibility* yang dikutip penulis dalam buku Levine (1990:189-190) menjelaskan sebagai berikut: *pertama*, sementara *responsiveness* adalah para pejabat pemerintah memenuhi permintaan dan tuntutan warga, *responsibility* menyiratkan bahwa mereka akan mematuhi nilai-nilai *eksplisit* (jelas atau tegas) dan *implisit* (tersirat) administrasi dan kebijakan yang tepat. Pegawai negeri sipil yang bertanggung jawab seyogyanya mengetahui hukum ataupun peraturan yang ada dan memiliki keyakinan tentang administrasi yang tepat dari program mereka. Konsep dari peran ini dan perilaku pegawai negeri sipil jika didekati dengan pemikirannya Weber dan pemikiran Wilson mengenai birokrasi publik sebagai tindakan *sinus ac Irae studio* (tanpa kedengkian atau penyimpangan) dalam hukum administrasi yang tepat. Berdasarkan konsep ini, para administrator dapat membuat keputusan-keputusan tanpa terus-menerus memperhatikan opini publik, pengalaman atau keahlian dan komentator hukum daripada pertimbangan politik yang cepat atau langsung dan yang utama. *Kedua*, seperti halnya *responsiveness*, *responsibility* dapat dilakukan sebagai perbuatan yang berlebihan. Pegawai Negeri Sipil dapat menjadi terlalu

yakin akan kemampuan khas mereka untuk membedakan kepentingan masyarakat. Mereka dapat mengasumsikan yang terburuk tentang siapa saja yang tidak setuju dengan penafsiran mereka berkaitan dengan tujuan dari sebuah program sehingga mereka tidak setuju atau menolak. "merepresentasikan yang sempit, kepentingan mementingkan diri sendiri. Apakah "menghalangi," atau "tidak berpengetahuan". Sedangkan petugas menanggapi berlebihan terlalu mudah menyetujui tuntutan warga negara atau masyarakat, tanggung jawab yang berlebihan menyebabkan para administrator kurang memiliki fleksibilitas atau kelenturan. Berdasarkan uraian di atas, maka dalam konteks penelitian ini *responsibility* menjelaskan sejauhmana penyelenggaraan pelayanan dilakukan mengikuti atau taat dengan hukum, peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen, berkaitan dengan *responsibility* dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, untuk aspek Pemahaman terhadap aturan-aturan.

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis, diketahui bagi pengguna dan penyelenggara harus dapat memahami peraturan yang berlaku dalam proses pengadaan. Keadaan ini terlihat dari pembahasan *research problem* penelitian yang telah dilakukan baik melalui wawancara, observasi maupun pengumpulan data-data sekunder sebagai berikut :

Salah satu pembahasan temuan penelitian ini adalah rencana pelaksanaan pengadaan (RPP) yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan

dengan *responsibility* (aspek pemahaman terhadap aturan-aturan) sebagai pisau analisisnya untuk ini, dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Setiap tahun dunia pengadaan berkembang, mungkin ada perubahan-perubahan atau penambahan-penambahan"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Tidak, dalam penyampaian RPP sudah aturan tentang syarat-syarat kelengkapan RPP."

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengatakan :

"Tidak, hanya kurang koordinasi antara SKPD dengan petugas verifikasi RPP Kantor Pelayanan Pengadaan."

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak, sudah ada aturan yang mengatur tentang kelengkapan RPP namun dari SKPD masih beranggapan RPP bisa dilengkapi oleh Pokja KLP."

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), mengungkapkan :

"Tidak, karena aturannya sudah ada, namun berkas RPP dianggap kurang penting seperti syarat-syarat kontrak yang dibelakukan."

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, karena sudah ada aturannya dan Kantor Layanan Pengadaan telah membuat surat edaran terkait kelengkapan RPP tersebut."

Berdasarkan hasil wawancara ini, terkait kelengkapan RPP, pengguna layanan berharap : (1). Adanya pengawasan yang baik dari

pengguna layanan. (2) Adanya penyebaran informasi ke SKPD tentang pembuatan RPP (3) Mekanisme sudah sesuai dengan aturan.

Masih membahas tentang rencana pelaksanaan pengadaan (RPP) yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan dengan *responsibility* (aspek pemahaman terhadap aturan-aturan) sebagai pisau analisisnya untuk ini, dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

“Peraturan adalah pemahaman masing-masing, ini yang perlu disamakan, sehingga tidak terjadi miss koordinasi”

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

“Tidak, hanya kurang koordinasi antara petugas verifikasi Rencana Pelaksanaan Pengadaan dengan SKPD.”

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

“Ya, masih adanya pengguna layanan yang masih kurang memahami tentang pengadaan barang dan jasa.”

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), mengungkapkan :

“Tidak, hanya kurangnya pemahaman terkait pengadaan barang dan jasa dari pengguna layanan.”

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah RPP yang disampaikan oleh PPK yang dibantu tim teknis di SKPD tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang, dikaitkan dengan *responsibility* (aspek pemahaman terhadap aturan-aturan), sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Ada beberapa pelaksana pelayanan yang kurang paham dengan petunjuk teknis pengadaan barang dan jasa."

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengatakan :

"Tidak hanya perlu koordinasi baik antara petugas verifikasi Kantor Layanan Pengadaan maupun dengan SKPD lain atau pengguna layanan."

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Ya, sangat jelas banyak orang yang terlibat baik Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan, Pejabat Pembuat Komitmen maupun calon penyedia."

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), mengungkapkan :

"Tidak, sudah ada aturan-aturan yang dapat dipelajari oleh PPTK, PPK, maupun calon penyedia selaku pengguna layanan."

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya, dikaitkan dengan *responsibility* (aspek pemahaman terhadap aturan-aturan), sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Seharusnya tim Kantor Layanan Pengadaan sudah mengerti kelengkapan-kelengkapan berkas yang diperlukan untuk pelelangan."

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengatakan :

"Tidak, tim teknis Kantor Layanan Pengadaan yang menerima berkas sudah dapat memverifikasi berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan dengan baik. "

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Ya, tim teknis Kantor Layanan Pengadaan yang menerima berkas masih kurang memahami proses verifikasi RPP yang diserahkan oleh SKPD."

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), mengungkapkan :

"Tidak, hanya karena tim teknis tidak membidangi berkas pekerjaan tersebut."

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, sudah cukup baik namun masih perlu adanya pelatihan teknis terhadap verifikator RPP supaya semakin baik lagi."

Terkait tim teknis KLP yang belum memahami isi dan kelengkapan berkas, sebaiknya diperlukan (1) peningkatan pengetahuan tim teknis KLP (2) penambahan personil tim teknis KLP.

Masih membahas mengenai Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya, dikaitkan dengan *responsibility* (aspek pemahaman terhadap aturan-aturan), sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui dari hasil wawancara dengan

Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016),
mengatakan :

"Pengguna layanan terutama PPK dan calon penyedia harus terus belajar tentang pengadaan barang dan jasa."

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April
2016), mengatakan :

"Tidak, hanya kurang koordinasi antara petugas verifikasi Kantor Layanan Pengadaan dengan pengguna layanan terutama dengan SKPD."

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14
April 2016), mengatakan :

"Ya, tim teknis Kantor Layanan Pengadaan yang menerima berkas masih kurang memahami proses verifikasi RPP yang diserahkan oleh SKPD."

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016),
mengungkapkan :

"Tidak, tim teknis Kantor Layanan Pengadaan yang menerima berkas RPP sudah sesuai dengan tugasnya sebagai verifikator."

Pembahasan temuan penelitian lainnya adalah Pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK, sehingga untuk verifikasi berkas RPP sering tidak tepat waktu, dikaitkan dengan *responsibility* (aspek pemahaman terhadap aturan-aturan), sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan
(wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Pihak Panitia Pengadaan Barang dan Jasa juga harus terus memberikan masukan-masukan kepada tim SKPD."

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengatakan :

"Ya, Hal tersebut terjadi akibat panitia pengadaan barang dan jasa yang masih berasal dari SKPD lain yang bisa datang pada siang hari."

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Ya, karena petugas verifikasi harus ditambah dan harus mengikuti pelatihan-pelatihan teknis terkait pengadaan barang dan jasa."

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), mengungkapkan :

"Ya, Panitia pengadaan barang dan jasa yang ada sekarang masih berasal dari SKPD lain."

Jadi terkait Verifikasi berkas RPP yang terlalu lama, atas keadaan ini terlihat bahwa (1) Panitia lelang agar dapat selalu di KLP (2) Penambahan personil tim teknis KLP.

Pembahasan temuan penelitian tentang RPP yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan dengan *responsibility* (aspek target pelayanan), sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Memang setiap pelaksana harus bisa saling mengisi, kalau pengguna layanan ada kekurangan maka itu bisa dibicarakan, sehingga pelayanan tidak terhambat. Jadi kita sama-sama bekerjasama untuk meningkatkan pelayanan"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Ya, jika sesuai aturan dan semua faham harusnya tidak akan menghambat proses lelang."

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), mengungkapkan :

"Telah dijadikan target dan akan diadakannya sosialisasi mengenai permasalahan tersebut. Jadi, akibat target tak terpenuhi, menjadikan pelayanan terhambat, ini benar adanya, dan akan dilaksanakan sosialisasi mengenai permasalahan tersebut"

Pembahasan temuan penelitian tentang tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya, dikaitkan dengan *responsibility* (aspek target pelayanan), sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Hal tersebut terjadi karena keterbatasan personil untuk memverifikasi berkas RPP serta terbatasnya anggaran dalam mengikutsertakan staf KLP untuk mengikuti pelatiba teknis."

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Ya, tetapi SKPD akan menyiapkan dana untuk mengikutsertakan staf teknisnya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan teknis."

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengatakan :

"Tidak, Berkas RPP yang diverifikasi oleh petugas verifikator KLP hanya sebatas kelengkapan ada atau tidaknya."

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

“Ya, tim teknis KLP yang menerima berkas RPP kurang memahami isi dari RPP sehingga terkadang masih bertanya ke panitia pengadaan barang dan jasa.”

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), mengungkapkan :

“Ya, kekurangan tim teknis KLP kurang mengetahui isi dari berkas RPP dan hanya melihat berkas tersebut ada atau tidak.”

Pembahasan temuan penelitian tentang Pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK, sehingga untuk verifikasi berkas RPP sering tidak tepat waktu., dikaitkan dengan *responsibility* (aspek target pelayanan), sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

“Mungkin panitia harus menyiapkan tenaga pendukung untuk memperlancar pekerjaannya.”

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengatakan :

“Tidak, panitia pengadaan barang dan jasa walaupun dari SKPD lain tidak mempengaruhi kinerja untuk pelelangan, karena sudah terbagi menjadi 3 Pokja yang membidangi masing-masing SKPD.”

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

“Ya, lebih baik panitia pengadaan barang dan jasa harus berasal dari Kantor Layanan Pengadaan agar setiap saat diperlukan.”

Pembahasan temuan penelitian tentang RPP yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan dengan *responsibility* (sanksi atas pelanggaran), sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Tidak, ada pelanggaran namun berkas yang tidak lengkap hanya dikembalikan ke SKPD terkait."

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Tidak, berkas RPP hanya dikembalikan oleh KLP ke SKPD yang menyerahkan RPP sehingga konsekuensinya kegiatan pelelangan akan terhambat."

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengatakan :

"Tidak, hanya permasalahan tersebut hanya proses pelelangannya akan tertunda akibat kesalahan ataupun kekurangan kelengkapan Rencana Pelaksanaan Pengadaan."

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak, bukan pelanggaran, Cuma menghambat proses, bukan delik pelanggaran yang harus di sanksi"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), mengungkapkan :

"Tidak, sanksi yang dikenakan hanya pengembalian berkas Rencana Pelaksanaan Pekerjaan yang telah disampaikan"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Tidak, hanya saja berkas Rencana Pelaksanaan Pekerjaan dikembalikan ke SKPD sehingga menghambat proses pelelangan."

Pembahasan temuan penelitian tentang RPP yang disampaikan oleh PPK yang dibantu tim teknis di SKPD tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang, dikaitkan dengan *responsibility* (pelanggaran terhadap aturan), sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Tidak ada pelanggaran namun akan menghambat proses pelelangan akibat kesalahan Rencana Pelaksanaan Pengadaan."

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Tidak, namun proses pelelangan akan tertunda karena Rencana Pelaksanaan Pekerjaan yang salah atau kurang lengkap."

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengatakan :

"Tidak, karena kesalahan tersebut hanya administrasi dan secepatnya harus diperbaiki dan dilengkapi agar proses pelelangan tidak tertunda."

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak, apabila ada Rencana Pelaksanaan Pengadaan yang kurang maka berkasnya akan dikembalikan."

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), mengungkapkan :

"Tidak, hanya perlu perbaikan dan ketelitian dalam permasalahan berkas Rencana Pelaksanaan Pekerjaan."

Pembahasan temuan penelitian tentang tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya,

dikaitkan dengan *responsibility* (pelanggaran terhadap aturan), sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Diketahui dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

“Tidak ada sanksi, namun apabila RPP yang disampaikan terdapat kekurangan maka akan menghambat proses pelelangan akibat kesalahan Rencana Pelaksanaan Pengadaan.”

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

“Tidak, tetapi tahapan pelelangan akan tertunda akibat dari kesalahan Rencana Pelaksanaan Pekerjaan.”

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengatakan :

“Tidak, karena kesalahan tersebut hanya administrasi dan secepatnya harus diperbaiki dan dilengkapi agar proses pelelangan tidak tertunda.”

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

“Tidak, Cuma menghambat proses lelang, tidak perlu sanksi, hanya berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan tersebut dikembalikan.”

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), mengungkapkan :

“Tidak, hanya perlu pelatihan bagi Tim Teknis baik dari SKPD terutama PPK dan verifikator RPP agar tidak terjadi lagi kesalahan.”

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

“Tidak, apabila ada Rencana Pelaksanaan Pengadaan yang kurang maka berkasnya akan dikembalikan.”

Pembahasan temuan penelitian tentang pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK, sehingga untuk verifikasi berkas RPP sering tidak tepat waktu., dikaitkan dengan *responsibility* (pelanggaran terhadap aturan), sebagai pisau analisis penelitian ini, diketahui bahwa :

Dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengatakan :

"Panitia Pengadaan Barang dan Jasa yang berasal dari dinas-dinas lain tidak mempengaruhi proses pelelangan karena sudah terbagi menjadi 3 kelompok kerja."

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Tidak, Panitia Pengadaan Barang dan Jasa memang dari dinas-dinas lain namun tidak berpengaruh pada proses pelelangan."

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengatakan :

"Ya, lebih baik panitia pengadaan barang dan jasa harus berasal dari Kantor Layanan Pengadaan agar setiap saat diperlukan."

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Ya, panitia harus menyiapkan tenaga pendukung untuk memperlancar pekerjaannya."

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), mengungkapkan :

"Tidak, panitia pengadaan barang dan jasa walaupun dari SKPD lain tidak mempengaruhi kinerja untuk pelelangan, karena sudah terbagi menjadi 3 Pokja yang membidangi masing-masing SKPD."

3. *Accountability*

Pemahaman tentang konsep *accountability* menjelaskan kesesuaian antara proses penyelenggaraan pelayanan dengan nilai-nilai atau norma-norma yang berkembang di masyarakat selaku pengguna layanan. Lebih detail, berkaitan dengan *accountability*, yang dikutip penulis dalam buku Levine (1990:190) menjelaskan sebagai berikut: *accountability* menyiratkan bahwa pegawai negeri sipil (penyelenggara pelayanan) pada akhirnya harus menjawab kepada pejabat publik yang dipilih rakyat (DPR). Hal ini merupakan konsep tertinggi dari demokrasi, sebuah metode pengawasan pegawai negeri sipil dengan membuat mereka tunduk kepada kehendak pejabat publik yang dipilih rakyat (DPR). *Accountability* tumpang tindih dengan *responsibility* yaitu penekanannya terhadap birokrasi dalam menghormati hukum atau peraturan yang disahkan oleh Kongres (DPR) dan ditandatangani oleh presiden. Hal ini juga mengimplikasikan umumnya daya tanggap organisasi (*responsiveness*) memenuhi keinginan pejabat yang dipilih rakyat (DPR) daripada sikap respek pada keahlian dan penilaian pegawai negeri sipil. Akuntabilitas mengharuskan menggunakan pengawasan masyarakat adalah yang sangat substansial atau sangat penting lebih dari pejabat yang dipilih rakyat (DPR) melalui pemungutan suara ataupun dengan cara lainnya.

Accountability cenderung untuk menyajikan demokrasi terbaik ketika para administrator mengantisipasi keinginan yang sah dari pejabat yang dipilih rakyat dan mengatur perilaku mereka agar sesuai. Jika akuntabilitas mengharuskan hukuman yang tetap untuk suatu kesalahan, hal

ini dapat menyisakan warisan perilaku birokrasi yang tidak pantas yang mungkin ditimbulkan dapat merugikan yang substansial (besar) di warga negara. Kerugian seperti itu dari waktu ke waktu dapat melemahkan legitimasi atau keabsahan pemerintah. Upaya untuk memastikan bahwa akuntabilitas bukan merupakan berkah yang sempurna, mereka dapat meningkatkan kelesuan birokrasi. James Fasler telah mengamati, "menciptakan banyak sekali kontrol negatif menimbulkan suasana ketidakpercayaan yang menyebar luas, yang dapat menurunkan moral mereka dimana kita mengandalkan mereka untuk pencapaian program publik". Catatan dia bahwa "kontrol eksternal untuk administrasi dapat menggantikan atau melemahkan kontrol administratif internal". Dengan meningkatkan persyaratan untuk meninjau usulan keputusan, mereka meningkatkan pita merah, tindakan penundaan dan mungkin 'tanggungjawab administrasi membosankan untuk masyarakat' dalam pembuluh yang berhubungan. Nonet berpendapat bahwa penekanan pada akuntabilitas menyebabkan orang menyusuri jalan menuju formalitas dan legalisme. Dengan demikian, keinginan untuk akuntabilitas harus mempertimbangkan daya tanggap dan kemampuan untuk mewujudkan tujuan kebijakan secara efisien dan efektif. Dalam konteks penelitian ini *accountability* menjelaskan kesesuaian antara proses penyelenggaraan pelayanan dengan nilai-nilai atau norma-norma yang berkembang di masyarakat selaku pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen, berkaitan dengan

accountability dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, untuk aspek pertama pertanggungjawaban penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan terkait nilai dan norma yang berlaku.

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis, diketahui KLP hanya menjalankan proses, semua berkas ada di SKPD dan menjadi tanggung jawab pengguna. Keadaan ini terlihat dari pembahasan *research problem* penelitian yang telah dilakukan baik melalui wawancara, observasi maupun pengumpulan data-data sekunder sebagai berikut :

Salah satu pembahasan temuan penelitian ini adalah rencana pelaksanaan pengadaan (RPP) yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan dengan *accountability* (aspek pertanggungjawaban penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan terkait nilai dan norma yang berlaku) sebagai pisau analisisnya untuk ini, wawancara yang telah dilakukan penulis dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengungkapkan komentarnya :

"SKPD bertanggung jawab penuh untuk kelengkapan berkas, berkas tidak lengkap maka tidak akan dilelang oleh panitia"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Iya, tapi ini terjadi juga karena Pejabat Pembuat Komitmen yang terlalu banyak pegang kegiatan sehingga terkadang Rencana Pelaksanaan Pengadaan yang disampaikan kurang lengkap"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak, ini terjadi karena kurangnya pengetahuan dari tim teknis Pejabat Pembuat Komitmen yang bertugas melengkapi berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016) :

"Benar. Ada sebagian dari tim teknis dan juga Pejabat Pembuat Komitmen yang menganggap bahwa berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan ini tidak penting"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016) :

"Ya. Berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan dianggap hanya sebatas kelengkapan saja, padahal ini adalah berkas yang penting untuk pengadaan"

Jadi dengan keadaan ini dapatlah ditangkum bahwa terkait hal ini ada 3 hal yang perlu diperhatikan (1) Adanya pengawasan yang baik dari pengguna layanan. (2) Adanya penyebaran informasi ke SKPD tentang pembuatan RPP (3) Mekanisme sudah sesuai dengan aturan

Selanjutnya pembahasan temuan penelitian ini yakni RPP yang disampaikan oleh PPK yang dibantu tim teknis di SKPD tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang., dikaitkan dengan *accountability* (aspek pertanggungjawaban penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan terkait nilai dan norma yang berlaku) sebagai pisau analisisnya, untuk ini diperoleh data hasil wawancara seperti di bawah ini :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengungkapkan komentarnya :

"Bukan. Ini terjadi bukan karena sistem pertanggungjawaban yang ada tapi karena kurangnya pengetahuan para pelakunya"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"iya, pertanggungjawaban yang ada masih belum begitu besar, sehingga terkadang terkesan berkas yang disampaikan seadanya"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak, Rencana Pelaksanaan Pengadaan masih belum sempurna karena kurangnya pengetahuan dari tim teknis"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016) :

"Tidak, hanya kurang pemahaman jenis pekerjaan yang disampaikan dan kelengkapan berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan sesuai dengan aturan yang ada"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016) :

"Ya, pertanggungjawaban dari masing-masing pihak sangat penting demi tercapainya tujuan pekerjaan yang akan dilaksanakan"

Jadi, tererkait keadaan ini, maka poin penting yang digarisbawhi adalah (a) Peningkatan pengetahuan tim teknis SKPD (b) Koordinasi yang harmonis (c) Penyiapan media untuk berkoordinasi (d) Penambahan sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan.

Selanjutnya pembahasan temuan penelitian ini yakni tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya, dikaitkan dengan *accountability* (aspek pertanggungjawaban penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan terkait nilai dan norma yang berlaku) sebagai pisau analisisnya, untuk ini diperoleh data hasil wawancara seperti di bawah ini :

Wawancara penulis dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengungkapkan komentarnya :

"Tanggung jawab ada, tapi perlu ditingkatkan lagi dan perlu adanya kesadaran masing-masing pihak, tidak terlalu kaku dengan peraturan"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengungkapkan :

"Ya. Diharapkan semua pihak dapat menjalankan sesuai dengan tugasnya dan dapat meningkatkan rasa tanggungjawabnya"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak. Tim teknis yang menerima berkas baru sebatas menerima belum memverifikasi kelengkapannya dan kebenarannya"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016) :

"Tidak, karena kurang pemahaman dari Tim Teknik yang tidak membidangi berkas pekerjaan yang akan dilaksanakan"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016) :

"Tidak, semua yang dibuat oleh Pejabat Pembuat Komitmen adalah tanggung jawab dari yang bersangkutan"

Dengan keadaan ini di lapangan maka 2 hal yang dapat dicatat yakni ; (1) peningkatan pengetahuan tim teknis KLP (2) Penambahan personil tim teknis KLP. Selanjutnya pembahasan temuan penelitian ini yakni Pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK, sehingga untuk verifikasi berkas RPP sering tidak tepat waktu, dikaitkan dengan *accountability* (aspek pertanggungjawaban penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan terkait nilai dan norma yang berlaku) sebagai pisau analisisnya, untuk ini diperoleh data hasil wawancara seperti di bawah ini :

Wawancara yang dilakukan dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengungkapkan komentarnya :

"Bukan Karena memang apa yang dilakukan oleh panitia sudah sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Lubuklinggau"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Yaa. Biar bagaimanapun panitia bertanggung jawab atas keterlambatan verifikasi berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak. Keterlambatan yang terjadi bukan karena panitia tidak bertanggung jawab tapi terkadang berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaannya yang tidak jelas"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016) :

"Tidak, hanya kurangnya koordinasi dan komunikasi antara pengguna layanan dan penyedia layanan"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016) :

"Tidak. Panitia dan seluruh tim Kantor Layanan Pengadaan sudah melaksanakan tugasnya dengan seluruh kemampuannya"

Jadi, terkait verifikasi berkas RPP yang terlalu lama ini, maka (1) Panitia lelang agar dapat selalu di KLP (2) Penambahan personil tim teknis KLP, adalah hal yang penting untuk di garisbawahi.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen, berkaitan dengan *accountability* dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, untuk aspek kedua acuan

pelayanan yang dipergunakan petugas.

Keadaan ini terlihat dari pembahasan *research problem* penelitian yang telah dilakukan baik melalui wawancara, observasi maupun pengumpulan data-data sekunder sebagai berikut :

Temuan penelitian ini adalah rencana pelaksanaan pengadaan (RPP) yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan dengan *accountability* (aspek pertanggungjawaban penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan terkait nilai dan norma yang berlaku) sebagai pisau analisisnya untuk ini, dari hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengungkapkan komentarnya :

"Acuan ada, tapi waktu yang terbatas kadang menjadi kendala untuk melengkapi berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan yang sempurna"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 22 Maret 2016), mengungkapkan :

"Tidak, karena setiap pelaksanaan harus ada acuan. Sesuai dengan peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak, acuan sudah lengkap, peraturan presiden dan peraturan kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah menjadi petunjuk teknis pelaksanaannya"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016) :

"Tidak, acuan pelaksanaan telah ada dan berbentuk Estándar Operasional Prosedur serta Surat Edaran dari Sekretariat Daerah"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016) :

"Tidak, Sudah ada aturan pelaksanaannya yang sesuai dengan peraturan yang berlaku"

Selanjutnya pembahasan temuan penelitian ini yakni RPP yang disampaikan oleh PPK yang dibantu tim teknis di SKPD tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang, dikaitkan dengan *accountability* (aspek acuan pelayanan yang dipergunakan petugas) sebagai pisau analisisnya, untuk ini diperoleh data hasil wawancara seperti di bawah ini :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengungkapkan komentarnya :

"Bukan, acuan berdasarkan kepada peraturan-peraturan yang berlaku serta petunjuk teknisnya"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Acuannya sudah ada, dan seluruh tim teknis sudah memahaminya hanya saja terkadang ada kesalahan-kesalahan yang tidak bisa dihindari"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengungkapkan :

"Tidak. Setiap kegiatan sudah ada petunjuk teknis pelaksanaannya, namun karena kegiatan yang banyak dan tenaga yang kurang maka sering timbul kendala"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak. Peraturan pelaksanaan pengadaan barang/jasa harus mengikuti peraturan presiden nomor 54 tahun 2010"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016) :

"Tidak. Kurangnya pengetahuan tim teknis di dinas yang bersangkutan dan kurangnya pengawasan dari Pejabat Pembuat Komitmen"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016) :

"Tidak. Tim teknis Kantor Layanan Pengadaannya menerima berkas yang dikirim oleh Pejabat Pembuat Komitmen"

Pembahasan temuan penelitian ini yakni tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya, dikaitkan dengan *accountability* (aspek acuan pelayanan yang dipergunakan petugas) sebagai pisau analisisnya, untuk ini diperoleh data hasil wawancara seperti di bawah ini :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengungkapkan komentarnya :

"Acuan telah ada, namun pasti ada penambahan-penambahan sesuai dengan inovasi di lapangan dalam penerimaan berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Acuan sudah ada berupa Stándar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh Kantor Layanan Pengadaan, namun tim teknis nya juga harus bisa berimprovisasi dalam hal penerimaan berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Tidak, acuannya sudah tertuang dalam petunjuk teknis pelaksanaan dalam peraturan presiden dan peraturan Kepala LKPP"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak, sudah ada Estándar Operasional Prosedur yang dijalankan dan ini harus ditaati dan dijalankan oleh tim teknis Kantor Layanan Pengadaan itu sendiri"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016) :

"Tidak. Ini terjadi karena tidak taatnya para pengguna dan penyedia layanan dengan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat dan ditetapkan oleh Kantor Layanan Pengadaan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016) :

"Tidak. Semua tahapan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Kantor Layanan Pengadaan yang telah ditetapkan"

Pembahasan temuan penelitian ini yakni Pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK, sehingga untuk verifikasi berkas RPP sering tidak tepat waktu, dikaitkan dengan *accountability* (aspek acuan pelayanan yang dipergunakan petugas) sebagai pisau analisisnya, untuk ini diperoleh data hasil wawancara seperti di bawah ini :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengungkapkan komentarnya :

"Tidak. Cara memverifikasi dan batas waktu verifikasi pasti sudah tertuang dalam Standar Operasional Prosedur, dan itu pasti menjadi acuan untuk pelaksanaannya"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Tidak, verifikasi dilakukan oleh banyak pihak, pertama di Pejabat Pembuat Komitmen, kemudian di tim teknis Kantor layanan Pengadaan, dan terakhir di Panitia pengadaan"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengungkapkan :

"Tidak, verifikasi yang dilakukan oleh panitia adalah secara keseluruhan untuk dapat dilakukan pelelangan, ini membutuhkan waktu klarifikasi sehingga terkadang agak terhambat"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak, panitia terakhir memverifikasi semua kelengkapan dan kebenaran berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan untuk segera di lelang"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016) :

"Tidak, acuan pelaksanaan telah ada dan tersedia, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur di Kantor Layanan Pengadaan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016) :

"Tidak, selain Standar Operasional Prosedur Kantor Layanan Pengadaan juga memakai peraturan presiden dan Perka LKPP"

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen, berkaitan dengan *accountability* dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, untuk aspek ketiga sistem pengawasan.

Keadaan ini terlihat dari pembahasan *research problem* penelitian yang telah dilakukan baik melalui wawancara, observasi maupun pengumpulan data-data sekunder sebagai berikut :

Temuan penelitian ini adalah rencana pelaksanaan pengadaan (RPP) yang disampaikan kurang lengkap, dikaitkan dengan *accountability* (aspek sistem pengawasan) sebagai pisau analisisnya untuk ini, hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengungkapkan komentarnya :

"SKPD memang kekurangan personil untuk mengerjakan seluruh kegiatan dalam waktu yang sempit"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Personil yang melaksanakan tahapan ini sangat kurang sehingga selalu terburu-buru oleh waktu, dan ini menyebabkan pengawasan yang dilakukan tidak melekat"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"iya. Karena kegiatan yang dilaksanakan sangat banyak dan personil yang mengerjakan kurang, maka pengawasan yang harusnya ada di Pejabat pembuat Komitmen menjadi tidak ketat"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Iya, akibat dari pengawasan yang dilakukan Pejabat Pembuat Komitmen kurang ketat, maka sering terjadi kurang lengkapnya berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016) :

"Benar, pengawasan seharusnya dapat berjalan sebagaimana mestinya untuk menghindari berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan kurrang"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016) :

"Tidak, pengawasan harusnya dilakukan dari dinas masing-masing, sehingga pada saat penyampaian berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan sudah lengkap"

Selanjutnya pembahasan temuan penelitian ini yakni RPP yang disampaikan oleh PPK yang dibantu tim teknis di SKPD tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang, dikaitkan dengan *accountability* (aspek sistem pengawasan) sebagai pisau analisisnya, untuk ini diperoleh data hasil wawancara seperti di bawah ini :

Wawancara yang dilakukan dengan dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengungkapkan komentarnya :

"Iya, pengawasan yang dilakukan oleh Pejabat Pembuat Komitmen tidak ketat, dan juga kurang nya pengetahuan tentang pengadaan sehingga berkas yang disampaikan sering salah"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016),

mengemukakan :

"Pengawasan yang dilakukan oleh Pejabat Pembuat Komitmen harusnya bisa ketat di tahapan ini, karena kelengkapan dan kebenaran berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan adalah keharusan"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Ya, Pejabat Pembuat Komitmen harusnya dapat menerapkan pengawasan yang ketat agar kesesuaian berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan dapat dicapai sehingga tidak menghambat tahapan selanjutnya"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak, karena seharusnya seluruh pihak yang terkait atau terlibat dalam penyusunan berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan dapat melakukan pengawasan terhadap dirinya sendiri, karena ini dapat menghambat tahapan selanjutnya"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), mengungkapkan :

"Benar, sebelum berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan disampaikan ke Kantor Layanan Pengadaan harus di periksa oleh Pejabat Pembuat Komitmen agar berkas yang disampaikan tidak kembali lagi"

YTim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016), mengatakan :

"Ya. Jika ada ketidaksesuaian berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan itu disebabkan oleh pengawasan Pejabat Pembuat Komitmen yang tidak ketat"

Pembahasan temuan penelitian ini yakni tim teknis di KLP yang menerima berkas RPP dari PPK tidak memahami isi dan kelengkapannya, dikaitkan dengan *accountability* (aspek sistem pengawasan) sebagai pisau analisisnya, untuk ini diperoleh data hasil wawancara seperti di bawah ini :

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengungkapkan komentarnya :

"Bukan. Tim Teknis di Kantor Layanan Pengadaan hanya menerima berkas yang disampaikan oleh Pejabat Pembuat Komitmen"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Setelah berkas disusun oleh tim teknis Pejabat Pembuat Komitmen maka di verifikasi oleh tim teknis Kantor Layanan Pengadaan"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum(wawancara, 22 Maret 2016), mengungkapkan :

"Ya, seharusnya tim teknis Kantor Layanan Pengadaan dapat memahami isi dari berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan yang disampaikan oleh Pejabat Pembuat Komitmen"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak. Yang bertanggung jawab tentang isi dan kelengkapan adalah pihak tim teknis Pejabat Pembuat Komitmen tapi juga harus melalui verifikasi dari tim Kantor Layanan Pengadaan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016) :

"Benar, masih kurangnya pengetahuan dan pemahaman tim teknis Kantor Layanan Pengadaan mengakibatkan berkas akan dikembalikan ke dinas"

Tim Teknis KLP (wawancara, 04 Mei 2016) :

"Ya, pemahaman yang masih kurang dapat menyebabkan berkas yang diterima akan kembali lagi, maka ini harus mendapat pengawasan dan bimbingan dari pihak panitia"

Pembahasan temuan penelitian ini yakni Pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK, sehingga untuk verifikasi berkas RPP sering tidak tepat waktu,

dikaitkan dengan *accountability* (aspek sistem pengawasan) sebagai pisau analisisnya, untuk ini diperoleh data hasil wawancara seperti di bawah ini :

Wawancara yang telah penulis lakukan dengan Kepala Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 21 Maret 2016), mengungkapkan komentarnya :

"Tidak. Panitia sudah paham akan kelengkapan dan kesesuaian berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan yang disampaikan"

Kabid (PPK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 22 Maret 2016), mengemukakan :

"Bukan, panitia hanya memverifikasi sesuai dengan aturan yang berlaku, jadi panitia langsung diawasi oleh peraturan yang dijalankan"

Kabag (PPTK) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 12 April 2016), mengungkapkan :

"Ya, terkadang panitia dan tim kantor Layanan Pengadaan sering telat dalam hal verifikasi, maka dari itu tim inspektorat selaku pengawas dapat sesekali melakukan sidak terhadap kinerja panitia"

Kasubag (Tim Teknis) Dinas Pekerjaan Umum (wawancara, 14 April 2016), mengatakan :

"Tidak. Verifikasi sebenarnya sudah dilakukan dari mulai tahap penyusunan berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016), mengungkapkan :

"Benar, panitia harus bisa memverifikasi berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan dengan cepat, sehingga jika ada perubahan dari berkas tersebut dapat dilakukan dengan secepatnya"

Kasi Kantor Layanan Pengadaan (wawancara, 2 Mei 2016),

mengatakan :

"Ya, panita walaupun kekurangan waktu tapi tetap harus bisa melaksanakan verifikasi dengan cepat, karena jika ada kekeliruan pada berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaaan yang disampaikan maka dapat di revisi secepat mungkin oleh tim teknis di Dinas yang terkait"



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Didasarkan kepada hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab-bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil yakni, ditemukan bahwa proses pelayanan pengadaan barang/jasa di kantor layanan pengadaan kota Lubuklinggau Sumatera Selatan, terdiri atas proses pejabat pembuat komitmen menetapkan rencana pelaksanaan pengadaan, proses dilakukan rencana pelaksanaan pengadaan dikirim ke kantor layanan pengadaan, proses rencana pelaksanaan pengadaan di verifikasi panitia dan proses pokja melakukan lelang. Pada setiap tahapan proses layanan tersebut, masih ditemukan adanya : (1) rencana pelaksanaan pengadaan yang disampaikan kurang lengkap, (2) rencana pelaksanaan pengadaan yang disampaikan oleh pejabat pembuat komitmen yang dibantu tim teknis SKPD tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang (3) tim teknis kantor layanan pengadaan yang menerima berkas rencana pelaksanaan pengadaan dari pejabat pembuat komitmen tidak memahami isi dan kelengkapannya. (4) Pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK walikota, sehingga untuk verifikasi berkas rencana pelaksanaan pengadaan sering tidak tepat waktu.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan terkait persoalan yang ada dalam penelitian ini, yakni : *pertama*, agar rencana pelaksanaan pengadaan yang disampaikan bisa lengkap, maka diperlukan tim teknis yang membantu Pejabat Pembuat Komitmen mengerti tentang pengadaan barang/jasa pemerintah. *Kedua*, agar rencana pelaksanaan pengadaan yang disampaikan oleh pejabat pembuat komitmen yang dibantu tim teknis SKPD dapat sesuai dengan pekerjaan yang akan di lelang, solusi yang dapat diberikan yaitu memperbanyak Pejabat Pembuat Komitmen sehingga dapat fokus dalam penyusunan berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan. *Ketiga*, agar tim teknis kantor layanan pengadaan yang menerima berkas rencana pelaksanaan pengadaan dari pejabat pembuat komitmen bisa memahami isi dan kelengkapannya, maka diperlukan tim teknis yang mengerti tentang kelengkapan berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan sebaiknya juga memiliki sertifikat pengadaan atau pernah mengikuti bimbingan teknis pengadaan barang/jasa pemerintah. *Keempat*, agar Pokja atau panitia yang masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK walikota, sehingga untuk verifikasi berkas rencana pelaksanaan pengadaan sering tidak tepat waktu, tidak terjadi lagi, maka disarankan menempatkan panitia dalam jabatan fungsional, sehingga panitia dapat fokus dalam pengadaan saja.

PEDOMAN WAWANCARA

Research Problem :

- I. Rencana Pelaksanaan Pengadaan yang disampaikan kurang lengkap
- II. Rencana Pelaksanaan Pengadaan yang disampaikan oleh Pejabat Pembuat Komitmen yang dibantu tim teknis SKPD tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan dilelang
- III. Tim teknis Kantor Layanan Pengadaan yang menerima berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan dari Pejabat Pembuat Komitmen tidak memahami isi dan kelengkapannya
- IV. Pokja atau panitia masih berasal dari dinas-dinas lain yang datang pada jam kerja siang sesuai dengan SK Walikota, sehingga untuk verifikasi berkas Rencana Pelaksanaan Pengadaan sering tidak tepat waktu

Dimensi :

1. *Responsiveness*
 - a. Harapan pengguna layanan terhadap permintaan atau tuntutan mereka dalam menerima layanan dari penyelenggara layanan.
 - b. Ketanggapan penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan, dalam hal :
 1. Media atau perantara pelayanan dalam menyampaikan keluhan, keinginan, aspirasi, harapan ataupun tuntutan bagi pengguna layanan.
 2. Sarana dan prasarana pelayanan.
 3. Mekanisme penanganan pengaduan.
 4. Penyebaran informasi.
 5. Waktu pelayanan dalam menerima, menyelesaikan dan menyerahkan produk layanan.
 6. Biaya pelayanan.
 7. Prosedur pelayanan.
2. *Responsibility*
 - a. Pemahaman terhadap aturan-aturan.
 - b. Tanggung jawab penyelenggara layanan terhadap peraturan, meliputi :
 1. Target pelayanan.
 2. Pelanggaran terhadap aturan.
 3. Sanksi atas pelanggaran.
3. *Accountability*
 - a. Pertanggungjawaban penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan terkait nilai dan norma yang berlaku.
 - b. Acuan pelayanan yang dipergunakan petugas.
 - c. Sistem pengawasan.

Pertanyaan pedoman wawancara ini berkembang di lapangan

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan Wawancara
Kualitas Pelayanan (Charles H. Levine (1990))	<i>Responsiveness</i>	a. Harapan pengguna layanan terhadap permintaan atau tuntutan mereka dalam menerima layanan dari penyelenggara layanan. b. Ketanggapan penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan, dalam hal: (1) Media atau perantara pelayanan dalam menyampaikan keluhan, keinginan, aspirasi, harapan ataupun tuntutan bagi pengguna layanan. (2) Sarana dan prasarana pelayanan. (3) Mekanisme penanganan pengaduan. (4) Penyebaran informasi. (5) Waktu pelayanan dalam menerima, menyelesaikan dan menyerahkan produk layanan. (6) Biaya pelayanan. (7) Prosedur pelayanan.	(a) atas permasalahan ini, apa sebenarnya harapan dan tuntutan pengguna layanan ? (b) apakah permasalahan ini disebabkan oleh tidak adanya media atau perantara pelayanan dalam menyampaikan keluhan, keinginan, aspirasi, harapan ataupun tuntutan bagi pengguna layanan? (c) apakah permasalahan ini disebabkan oleh kurangnya sarana dan prasarana layanan ? (d) apakah permasalahan ini disebabkan oleh mekanisme pelayanan yang salah ? (e) apakah permasalahan ini disebabkan oleh penyebaran informasi yang tidak baik ? (f) apakah permasalahan ini disebabkan oleh biaya pelayanan yang salah ? (g) apakah permasalahan ini disebabkan oleh prosedur pelayanan yang tidak baik ?
	<i>Responsibility</i>	a. Pemahaman terhadap aturan-aturan. b. Tanggung jawab penyelenggara layanan terhadap peraturan, meliputi: (1) Target pelayanan. (2) Pelanggaran terhadap aturan. (3) Sanksi atas pelanggaran.	(a) apakah permasalahan ini disebabkan oleh penyelenggara layanan yang tidak memahami aturan? (b) apakah permasalahan ini disebabkan oleh pengguna layanan yang tidak paham aturan ? (c) apakah permasalahan ini, tidak dijadikan target pelayanan, menjadikan pelayanan terhambat ? (d) apakah permasalahan ini termasuk pelanggaran ? adakah sanksi yang dikenakan ?
	<i>Accountability</i>	a. Pertanggungjawaban penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan terkait nilai dan norma yang berlaku. b. Acuan pelayanan yang dipergunakan petugas. c. Sistem pengawasan.	(a) apakah permasalahan ini timbul karena sistem pertanggungjawaban yang ada belum baik ? (b) apakah permasalahan ini timbul karena tidak ada acuan dalam pelaksanaannya ? (c) apakah sistem pengawasannya yang salah menjadikan permasalahan ini timbul ?

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima*. cet. 11. Jakarta : Rineka Cipta. .;
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Garna, Judistira K. 2008. *Dasar dan Proses Penelitian Sosial (merencanakan, melaksanakan dan menulis hasil penelitian)*. Bandung: Primaco Akademika and Judistira Garna Foundation.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Yayasan Indonesia Emas – PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gronross, Christian. 1990. *Service Managemen and Marketing: Managing The Moment of Truth in Service Competation*. London: Lexington Books.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: Prenhallindo.
- Levine, Charles H. 1990. *Public Administration: Challenges, Choice, Consequences*. Illionis: Scot Foreman.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: LAN–RI.
- Lovelock, Christopher H. 1992. *Managing Service*. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice Hall.
- Milles, Mathew B dan A. Michael Huberman. 1992. *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications Inc.
- Moleong, Lexi J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Muhammad, Farouk dan Djaali. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PTTIK Press.
- Mutis, Thoby & Vincent Gaspersz. 1994. *Nuansa Menuju Perbaikan Kualitas Dan Produktivitas*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Robbins, Stephen. 2001. *Organization Behavior, Concept, Controversies, Application*. New Jersey: Prentice Hall International. Inc. 9th Edition.
- Sianipar, G. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN – RI.
- Sugiyono. 1992. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sianipar, G. 1999. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN – RI.

- Syukri, Agus Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda: Berdasarkan ISO 9001/IWA-4*. Kreasi Wacana bekerjasama Indonesia *Quality Research Agency (IQRA)*.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2005. *Service Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Trigono. 1997. *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Peraturan Perundang-undangan :

1. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.
2. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
3. Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
4. Peraturan Presiden Nomor 172 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
5. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.
6. Peraturan Kepala LKPP Nomor 1 Tahun 2015 tentang E-TENDERING
7. Peraturan Kepala LKPP Nomor 1 Tahun 2015 tentang Standar Dokumen Pengadaan Secara Elektronik



PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU

KANTOR LAYANAN PENGADAAN

42842.pdf

Jalan Garuda Kel. Bandung Kiri Kec. Lubuklinggau Barat I

Lubuklinggau, 19 Februari 2016

Nomor : 600/10.1/DPU/2016
Lampiran : -
Perihal : Izin Pengumpulan Data
Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Unit Program Belajar Jarak
Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT)
Palembang
di

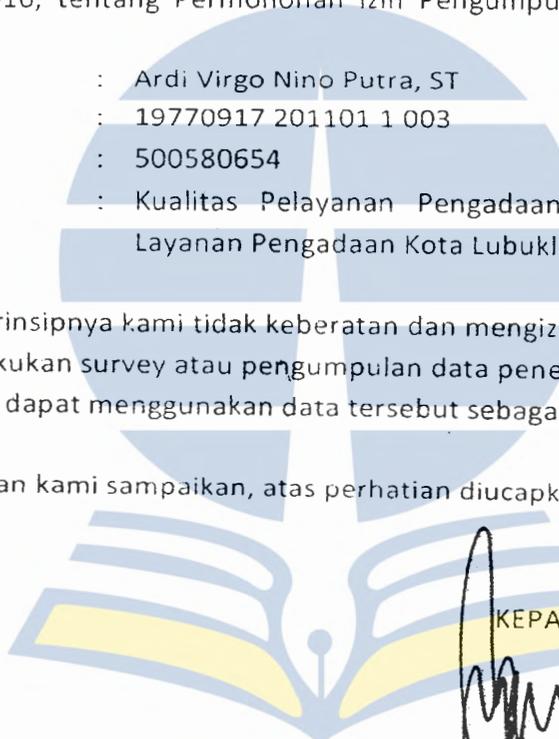
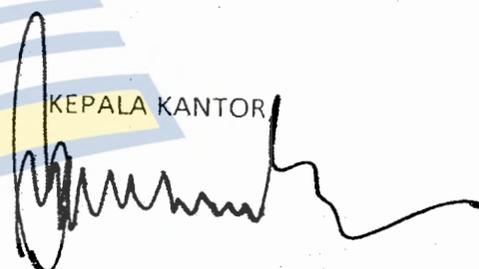
Lubuklinggau

Menindak lanjuti surat Kepala Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) Palembang Nomor : 846/UN31.28/LL/2016 tanggal 17 Februari 2016, tentang Permohonan Izin Pengumpulan Data Penelitian, atas nama :

Nama : Ardi Virgo Nino Putra, ST
NIP : 19770917 201101 1 003
NIM : 500580654
Judul : Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa di Kantor
Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau

Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan mengizinkan mahasiswa di atas untuk melakukan survey atau pengumpulan data penelitian sesuai dengan judul TAPM, serta dapat menggunakan data tersebut sebagaimana mestinya.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.


KEPALA KANTOR


IRWAN SURIADI, SE
NIP. 19680606 19901 1 001

Tembusan :

1. Kepala Seksi Pelayanan Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau
2. Dosen Pembimbing TAPM
3. Mahasiswa yang bersangkutan

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Raya Pondok Cabe, Pamulang, Ciputat 15418
Telp. 021.7415050, Fax 021. 7415588

PENDAFTARAN UJIAN SIDANG

Nama : Ardi Virgo Nino Putra
 NIM : 500580654
 Program : Magister Administrasi Publik
 Alamat/HP : Jl. Keluarga RT. 7 Kel. Pelita Jaya Kec.
 Lubuklinggau Barat I Lubuklinggau
 Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di
 Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau
 Persyaratan (terlampir) : a. LKAM
 b. Keterangan TAPM layak uji dari pembimbing
 c. Bukti pembayaran biaya ujian sidang
 d. TAPM rangkap 5 (lima)
 e. Biodata singkat

Permintaan waktu pelaksanaan ujian sidang :

Hari :
 Tanggal :
 Waktu :

Palembang,..... 2016

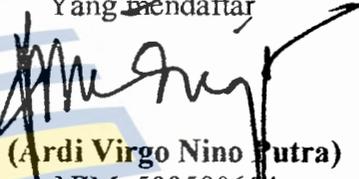
Pembimbing I


 (Dr. Raniasa Putra, M.Si)

Pembimbing II

(Dr. Deetje Sunarsih, M.Si)

Yang mendaftar


 (Ardi Virgo Nino Putra)
 NIM. 500580654

Mengetahui,
 Kepala UPBJJ-Palembang

(Ir. Adi Winata, M.Si)

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Raya Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
Telp. 021.7415050, Fax 021. 7415588

**Kepada
Yth. Direktur PPs UT
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe
Tangerang 15418**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa :

Nama / NIM : Ardi Virgo Nino Putra / 500580654
Judul TAPM : Kualitas Palayanan Pengadaan Barang/Jasa Di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah / baru selesai sekitar85..... % sehingga dinyatakan sudah layak uji / belum layak uji dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

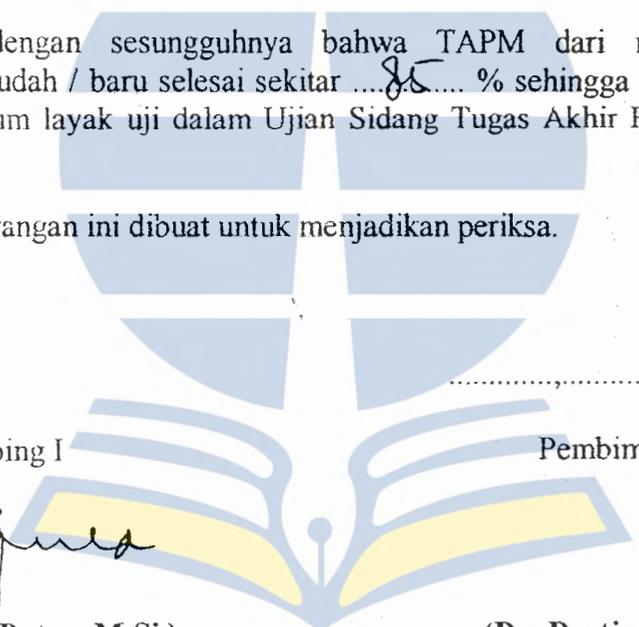
..... 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

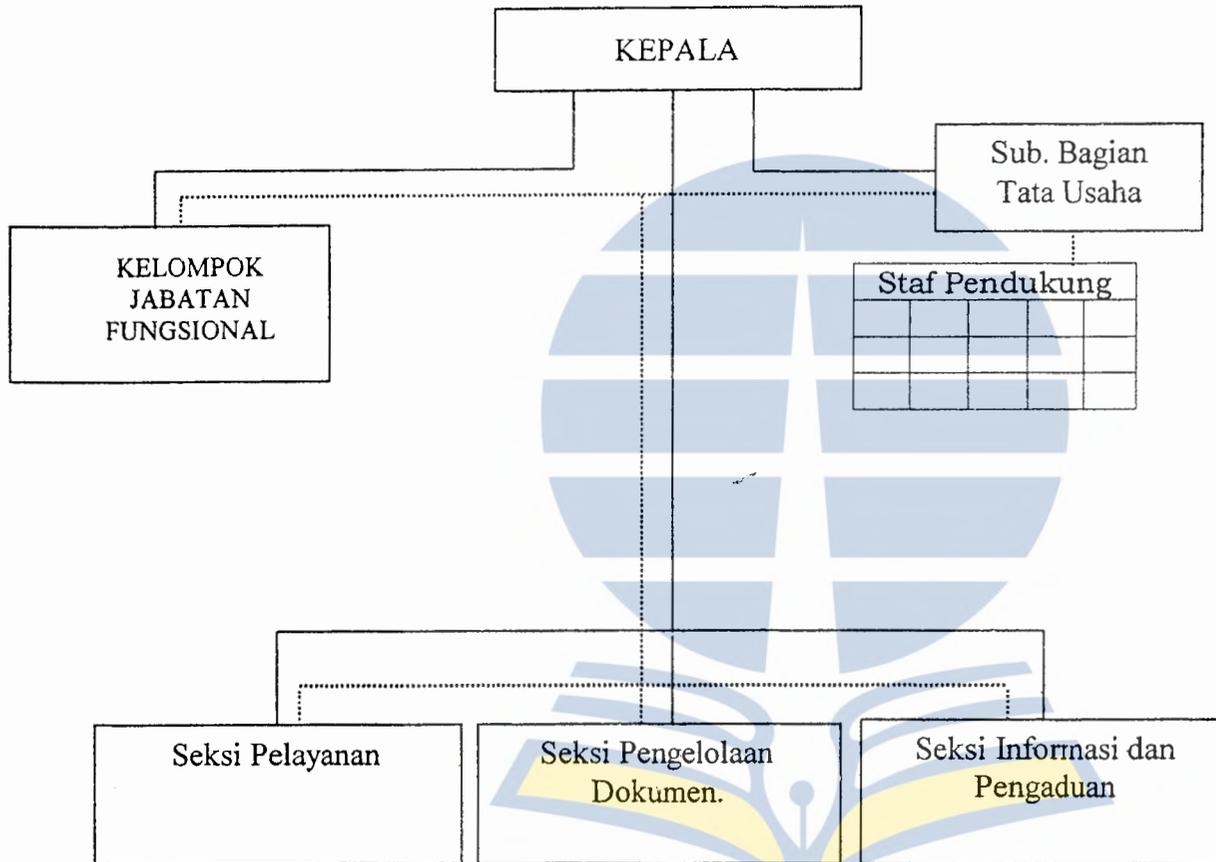


(Dr. Raniasa Putra, M.Si)



(Dr. Deetje Sunarsih, M.Si)

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI KANTOR LAYANAN PENGADAAN BARANG DAN JASA



WALIKOTA LUBUKLINGGAU,

dto

H. S.N. PRANA PUTRA SOHE



WALIKOTA LUBUKLINGGAU
PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN WALIKOTA LUBUKLINGGAU
NOMOR 68 TAHUN 2014

TENTANG

PENJABARAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI KANTOR LAYANAN
PENGADAAN PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,

- Menimbang : bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan dalam Pasal 107 Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 1 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau, perlu menetapkan Peraturan Walikota Lubuklinggau tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Lubuklinggau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4114);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 537);

6. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 33 Tahun 2012 tentang Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 33);
7. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 1 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2014 Nomor 1);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PENJABARAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI KANTOR LAYANAN PENGADAAN PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Daerah Kota Lubuklinggau.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Lubuklinggau.
3. Walikota adalah Walikota Lubuklinggau.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Lubuklinggau.
5. Kantor Adalah Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau.
6. Kepala Kantor adalah Kepala Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau.
7. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
8. Unit Layanan Pengadaan yang selanjutnya disingkat sebagai ULP adalah Unit Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau.
9. Kelompok Kerja yang selanjutnya disebut Pokja, adalah Kelompok Kerja yang melakukan pemilihan penyedia barang/jasa dalam organisasi/perangkat Unit Layanan Pengadaan.

BAB II
KEDUDUKAN, TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Bagian Kesatu
Kedudukan

Pasal 2

- (1) Kantor dibentuk dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, keterbukaan, persaingan sehat, keadilan/tidak diskriminatif dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pengadaan barang/ jasa.

(2) Kantor

- (2) Kantor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara teknis dan administrasi berada dibawah Sekretaris Daerah dan bertanggungjawab kepada Walikota Lubuklinggau.

Bagian Kedua
Tugas Pokok

Pasal 3

Kantor mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pelayanan dan pembinaan pengadaan barang/jasa.

Bagian Ketiga
Fungsi

Pasal 4

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Kantor mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan pengadaan barang/ jasa;
- b. pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan di bidang pelayanan pengadaan barang/ jasa;
- c. pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga/instansi lain dalam kegiatan pengadaan barang/ jasa;
- d. pelaksanaan pengawasan, pengendalian dan pembinaan kegiatan pengadaan barang/ jasa;
- e. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- f. pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan sesuai dengan tugas fungsinya.

BAB III
SUSUNAN ORGANISASI

Pasal 5

Susunan Organisasi Kantor terdiri dari:

- a. Kepala Kantor;
- b. Sub Bagian Tata Usaha;
- c. Seksi Pelayanan;
- d. Seksi Pengelolaan Dokumen;
- e. Seksi Informasi dan Pengaduan;
- f. Kelompok Kerja;
 1. Kelompok Kerja I;
 2. Kelompok Kerja II; dan
 3. Kelompok

3. Kelompok Kerja III.

g. Jabatan Fungsional.

BAB IV
URAIAN TUGASBagian Kesatu
Kepala Kantor

Pasal 6

Kepala Kantor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, mempunyai tugas pokok melaksanakan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan di bidang pengadaan barang/ jasa.

Bagian Kedua
Sub Bagian Tata Usaha

Pasal 7

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan rencana dan melaksanakan urusan ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta dokumentasi dan pelaporan.

Pasal 8

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. penyusunan rencana program dan petunjuk teknis urusan ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta dokumentasi dan pelaporan;
- b. pelaksanaan urusan ketatausahaan, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, rumah tangga serta dokumentasi dan pelaporan;
- c. pengawasan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan urusan ketatausahaan, rumah tangga, kepegawaian, keuangan dan pelaporan;
- d. fasilitasi dan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah/unit kerja dalam pelaksanaan kegiatan pengadaan barang/jasa melalui kantor layanan pengadaan;
- e. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- f. pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan sesuai dengan tugas fungsinya.

Bagian Ketiga
Seksi Pelayanan

Pasal 9

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Layanan Pengadaan pada urusan pelayanan dalam pengadaan barang/jasa.

Pasal

Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, Seksi Pelayanan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pelayanan pengadaan barang/ jasa;
- b. pengawasan dan pengendalian dan pembinaan pelaksanaan kegiatan pengadaan barang/ jasa; dan
- c. pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan Pokja/ lembaga/ instansi lain dalam pelaksanaan pelayanan pengadaan barang/ jasa.
- d. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- e. pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan sesuai dengan tugas fungsinya.

Bagian Keempat
Seksi Pengelolaan Dokumen

Pasal 11

Seksi Pengelolaan Dokumen mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok kantor di bidang pengelolaan dokumen pengadaan.

Pasal 12

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Seksi Pengelolaan Dokumen mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang pengelolaan dokumen pengadaan;
- b. pelaksanaan pengelolaan rencana program dan petunjuk teknis pengelolaan dokumen pengadaan;
- c. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian kegiatan pengelolaan dokumen pengadaan;
- d. pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi Satuan Kerja Perangkat Daerah/unit kerja dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan dokumen pengadaan;
- e. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- f. pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan sesuai dengan tugas fungsinya.

Bagian Kelima
Seksi Informasi dan Pengaduan

Pasal 13

Seksi Informasi dan Pengaduan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kantor pada urusan penyediaan informasi dan pengkoordinasian pengaduan dan sangaah.

Pasal ...

Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Seksi Informasi dan Pengaduan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. penyusunan rencana program dan petunjuk teknis penyediaan informasi, pengaduan dan sanggah kegiatan pengadaan barang/jasa;
- b. pelaksanaan rencana program dan petunjuk teknis penyediaan informasi, pengaduan dan sanggah kegiatan pengadaan barang/jasa;
- c. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan penyediaan informasi, pengaduan dan sanggah kegiatan pengadaan barang/jasa;
- d. pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi layanan pengadaan secara elektronik;
- e. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
- f. pelaksanaan tugas-tugas lainnya diberikan atasan sesuai dengan tugas fungsinya.

Bagian Keenam
Kelompok Kerja

Pasal 15

- (1) Kelompok Kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf f, terdiri dari:
 - a. ketua;
 - b. sekretaris; dan
 - c. anggota.
- (2) Kelompok kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berjumlah gasal beranggotakan paling kurang 3 (tiga) orang dan dapat ditambah sesuai dengan kompleksitas pekerjaan.
- (3) Kelompok kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dibantu oleh tim atau tenaga ahli pemberi penjelasan teknis.
- (4) Kelompok Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan proses pemilihan penyedia barang/jasa dan memberikan laporan mengenai proses pengadaan barang/jasa kepada kepala kantor.
- (5) Kelompok Kerja harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :
 - a. memiliki integritas, disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas;
 - b. memahami pekerjaan yang akan diadakan;
 - c. memahami jenis pekerjaan tertentu yang menjadi tugas ULP/Kelompok Kerja dan ULP/Pejabat Pengadaan yang bersangkutan;
 - d. memahami ...

- d. memahami isi dokumen, metode dan prosedur pengadaan;
- e. memiliki sertifikat keahlian pengadaan barang/jasa sesuai dengan kompetensi yang dipersyaratkan; dan
- f. menandatangani pakta integritas.

(6) Kelompok Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berasal dari tenaga ahli yang berstatus Pegawai Negeri Sipil yang memiliki keahlian/ kualifikasi yang diperlukan dalam pengadaan barang/ jasa dan bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pengadaan barang/ jasa.

Bagian Ketujuh
Jabatan Fungsional

Pasal 16

Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kantor sesuai dengan kebutuhan kantor layanan pengadaan dan berdasarkan keahlian yang dimilikinya.

Pasal 17

- (1) Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, terdiri dari sejumlah tenaga fungsional yang diatur dan ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) Jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk.
- (3) Jumlah tenaga fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
- (4) Jenis dan jenjang jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Jabatan fungsional mempunyai tugas sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

Dengan ditetapkannya Peraturan Walikota ini, maka Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 33 Tahun 2012 tentang Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal ...

Peraturan Walikota ini berlaku mulai pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Lubuklinggau.

Ditetapkan di Lubuklinggau
pada tanggal 6 Oktober 2014

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,

dto

H. S.N. PRANA PUTRA SOHE

Diundangkan di Lubuklinggau
pada tanggal 6 Oktober 2014

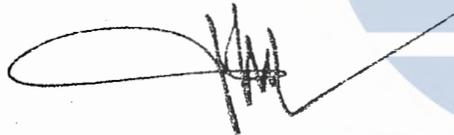
SEKRETARIS DAERAH KOTA LUBUKLINGGAU,

dto

H. PARIGAN

BERITA DAERAH KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2014 NOMOR 68

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM



ASRON ERWADI, SH., M.Hum
PEMBINA / IV.a
NIP. 19660806 198803 1 004



PERATURAN DAERAH KOTA LUBUKLINGGAU
NOMOR 1 TAHUN 2014

TENTANG

ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
KOTA LUBUKLINGGAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,

- Menimbang : a. bahwa untuk penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, dipandang perlu menyusun kembali Organisasi Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Lubuklinggau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4114);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4588);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten / Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5094);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 537);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Provinsi dan Kabupaten/Kota;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 40 Tahun 2011 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 590 tanggal 20 September 2011).

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA LUBUKLINGGAU

DAN

WALIKOTA LUBUKLINGGAU

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG ORGANISASI PERANGKAT DAERAH.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Lubuklinggau;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Lubuklinggau;
3. Walikota adalah Walikota Lubuklinggau;
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Lubuklinggau;
5. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut Sekretariat DPRD adalah Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Lubuklinggau;
6. Dinas Daerah adalah Dinas Daerah Kota Lubuklinggau;

7. Lembaga Teknis Daerah adalah Lembaga Teknis Daerah Kota Lubuklinggau;
8. Rumah Sakit Siti Aisyah adalah Rumah Sakit Siti Aisyah Kota Lubuklinggau;
9. Satuan Polisi Pamong Praja, yang selanjutnya disebut Satpol PP adalah Satuan Polisi Pamong Praja Kota Lubuklinggau;
10. Kecamatan adalah Kecamatan pada Pemerintah Kota Lubuklinggau;
11. Kelurahan adalah Wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kota adalah wilayah kerja Kecamatan;
12. Unit Pelaksana Teknis Dinas yang selanjutnya disingkat UPTD adalah unsur pelaksana operasional dinas di lingkungan dinas yang melaksanakan tugas teknis operasional;
13. Kelompok Jabatan fungsional adalah Kelompok Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan tugas yang sesuai dengan profesinya dalam rangka mendukung tugas Pemerintahan Daerah.

BAB II PEMBENTUKAN

Pasal 2

Dengan Peraturan Daerah ini Organisasi Perangkat Daerah terdiri dari :

- a. Sekretariat Daerah;
- b. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat daerah;
- c. Dinas Daerah, terdiri dari :
 1. Dinas Pendidikan;
 2. Dinas Kesehatan
 3. Dinas sosial;
 4. Dinas Tenaga kerja;
 5. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;
 6. Dinas Tanaman Pangan, Perkebunan dan Kehutanan;
 7. Dinas Perikanan dan Peternakan;
 8. Dinas Pekerjaan Umum;
 9. Dinas Perindustrian dan Perdagangan;
 10. Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dan Pengelolaan Pasar;
 11. Dinas Pendapatan Daerah;
 12. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata;
 13. Dinas Pemuda dan Olah Raga;
 14. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika; dan
 15. Dinas Kebersihan dan Pertamanan.
- d. Lembaga Teknis Daerah, terdiri dari :
 1. Badan, terdiri dari :
 - a). Badan Perencanaan Pembangunan Daerah;
 - b). Badan Kepegawaian Daerah;
 - c). Badan Pendidikan dan Pelatihan;
 - d). Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Kelurahan;
 - e). Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan;

- f). Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi;
 - g). Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal
 - h). Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
2. Kantor, terdiri dari :
- a). Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik
 - b). Kantor Lingkungan Hidup;
 - c). Kantor Ketahanan Pangan;
3. Inspektorat Kota Lubuklinggau
4. Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Kota Lubuklinggau;
- e. Kecamatan;
- f. Kelurahan;
- g. Lembaga lain, yaitu :
- 1. Satuan Polisi Pamong Praja
 - 2. Sekretariat Dewan Pengurus KORPRI.
- 3. Kantor Layanan Pengadaan.**

BAB XXXVII
KANTOR LAYANAN PENGADAAN

Bagian Kesatu
Kedudukan

Pasal 107

- (1) Kantor Layanan Pengadaan Pemerintah Kota Lubuklinggau dibentuk dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, keterbukaan, persaingan sehat, keadilan / tidak diskriminatif, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pengadaan barang /jasa.
- (2) Kantor Layanan Pengadaan Pemerintah Kota Lubuklinggau sebagaimana dimaksud pada ayat (1), secara teknis fungsional dan administrasi berada dibawah koordinasi Sekretaris Daerah dan bertanggungjawab kepada Walikota.

Bagian Kedua
Tugas Pokok

Pasal 108

- (1) Tugas pokok Kantor Layanan Pengadaan meliputi :
 - a. Meyusun rencana pemilihan Penyedia Barang/Jasa;
 - b. Mengumumkan pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa di *website*, dan papan pengumuman resmi untuk masyarakat serta menyampaikan ke LPSE untuk diumumkan dalam Portal Pengadaan Nasional;
 - c. menilai kualifikasi Penyedia Barang/Jasa melalui prakualifikasi atau pascakualifikasi;

- d. melakukan evaluasi administrasi, teknis dan harga terhadap penawaran yang masuk;
 - e. menjawab sanggahan;
 - f. Menyampaikan hasil pemilihan dan salinan Dokumen Pemilihan Penyedia Barang/Jasa;
 - g. menyimpan dokumen asli pemilihan Penyedia Barang/Jasa;
 - h. membuat laporan mengenai proses dan hasil Pengadaan kepada Walikota;
 - i. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan Pengadaan Barang/Jasa kepada PA/KPA.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kantor Layanan Pengadaan mempunyai fungsi pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi pengadaan barang/jasa.

Bagian Ketiga Susunan Organisasi

Pasal 109

- (1) Susunan Organisasi Kantor Layanan Pengadaan terdiri atas:
- b. Kepala.
 - c. Sub Bagian Tata Usaha.
 - d. Seksi Pelayanan.
 - e. Seksi Pengelolaan dokumen.
 - f. Seksi Informasi dan Pengaduan.
 - g. Kelompok Kerja.
 1. Kelompok Kerja I
 2. Kelompok Kerja II
 3. Kelompok Kerja III
 - h. Jabatan Fungsional
- (2) Bagan Struktur Organisasi Kantor Layanan Pengadaan sebagaimana dimaksud, tercantum dalam Lampiran XXXV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Daerah ini.

BAB XXXVIII KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

Pasal 110

- (1) Pada Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan dapat dibentuk Jabatan Fungsional;
- (2) Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana pada ayat (1) terdiri atas sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan Bidang Keahliannya;
- (3) Setiap kelompok dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang diangkat oleh Walikota atas usul Kepala Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.

- (4) Jenis, jenjang dan jumlah jabatan fungsional ditetapkan oleh Walikota berdasarkan kebutuhan dan beban kerja, sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

BAB XXXIX UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT)

Pasal 111

- (1) Pada Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah yang berbentuk Badan dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang merupakan unsur pelaksana teknis operasional di lapangan.
- (2) Susunan UPT terdiri dari :
- a. Kepala UPT;
 - b. Subbag TU.
- (3) Pembentukan UPT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

BAB XL PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN

Pasal 112

Pejabat Struktural dan Fungsional di Lingkungan Pemerintah Daerah diangkat dan diberhentikan oleh Walikota sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB XL I ESELON

Pasal 113

Eselon jabatan perangkat daerah terdiri dari :

- a. Sekretaris Daerah merupakan jabatan struktural eselon IIa.
- b. Asisten, Staf Ahli, Sekretaris DPRD, Kepala Dinas, Kepala Badan, Inspektur dan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja merupakan jabatan struktural eselon IIb.
- c. Kepala Kantor, Camat, Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah, Kepala Bagian, Kepala Kantor Layanan Pengadaan, Sekretaris pada Dinas, Badan dan Inspektorat Kota, serta Inspektur Pembantu merupakan jabatan struktural eselon IIIa.
- d. Kepala Bidang pada Dinas dan Badan, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang pada Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah, Sekretaris Camat, Sekretaris KORPRI, Sekretaris dan Kepala Bidang pada Satuan Polisi Pamong Praja, merupakan jabatan struktural eselon IIIb.
- e. Lurah, Kepala Seksi, Kepala Subbagian, Kepala Subbidang, Kepala Unit Pelaksana Teknis pada Dinas dan Badan, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah, Kepala Sub Bagian pada Sekretariat Dewan Pengurus KORPRI, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepala Seksi pada Kantor Layanan Pengadaan, merupakan jabatan struktural eselon IVa.

- f. Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi pada Kelurahan, Kepala Tata Usaha Sekolah Kejuruan, Kepala Subbagian pada Unit Pelaksana Teknis, Kepala Sub Bagian pada Kecamatan merupakan jabatan struktural eselon IVb.
- g. Kepala Tata Usaha sekolah lanjutan tingkat pertama dan Kepala Tata Usaha sekolah menengah merupakan jabatan struktur eselon Va.

BAB XLII PEMBIAYAAN

Pasal 114

Pembiayaan Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan, Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Lembaga Lain, Kecamatan dan Kelurahan berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Lubuklinggau.

BAB XLIII KETENTUAN

Pasal 115

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, maka :

- a. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 1 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 3 Tahun 2008);
- b. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 4 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Kota Lubuklinggau (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 3 Tahun 2007 Seri D);
- c. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 4 Tahun 2008);
- d. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 3 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 5 Tahun 2008) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 9 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 9 Tahun 2011);
- e. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 8 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 5 Tahun 2005 Seri D);
- f. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 6 Tahun 2008);
- g. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 5 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 7 Tahun 2008);

- h. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 14 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 14 Tahun 2008);

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

BAB XLIV

PENUTUP Pasal 116

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau.

Ditetapkan di Lubuklinggau
pada tanggal 22 April 2014

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,

dto.

H. S.N. PRANA PUTRA SOHE

Diundangkan di Lubuklinggau
pada tanggal 22 April 2014

SEKRETARIS DAERAH KOTA LUBUKLINGGAU,

dto.

H. PARIGAN

LEMBARAN DAERAH KOTA LUBUKLINGGAU TAHUN 2014 NOMOR 1

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM



ASRON ERWADI, SH., M. Hum
PEMBINA / IV.a
NIP. 19660806 198803 1 004



WALIKOTA LUBUKLINGGAU

KEPUTUSAN WALIKOTA LUBUKLINGGAU
NOMOR: 29 /KPTS/ADM. PEMB/ 2011

TENTANG

UNIT LAYANAN PENGADAAN (*PROCUREMENT UNIT*)

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,

- Menimbang** :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan pada pasal 14 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 15 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, untuk melaksanakan pemilihan penyedia barang/jasa yang efektif, efisien dan transparan di lingkungan Pemerintah Kota Lubuklinggau, perlu dibentuk Unit layanan Pengadaan (*Procurement Unit*);
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Walikota Lubuklinggau;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Lubuklinggau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4114);
 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4287);
 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3427);
 4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi Dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
 7. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2007;
 9. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Lubuklinggau;

10. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 16 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Lubuklinggau;
11. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 1 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah;
12. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Daerah;
13. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 3 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah;
14. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Daerah;
15. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 5 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan;
16. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 6 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Kepegawaian PDAM;
17. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 12 Tahun 2008 tentang Urusan Wajib dan Urusan Pilihan;
18. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 17 Tahun 2010 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2011;
19. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 3 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah;
20. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 26 Tahun 2010 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2011;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

PERTAMA,

Membentuk Unit Layanan Pengadaan (Procurement Unit) dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA

Unit layanan Pengadaan sebagaimana dimaksud pada diktum PERTAMA bertanggungjawab kepada Walikota dan mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Penanggungjawab

1. mengawasi pelayanan kegiatan Unit Layanan Pengadaan (Procurement Unit);
2. menyampaikan hasil evaluasi dan usul calon pemenang dari gugus tugas pengadaan melalui koordinator utama kepada pejabat pembuat komitmen yang memiliki pekerjaan;
3. melaporkan hasil pelaksanaan tugas secara periodik setiap bulan dan/atau sewaktu-waktu bilamana diperlukan kepada Walikota Lubuklinggau;

b. Koordinator

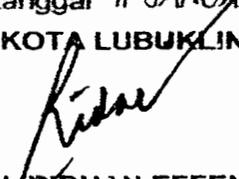
1. menunjuk personil kelompok kerja untuk melaksanakan pemilihan penyediaan barang/jasa;
2. mendistribusikan usulan paket-paket pekerjaan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah ke Kelompok kerja;
3. mengkoordinasikan pelaksanaan pemilihan penyedia barang/jasa yang dilakukan kelompok kerja;
4. menyampaikan hasil evaluasi dan usulan calon pemegang dari kelompok kerja kepada penanggungjawab;
5. membuat laporan secara periodik atas hasil pelaksanaan pelelangan yang dilaksanakan oleh Unit Layanan Pengadaan (Procurement Unit) kepada Walikota Lubuklinggau melalui Kepala Bagian Administarsi Pembangunan Setda Kota Lubuklinggau.

c. Wakil.....

- c. Wakil Koordinator:
1. menyusun penjadwalan tugas kelompok kerja;
 2. membantu administrasi pengadaan;
 3. memfasilitasi kebutuhan operasional dan pemeliharaan sarana dan prasarana pada Unit Layanan Pengadaan (Procurement Unit);
 4. memantau harga barang/jasa dipasaran guna membantu kelompok kerja dalam menyusun Harga Perkiraan Sendiri (HPS);
 5. mengkoordinasikan Tim Ahli dalam membantu rangkaian proses pengadaan mulai dari evaluasi penawaran khususnya spesifikasi barang pekerjaan;
- d. Wakil Kelompok Kerja:
1. menyusun jadwal dan menetapkan cara pelaksanaan serta lokasi pengadaan;
 2. menyusun dan menyiapkan Harga Perkiraan Sendiri (HPS);
 3. menyampaikan dokumen pengadaan;
 4. menetapkan nilai nominal jaminan penawaran sebesar atau persen sampai dengan tiga persen dari nilai Harga Perkiraan Sendiri (HPS);
 5. menilai kualifikasi penyedia barang/jasa melalui pascakualifikasi atau prakualifikasi;
 6. melakukan evaluasi terhadap penawaran yang masuk;
 7. mengusulkan calon pemenang;
 8. membuat laporan mengenai proses dari hasil pengadaan kepada Pejabat Pembuat Komitmen dan/atau pejabat yang mengangkat;
 9. menandatangani pakta integritas sebelum pelaksanaan pengadaan barang/jasa dimulai;
 10. berkoordinasi dengan Sekretariat Layanan E-Procurement untuk menentukan isi pengumuman pelelangan/seleksi umum/terbatas melalui media cetak, papan pengumuman resmi untuk penerangan umum dan portal e-procurement.

- KETIGA : Kelompok kerja melaksanakan tugas di Unit Layanan Pengadaan (Procurement Unit) pada jam kerja mulai pukul 10.00 WIB sampai dengan selesai.
- KEEMPAT : Memberikan honorarium kepada personil Unit Layanan Pengadaan (Procurement Unit) sesuai standar yang tercantum dalam Peraturan Walikota Lubuklinggau tentang Standar Satuan Harga yang berlaku.
- KELIMA : Segala Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kota Lubuklinggau Tahun Anggaran 2011.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di Lubuklinggau
pada tanggal 11 JANUARI 2011
WALIKOTA LUBUKLINGGAU,


H. BIDUAN EFFENDI

Tembusan disampaikan kepada Yth :

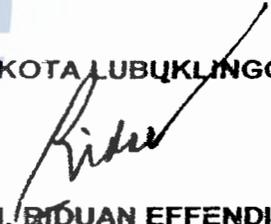
1. Ketua DPRD Kota Lubuklinggau
2. Inspektur Kota Lubuklinggau

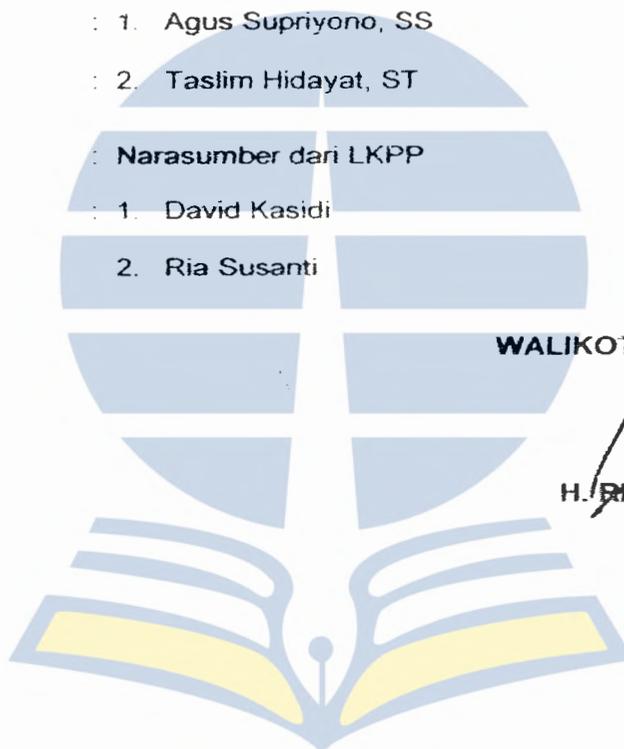
LAMPIRAN I : KEPUTUSAN WALIKOTA LUBUKLINGGAU
NOMOR : 29 /KPTS/ADM. PEMB/2011
TANGGAL : 11 JANUARI 2011

SUSUNAN TIM UNIT LAYANAN PENGADAAN (PROCUREMENT UNIT)

- I. Pengarah : Walikota Lubuklinggau
- II. Penanggung Jawab : Sekretaris Daerah Kota Lubuklinggau
- III. Koordinator : Asisten Perekonomian dan pembangunan Sekretaris Daerah Kota Lubuklinggau
- IV. Sekretaris : Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Lubuklinggau.
- V. Unit Pengembangan :
- Ketua : 1. Agus Supriyono, SS
- Sekretaris : 2. Taslim Hidayat, ST
- VI. Tenaga Ahli : Narasumber dari LKPP
- VII. Staf Kegiatan : 1. David Kasidi
2. Ria Susanti

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,


H. RIDUAN EFFENDI



LAMPIRAN II : KEPUTUSAN WALIKOTA LUBUKLINGGAU
NOMOR : 29 /KPTS/ADM. PEMB/2011
TANGGAL : 11 JANUARI 2011

SUSUNAN PERSONIL KELOMPOK KERJA UNIT LAYANAN PENGADAAN (UPL)

- I. Kelompok Kerja I
Koordinator : Kodri, SE
Wakil Koordinator : S Hustaman, ST
Anggota : 1. Muhammad Asrop, ST
2. Ihwan, ST
3. Taufik Qurrahman, ST.,MT
4. Cristina Anom Sari, ST
5. M. Imron Hamawansyah, ST
6. Kgs Andika Wardana
- II. Kelompok Kerja II
Koordinator : Arwandy Andang Cahaya, ST
Wakil Koordinator : Sukoco
Anggota : 1. Ichsanudin, S.Pi
2. Rangga Dharma K, ST
3. Retna Savitri, S.STP
4. M. Subhan, SH
5. Trisno Rivianto, ST
6. Doddy Eko Putra
- III. Kelompok Kerja III
Koordinator : Marcos Vinikus, A.Mg
Wakil Koordinator : Syaipudin Nur, A.Mg
Anggota : 1. Ammal Rozib, S.IP
2. Irawan Sayyid Lubty
3. Jois Putra
4. Yanto, SE
5. Sukarno, ST
6. A. Insan Setiawan. B., ST

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,


H. BIDUAN EFFENDI

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN WALIKOTA LUBUKLINGGAU
NOMOR : 29 /KPTS/ADM. PEMB/2010
TANGGAL : 11 JANUARI 2010

SUSUNAN KELOMPOK KERJA (POKJA) UNIT LAYANAN PENGADAAN(ULP)

I. Kelompok Kerja I

1. Sekretaris Daerah
2. Dinas Pekerjaan Umum
3. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
4. Kantor Lingkungan Hidup
5. Dinas Perikanan dan Peternakan
6. Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset
7. Dinas Perindustrian dan Perdagangan
8. Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi
9. Kantor Penanaman Modal
10. Seluruh Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Lubuklinggau

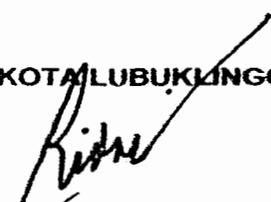
II. Kelompok Kerja II

1. Sekretaris DPRD
2. Inspektorat
3. Bappeda
4. Bandiklat
5. Badan Kepegawaian Daerah
6. Badan Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintahan dan Kelurahan
7. Dinas Pendidikan Nasional
8. Dinas Kebersihan dan Pertamanan
9. Dinas Pemuda dan Olah Raga
10. Dinas Koperasi Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Pengelolaan Pasar

III. Kelompok Kerja III

1. Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan
2. Dinas Kesehatan
3. Dinas Tenaga Kerja
4. Dinas Sosial
5. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
6. Dinas Tanaman Pangan, Perkebunan dan Kehutanan
7. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
8. Kantor Pelayanan Perizinan
9. Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat
10. Kantor Satuan Polisi Pamong Praja

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,


H. RIDUAN EFFENDI



WALIKOTA LUBUKLINGGAU

KEPUTUSAN WALIKOTA LUBUKLINGGAU
NOMOR: 45 /KPTS/ADM. PEMB/ 2011

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN WALIKOTA NOMOR 29 /KPTS/ADM. PEMB/2011 TENTANG
UNIT LAYANAN PENGADAAN (*PROCUREMENT UNIT*)

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,

Menimbang

- a. bahwa pembentukan Unit Layanan Pengadaan (*Procurement Unit*) telah ditetapkan dengan Keputusan Walikota Lubuklinggau Nomor 29/KPTS/ADM. PEMB/2011;
- b. bahwa demi efektifitas dan efisiensi kinerja Unit sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka pada susunan personil Kelompok kerja Unit Layanan Pengadaan perlu diubah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b perlu ditetapkan dengan Keputusan Walikota Lubuklinggau.

Mengingat

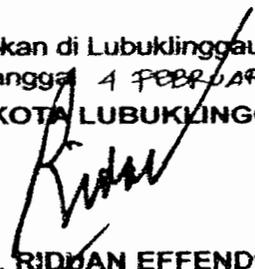
1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Lubuklinggau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4114);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4287);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3427);
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi Dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
7. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2007;

9. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Lubuklinggau;
10. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 16 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Lubuklinggau;
11. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 1 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah;
12. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 2 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Daerah;
13. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 3 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah;
14. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 4 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Daerah;
15. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 5 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan;
16. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 6 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Kepegawaian PDAM;
17. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 12 Tahun 2008 tentang Urusan Wajib dan Urusan Pilihan;
18. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 17 Tahun 2010 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2011;
19. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 3 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah;
20. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 26 Tahun 2010 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2011;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Perubahan Atas Keputusan Walikota Lubuklinggau Nomor 29/KPTS/ADM. PEMB/2011 tentang Unit Layanan Pengadaan (Procurement Unit) yang perubahannya pada Lampiran II Angka II dalam Keputusan Walikota tersebut sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA** : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku maka kewenangan yang namanya tercantum dalam Lampiran II Angka II Keputusan Walikota Lubuklinggau Nomor 29/KPTS/ADM. PEMB/2011 tentang Unit Layanan Pengadaan (Procurement Unit) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETIGA** : Segala Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kota Lubuklinggau Tahun Anggaran 2011.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di Lubuklinggau
pada tanggal 4 FEBRUARI 2011
WALIKOTA LUBUKLINGGAU,


H. RIDWAN EFFENDI

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Ketua DPRD Kota Lubuklinggau
2. Inspektur Kota Lubuklinggau

LAMPIRAN : KEPUTUSAN WALIKOTA LUBUKLINGGAU
NOMOR : 45 /KPTS/ADM. PEMB/2011
TANGGAL : 4 FEBRUARI 2011

PERUBAHAN SUSUNAN PERSONIL KELOMPOK KERJA UNIT LAYANAN PENGADAAN (ULP)

- II. Kelompok Kerja II
- | | |
|-------------------|----------------------------|
| Koordinator | : Ichsanudin, S.Pi |
| Wakil Koordinator | : Sukoco |
| Anggota | : 1. Rangga Dharma K, ST |
| | 2. Retna Savitri, S.STP |
| | 3. M. Subhan, SH |
| | 4. Trisno Rivianto, ST |
| | 5. Mada Kusuma, SE |
| | 6. S. Gogo Trisnanto, A.md |

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,


H. RIDWAN EFFENDI





PROVINSI SUMATERA SELATAN

KEPUTUSAN WALIKOTA LUBUKLINGGAU
NOMOR 159 /KPTS/ADM. PEMB/2014

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN WALIKOTA NOMOR 12/KPTS/ADM.PEMB/2014
TENTANG SUSUNAN PERSONIL UNIT LAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,

- Menimbang : a. bahwa tim Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa telah ditetapkan dengan Keputusan Walikota Nomor : 12/KPTS/ADM.PEMB/2014 tentang Susunan Personil Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau;
- b. bahwa sehubungan adanya mutasi Pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Lubuklinggau maka Keputusan Walikota Nomor 12/KPTS/ADM.PEMB/2014 tentang Susunan Personil Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau perlu diubah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Perubahan Atas Keputusan Walikota Nomor 12/KPTS/ADM.PEMB/2014 tentang Susunan Personil Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Lubuklinggau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4114);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

3. Peraturan...

3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4609) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4855);
4. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 155);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Barang Milik Daerah;
6. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Unit Layanan Pengadaan;
7. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 7 Tahun 2013 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Lubuklinggau Tahun Anggaran 2014 (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2013 Nomor 7);
8. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 33 Tahun 2012 tentang Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau;
9. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 51 Tahun 2013 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Lubuklinggau Tahun Anggaran 2014 (Berita Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2013 Nomor 51).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN WALIKOTA NOMOR 12/KPTS/ADM.PEMB/2014 TENTANG SUSUNAN PERSONIL UNIT LAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU

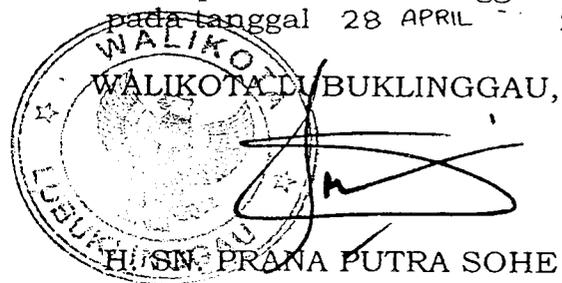
KESATU : Merubah Lampiran I Keputusan Walikota Nomor 12/KPTS/ADM.PEMB/2014 tentang Susunan Personil Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau dengan perubahan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Segala Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kota Lubuklinggau Tahun Anggaran 2014.

KETIGA...

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Lubuklinggau
pada tanggal 28 APRIL 2014



Tembusan Kepada :

1. Yth. Inspektur Kota Lubuklinggau;
2. Yth. Kepala DPPKA Kota Lubuklinggau;
3. Yth. Kepala Bagian Administrasi Keuangan Pendapatan dan Aset
Sekretariat Daerah Kota Lubuklinggau; dan
4. Arsip.



LAMPIRAN I

KEPUTUSAN WALIKOTA LUBUKLINGGAU

NOMOR : 19 / KPTS/Adm. Pemb/2014

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN WALIKOTA NOMOR :
12/KPTS/Adm.Pemb/2014 TENTANG SUSUNAN
PERSONIL UNIT LAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU

SUSUNAN TIM UNIT LAYANAN PENGADAAN
(PROCUREMENT UNIT)

- I. Penanggung Jawab : Sekretaris Daerah Kota Lubuklinggau
II. Kepala : H.Emra Endi Kesuma, SE, M.Si
III. Sekretaris : Erisa Nazief, ST
IV. Kelompok Kerja

Kelompok Kerja I

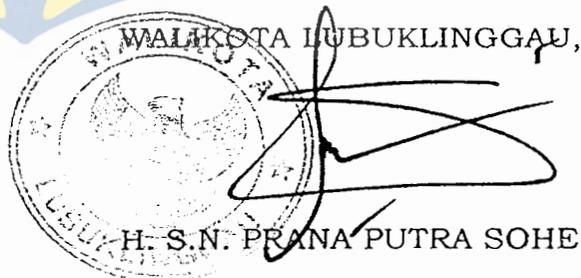
Koordinator : Marcos Vinikius, A.Md
Anggota : 1. Ammal Rozib, S.Ip
2. Kgs. Andika Wardana, SE
3. Ardi Virgo Nino Putra, ST
4. Adi Syafrizal, SE

Kelompok Kerja II

Koordinator : Trisno Rivianto, ST
Anggota : 1. Tovan Asmar, ST
2. Sukoco, SE
3. Aris Garnida Husein, S.STP
4. Yanto, SE

Kelompok Kerja III

Koordinator : Irawan Sayyid Lubty, S.Ip
Anggota : 1. Syaifudin M.Nur, SE
2. M. Rudi Apriansyah
2. Jois Putra, SE
3. Ryan Yose Rizal, A.Md





WALIKOTA LUBUKLINGGAU
KEPUTUSAN WALIKOTA LUBUKLINGGAU
NOMOR : 227 /KPTS/Adm. Pemb/2013

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN WALIKOTA NOMOR 23/KPTS/Adm. Pemb/2013
TENTANG PERSONIL UNIT LAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,

- Menimbang** :
- a. bahwa personil Unit Layanan Pengadaan Pemerintah Kota Lubuklinggau telah ditetapkan dengan Keputusan Walikota Nomor 23/KPTS/Adm.Pemb/2013 tentang susunan personil Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau;
 - b. bahwa untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi serta efektivitas dan efisiensi maka Keputusan Walikota Nomor 23/KPTS/Adm.Pemb/2013 tentang susunan personil Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa perlu dirubah ;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Perubahan Atas Keputusan Walikota Nomor 23/KPTS/Adm. Pemb/2013 tentang Personil Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Lubuklinggau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4114);
 2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 78; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4855);
 3. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik /Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4609) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2008 tentang perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik /Daerah(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 4. Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 155);
 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Barang Milik Daerah ;
 6. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 6 Tahun 2012 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Lubuklinggau Tahun Anggaran 2012 Nomor 6);

7. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 33 Tahun 2012 tentang Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau;
8. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 34 Tahun 2012 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2013 (Berita Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2013 (Berita Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2012 Nomor 34));
9. Keputusan Walikota Nomor: 23 /KPTS/Adm.Pemb/2013 Tentang Personil Unit Layanan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN WALIKOTA NOMOR 23/KPTS/Adm.Pemb/ TENTANG SUSUNAN PERSONIL UNIT LAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU
- KESATU : Merubah Lampiran I dan Lampiran II Keputusan Walikota Nomor 23/KPTS/Adm.Pemb/2013 Tentang Susunan Personil Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau
- KEDUA : Dalam hal untuk kelancaran percepatan pelaksanaan tugas kelompok kerja sebagaimana tercantum dalam lampiran II Keputusan ini Kepala Unit Layanan Pengadaan dapat melimpahkan tugas Kelompok Kerja yang satu kepada Kelompok Kerja yang lain.
- KETIGA : Jam kerja Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa pemerintah mulai pukul 10.00 Wib sampai dengan pukul 16.00 Wib
- KEEMPAT : Segala Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kota Lubuklinggau Tahun Anggaran 2013.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di Lubuklinggau
pada tanggal 5 Juli 2013

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,

H. SN.PRANA PUTRA SOHE

Tembusan disampaikan kepada Yth :
1. Inspektur Kota Lubuklinggau
2. Kepala DPPKA Kota Lubuklinggau

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN WALIKOTA LUBUKLINGGAU
NOMOR: 227 / KPTS/Adm. Pemb/2013
TENTANG
PERUBAHAN ATAS SUSUNAN PERSONIL UNIT
LAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU

SUSUNAN KELOMPOK KERJA (POKJA)
UNIT LAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA (ULP)
PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU

I. Kelompok Kerja I

1. Sekretariat DPRD Kota Lubuklinggau;
2. Inspektorat Kota Lubuklinggau;
3. BANDIKLAT Kota Lubuklinggau;
4. Dinas Pekerjaan Umum (DPU) Kota Lubuklinggau;
5. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Lubuklinggau;
6. Kantor Lingkungan Hidup Kota Lubuklinggau;
7. Dinas Perikanan dan Peternakan Kota Lubuklinggau;
8. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Lubuklinggau;
9. Kantor Penanaman Modal Kota Lubuklinggau;
10. Seluruh Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Lubuklinggau;
11. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Lubuklinggau;
12. Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Lubuklinggau;
13. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bukit Sulap Lubuklinggau;
14. Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Lubuklinggau;

II. Kelompok Kerja II

1. BAPPEDA Kota Lubuklinggau;
2. Badan Kepegawai Daerah Kota Lubuklinggau;
3. Badan Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintah dan Kelurahan Kota Lubuklinggau;
4. Dinas Pendidikan Kota Lubuklinggau;
5. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Lubuklinggau;
6. Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Lubuklinggau ;
7. Dinas Koperasi Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Pengelolaan Pasar Kota Lubuklinggau;
8. Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau;
9. Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Lubuklinggau;
10. Departemen Agama Kota Lubuklinggau;
11. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Kota Lubuklinggau;

III. Kelompok Kerja III

1. Sekretariat Daerah Kota Lubuklinggau;
2. Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (KB & PP) Kota Lubuklinggau;
3. Dinas Kesehatan Kota Lubuklinggau;
4. Dinas Tenaga Kerja Kota Lubuklinggau;
5. Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Lubuklinggau;
6. Dinas Sosial Kota Lubuklinggau;
7. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Lubuklinggau;
8. Dinas Tanaman Pangan, Perkebunan dan Kehutanan Kota Lubuklinggau;
9. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lubuklinggau;
10. Kantor Pelayanan Perizinan Kota Lubuklinggau;
11. Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Kota Lubuklinggau;
12. Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Lubuklinggau;
13. Kantor Ketahanan Pangan Kota Lubuklinggau;
14. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Siti Aisyah Kota Lubuklinggau;
15. Badan Narkotika Nasional (BNN), Kota Lubuklinggau

Ditetapkan di Lubuklinggau
pada tanggal 5 JULI

2013

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,

H. SN.PRANA PUTRA SOHE

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN WALIKOTA LUBUKLINGGAU
 NOMOR: **227** / KPTS/Adm. Pemb/2013
 TENTANG
 PERUBAHAN ATAS SUSUNAN PERSONIL UNIT
 LAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA
 PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU

SUSUNAN PERSONIL UNIT LAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA
 PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU

- 1) Penanggung Jawab : Sekretaris Daerah
- 2) Kepala : Dedi Yansyah,SP.,MS.i
- 3) Sekretaris : Drs. Elvandary,MS.i
- 4) Kelompok Kerja

Kelompok Kerja I

- Koordinator : A.Insan Setiawan.B,ST
 Anggota : 1. Adi Safrizal,SE
 2. Ammal Rozib, S.Ip.
 3. Kodri,SE
 4. Erisa Nazieb,ST
 5. Deny Nofriansyah,SH.M.Si
 6. Andi Virgo Mino Putra,ST

Kelompok Kerja II

- Koordinator : Trisno Rivianto,ST
 Anggota : 1. Sukoco,SE
 2. Aan Christiyanto,ST
 3. Tovan Asmar,ST
 4. Aris Garnida Husein,S.STP
 5. Yanto,SE
 6. Syahputra Hustaman,ST,MM

Kelompok Kerja III

- Koordinator : Irawan Sayyid Lubty,S.S.ip
 Anggota : 1. Marcos Vinikius,AM.d
 2. Syaifudin Nur,A.Mg
 3. R. Irawan Dwi Tjahyadi,SE
 4. Muhammad Subhan,SH
 5. Rian Yose Rizal,A.Md
 6. Jois Putra ,SE

Ditetapkan di Lubuklinggau
 pada tanggal

2013

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,

H. SN.PRAWA PUTRA SOHE



PROVINSI SUMATERA SELATAN

KEPUTUSAN WALIKOTA LUBUKLINGGAU
NOMOR **13** /KPTS/KLP/2016

TENTANG

SUSUNAN KELOMPOK KERJA PENGADAAN BARANG DAN JASA PEMERINTAH
KANTOR LAYANAN PENGADAAN KOTA LUBUKLINGGAU
TAHUN ANGGARAN 2016

WALIKOTA LUBUKLINGGAU,

- Menimbang : a. bahwa Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang efisien, terbuka dan kompetitif sangat diperlukan bagi ketersediaan Barang/Jasa yang terjangkau, sehingga akan berdampak pada peningkatan dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa;
- b. bahwa untuk pelaksanaan proses Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di lingkungan Pemerintahan Kota Lubuklinggau perlu menyusun personil kelompok kerja Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Susunan kelompok kerja Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Tahun Anggaran 2016;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Lubuklinggau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4114);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4609) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4855);

4. Peraturan...

4. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 155) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 5);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Barang Milik Daerah;
7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Unit Layanan Pengadaan;
8. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2015 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2016 (Lembaran Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2015 Nomor 10);
9. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 68 Tahun 2014 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Layanan Pengadaan Pemerintah Kota Lubuklinggau (Berita Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2014 Nomor 68);
10. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 26 Tahun 2015 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2015 (Berita Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2015 Nomor 26);
11. Keputusan Walikota Lubuklinggau Nomor 248/KPTS/Adm.Pemb/2015 tentang Standar Satuan Harga Tahun 2016;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Keputusan Walikota tentang susunan kelompok Kerja pengadaan barang dan jasa Pemerintah Kota Lubuklinggau Tahun 2016 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA...

- KEDUA** : Kelompok Kerja Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah merupakan bagian dari Struktur Organisasi Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau
- KETIGA** : Personil Kelompok Kerja Pengadaan Barang dan Jasa sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertanggungjawab kepada Walikota Lubuklinggau melalui Kepala Kantor Layanan pengadaan dan mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Penanggung Jawab mempunyai tugas:
 1. mengkoordinasikan pemaketan pekerjaan, perencanaan umum pengadaan dan hasil pengadaan dengan Pengguna Anggaran, Kuasa Pengguna Anggaran, Pejabat Pembuat Komitmen dan Ketua Kelompok Pokja;
 2. menugaskan Kelompok Kerja untuk melaksanakan proses pengadaan
 3. mengawasi pelaksanaan kegiatan proses pengadaan;
 4. menerima laporan hasil pengadaan dari masing-masing ketua kelompok kerja setiap awal bulan; dan
 5. melaporkan hasil pelaksanaan tugas secara periodic setuap bulan dan/atau sewaktu-waktu bilamana diperlukan kepada Walikota Lubuklinggau.
 - b. Staf Pendukung mempunyai tugas :
 1. menginventarisasi paket-paket yang akan dilelang/diseleksi;
 2. meregister paket pekerjaan yang akan dilelang/diseleksi;
 3. memeriksa dan meneliti kelengkapan Rencana Pelaksanaan Pengadaan dari SKPD;
 4. Menyiapkan dokumen pendukung dan info yang dibutuhkan; dan
 5. Memfasilitasi pelaksanaan pemilihan penyedia barang/jasa yang dilaksanakan oleh Kelompok Kerja.
 - c. Ketua Kelompok Kerja mempunyai tugas:
 1. mengkoordinasikan pelaksanaan pengadaan serta rencana proses pengadaan di masing-masing kelompok kerja;
 2. mengawasi dan melaksanakan kegiatan proses pengadaan di masing-masing kelompok kerja;
 3. menetapkan penyedia barang/jasa bersama anggota kelompok kerja;
 4. membuat laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada kepala Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau; dan
 5. melaksanakan fungsi dan tugas sebagai Kelompok Kerja.
 - d. Kelompok Kerja mempunyai fungsi dan tugas sebagai berikut :
 1. Fungsi Kelompok Kerja adalah melaksanakan pemilihan penyedia Barang/Jasa sampai dengan ditetapkannya pemenang, dengan nilai :
 - a. Pengadaan barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya, diatas Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah); dan
 - b. Pengadaan jasa konsultasi, diatas Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

2. Tugas Kelompok Kerja adalah :
- a. menyusun jadwal dan menetapkan cara pelaksanaan serta lokasi pengadaan;
 - b. menetapkan Dokumen Pengadaan;
 - c. menetapkan besaran nominal Jaminan Penawaran;
 - d. mengumumkan pengadaan barang/jasa di surat kabar nasional dan/atau provinsi dan/atau papan pengumuman resmi untuk penerangan umum dan diumumkan di website pengadaan nasional;
 - e. menilai kualifikasi penyedia melalui pasca kualifikasi atau prakualifikasi;
 - f. melakukan evaluasi administrasi, teknis dan harga terhadap penawaran yang masuk;
 - g. menjawab sanggahan;
 - h. menetapkan penyedia Barang/Jasa untuk :
 1. Pelelangan atau Penunjukan Langsung untuk Paket Pengadaan Barang/Pekerjaan Konstruksi/jasa lainnya yang bernilai paling tinggi Rp.100.000.000.000,- (seratus miliar rupiah); atau
 2. Seleksi atau Penunjukan Langsung untuk paket pengadaan Jasa Konsultansi yang bernilai paling tinggi Rp.10.000.000.000,- (sepuluh miliar rupiah);
 - i. menyampaikan hasil pemilihan dan salinan Dokumen Pemilihan Penyedia Barang/Jasa kepada PPK;
 - j. menyimpan dokumen asli pemilihan Penyedia Barang/Jasa;
 - k. menandatangani Fakta Integritas sebelum pelaksanaan pengadaan barang/jasa dimulai.

KEEMPAT : Kelompok kerja sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU melaksanakan tugas di Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau mulai pukul 10.00 WIB sampai dengan selesai dan diberikan Honorarium sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KELIMA : Segala Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kota Lubuklinggau Tahun Anggaran 2016.

KEENAM : Dengan berlakunya keputusan ini maka Keputusan Walikota Nomor 93/KPTS/KLP/2015 tentang Susunan Kelompok Kerja Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Pada Kantor Layanan Pengadaan Kota Lubuklinggau Tahun Anggaran 2015 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

KEENAM...

KETUJUH : Keputusan Walikota ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Lubuklinggau
Pada tanggal **6 JANUARI** 2016



Tembusan Kepada :

1. Yth. Inspektur Kota Lubuklinggau;
2. Yth. Kepala BPKAD Kota Lubuklinggau; dan
3. Arsip.



- 11. Dinas Koperasi Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Pengelolaan Pasar
- 12. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi

V. Kelompok Kerja III

- Ketua Kelompok III : Syaifudin Nur, SE;
- Sekretaris Kelompok Kerja III : Irawab Sayyid Lubty, S.IP ;
- Anggota : 1. M. Rudi Apriansyah, SE;
- 2. Ferdi Ferdian, S.Kom; dan
- 3. Rian Yose Rizal, SE.

- 1. Sekretariat Daerah
- 2. Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan
- 3. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal
- 4. Badan Lingkungan Hidup
- 5. Satuan Polisi Pamong Praja
- 6. RS. Siti Aisyah
- 7. Dinas Kesehatan
- 8. Dinas Tenaga Kerja
- 9. Dinas Sosial
- 10. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
- 11. Dinas Tanaman Pangan, Perkebunan dan Kehutanan
- 12. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- 13. Kantor Layanan Pengadaan
- 14. Kantor Ketahanan Pangan
- 15. Sekretariat Dewan Pengurus Korpri

