

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KOMPETENSI KELOMPOK KERJA PENGADAAN
BARANG DAN JASA (BARJAS) PEMERINTAH DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAMASA**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

YANTJE RANDARISSING

NIM. 500654923

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

ABSTRACT**Competency Working Group on Procurement of Goods and Services
(Barjas) of Government Public Service in Mamasa**

Yantje Randarissing
(yantje.randa123@gmail.com)

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

This study was conducted to determine the competence of the working group of government procurement of goods and services to determine the level of public services the local government Mamasa. This study is a qualitative research, therefore the research instrument is the interview guide which is expected to complete the data needed to assess of the competence of the working group procurement of government services and the level of public services at the local government Mamasa. Subjects were employees of the Procurement Executive Unit Mamasa West Sulawesi Province. The data source consists of primary data and secondary data. Primary data were obtained by interviewing the resource using an interview guide, while the secondary data obtained from the literature and documents relating to the role of the competence of the working group procurement of government services and the level of public services at the local government Mamasa district of West Sulawesi province. Data were analyzed using qualitative data analysis. The result showed that the competence of the working group procurement services of the local government in Mamasa with indicators capabilities that include knowledge, skills, and work ethic minimum that must be owned by an expert in the procurement of goods / services in both categories, while the level of public services governments in Mamasa with service indicators include: reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy), intangibles (tangibles). At the high category / well.

Keywords: Competence, Goods and Services, Public Services

**Kompetensi Kelompok Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (Barjas)
Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Mamasa**

Yantje Randarissing
(yantje.randa123@gmail.com)
Program Pascasarjana Universitas Terbuka

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kompetensi kelompok kerja pengadaan barang jasa dalam pelayanan publik pemerintah di Kabupaten Mamasa dan untuk mengetahui kompetensi pokja dalam pelayanan publik pemerintah daerah di Kabupaten Mamasa. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, oleh karena itu yang menjadi instrument penelitian adalah peneliti dengan menggunakan panduan wawancara yang diharapkan dapat melengkapi data yang dibutuhkan untuk mengukur kompetensi kelompok kerja pengadaan barang jasa pemerintah dan tingkat pelayanan publik pemerintah daerah di Kabupaten Mamasa. Subyek penelitian adalah pegawai Bagian Layanan Pengadaan Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara kepada nara sumber dengan menggunakan panduan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari literature dan dokumen yang berhubungan dengan kompetensi kelompok kerja pengadaan barang jasa pemerintah dan tingkat pelayanan publik pemerintah daerah di Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat. Data dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi kelompok kerja pengadaan barang jasa pemerintah daerah di Kabupaten Mamasa dengan indikator kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja minimal yang harus dimiliki seorang ahli pengadaan barang/jasa pada kategori kurang baik, sedangkan tingkat pelayanan publik pemerintah daerah di Kabupaten Mamasa dengan indikator pelayanan yang meliputi : keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), Terwujud (*tangibles*). Berada pada kategori tinggi/baik meskipun masih ada kekurangan di sarana pasarana.

Kata Kunci : Kompetensi, Barang dan Jasa, Pelayanan Publik

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Kompetensi Kelompok Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (Barjas) Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Mamasa “
adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik”

Mamasa,.....

Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL

TGL 20

068FDAEF66267488

6000
ENAM RIBU RUPIAH

(Yantie Randarissing)

NIM : 500654923

**PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG**

Judul TAPM : KOMPETENSI KELOMPOK KERJA PENGADAAN
BARANG DAN JASA (BARJAS) PEMERINTAH
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN
MAMASA

Penyusun TAPM : YANTJE RANDARISSING
NIM : 500654923
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Minggu, 17 September 2017

Menyetujui :

Pembimbing II,



Dr. GINTA GINTING, M.BA
NIDN. 008180864004

Pembimbing I,



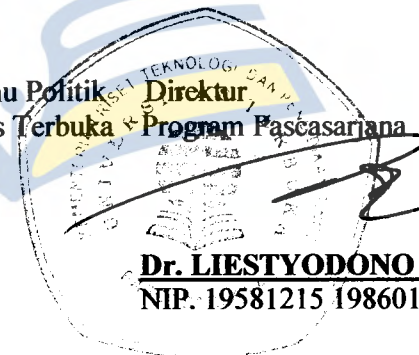
Dr. H. HAMKA HAKIM, M.Si
NIDN. 0927075702

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program PascaSarjana Universitas Terbuka & Program Pascasarjana



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



Dr. LIESTYODONO B. IRIANTO, M.Si.
NIP. 19581215 198601 1 009

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : YANTJE RANDARISSING
 NIM : 500654923
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : KOMPETENSI KELOMPOK KERJA PENGADAAN
 BARANG DAN JASA (BARJAS) PEMERINTAH DALAM
 PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAMASA

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 19 Agustus 2017
 Waktu : 15.00 – 16.30


dan telah dinyatakan LULUS.

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

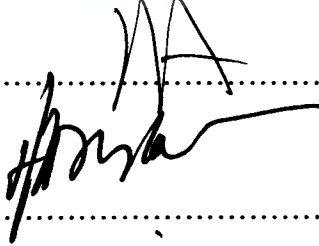
Nama : Dr. Ali Muktiyanto, S.E., M.Si

Tanda Tangan

.....



Penguji Ahli

Nama : Prof. Muchlis Hamdi, M.P.A., Ph.D

.....


Pembimbing I

Nama : Dr. H. Hamka Hakim, M.Si

.....


Pembimbing II

Nama : Dr. Ginta Ginting, M.B.A

.....

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada saya sehingga penyusunan tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tesis ini penulis susun dengan maksud untuk mengetahui bagaimana Kompetensi Kelompok Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (Barjas) Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat. Sebagaimana kita ketahui bahwa sumber daya manusia aparatur merupakan faktor penentu berhasil tidaknya penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia aparatur yang professional dan berkualitas, memiliki budipekerti yang luhur, berdaya guna dan berhasil guna, sadar akan tanggungjawabnya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini belumlah sempurna, tentu disana-sini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu semua kritikan, saran dan masukan sangat penulis harapkan demi kebaikan bagi penulis, namun demikian penulis tetap berharap bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka pengkajian ilmu administrasi public khususnya terkait dengan kinerja pegawai Bagian Layanan Pengadaan (BLP) dan Pokja.

Untuk itu dalam kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyusun tesis ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Hamka Hakim, M.Si dan Dr. Ginta Ginting, MBA selaku dosen pembimbing tesis ini;

2. Bapak Drs. Arifin T., S.Pd.,M.Pd, selaku Kepala UPBJJ-UT Majene beserta jajarannya;
3. Bapak dan ibu dosen mata kuliah selama penulis mengikuti proses perkuliahan di Universitas Terbuka;
4. Bapak Bupati Mamasa, Drs. H. Ramlan Badawi, MH yang telah menyetujui dan memberi kesempatan kepada penulis untuk memperoleh pendidikan di Universitas Terbuka;
5. Bapak Kabag Bagian Layanan Pengadaan beserta jajarannya yang telah membantu melancarkan prpses penelitian;
6. Istri, dan anak tercinta yang senantiasa setia mendampingi dan selalu memberikan dukungan dalam doa dan motivasi untuk keberhasilan penulis;
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis ungkapkan satu persatu yang dengan caranya masing-masing telah banyak membantu penulis selama mengikuti proses perkuliahan di Universitas Terbuka.

Akhirnya penulis berharap agar tulisan ini dapat memberikan nilai lebih, khususnya kepada penulis sendiri dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa memberikan berkat, kasih dan karuniaNya dalam melanjutkan hidup dan kehidupan ini.

Mamasa, Juli 2017

Yantje Randarissing

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Riwayat Hidup

Nama : Yantje Randarissing
Nim : 500654923
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat/ Tgl. Lahir : Mamuju 25 Januari 1975

Pendidikan Formal :- Lulus SD di SDN No. 49 Pare-pare pada Tahun 1987
- Lulus SMP di SMPN No. 02 Pare-pare Tahun 1990
- Lulus SMA PGRI I Tahun 1994 Pare-pare
- Lulus S1 di Universitas 45 Tahun 2000 Makassar

Riwayat Pekerjaan :- Tahun 2005 s/d 2007 sebagai Sekertaris Lurah di Kelurahan Tawalian Kab. Mamasa
- Tahun 2007 s/d 2008 sebagai Kasi Kesejahtraan Sosial di Kecamatan Tawalian Kab. Mamasa
- Tahun 2008 s/d 2009 sebagai Kasi Mobilitas Transmigrasi di Dinas Sosial dan Transmigrasi
- Tahun 2009 s/d 2013 Sebagai Kasi Pengujian dan Ketertiban di Dinas Perhubungan dan Informatika
- Tahun 2013 s/d 2017 sebagai Kasubag Pelelangan dan Pengaduan di Bagian Layanan Pengadaan Sekretariat Daerah Kab. Mamasa

Mamasa, 2017

Yantje Tandarissing

NIM. 500654923

DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Lembar Persetujuan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Riwayat Hidup.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	41
C. Kerangka Berpikir.....	44
D. Operasionalisasi Konsep.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Desain Penelitian.....	46
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan.....	46
C. Instrumen Penelitian.....	46
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	47
E. Metode Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	54
B. Hasil.....	56
C. Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
A. KESIMPULAN.....	107
B. SARAN.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
Lampiran-lampiran.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian terdahulu.....41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 1.2	Analisis Selama di Lokasi Penelitian.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Panduan Wawancara

Lampiran 2 : Transkrip Wawancara

Lampiran 3 : Foto Dokumen Wawancara

Lampiran 4 : Daftar Nama Informan



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Dengan semakin meningkatnya pembangunan di Negara kita, bertambah besar pulalah dana yang diperlukan untuk pengadaan barang/jasa pemerintah, baik dana yang berasal dari dalam negeri, maupun luar negeri. Hal ini memerlukan perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh dari Pengguna yang dapat mengakibatkan kerugian bagi negara. Kerugian tersebut antara lain, akan diperoleh barang yang keliru atau salah, kurang baik kualitasnya, kurang sesuai kuantitasnya, kurang terpenuhi persyaratan teknis lainnya, terlambatnya pelaksanaan pengadaan barang/jasa serta penyerahan barang/jasa yang diperlukan, sehingga tertundanya pemanfaatan barang/jasa yang diperlukan, terhambatnya penyerapan anggaran, bahkan untuk bantuan luar negeri semakin besarnya beban biaya yang harus ditanggung oleh pemerintah.

Pengadaan merupakan fungsi yang sangat penting dalam sebuah organisasi baik dilihat dari besaran porsi anggaran atau dari banyaknya kasus pengadaan yang terjadi. Akibat dari tingkat kompetensi Pokja pengadaan pengadaan yang tidak profesional, maka bermunculan banyak kasus di bidang pengadaan. Selain itu, karena adanya fenomena bahwa kompetensi yang dimiliki oleh Pokja pengadaan tidak sesuai dengan kompetensi kerja yang dipersyaratkan dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010, Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah dan Peraturan Presiden Nomor 04 Tahun 2015.

Kompetensi menurut Perpres 54 tahun 2010 adalah kemampuan pejabat dalam mengelola pekerjaannya dengan berprinsipkan pada efisien; efektif; transparan; terbuka; bersaing; adil tidak diskriminatif; dan akuntabel dengan jaminan sertifikat sebagai bukti pengakuan dari pemerintah atas kompetensi dan kemampuan profesi dibidang Pengadaan Barang/Jasa.

Untuk itu tata kelola pemerintahan memerlukan reformasi di berbagai bidang termasuk bidang pengadaan barang/jasa pemerintah pada khususnya. Reformasi pengadaan barang/jasa pemerintah di Indonesia yang sedang berlangsung diharapkan bisa menciptakan efisiensi dan efektifitas anggaran serta lebih transparansi dalam pelaksanaannya. Reformasi Pengadaan tersebut mencakup beberapa aspek. Pertama, kelembagaan, yaitu terwujudnya struktur organisasi yang lebih independen dan profesional, Kedua, SDM yaitu menciptakan SDM yang profesional dan kompeten, Ketiga, tata laksana, yaitu menciptakan proses pengadaan yang lebih efisien dan efektif; Keempat, pengawasan dan akuntabilitas, yaitu menciptakan proses pengadaan yang transparan dan akuntabel; Kelima, pelayanan publik, yaitu menyelenggarakan pelayanan pengadaan yang cepat, tepat, murah (mengutamakan produk dalam negeri), mudah, dan tidak diskriminatif.

Berkaitan dengan reformasi pengadaan barang dan jasa tersebut kompetensi aparatur mempunyai peran yang cukup besar dalam menggunakan anggaran negara dimana jumlahnya terus berkembang dari tahun ke tahun khususnya anggaran pengadaan barang/jasa.

Selanjutnya pengadaan tersebut dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, apabila pihak pengguna maupun penyedia dan selalu berpedoman pada

filosofi pengadaan, tunduk pada etika dan norma pengadaan yang berlaku, mengikuti prinsip-prinsip, dan metode, serta prosedur pengadaan yang baik (*sound practices*). Pengadaan barang/jasa pemerintah yang dibiayai dengan APBN/APBD dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien dengan prinsip-prinsip persaingan yang sehat, transparan, terbuka dan perlakuan yang adil bagi semua pihak, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan baik dari segi fisik, keuangan maupun manfaatnya bagi kelancaran tugas pemerintah dan pelayanan masyarakat. Karena pemerintah selaku pengguna barang/jasa membutuhkan barang/jasa untuk meningkatkan pelayanan publik atas dasar pemikiran yang logis dan sistematis, mengikuti prinsip dan etika yang berlaku, berdasarkan metoda dan proses pengadaan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 beserta dengan perubahannya.

Dalam kaitan reformasi pengadaan barang dan jasa tersebut pemerintah dalam praktik pengadaan barang dan jasa telah melakukan berbagai perubahan-perubahan demi mendukung reformasi birokrasi. Perubahan tersebut tercermin dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa secara elektronik (*E-Procurement*). *E-procurement* dapat menjadi instrumen untuk mengurangi tindakan KKN karena melalui *E-Procurement*, lelang menjadi terbuka sehingga akan muncul tawaran-tawaran yang lebih rasional bahkan terbuka untuk umum sehingga semua bias terlibat dalam jaringan pengadaan barang/jasa. Kebijakan implementasi *Eprocurement* dilakukan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mewujudkan *good governance* melalui pengadaan barang dan jasa yang bebas KKN. Kesuksesan *good governance* dalam implementasi *E-procurement* dapat dilihat dengan dibentuknya BLP dan LPSE di

Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Mengingat sebuah fakta yang tidak dapat disangkal bahwa pembentukan BLP dan LPSE di Kabupaten Mamasa sangat layak mendapatkan apresiasi. Hal ini dapat dilihat dari dukungan yang sangat besar dari Bupati Mamasa, yang meminta seluruh aparturnya yang tergabung dalam BLP dan LPSE untuk dapat bekerja total demi transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam proses Pengadaan Barang/Jasa.

Alasan pengadaan barang/jasa pada instansi pemerintah adalah tugas pokok keberadaan instansi pemerintah bukan untuk menghasilkan barang/jasa yang bertujuan profit oriented, tetapi lebih bersifat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu, pemerintah membutuhkan barang/jasa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik atas dasar pemikiran yang logis dan sistematis, mengikuti prinsip dan etika serta berdasarkan kompetensi yang dimiliki aparatur pokja pengadaan barang/jasa sesuai proses pengadaan yang berlaku.

Sejak diberlakukannya Undang Undang No. 32 Tahun 2004 kemudian direvisi menjadi Undang Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Diskusi tentang efektivitas pelayanan publik dalam otonomi daerah sesuai dengan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 menjadi semakin menarik untuk dibicarakan.

Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di daerah propinsi, kabupaten dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam menjalankan otonomi dan tugas pembantuan, kecuali urusan pemerintah pusat, pemerintah daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pemerintahan daerah dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan antar susunan pemerintahan antar pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan RI. Dalam berbagai aspek UU No. 23 Tahun 2014 mengatur hubungan keuangan pusat dan daerah, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya secara adil dan selaras. Disamping itu, dalam menjalankan perannya, daerah diberikan kewenangan yang seluas-luasnya disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan Otonomi Daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara.

Masalah pelayanan publik di Indonesia masih sangat memprihatinkan, karenanya pemerintah masih perlu membuat strategi dan kebijakan agar dapat memenuhi hak asasi warga negara dan membutuhkan solusi menyeluruh untuk membuat pelayanan publik yang baik. Sebagai gambaran dan fenomena pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Barat saat ini seperti terlihat rendahnya tingkat kinerja aparatur penyelenggara pemerintahan di daerah. Indikasi Kualitas dan kompetensi Pelayanan Publik yang menerangkan bahwa berdasarkan hasil identifikasi dalam pembinaan pelayanan publik masih banyak permasalahan yang perlu ditindaklanjuti dan diselesaikan seperti: belum kompetitif, transparan dan akuntabilitas proses pelayanan publik, rendahnya etos kerja aparatur serta rendahnya kompetensi aparatur, pelayanan publik belum didukung oleh teknologi informasi serta belum ada instrumen yang jelas untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kaitannya dengan pengadaan barang dan jasa sebagaimana yang termuat dalam Peraturan Presiden No. 54

Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa dan Perka LKPP Nomor 02 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan secara Elektronik.

Lebih lanjut sebagaimana gambaran diatas maka sasaran yang hendak dicapai dalam peningkatan kompetensi pokja dalam pelayanan publik tahun 2016-2020 ke depan adalah :

1. Terlaksananya pelayanan dari kompetensi pokja kepada masyarakat sesuai dengan standar layanan pengadaan barang/jasayang telah ditetapkan.
2. Tercapainya transparansi pokja dalam proses pelayanan publik.
3. Meningkatnya etos kerja, profesionalisme dan kompetensi pokja.
4. Meningkatnya kemandirian masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.
5. Meningkatnya pengguna teknologi informasi dalam pemberian pelayanan publik.
6. Meningkatnya peran masyarakat terhadap penilaian kompetensi pokja terhadap pelayanan publik.

Dalam RPJMD tersebut ditetapkan arah kebijakan program pengembangan pelayanan publik dan pengembangan partisipasi publik (masyarakat) yang berada dalam agenda penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih bersamaan dengan sub-sub agenda lainnya yaitu : peningkatan kemampuan pemerintah daerah, peningkatan kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan publik, pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme, pembangunan hukum dan perlindungan hak azazi manusia, peningkatan keamanan dan ketertiban.

Dengan demikian masalah Pelayanan publik sudah diakomodir dalam suatu konsepsi dan strategi kebijakan untuk kurun waktu 2016-2020 mendatang yakni dengan isu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut dari tahun ke tahun yang disinyalir seakan-akan berjalan di tempat, termasuk menata kemampuan pegawai dalam meningkatkan kompetensi pengadaan barang dan jasa.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan kompetensi dan keahlian pengadaan barang dan jasa pemerintah dan memenuhi Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 yang mengamanatkan bahwa mulai 1 Januari 2012 Panitia Pokja Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah serta para Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) wajib memiliki sertifikat keahlian pengadaan barang/jasa pemerintah, maka mau tidak mau Pemerintah Kabupaten Mamasa selaku Instansi Pemerintah harus ikut berbenah untuk melaksanakan Peraturan Presiden tersebut.

Berdasarkan fakta dalam RPJMD Propinsi Sulawesi Barat, betapa rendahnya kualitas kemampuan pegawai dalam memiliki keahlian pengadaan barang dan jasa pemerintah sehingga berpengaruh pada pelayanan publik, salah satu diantaranya adalah kompetensi kelompok kerja (POKJA) pengadaan barang dan jasa Pemerintah Daerah dalam pelayanan publik di Kabupaten Mamasa.

Bertitik tolak dari fakta dan kenyataan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan penulisan ilmiah dengan menyingkap dan menganalisisnya secara mendalam dengan penekanan yang diarahkan kepada kompetensi kelompok kerja pengadaan barang dan jasa daerah dalam peningkatan pelayanan publik.

Penilaian kompetensi kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan pemerintah daerah dalam mencapai misinya yaitu memberikan pelayanan publik yang maksimal. Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang ada di Kabupaten Mamasa diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kurangnya kemampuan dan keahlian Kelompok Kerja (Pokja) dalam hal pengadaan barang dan jasa.
2. Kurangnya pelatihan sertifikasi pengadaan barang dan jasa pemerintah.
3. Kurangnya koordinasi baik antar pegawai maupun antar bidang bagian maupun antar unit kerja.
4. Rendahnya pelayanan publik khususnya dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah.
5. Penempatan pegawai dalam struktur organisasi dan tata kerja belum sesuai dengan pendidikan, pengalaman dan kemampuan kerjanya.
6. Terbatasnya sumber daya manusia yang berkualitas dalam bidang sertifikasi keahlian pengadaan barang dan jasa pemerintah.
7. Fasilitas sarana prasarana yang kurang memadai.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kompetensi kelompok kerja dalam pengadaan barang jasa pemerintah daerah di Kabupaten Mamasa?
2. Bagaimana tingkat kompetensi pokja dalam pelayanan publik pemerintah daerah di Kabupaten Mamasa?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kompetensi kelompok kerja pengadaan barang jasa pemerintah daerah di Kabupaten Mamasa.
- b. Untuk mengetahui tingkat kompetensi pokja dalam pelayanan publik pemerintah daerah di Kabupaten Mamasa

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

- a. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan teori atau konsep yang berkaitan dengan kompetensi pokja barang/jasa, khususnya ditinjau dari aspek kepemimpinan, motivasi, kompetensi dan kemampuan personal.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai sumbangan pemikiran dan bahan informasi bagi Pemerintah Kabupaten Mamasa dalam rangka meningkatkan kompetensi pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Prinsip Pengadaan Barang Dan Jasa

Prinsip artinya adalah aturan, ketentuan hukum, standar. Dasar artinya adalah pokok utama. Dengan pengertian lain adalah suatu pernyataan fundamental atau kenearan umum maupun individual yang dijadikan sebuah pedoman dan patokan berpikir atau bertindak. Sebuah prinsip merupakan roh sebuah perkembangan ataupun perubahan, dan merupakan akumulasi pengalaman ataupun pemaknaan oleh sebuah objek atau subjek tertentu.

Prinsip-prinsip dasar pengadaan artinya ketentuan peraturan standar yang pokok utama yang harus wajib dilaksanakan dalam pengadaan. Dengan demikian penerapan prinsip dasar pengadaan adalah merupakan keharusan sesuai dengan teori ekonomi dan pemasaran barang/jasa harus diproduksi dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen. Masing-masing pihak memiliki tujuan yang berbeda-beda. Pengguna barang pembeli menghendaki barang/jasa berkualitas tertentu dengan harga yang semurah-murahnya, sebaliknya penjual menginginkan keuntungan setinggi-tingginya dengan pengorbanan sekecil-kecilnya.

Selain itu dalam pengadaan barang/jasa oleh instansi pemerintah, pada umumnya para pelaku pengadaan cenderung belum merasa memiliki seperti membelanjakan dengan uangnya sendiri. Dalam teori agensi, pemilik sumber daya

pada instansi pemerintah adalah rakyat, sedangkan pengguna anggaran/barang adalah manajer yang seringkali memiliki tujuan berbeda dengan pemiliknya. Tanpa prinsip para pihak cenderung untuk memuaskan keinginannya masing-masing. Oleh karena itu, diperlukan kesepakatan yang harus dipenuhi bersama.

Dalam literatur lain menurut Kamus Bahasa Indonesia Prinsip adalah asas, kebenaran yang jadi pokok dasar orang berfikir, bertindak, dan sebagainya. Selanjutnya prinsip merupakan petunjuk arah. Para Pihak bisa berpegangan pada prinsip-prinsip yang telah disusun dalam menjalani pekerjaan tanpa harus kebingungan arah karena prinsip bisa memberikan arah dan tujuan yang jelas pada setiap pelaksanaan pengadaan barang/jasa. Seorang pemimpin atau Pengguna Anggaran Kuasa Pengguna Anggaran (PA/KPA) yang baik adalah seorang pemimpin yang berprinsip dan mempunyai kemampuan dibidang pengadaan barang/jasa karena seorang pemimpin yang mempunyai kompetensi tinggi dan berprinsip pasti akan terarah dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin.

Secara umum prinsip adalah suatu istilah yang sering digunakan dalam dunia ilmu pengetahuan dapat diartikan patokan atau landasan yang dijadikan pegangan atau acuan untuk melakukan sesuatu. Pada umumnya dalam istilah prinsip mengandung kebenaran yang sudah teruji dan dapat dibuktikan dalam praktek.

Prinsip adalah sebuah pernyataan mendasar, yang pada umumnya menjadi landasan berpikir bertindak. Prinsip sebagai pernyataan yang mendasar bersifat:

1. Praktis, maksudnya prinsip itu selalu dapat dipakai terlepas dari waktu atau saat diterapkan,

2. Relevan (berkaitan) dengan sebuah ketentuan yang bersifat dasar dan luas sehingga memberikan suatu pandangan yang mencakup banyak hal,
3. Konsisten (ajeg) dalam arti bahwa dalam situasi yang serupa akan timbul hasil serupa juga,

Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa prinsip adalah dasar atau disebut juga asas. Asas menurut terminologi bahasa adalah dasar, alas, fondasi, dan sesuatu kebenaran yang menjadi pokok dasar atau berpikir atau berpendapat. Prinsip merupakan landasan, pilar, dan fondasi dalam pengadaan barang/jasa. Dalam literatur lainnya ada perbedaan yang mendasar antara asas dan norma. Asas merupakan dasar pemikiran yang umum dan abstrak, ide atau konsep, dan tidak mempunyai sanksi. Sedangkan norma adalah aturan yang konkret, penjabaran dari ide, dan mempunyai sanksi. Pada kenyataannya, asas atau prinsip meskipun merupakan asas umum namun tidak semuanya merupakan pemikiran yang umum dan abstrak, dan dalam beberapa hal muncul sebagai aturan hukum yang konkrit atau tertuang secara tersurat dalam pasal Undang-Undang serta mempunyai sanksi tertentu.

Berkenaan dengan hal ini, SF. Marbun (2004) mengatakan bahwa norma yang berlaku dalam kehidupan masyarakat umumnya diartikan sebagai peraturan, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang mengatur bagaimana manusia seyogyanya berbuat. Karena itu pengertian norma (kaedah hukum) dalam arti sempit mencakup asas-asas hukum dan peraturan hukum konkret, sedangkan dalam arti luas pengertian norma ialah suatu sistem hukum yang berhubungan satu sama lainnya.

Dengan demikian, apabila asas-asas umum pengadaan barang/jasa pemerintah dimaknakan sebagai asas atau sendi hukum, maka asas-asas, prinsip-prinsip Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ) merupakan norma hukum atau kaidah hukum yang apabila dilanggar mempunyai sanksi hukum. Pengadaan barang/jasa pemerintah menerapkan prinsip-prinsip dasar merupakan hal mendasar yang harus menjadi acuan, pedoman dan harus dijalankan dalam Pengadaann Barang/Jasa. Di samping itu, terkandung filosofi bahwa Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah upaya untuk mendapatkan barang/jasa yang diinginkan dengan menggunakan pemikiran logis, sistematis, mengikuti norma dan etika yang berlaku berdasarkan metode dan proses pengadaan yang baku;

Adapun manfaat memahami prinsip-prinsip dasar pengadaan barang/jasa adalah (a) mendorong praktek Pengadaan Barang Jasa yang baik, (b) menekan kebocoran anggaran (*clean governance*). Adapun prinsip-prinsip dasar pengadaan barang/jasa pemerintah menurut Pepres 54 Tahun 2010 beserta perubahannya adalah (1) efisien, (2) efektif, (3) terbuka dan bersaing, (4) transparan, (5) adil/tidak diskriminatif, dan (6) akuntabel. Masing-masing prinsip ini akan dijelaskan di bawah ini.

1). EFISIEN

Efisien maksudnya adalah pengadaan barang/jasa harus diusahakan dengan menggunakan dana dan daya yang terbatas untuk mencapai sasaran yang ditetapkan dalam waktu sesingkat-singkatnya dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan istilah lain, efisien artinya dengan menggunakan sumber daya yang optimal dapat diperoleh barang/jasa dalam jumlah, kualitas, waktu sebagaimana yang direncanakan.

Istilah efisiensi dalam pelaksanaannya tidak selalu diwujudkan dengan memperoleh harga barang/jasa yang termurah, karena di samping harga murah, perlu dipertimbangkan ketersediaan suku cadang, panjang umur dari barang yang dibeli serta besarnya biaya operasional dan biaya pemeliharaan yang harus disediakan di kemudian hari.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan agar pengadaan barang/jasa supaya efisien adalah:

1. Penilaian kebutuhan, apakah suatu barang/jasa benar-benar diperlukan oleh suatu instansi pemerintah;
2. Penilaian metode pengadaan harus dilakukan secara tepat sesuai kondisi yang ada. Kesalahan pemilihan metode pengadaan dapat mengakibatkan pemborosan biaya dan waktu;
3. Survey harga pasar sehingga dapat dihasilkan HPS (Harga Perkiraan Sendiri) dengan harga yang wajar;
4. Evaluasi dan penilaian terhadap seluruh penawaran dengan memilih nilai value for money yang terbaik;
5. Dalam proses pemilihan penyedia barang/jasa harus diterapkan prinsip-prinsip dasar lainnya.

2). EFEKTIF

Efektif artinya dengan sumber daya yang tersedia diperoleh barang/jasa yang mempunyai nilai manfaat setinggi-tingginya. Manfaat setinggi-tingginya dalam uraian di atas dapat berupa:

1. Kualitas terbaik;
2. Penyerahan tepat waktu;

3. Kuantitas terpenuhi;
4. Mampu bersinergi dengan barang/jasa lainnya;
5. Terwujudnya dampak optimal terhadap keseluruhan pencapaian kebijakan atau program.

Dengan penerapan prinsip efektif maka pengadaan barang/jasa harus sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan dan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya sesuai dengan sasaran yang ditetapkan.

3). TERBUKA DAN BERSAING

Terbuka dan bersaing artinya pengadaan barang/jasa harus terbuka bagi penyedia barang/jasa yang memenuhi persyaratan dan dilakukan melalui persaingan yang sehat di antara penyedia barang/jasa yang setara dan memenuhi syarat dan kriteria tertentu berdasarkan ketentuan dan prosedur yang jelas dan transparan. Persaingan sehat merupakan prinsip dasar yang paling pokok karena pada dasarnya seluruh pengadaan barang dan jasa harus dilakukan berlandaskan persaingan yang sehat.

Beberapa persyaratan agar persaingan sehat dapat diberlakukan:

1. PBJ harus transparan dan dapat diakses oleh seluruh calon peserta;
2. Kondisi yang memungkinkan masing-masing calon peserta mampu melakukan evaluasi diri berkaitan dengan tingkat kompetipnya serta peluang untuk memenangkan persaingan;
3. Dalam setiap tahapan dari proses pengadaan harus mendorong terjadinya persaingan sehat;
4. Pengelola Pengadaan Barang/Jasa harus secara aktif menghilangkan hal-hal yang menghambat terjadinya persaingan yang sehat;

5. Dihindarkan terjadinya conflict of interest;
6. Ditegakkannya prinsip non diskriminatif secara ketat.

Prinsip terbuka adalah memberikan kesempatan kepada semua penyedia barang/jasa yang kompeten untuk mengikuti pengadaan. Persaingan sehat dan terbuka (open and efektive competition) adalah persaingan sehat akan dapat diwujudkan apabila Pengadaan Barang/Jasa yang dilakukan terbuka bagi seluruh calon penyedia barang/jasa yang mempunyai potensi untuk ikut dalam persaingan.

4). TRANSPARAN

Transparan adalah pemberian informasi yang lengkap kepada seluruh calon peserta yang disampaikan melalui media informasi yang dapat menjangkau seluas-luasnya dunia usaha yang diperkirakan akan ikut dalam proses pengadaan barang/jasa. Setelah informasi didapatkan oleh seluruh calon peserta, harus diberikan waktu yang cukup untuk mempersiapkan tanggapan pengumuman tersebut.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan supaya Pengadaan Barang/Jasa transparan adalah:

1. Semua peraturan, kebijakan, aturan administrasi, prosedur dan praktek yang dilakukan (termasuk pemilihan metoda pengadaan) harus transparan kepada seluruh calon peserta;
2. Peluang dan kesempatan untuk ikut serta dalam proses pengadaan barang/jasa harus transparan;
3. Seluruh persyaratan yang diperlukan oleh calon peserta untuk mempersiapkan penawaran yang responsif harus dibuat transparan; dan

4. Kriteria dan tata cara evaluasi, tata cara penentuan pemenang harus transparan kepada seluruh calon peserta.

Jadi dalam transparan harus ada kegiatan-kegiatan:

1. Pengumuman yang luas dan terbuka;
2. Memberikan waktu yang cukup untuk mempersiapkan proposal penawaran;
3. Menginformasikan secara terbuka seluruh persyaratan yang harus dipenuhi;
4. Memberikan informasi yang lengkap tentang tata cara penilaian penawaran.

Dengan demikian bahwa dalam transparan maka semua ketentuan dan informasi mengenai pengadaan barang/jasa termasuk syarat teknis administrasi pengadaan, tata cara evaluasi, hasil evaluasi, penetapan calon penyedia barang/jasa sifatnya terbuka bagi peserta penyedia barang/jasa yang berminat serta masyarakat luas pada umumnya.

5). ADIL/TIDAK DISKRIMINATIF

Adil/tidak diskriminatif maksudnya adalah pemberian perlakuan yang sama terhadap semua calon yang berminat sehingga terwujud adanya persaingan yang sehat dan tidak mengarah untuk memberikan keuntungan kepada pihak tertentu dengan dan atau alasan apapun. Hal-hal yang harus diperhatikan supaya pengadaan barang/jasa berlaku adil dan tidak diskriminatif adalah:

Memperlakukan seluruh peserta dengan adil dan tidak memihak;

- (1) Menghilangkan conflict of interest pejabat pengelola dalam pengadaan barang/jasa;

- (2) Pejabat pengelola dalam pengadaan barang/jasa dilarang menerima hadiah, fasilitas, keuntungan atau apapun yang patut diduga ada kaitannya dengan pengadaan yang sedang dilakukan;
- (3) Informasi yang diberikan harus akurat dan tidak boleh dimanfaatkan untuk keperluan pribadi;
- (4) Para petugas pengelola harus dibagi-bagi kewenangan dan tanggung jawabnya melalui sistem manajemen internal (ada control dan supervisi)
- (5) Adanya arsip dan pencatatan yang lengkap terhadap semua kegiatan.

6) AKUNTABEL

Akuntabel berarti harus mencapai sasaran baik fisik, keuangan maupun manfaat bagi kelancaran pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip serta ketentuan yang berlaku dalam pengadaan barang dan jasa. Akuntabel merupakan pertanggungjawaban pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa kepada para pihak yang terkait dan masyarakat berdasarkan etika, norma dan ketentuan peraturan yang berlaku.

Beberapa hal yang harus diperhatikan sehingga Pengadaan Barang/Jasa akuntabel adalah:

- (1) Adanya arsip dan pencatatan yang lengkap;
- (2) Adanya suatu sistem pengawasan untuk menegakkan aturan-aturan;
- (3). Adanya mekanisme untuk mengevaluasi, mereview, meneliti dan mengambil tindakan terhadap protes dan keluhan yang dilakukan oleh peserta.

2. Pengertian Kompetensi

Menurut Spencer dan Spencer dalam Plan (2007:69) Kompetensi adalah sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara menyeluruh dan memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan. Kompetensi terdiri dari 5 tipe karakteristik, yaitu motif (kemauan konsisten sekaligus menjadi sebab dari tindakan untuk berbuat atau melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku), factor bawaan (karakter dan respon yang konsisten), konsep diri (gambaran diri), pengetahuan (informasi dalam bidang tertentu) dan keterampilan (kemampuan untuk melaksanakan tugas salau berdasarkan peraturan yang berlaku).

Hal ini sejalan denga pendapat Becker and Ulrich dalam suparno (2005;24) bahwa *competency refers to an individual's knowledge, skill, ability or personality characteristics that directly influence job performance*. Artinya, kompetensi mengandung aspek-aspek pengetahuan, keterampilan (keahlian) dan kemampuan ataupun karakteristik kepribadian yang mempengaruhi kinerja.

Berbeda dengan Fogg (2004:90) yang membagi Kompetensi menjadi 2 (dua) kategori yaitu kompetensi dasar dan yang membedakan kompetensi dasar (*Threshold*) dan kompetensi pembeda (*differentiating*) menurut kriteria yang digunakan untuk memprediksi kinerja suatu pekerjaan. Kompetensi dasar (*Threshold competencies*) adalah karakteristik utama, yang biasanya berupa pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca, sedangkan kompetensi *differentiating* adalah kompetensi yang membuat seseorang berbeda dari yang lain.

Kompetensi berasal dari kata “*competency*” merupakan kata benda yang menurut Powell (1997:142) diartikan sebagai 1) kecakapan, kemampuan, kompetensi 2) wewenang. Kata sifat dari *competence* adalah *competent* yang berarti cakap, mampu, dan tangkas. Pengertian kompetensi ini pada dasarnya sama dengan pengertian kompetensi menurut Stephen Robbin (2007:38) bahwa kompetensi adalah kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh 2 (dua) faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Pernyataan di atas mengandung makna bahwa kompetensi adalah karakteristik seseorang yang berkaitan dengan kinerja efektif dan atau unggul dalam situasi pekerjaan tertentu. Kompetensi dikatakan sebagai karakteristik dasar (*underlying characteristic*) karena karakteristik individu merupakan bagian yang mendalam dan melekat pada kepribadian seseorang dan dapat dipergunakan untuk memprediksi berbagai situasi pekerjaan tertentu. Kemudian dikatakan berkaitan antara perilaku dan kinerja karena kompetensi dapat memprediksi perilaku dan kinerja seseorang.

Kompetesi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah cakap (mengetahui); berkuasa (memutuskan, menentukan) sesuatu; berwewenang (<http://kbbi.web.id/kompetensi>). Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh E. Mulyasa (2004: 37-38) kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, ketrampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. Kompetensi digunakan untuk mendeskripsikan kemampuan profesional yaitu kemampuan untuk menunjukkan pengetahuan dan konseptualisasi pada

tingkat yang lebih tinggi. Kompetensi ini dapat diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman lain sesuai tingkat kompetensinya.

Selanjutnya, Wibowo (2007:86) kompetensi diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut". Dengan demikian kompetensi menunjukkan kemampuan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting.

Dari uraian pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi yaitu sifat dasar yang dimiliki atau bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan sebagai dorongan untuk mempunyai prestasi dan keinginan berusaha agar melaksanakan tugas dengan efektif. Ketidak sesuaian dalam kompetensi inilah yang membedakan seorang pelaku unggul dari pelaku yang berprestasi terbatas. Dengan kata lain, kompetensi adalah penguasaan terhadap seperangkat pengetahuan, ketrampilan, nilai dan sikap yang mengarah kepada kinerja dan direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak sesuai dengan profesinya, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting. Kompetensi sebagai karakteristik seseorang berhubungan dengan kinerja yang efektif dalam suatu pekerjaan.

3. Pengertian dan konsep pelayanan publik

Konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan

sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Sinambela (2010, hal : 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan Publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah

dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atura pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik seiring dengan perkembangan teknologi merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol dan pengawasan terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas dan kompetensi individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang

memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan seseorang dalam hal ini aparatur pemerintah bersifat pengabdian kepada pemerintah dan masyarakat. Seluruh aparat dalam menyelenggarakan tugas pokoknya diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan yang baik. Dengan demikian untuk mencapai pelayanan prima merujuk pada pendapat Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90) yang meliputi : keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), bewujud (*tangibles*). Kelima dimensi tersebut seluruhnya digunakan untuk mengukur kinerja pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

1) Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan dan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Setiap pengguna jasa pasti sangat mengharapkan pelayanan yang mereka terima sangat memuaskan. Keandalan pemberi jasa menjadi salah satu faktor penentu kepuasan penerima jasa. Reliability dalam pengadaan jasa berbeda dengan *reliability* produk barang (Parasuraman dalam Davis dan Heineke,2003:298). Sedangkan menurut Jafar (2005:51) bahwa: Keandalan dalam memberikan jasa pelayanan kepada konsumen ini dapat dicapai dengan cara memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan dengan tepat (*accurately*), yaitu pelayanan dengan tanpa kesalahan dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), yaitu bagaimana agar proses pemberian jasa pelayanannya menimbulkan rasa keyakinan pelanggan bahwa pelayanan yang didapat memang terbaik, terutama untuk memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*) serta pelayanan dengan cara sama dengan jadwal yang telah dijanjikan.

Dari berbagai pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik yang disediakan merupakan terpenuhinya harapan mereka akan beberapa aspek antara lain keandalan Kelompok Kerja (Pokja) Pengadaan Barang/Jasa dalam memberikan pelayanan tanpa kesalahan (tepat) dan ditambah dengan keandalan prosedur yang dapat memberikan kemudahan pada pelayanan Masyarakat, seperti kesederhanaan prosedur dan syarat-syarat pelayanan. Keandalan prosedur pelayanan publik. Adanya kemampuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Tingkat keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan.

2) Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap, serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik. Oleh Dwiyanto, dkk (2006:62) dijelaskan bahwa:

”Responsif merupakan kesediaan penyedia jasa terutama staffnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi pertanyaan, permintaan, keluhan, dan masalah konsumen. Dalam operasionalnya, untuk mengukur tingkat responsivitas pelayanan publik, dapat dilihat melalui beberapa indikator, seperti (1) terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa, (2) sikap provider dalam merespon keluhan dari pengguna jasa, (3) berbagai tindakan dari provider untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada para pengguna jasa”.

Tingkat responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ingin diketahui meliputi sikap aparat dalam menerima dan menyampaikan keluhan, bagaimana penanganannya, maupun penyampaian informasi tentang pelayanan.

3) Jaminan (*assurance*)

Yaitu kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan secara baik, keramahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik. Seperti yang diungkapkan Parasuraman (dalam Umar, 2003:8-9) bahwa:

"*Assurance* meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan".

4) Empati (*empaty*)

Yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat didalamnya terdapat unsur *competence*, *courtesy*, dan *credibility*.

"Indikator empati suatu perusahaan jasa pelayanan dapat dilihat melalui : sikap kontak personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, keterampilan dalam berkomunikasi yang dikembangkan oleh karyawan terhadap pelanggan, perhatian pribadi yang diberikan karyawan saat melayani pelanggan dan dalam melakukan komunikasi maupun hubungan".

Dari pendapat di atas disimpulkan empati dalam pelayanan dapat dilihat melalui sikap aparat untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, keterampilan dalam berkomunikasi yang dikembangkan oleh aparat, perhatian pribadi yang diberikan aparat saat melayani serta kemudahan dalam melakukan komunikasi maupun hubungan.

5) **Terwujud (*tangibles*)**

Yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang *office lobby*, atau *front office* yang *representative*, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman, kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik termasuk di dalamnya unsur *aces*, *communication*, dan *understanding the customer*. Aspek fisik dalam proses penyediaan jasa juga tidak dapat dikesampingkan, karena turut mempengaruhi kepuasan konsumen. *Tangibles* meliputi penampilan fisik (Umar, 2003:9). Dwiyanto, dkk (2006:53) mengemukakan bahwa:

”Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik dari pelayanan yang diberikan, seperti: tersedianya gedung atau ruang pelayanan yang *representative*, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, serta fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat”.

Berdasarkan pada apa yang telah diutarakan, maka pada dasarnya kualitas dan kompensi pokja dalam mengukur suatu kegiatan pelayanan dapat meliputi beberapa aspek kemampuan yaitu sebagai berikut :

1. Aspek Sumber Daya Manusia

Kemampuan sumber daya manusia terdiri dari keterampilan, pengetahuan dan sikap. Bila keterampilan pengetahuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan menjadi lebih profesional maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugas, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

2. Aspek Sarana dan Prasarana

Apabila pengelolaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana dilakukan secara tepat, tepat dan lengkap, sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat pelanggan, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

3. Aspek prosedur yang dilaksanakan

Berkaitan dengan aspek prosedur yang dilaksanakan, kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan dapat diciptakan bila memperhatikan dan menerapkan ketepatan, kecepatan serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjadi prima atau lebih baik dari sebelumnya.

4. Aspek jasa yang diberikan peningkatan kualitas pelayanan sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan diharapkan dapat dilakukan dengan cara memberikan kemudahan dalam mendapat informasi, kecepatan dan ketepatan pelayanan sehingga pelayanan prima atau pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan. Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada

sistem kualitas yang memiliki karakteristik tertentu. Suatu masyarakat pelanggan, akan selalu bertitik tolak kepada pelanggan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan pelanggan.

Beberapa karakteristik kualitas pelayanan menurut Nasir dalam Tjandara, dkk (2005) sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akseibilitas dan kemudahan untuk mendapatkan jasa meliputi lokasi, keterjangkauan waktu operasi (waktu pelayanan yang cukup memadai), keberadaan pegawai pada saat konsumen memerlukan jasa publik)
3. Akurasi pendampingan pelayanan jasa yang diberikan
4. Sikap sopan santun karyawan yang memberikan pelayanan
5. Kecukupan informasi yang diseminasikan kepada pengguna potensial
6. Kondisi dan keamanan fasilitas yang digunakan oleh konsumen
7. Kepuasan konsumen terhadap karakteristik atau aspek-aspek tertentu dari jasa publik yang diberikan
8. Kepuasan konsumen terhadap jasa publik secara keseluruhan.

Kemudian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan keputusan nomor KEP/25M-PAN/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam pedoman ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan. Dalam keputusan tersebut ditetapkan 14 unsur yang relevan, valid dan

reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yakni sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah dan saling menghargai.

10. Kewajiban biaya pelayanan, yaitu kejangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Aspek tampilan fisik (*tangibles*) yang ingin diketahui adalah kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan, kelengkapan dan kesiapan alat-alat serta terdapatnya fasilitas seperti toilet atau kamar mandi yang bersih dan memadai.

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk.

Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever (2000:187) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Sedangkan menurut

Sinambela (2010 : 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotliem (1997 : 93), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Ini dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam Manajemen Kinerja sektor Publik kualitas pelayanan dipengaruhi antara lain: (1) kecepatan pelayanan; (2) kebersihan, kerapian staf, dan fasilitas; (3)

Keramahan dan kesabaran staf dalam melayani; (4) staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan; dan (5) keamanan dan kenyamanan. Sedangkan dalam menentukan indikator kinerja sektor publik perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilisasi (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif, juga ada mencakup indikator yang sifatnya kualitatif seperti indikator kualitas pelayanan dan standar pelayanan (*quality and standards*), yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan (estetika), etika, dan sebagainya. Indikator lainnya menyangkut cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan pelanggan (*citizen's satisfaction*). Secara garis besar indikator kualitas pelayanan terdiri antara lain: *reliability* (keandalan), *responsibility* (kemampuan merespon), *assurance, empathy* (perhatian), *tangibles* (berwujud), *credibility* (kejujuran), *competence* (pengetahuan dan keterampilan), *access* (kemudahan hubungan), *courtesy* (perilaku), *security* (keamanan) dan lain sebagainya.

Menurut Parasuraman, Davis dan Heineke (2003:298), ciri-ciri kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dalam lima unsur, yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah akan mempengaruhi minat para investor dalam menanamkan modalnya di suatu daerah. Excelent Service harus menjadi acuan dalam mendesain struktur organisasi di pemerintah daerah. Dunia usaha menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan murah serta tariff yang jelas dan pasti. Pemerintah perlu menyusun Standar Pelayanan bagi setiap institusi (Dinas) di daerah yang bertugas

memberikan pelayanan kepada masyarakat, utamanya dinas yang mengeluarkan perizinan bagi pelaku bisnis. Perizinan berbagai sector usaha harus didesain sedemikian rupa agar pengusaha tidak membutuhkan waktu terlalu lama untuk mengurus izin usaha, sehingga tidak mengorbankan waktu dan biaya besar hanya untuk mengurus perizinan. Deregulasi dan Debirokratisasi mutlak harus terus menerus dilakukan oleh Pemda, serta perlu dilakukan evaluasi secara berkala agar pelayanan publik senantiasa memuaskan masyarakat.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, beberapa Pemerintah Daerah telah melakukan inovasi yang dikenal dengan *best practices*. Kriteria *Best Practices* menurut *United Nations* (dalam Komarudin, 2007) adalah:

- (a) Dampak (*impact*), yaitu dampak positif, dapat dilihat (*tangible*) dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat.
- (b) Kemitraan (*partnership*), yaitu kemitraan aktor-aktor yang terlibat.
- (c) Keberlanjutan (*sustainability*), yaitu membawa perubahan (institusi, legislasi, sosial, ekonomi; efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas).
- (d) Kepemimpinan (*leadership*) dan pemberdayaan masyarakat (*community empowerment*), yaitu transfer (*transferability*) dan replikasi, tepat bagi kebutuhan lokal.
- (e) Kesetaraan gender dan pengecualian sosial (*gender equality and social inclusion*), yaitu kesetaraan dan keadilan gender.
- (f) Inovasi (*innovation*), *innovation within local context and transferability*, yaitu bagaimana pihak lain memperoleh manfaat dan inisiatif, alih pengetahuan dan keahlian.

Selanjutnya dijelaskannya, yang menjadi parameter dari *Best Practices* pemerintah daerah adalah:

- (1) Situasi sebelum program inisiatif dimulai.
- (2) Apa motivasi dibalik pelaksanaan program tersebut.
- (3) Apa yang dianggap inovasi dari program tersebut.
- (4) Bagaimana pengukuran hasil-hasil yang telah dicapai (dampak).
- (5) Keberlanjutan (*sustainability*)
- (6) Pengalaman yang perlu dipelajari (*lesson-learned*) dan *action plan*, dan
- (7) Potensi pengembangan atau penerapan program untuk daerah lain (*transferability*).

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta, yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan keperluan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat

memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, pelanggan sendiri yang menilai tingkat kepuasan yang mereka terima dari barang atau jasa spesifik yang diberikan, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap kemampuan pemberi pelayanan. Mengapa kita mengukur kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Upaya mewujudkan kepuasan masyarakat bukanlah hal yang mudah, sebagaimana disebutkan oleh Mudie dan Cottam (dalam Tjiptono, 2001 : 160) bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu, tetapi upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia.

Berdasarkan latar belakang teoritis yang telah dikemukakan di atas dan penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh peneliti lain pada daerah yang lain, maka dapat ditarik hipotesis bahwa kompetensi pelayanan publik pokja yang diukur dengan indikator *reliability* (keandalan), *responsibility*

(kemampuan merespon), *assurance* (keyakinan), *empathy* (perhatian), dan *tangibles* (berwujud) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pelanggan pada Kabupaten Mamasa.

Berdasarkan penelitian ini maka untuk mengukur keberhasilan atau kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah kemampuan personil untuk menyelesaikan tugasnya dengan tepat berarti dapat (kata sifat keadaan) melakukan tugas pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan aparat pelaksana secara sederhana berarti kecakapan, kemampuan dan ketangkasan. Menurut pengertian ini terlihat bahwa Kemampuan aparat pelaksana berhubungan dengan suatu kemampuan yang harus dimiliki seseorang berupa kualitas yang terdiri dari keahlian dan keterampilan.

Selanjutnya menurut Moenir (2000) yang dimaksud dengan kemampuan dalam hubungannya dengan pekerjaan adalah suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh kesungguhan berdaya guna dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan, sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Keadaan yang dimaksud menuntut adanya kualitas yang harus dimiliki aparat pelaksana.

Ada tiga jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki seseorang agar dapat melakukan tugasnya secara berdaya guna dan berhasil guna, yaitu (1) kemampuan teknik, (2) kemampuan hubungan antar manusia dan (3) kemampuan konseptual. Sondang PManajemen Sumber Daya Manusia (1996) mengatakan bahwa kemampuan personal itu dapat ditingkatkan melalui pendidikan dan latihan dalam berbagai bentuk seperti (1) latihan jabatan, (2) seminar, (3) konferensi, (4) simposium, (5) coaching dan (6) pendidikan akademis. Dari pendapat ini terlihat

bahwa pendidikan dan latihan sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan pejabat. Karena pendidikan atau tingkat pendidikan sangat erat hubungannya dengan (1) rasionalitas pemikiran, (2) mengambil kebijaksanaan keputusan yang bijaksana, (3) pengetahuan yang lebih akan merangsang untuk menciptakan pembaharuan dalam bidang teknis. Kemudian untuk memperoleh pendidikan itu dapat dilakukan melalui, Pertama pendidikan informal, adalah pendidikan yang diperoleh seseorang melalui pengalaman sehari-hari dengan sadar ataupun tidak sadar sejak seseorang lahir sampai mati di dalam keluarganya, pekerjaannya atau dalam pergaulannya sehari-hari. Kedua pendidikan formal adalah pendidikan yang dikenal dengan pendidikan sekolah yang teratur bertingkat dan mengikuti peraturan yang syarat-syaratnya jelas dan ketat, ketiga, pendidikan non formal adalah pendidikan yang teratur dengan sadar dilakukan, tetapi tidak terlalu mengikuti peraturan yang tetap dan jelas.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa pendidikan itu sangat mutlak diperlukan untuk meningkatkan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Apabila konsep-konsep tersebut dihubungkan, maka terlihat jelas bahwa kemampuan aparat pelaksana menjadi syarat mutlak dalam mencapai efektivitas organisasi. Pada tataran ini, efektivitas organisasi Bagian Layanan Pengadaan Kabupaten Mamasa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya jelas akan dipengaruhi oleh kemampuan personal yang ada.

Pengertian kemampuan menurut Miftah Thoha (1998:154) adalah merupakan salah satu unsur dari kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan, dan pengalaman. Sedangkan menurut Gibson (1993:29) kemampuan menunjukkan potensi

seseorang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Mungkin kemampuan itu dimanfaatkan atau mungkin juga tidak. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan yang ingin dilaksanakan. Dari pendapat diatas dapat dikatakan bahwa kualitas kemampuan personal ditentukan melalui pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan, latihan dan pengalaman. Sejalan dengan pendapat diatas, menurut Payaman Simanjuntak pengetahuan diperoleh atau ditingkatkan melalui pendidikan, sedangkan ketrampilan diperoleh atau ditingkatkan melalui latihan dan pengalaman kerja. Pendidikan yang dimaksudkan disini adalah pendidikan formal dan pendidikan non formal. Pendidikan formal merujuk pada pendidikan sistem persekolahan. Pendidikan sistem persekolahan tersebut, terstandarisasi sedemikian rupa paling tidak didalam wujud legalitas formal, terstandarisir dalam hal jenjang-jenjangnya, lama belajarnya, paket kurikulumnya, persyaratan usia dan tingkat pengetahuan, dan bahkan pada persyaratan presensi, waktu liburan, serta dana dan sumbangan pendidikannya.

Sedangkan pendidikan non formal, paket pendidikannya berjangka pendek, setiap program pendidikannya merupakan suatu paket yang sangat spesifik dan biasanya lahir dari kebutuhan yang sangat dirasakan keperluannya, persyaratan enrolmentnya lebih fleksibel baik didalam hal usia maupun tingkat kemampuan, materi pelajaran latihannya relatif lebih luwes, tidak berjenjang kronologis, misalnya kursus, penataran dan training.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan formal memiliki persyaratan-persyaratan organisasi pengelolaan yang relatif ketat, lebih formal dan terikat pada legalitas formal administratif serta jelas jenjang-jenjang

pendidikan yang harus ditempuh misalnya mulai dari SD sampai Perguruan Tinggi. Sementara itu, pendidikan non formal merupakan pelengkap dari pendidikan formal, karena diajarkan sesuatu yang bersifat khusus dan terbatas. Dengan demikian bagi pegawai Kelompok Kerja (Pokja) Bagian Layanan Pengadaan Kabupaten Mamasa dengan jenjang pendidikan yang pernah dilalui dan diikuti, diharapkan dapat meningkatkan kualitas yang dimilikinya. Semakin tinggi dan semakin banyak pendidikan formal dan non formal yang pernah ditempuh, maka semakin besar pula kualitas yang dimilikinya dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugas.

Selanjutnya dalam penelitian ini kualitas kemampuan personal juga dilihat dari latihan-latihan yang pernah diikuti. Dengan latihan diharapkan aparat dapat meningkatkan keterampilannya dalam pelaksanaan tugas. Latihan dapat meningkatkan keterampilan kerja, hal ini dikemukakan oleh Barber bahwa timbulnya pekerja terampil mempunyai kemungkinan besar dapat melakukan pekerjaan dengan sangat memuaskan setelah mendapatkan latihan. Pernyataan senada dikemukakan oleh Siagian yang mengemukakan bahwa latihan pegawai dimaksudkan untuk meningkatkan kerja seseorang atau kelompok. Selanjutnya Indrawijaya mengemukakan bahwa keterampilan seorang pegawai aparat dalam melaksanakan tugas yang dibebankan sangat dipengaruhi oleh kualitas dan kuantitas latihan yang telah dialaminya. Latihan memang tidak didapatkan dari pendidikan formal dan non formal melainkan didapatkan pada suatu lapangan kerja (pengalaman). Dari beberapa uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan personal adalah kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki secara

individu untuk melakukan suatu pekerjaan, dalam hal ini kompetensi untuk melaksanakan beban tugas secara professional.

B. Penelitian Terdahulu

Sehubungan topik penelitian ini, beberapa kajian dengan topik yang sama atau yang berhubungan langsung dengan topik ini sebelumnya akan dibicarakan sebagai berikut.

1. Penelitian mengenai Kinerja Unit Layanan Pengadaan Barang/jasa di Kabupaten Banjar (Noorafni Farida,2013)

<http://ppjp.unlam.ac.id/journal/index.php/JIPPL/article/view/833>

2. Pentingnya Kompetensi Pejabat Pengadaan Barang/jasa Pemerintah Kota Kabupaten Bangkalan dalam melaksanakan Prosedur Pengadaan Barang/jasa Berdasarkan Pepres 54 Tahun 2010 (Nida Qolbi, SE, 2010)

<https://pta.trunojoyo.ac.id/welcome/detail/080221100062>

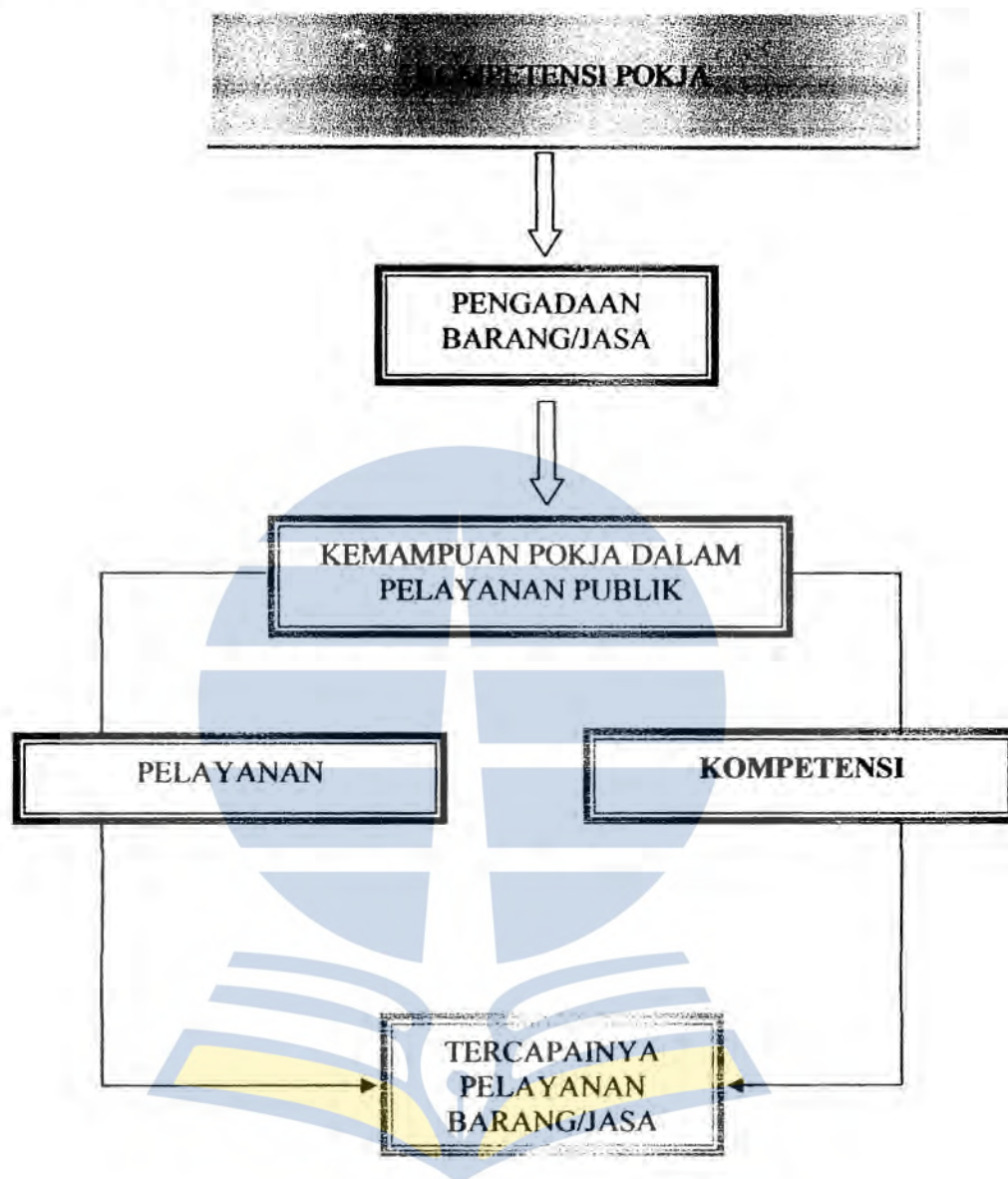
Hasil-hasil penelitian di atas memperlihatkan kompetensi pokja dalam melakukan kegiatan sertifikasi barjas.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

NO	NAMA/TAHUN	JUDUL	HASIL PENELITIAN	KESAMAAN
1	Noorafni Farida,2013	Kinerja Unit Layanan Pengadaan barang/jasa di kabupaten banjar	- Responsivitas belum optimalnya pembinaan terhadap kegiatan pelaksanaan barang/jasa dan masih ada pokja yang mengabaikan dan kurang fokus dalam	Ketidak fokusan pokja dalam melakukan proses pelelangan diakibatkan adanya lelang ulang dan ketidak jelasan

			<p>dalam melaksanakan tugasnya dan menjawab sanggahan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Masih adanya pelelangan ulang terhadap pekerjaan yang dilelang disebabkan karena ketidak fokusan anggota pokja dalam memonitoring proses lelang. 	<p>ketidak jelasan pokja dalam menjawab sanggahan</p>
2	<p>Ajeng Karnia Permana, (2015)</p>	<p>peran Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa di Kabupaten Brebes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Peran layanan pengadaan (ULP) barang/jasa yang transparan dan akuntabel di lingkungan pemerintah Kabupaten Brebes belum berjalan dengan baik. - Kendala utama sulitnya merekrut personil/anggota ULP dipicu oleh tingginya resiko pekerjaan, adanya rangkap jabatan antara ULP dan LPSE serta anggota ULP dan SKPD 	

C. Kerangka Berpikir

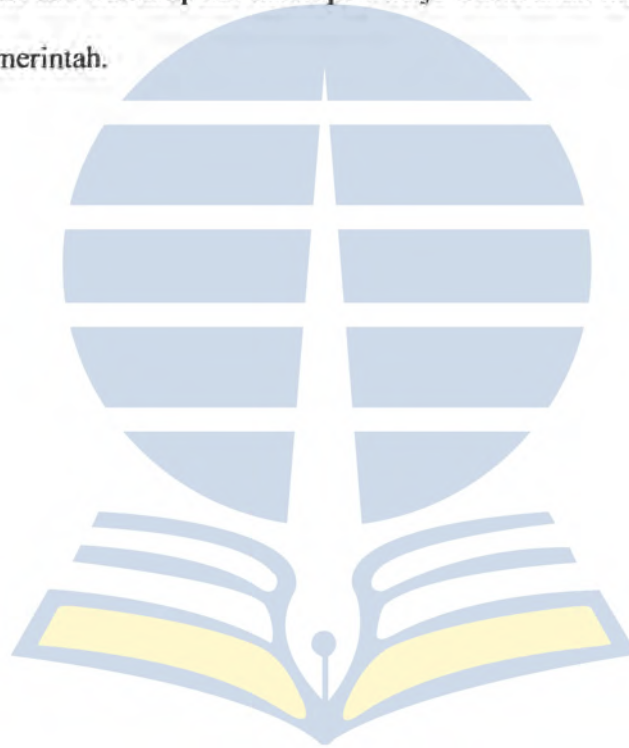


Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

D. Operasionalisasi Konsep

Untuk memudahkan konsep permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan beberapa definisi operasional konsep sebagai berikut:

1. Kompetensi adalah kemampuan pegawai atau kelompok kerja dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah.
2. Pelayanan Publik adalah tujuan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat terutama dalam mengetahui kompetensi dan kemampuan kelompok kerja melakukan kegiatan pengadaan barang pemerintah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Prinsip Pengadaan Barang Dan Jasa

Prinsip artinya adalah aturan, ketentuan hukum, standar. Dasar artinya adalah pokok utama. Dengan pengertian lain adalah suatu pernyataan fundamental atau kenengaran umum maupun individual yang dijadikan sebuah pedoman dan patokan berpikir atau bertindak. Sebuah prinsip merupakan roh sebuah perkembangan ataupun perubahan, dan merupakan akumulasi pengalaman ataupun pemaknaan oleh sebuah objek atau subjek tertentu.

Prinsip-prinsip dasar pengadaan artinya ketentuan peraturan standar yang pokok utama yang harus wajib dilaksanakan dalam pengadaan. Dengan demikian penerapan prinsip dasar pengadaan adalah merupakan keharusan sesuai dengan teori ekonomi dan pemasaran barang/jasa harus diproduksi dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen. Masing-masing pihak memiliki tujuan yang berbeda-beda. Pengguna barang pembeli menghendaki barang/jasa berkualitas tertentu dengan harga yang semurah-murahnya, sebaliknya penjual menginginkan keuntungan setinggi-tingginya dengan pengorbanan sekecil-kecilnya.

Selain itu dalam pengadaan barang/jasa oleh instansi pemerintah, pada umumnya para pelaku pengadaan cenderung belum merasa memiliki seperti membelanjakan dengan uangnya sendiri. Dalam teori agensi, pemilik sumber daya

1. Data Primer.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya di lapangan.

2. Data Sekunder.

Data sekunder adalah data sebagai data pendukung dari data primer yang diperoleh dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi atau perusahaan dengan permasalahan di lapangan yang terdapat pada lokasi penelitian berupa bahan bacaan, bahan pustaka dan laporan-laporan penelitian.

3. Informan

Untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini diharapkan dari orang-orang yang berpotensi dan mempunyai pedoman sebagai informan mengenai akuntabilitas kompetensi kelompok kerja pengadaan barang/jasa pemda dalam pelayanan publik di Kabupaten Mamasa.

Secara umum informan dalam penelitian ini terdiri dari empat kategori, yaitu: informan dari pihak pemerintah setempat, kelompok kerja pengadaan barjas pemda, Pihak Penyedia barang/jasa (Pihak Ketiga)

C. Instrumen Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sehingga peranan peneliti sangat menentukan. Menurut Ahmadi (2005: 60) dan Bungin (2001: 71) bahwa, instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Sebagai instrumen peneliti berperan dengan teliti, melihat, memilih, memaknai, dan menganalisis fenomena-fenomena yang ditemui di lapangan. Selanjutnya, dalam pelaksana

penelitian di lapangan, peneliti memerlukan instrumen pendukung untuk memudahkan dalam pengumpulan data di lapangan, maka kandungan instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Jadwal kegiatan penelitian, yang berisikan alokasi waktu secara rinci tentang apa kegiatan yang akan dilakukan, dimana lokasi, apa yang diamati, dan sebagainya. Jadwal disamping bertujuan sebagai pengendali waktu, juga sebagai daftar periksa kemajuan kegiatan penelitian, pengingat pengamat semua informasi apakah sudah cukup diperoleh atau belum.
2. Daftar pengkodean latar penelitian dan pengkodean subyek penelitian, dengan tujuan untuk memudahkan pencatatan dan pengelompokan data serta pengklasifikasian data sesuai pengkodean latar penelitian dan subyek-subyek penelitian yang akan memudahkan untuk penganalisaan data.
3. Daftar Matriks kisi-kisi, pengumpulan data ini berisi faktor-faktor yang akan diteliti, indikator, teknik pengumpulan data, sumber data, dan instrument penelitian yang dilengkapi dengan sistem pengkodean serta pengkategorian data. Tujuannya adalah untuk pedoman dalam pembuatan pedoman wawancara dan pencatatan pengamatan di lapangan.
4. Pedoman observasi ini adalah catatan tertulis berisikan petunjuk-petunjuk dan pedoman bagi peneliti untuk melakukan observasi di lapangan, agar observasi lapangan tidak keluar dari konteks fokus penelitian.
5. Pedoman wawancara berisi petunjuk-petunjuk wawancara kepada subyek-subyek (informan) yang akan diwawancarai agar tidak keluar dari konteks fokus penelitian. Wawancara dilakukan secara mendalam pada informan yang telah ditunjuk dan ditentukan.

6. Catatan lapangan yang digunakan pada situasi observasi yang bisa merupakan laporan langkah-langkah peristiwa dan gambaran umum yang singkat pada setiap lokasi.
7. Alat perekam suara, berupa tape recorder digunakan terutama untuk membantu pencatatan hasil wawancara dengan subyek (informan). Alat perekam ini tidak hanya digunakan pada saat wawancara dilakukan, tetapi juga pada saat pengamatan atau observasi lapangan dilaksanakan, diskusi-diskusi dengan pembimbing, dan seminar hasil penelitian.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Menurut Nasution (1998) dan Creswell (1994) bahwa peneliti sendirilah yang menjadi instrumen utama yang terjun ke lapangan dalam rangka pengumpulan data atau informasi melalui observasi dan wawancara serta dokumentasi. Sedangkan dalam penelitian kuantitatif menurut kedua ahli di atas yang menjadi instrumen utama adalah kuesioner yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari responden melalui survei tetapi kedua instrumen tersebut bersifat triangulasi.

Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara mendalam

Subjek utama penelitian ini adalah dengan pegawai BLP Kabupaten Mamasa dan pihak penyedia barang/jasa atau rekanan (Pihak Ketiga). Fungsi wawancara mendalam dilakukan adalah: (1) deskripsi dan (2) eksplorasi. Wawancara yang akan dilakukan untuk tujuan menetapkan pemahaman kedalam lingkungan terbatas dari realitas sosial dengan menangkap kilasan sosial

sebagaimana adanya. Wawancara mendalam dalam penelitian ini akan menggunakan alat bantu seperti: *tape recorder*, kamera, dan alat tulis menulis. Pedoman wawancara mendalam digunakan untuk menelusuri data tentang peran kompetensi kelompok kerja (pokja) pengadaan barang/jasa pemda dalam pelayanan publik di Kabupaten Mamasa.

Wawancara mendalam dilakukan melalui pengumpulan informasi dari informan berupa tanya jawab dan pembicaraan terlibat mengenai berbagai aspek permasalahan yang akan dicari dalam penelitian. Fokus wawancara mendalam terbagi tiga bagian, dengan strategi pertanyaan yang mudah dipahami dan diingat oleh informan tanpa mengurangi makna dan tujuan yang dicari dari permasalahan penelitian.

2. Observasi

Observasi dilakukan, untuk mengamati pegawai dan masyarakat penyedia jasa (rekanan), dengan cara mengamati, mendengarkan, selama beberapa waktu tanpa melakukan atau memenuhi syarat digunakan ke dalam penafsiran analisis. Observasi yang dilakukan akan menggunakan catatan lapangan (catatan anekdot), catatan berkala dan daftar cek (cek list) untuk tujuan melakukan pengamatan terhadap keadaan atau situasi atau peristiwa yang berhubungan dengan masalah penelitian untuk mendukung penelusuran data.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk menelaah sejumlah sumber tertulis, dalam rangka memperoleh data yang berkaitan dengan tujuan penelitian yang dimaksud, seperti data tentang kompetensi kelompok kerja (pokja) pengadaan barang/jasa

pemda dalam pelayanan publik di Kabupaten Mamasa dan sebagainya yang relevan dengan masalah penelitian.

E. Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif dengan langkah kerja sebagai berikut, yaitu memaparkan data, reduksi data, triangulasi, mengecek, ferifikasi data, dan penarikan kesimpulan.

Proses analisis data, dalam penelitian ini, dilakukan sejak sebelum memasuki lokasi penelitian, selama dilokasi penelitian, dan setelah selesai penelitian.

1. Analisis sebelum di lokasi penelitian

Analisis dilakukan sebelum di lokasi penelitian terhadap data studi pendahuluan atau data sekunder.

2. Analisis selama di lokasi penelitian

Analisis data selama pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data. Pada saat wawancara peneliti telah melakukan analisis Terhadap jawaban yang diwawancarai, sampai pada tahap tertentu, untuk memperoleh data yang kredibel. Analisis dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, *reduction*, *data display*, dan *conclusion*.

a. Data *reduction* (reduksi data)

Data *reduction* dilakukan dengan pertimbangan:

- 1) Data yang diperoleh lapangan cukup banyak, kompleks dan rumit, sehingga segera harus dilakukan analisis data melalui reduksi data.

- 2) Tujuannya adalah memilih dan merangkum hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
- 3) Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk memudahkan pengumpulan data selanjutnya.
- 4) Reduksi data yang dilakukan akan diberikan kode pada aspek-aspek tertentu sesuai tujuan yang akan dicapai dalam penelitian.

b. Data *display* (penyajian data)

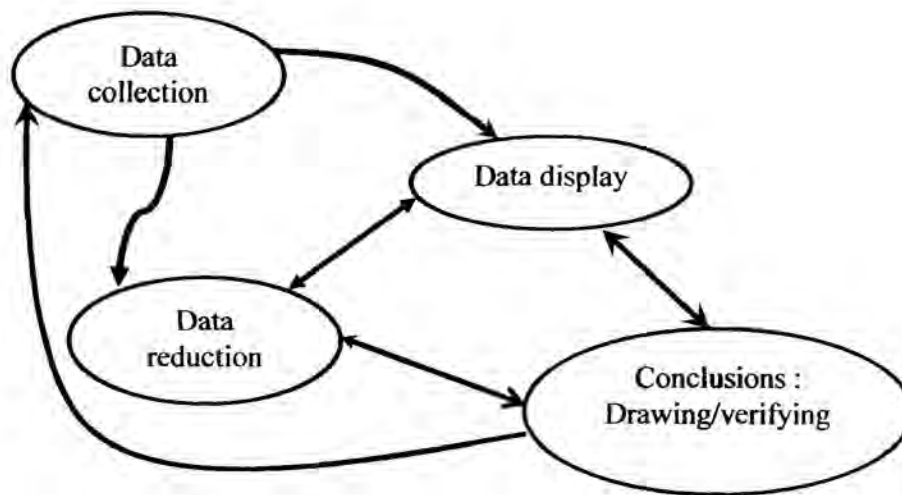
Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data.

Langkah-langkah yang akan dilakukan sebagai berikut:

- 1) Data yang bersifat kualitatif, penyajian data dilakukan dalam uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori.
- 2) Data disajikan dalam bentuk teks dan naratif untuk tujuan memudahkan pemahaman dan merencanakan kerja selanjutnya.

Penelitian ini berangkat dari yang bersifat umum ke yang khusus (deduktif) atau sebaliknya dari yang khusus ke yang umum (induktif). Tahapan analisis data yang akan dilakukan terkait dengan pendekatan dominan yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu pendekatan kualitatif.

Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2 analisis selama di lokasi penelitian.



Gambar 1.2 Analisis Selama di Lokasi Penelitian

Sumber :Sugiyono. (2005), *Metode Penelitian Administrasi Bandung* ; Alfabeta.

Selanjutnya metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen). Dalam penelitian kualitatif, penelitian adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Metode penelitian kualitatif muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang sesuatu realitas fenomena gejala. Penelitian kualitatif bertitik tolak dari paradigma fenomenologis yang objektivitasnya dibangun atas namanya situasi tertentu sebagaimana yang dihayati oleh individu atau kelompok sosial tertentu dan relevan dengan tujuan dari penelitian itu.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Kabupaten Mamasa merupakan salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Barat Indonesia. Kabupaten ini didirikan disaat secara administratif masih berada dalam wilayah Provinsi Sulawesi Selatan dengan terbitnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Mamasa. Dengan mendapatkan kewenangan untuk mengatur daerahnya sendiri, maka dibentuklah organisasi penyelenggaraan pemerintahan termasuk organisasi pelayanan teknis yaitu Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa.

Kabupaten Mamasa termasuk daerah dengan curah hujan dengan kelembapan yang tinggi dan beriklim dingin. Iklim di wilayah Kabupaten Mamasa sangat dipengaruhi oleh iklim tropika basah yang bercirikan hujan cukup tinggi dengan penyebaran merata sepanjang tahun, sehingga tidak terdapat pergantian musim yang jelas. Iklim ini dipengaruhi pula oleh letak geografisnya yaitu dataran tinggi di daerah pegunungan dan dikelilingi oleh bentangan sungai-sungai dan suhu udara rata-rata 24 C^o, dimana perbedaan antara suhu terendah dan suhu tertinggi mencapai 5 C^o sampai 7 C^o. Jumlah curah hujan rata-rata 140 - 180 hari /tahun. Keadaan ini menyebabkan struktur tanah menjadi labil sehingga menimbulkan bencana lonsor dan takjarang menimbulkan banjir.

Ibukota Kabupaten Mamasa terletak di Kota Mamasa, sekitar 370 km dari Kota Makassar, dengan jarak tempuh sekitar ± 7-8 jam dengan menggunakan

kendaraan roda empat. Sedangkan dari kota Pare-pare, sebagai pusat kawasan pengembangan ekonomi terpadu (KAPET) di provinsi Sulawesi Selatan sekitar 250 km. Kabupaten Mamasa ini memiliki luas wilayah 3.005,88 km², dimana Kecamatan Tabulahan merupakan Kecamatan terluas dengan luas wilayah 513,95 km² atau sekitar 17,07% dari seluruh luas wilayah Kabupaten Mamasa. Sementara luas wilayah terkecil adalah Rantebulahan Timur dengan luas wilayah 31,87Km² atau sekitar 1,03% dari seluruh luas wilayah Kabupaten Mamasa.

Kabupaten Mamasa memiliki beberapa objek wisata yaitu wisata budaya Kuburan Tedong-tedong Minanga di Kecamatan Mamasa, Wisata alam Air Terjun Sarambu dan Permandian Air Panas di desa Tadisi Kecamatan Sumarorong, Agro Wisata Perkebunan Markisa di Kecamatan Mamasa, Wisata Budaya Rumah adat, Perkampungan Tradisional Desa Ballapeu.

Pada awalnya secara administrative Wilayah Kabupaten Mamasa terdiri atas 10 (sepuluh) wilayah Kecamatan, namun hingga saat ini setelah mengalami pemekaran wilayah, Kabupaten Mamasa sekarang terdiri dari 17 (Tujuh belas) Kecamatan definitif, yakni; Kecamatan Mamasa, Kecamatan Tabang, Kecamatan Aralle, Kecamatan Mambi, Kecamatan Tabulahan, Kecamatan Pana, Kecamatan Nosu, Kecamatan **Sesena Padang**, Kecamatan Messawa, Kecamatan Sumarorong, Kecamatan Tanduk Kalua', Kecamatan Tawalian, Kecamatan Rantebulahan Timur, Kecamatan Bambang, Kecamatan Balla, Kecamatan Buntu Malangka, Kecamatan Mehalaan.

Jumlah penduduk Kabupaten Mamasa dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan, data ini nampak dari data statistik dimana jumlah penduduk tahun 2013 sebanyak 147.660 Jiwa, tahun 2014 sebanyak

149.809 jiwa, tahun 2015 sebanyak 151.825 jiwa di seluruh wilayah Kabupaten Mamasa.

Secara geografis, wilayah Kabupaten Mamasa berbatasan dengan; Kabupaten Mamuju pada bagian utara, Kabupaten Majene pada bagian barat, Kabupaten Tana toraja dan Kabupaten Pinrang di sebelah timur dan, Kabupaten Polewali Mandar di sebelah selatan

Hasil pertanian Kabupaten Mamasa diantaranya padi, jagung, ubi kayu, ubi jalar, kacang tanah, kacang hijau, kacang kedelai, Kopi, sayur-sayuran dan buah-buahan. Sedangkan dari sektor peternakan adalah ternak sapi, kerbau, kuda, dan babi. Kemudian untuk jenis unggas adalah ayam kampung, ayam ras, dan itik lokal.

Hasil perkebunan Kabupaten Mamasa pada umumnya berupa Kopi maupun Kakao, yang dikelola petani secara tradisional. Tanaman kopi yang dihasilkan petani Kabupaten Mamasa, semasa masih menjadi bagian dari Kabupaten Polmas sebelum pemekaran telah memberikan kontribusi dalam mengangkat nama Polmas sebagai penghasil kopi bahkan tidak sedikit kopi asal Mamasa yang di pasarkan di daerah tetangga seperti Kabupaten Tana toraja dan sekitarnya.

B. Hasil

1. Kompetensi Kelompok Kerja Pengadaan Barang Jasa Pemerintah Daerah di Kabupaten Mamasa

Dalam bab ini penulis akan memaparkan hasil penelitian berdasarkan Indikator kinerja pegawai menurut Peraturan Presiden 54 tahun 2010 adalah sebagai berikut :

Untuk itu dibutuhkan kompetensi khusus dalam hal pengadaan barang/jasa. Pengertian kompetensi menurut SK3-PBJ (*Standart Kompetensi Kerja Khusus PengadaanBarang/JasaPemerintah*) dalam LKPP RI No.3 Tahun 2011 adalah uraian kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja minimal yang harus dimiliki seorang ahli pengadaan barang/jasa yang ditetapkan oleh Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Lembaga Kebijakan Pengadaan barang/Jasa pemerintah. Kompetensi menurut Perpres 54 tahun 2010 adalah kemampuan pejabat dalam mengelola pekerjaannya dengan berprinsipkan pada efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil tidak diskriminatif, dan akuntabel dengan jaminan sertifikat yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini LKPP atau surat keterangan sebagai salah satu bukti dan bentuk pengakuan dari pemerintah atas kompetensi dan kemampuan profesi dibidang Pengadaan Barang/Jasa.

Dasar hukum yang lain dalam pembentukan Unit Layanan Pengadaan (ULP) pada Sekretariat Daerah Kabupaten Mamasa adalah Peraturan Kepala LKPP Nomor 005/PRT/KA/VII/2012 tanggal 07 Mei 2012 Tentang Unit Layanan Pengadaan, dimana disebutkan bahwa Unit Layanan Pengadaan bersifat permanen, berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada (*pasal 3 ayat 1*). ULP dapat diwadahi dalam unit struktural tersendiri, dimana pembentukannya berpedoman pada peraturan perundangan-undangan yang mengatur kelembagaan pemerintah (*pasal 3 ayat 2*).

Dalam mendukung peraturan tersebut diatas maka Bupati Mamasa mengeluarkan Peraturan Bupati Mamasa Nomor 10 Tahun 2013 tentang

Organisasi dan Tata Kerja Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Mamasa dan Keputusan Bupati Nomor 027/KPTS-01/1/2016 tentang Personalia Unit Layanan Pengadaan (ULP) Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Mamasa kala itu ULP masih melekat pada Bagian Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Mamasa.

Pada tahun 2016 terbit Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mamasa dimana Peraturan Daerah tersebut Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamasa berubah menjadi BLP (Bagian Layanan Pengadaan) yang dikepalai oleh Kepala Bagian Layanan Pengadaan dibawah struktur organisasi sekretarit daerah Kabupaten Mamasa.

Alasan utama pembentukan BLP Kabupaten Mamasa bukan hanya karena bentuk organisasi pengadaan ini disebutkan dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010, melainkan lebih kepada keterbatasan sumber daya manusia yang sudah memiliki sertifikat pengadaan. Dengan pembentukan BLP, otomatis beban kerja panitia yang jumlahnya terbatas ini dapat dipantau, selain juga dengan fakta bahwa dengan adanya BLP, proses pengadaan lebih efektif dan efisien, terpadu, terkendali, menamin proses pengadaan barang dan asa ditangani oleh aparatur yang profesional dan kompeten, selain itu dapat lebih fokus dalam meningkatkan kinerja SKPD dalam menjalankan tupoksinya. Dengan dibentuknya BLP, Pemerintah Kabupaten Mamasa juga mengharapkan tercapainya citra Good Governance serta penerapan Pelayan Publik yang lebih transparansi dengan basis pengadaan elektronik (*E-procurement*).

1. Struktur Organisasi

A. Struktur Organisasi terdahulu

Secara struktural ULP Kabupaten Mamasa melekat pada Bagian Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Mamasa, adapun struktur organisasi Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamasa terdiri atas :

1. Kepala ULP (Kabag. Administasi Pembangunan)
2. Sekertaris ULP (Kasubag. Program dan Pengendalian)
 - Seksi Pelayanan
 - Seksi Umum, Kepegawaian dan Keuangan
 - Seksi Informasi dan Pengadaan
3. Pokja-pokja
 - Pekerjaan (kontruksi)
 - PokjaPengadaan (Barang)
 - Pokja Pengadaan Jasa (Konsultasi)
 - Pokja Jasa Lainnya

1. Tugas Dan Fungsi Kepala ULP meliputi ;

- a. Memimpin dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan ULP
- b. Menyusun dan melaksanakan strategi Pengadaan Barang/Jasa ULP
- c. Menyusun program kerja dan anggaran ULP
- d. Mengawasi seluruh kegiatan pengadaan barang/jasa di ULP dan melaporkan apabila ada penyimpangan atau indikasi penyimpangan
- e. Membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengadaan barang/jasa kepada Bupati

- f. Melaksanakan pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia ULP
 - g. Menugaskan anggota pokja sesuai dengan beban kerja masing-masing
 - h. Mengusulkan penempatan/pemindahan/pemberhentian anggota pokja ULP kepada Bupati atau PA/KPA dan mengusulkan staf pendukung ULP sesuai kebutuhan
 - i. Kepala ULP dapat merangkap dan bertugas sebagai anggota pokja.
2. Tugas dan Fungsi Sekertaris ULP meliputi ;
- a. Melaksanakan pengelolaan urusan keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, perlengkapan dan rumah tangga ULP
 - b. Mengimpentarisasi paket-paket yang akan dilelang/diseleksi
 - c. Menyiapkan dokumen pendukung dan informasi yang dibutuhkan pokja ULP
 - d. Memfasilitasi pelaksanaan pemilihan penyedia barang/jasa yang dilaksanakan oleh pokja ULP
 - e. Mengagendakan dan mengkoordinasikan sanggahan yang disampaikan oleh penyedia barang/jasa
 - f. Mengelola system pengadaan dan system informasi data manajemen pengadaan untuk mendukung pelaksanaan pengadaan barang/jasa
 - g. Mengelola dokumen pengadaan barang/jasa
 - h. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pengadaan dan menyusun laporan
 - i. Menyiapkan dan mengkoordinasikan tim teknis dan staf pendukung ULP dalam proses pengadaan barang/jasa.

3. Seksi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dalam pengadaan barang/jasa dan mempunyai fungsi ;
 - a. Penerimaan dan pengimventarisasian paket-paket yang akan dilelang/diseleksi
 - b. Fasilitator pelaksanaan pemilihan penyedia barang/jasa yang dilaksanakan oleh pokja ULP
 - c. Mengelolah dokumen pengadaan barang/jasa.
4. Seksi Umum, Kepegawaian dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan ketatausahaan dalam pengadaan barang/jasa dan mempunyai fungsi ;
 - a. Pengelolaan urusan keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, perlengkapan dan rumah tangga ULP
 - b. Pelaksanaan evaluasi terhadap pelaksanaan pengadaan dan menyusun laporan
 - c. Penyediaan dan pemeliharaan sarana prasarana ULP
 - d. Penyiapan dan Pengkoordinasian tim teknis dan staf pendukung ULP dalam proses pengadaan barang/jasa.
5. Seksi Informasi dan Pengaduan mempunyai tugas menyediakan informasi dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa secara elektronik melalui LPSE dan menerima serta mengkoordinasikan pengaduan dan sanggahan dari penyedia barang/jasa dan mempunyai fungsi ;
 - a. Penyiapan dokumen pendukung dan informasi yang dibutuhkan pokja ULP

- b. Pengagendaaan dan pengkoordinasian sanggahan yang disampaikan oleh penyedia barang/jasa
 - c. Pengelolaan system pengadaan dan system informasi data manajemen pengadaan untuk mendukung pelaksanaan pengadaan barang/jasa
 - d. Sosialisasi kebijakan dan kegiatan pengadaan barang/jasa.
6. Tugas Pokja ULP meliputi ;
- a. Melakukan kajian ulang terhadap spesifikasi dan harga perkiraan sendiri paket-paket yang akan dilelang/diseleksi
 - b. Mengusulkan perubahan Harga Perkiraan Sendiri, Kerangka Acuan Kerja/spesifikasi teknis pekerjaan dan rancangan Kontrak kepada PPK
 - c. Menyusun rencana pemilihan penyedia barang/jasa dan menetapkan dokumen pengadaan
 - d. Melakukan pemilihan penyedia barang/jasa mulai dari pengumuman kualifikasi atau pelelangan sampai dengan menjawab sanggahan
 - e. Mengusulkan penetapan pemenang kepada Bupati untuk penyedia barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya yang bernilai di atas Rp. 100.000.000.000,00 (seratus milyar rupiah) dan penyedia jasa konsultasi yang bernilai di atas Rp. 10.000.000.000 (sepuluh milyar rupiah) melalui kepala ULP
 - f. Menetapkan pemenang untuk :
 - 1). Pelelangan atau Penunjukan Langsung untuk paket pengadaan barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya yang bernilai paling tinggi Rp. 100.000.000.000,00 (seratus milyar rupiah) atau

2). Seleksi atau Penunjukan Langsung untuk paket pengadaan jasa konsultasi yang bernilai paling tinggi Rp. 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah).

- g. Menyampaikan Berita Acara Hasil Pelelangan kepada PPK melalui Kepala ULP
- h. Membuat laporan mengenai proses dan hasil pengadaan barang/jasa kepada Kepala ULP
- i. Memberikan data dan informasi kepada ULP mengenai penyedia barang/jasa yang melakukan perbuatan seperti penipuan, pemalsuan dan pelanggaran lainnya; dan
- j. Mengusulkan bantuan Tim Teknis dan/atau Tim Ahli kepada Kepala

7. Pokja Pengadaan Barang mempunyai tugas ;

- a. Menyusun jadwal dan menetapkan cara pelaksanaan serta lokasi pengadaan barang
- b. Menandatangani pakta integritas sebelum pelaksanaan pengadaan barang dimulai
- c. Menyiapkan dokumen pengadaan
- d. Menginventarisasi paket-paket yang akan dilelang/seleksi
- e. Mengumumkan secara terbuka melalui website Pemerintah Daerah, portal pengadaan nasional dan papan pengumuman resmi untuk masyarakat
- f. Menerima pendaftaran
- g. Melakukan penjelasan pekerjaan (aanwijzing)

- h. Melakukan kualifikasi (pra/pascakualifikasi) pada penyedia barang/jasa
 - i. Menerima pemasukan penawaran
 - j. Menetapkan pembukaan penawaran
 - k. Melakukan evaluasi terhadap penawaran yang masuk
 - l. Melakukan pemenang penyedia barang/jasa dan melaporkan kepada kepala ULP melalui sekretaris
 - m. Menjawab sanggahan dari penyedia barang/jasa, dan
 - n. Melaporkan proses dan hasil pengadaan kepada Kepala ULP.
8. Pokja Pengadaan Pekerjaan Konstruksi mempunyai tugas :
- a. Menyusun jadwal dan menetapkan cara pelaksanaan serta lokasi pengadaan pekerjaan konstruksi
 - b. Menandatangani pakta integritas sebelum pelaksanaan pengadaan pekerjaan konstruksi dimulai
 - c. Menyiapkan dokumen pengadaan
 - d. Menginventarisir paket-paket yang akan dilelang/seleksi
 - e. Mengumumkan secara terbuka melalui website Pemerintah Daerah, portal pengadaan nasional dan papan pengumuman resmi untuk masyarakat
 - f. Menerima pendaftaran
 - g. Melakukan penjelasan pekerjaan (aanwijzing)
 - h. Melakukan kualifikasi (pra/pascakualifikasi) pada penyedia barang/jasa
 - i. Menerima pemasukan penawaran

- j. Melakukan pembukaan penawaran
- k. Melakukan evaluasi terhadap penawaran yang masuk
- l. Menetapkan pemenang penyedia barang/jasa dan melaporkan kepada kepala ULP melalui sekretaris
- m. Menjawab sanggahan dari penyedia barang/jasa, dan
- n. Melaporkan proses dan hasil pengadaan kepada Kepala ULP

9. Pokja Pengadaan Jasa Konsultasi mempunyai tugas :

- a. Menyusun jadwal dan menetapkan cara pelaksanaan serta lokasi pengadaan jasa konsultasi
- b. Menandatangani pakta integritas sebelum pelaksanaan pengadaan jasa konsultasi dimulai
- c. Menyiapkan dokumen pengadaan
- d. Menginventarisir paket-paket yang akan dilelang/seleksi
- e. Mengumumkan secara terbuka melalui website Pemerintah Daerah, portal pengadaan nasional dan papan pengumuman resmi untuk masyarakat
- f. Menerima pendaftaran
- g. Melakukan penjelasan pekerjaan (aanwijzing)
- h. Melakukan kualifikasi (pra/pascakualifikasi) pada penyedia barang/jasa
- i. Menerima pemasukan penawaran
- j. Melakukan pembukaan penawaran
- k. Melakukan evaluasi terhadap penawaran yang masuk

- l. Menetapkan pemenang penyedia barang/jasa dan melaporkan kepada Kepala ULP melalui sekretaris
- m. Menjawab sanggahan dari penyedia barang/jasa, dan
- n. Melaporkan proses dan hasil pengadaan kepada Kepala ULP

10. Pokja Pengadaan Jasa Lainnya mempunyai tugas :

- a. Menyusun jadwal dan menetapkan cara pelaksanaan serta lokasi pengadaan jasa lainnya
- b. Menandatangani pakta integritas sebelum pelaksanaan pengadaan jasa lainnya dimulai
- c. Menyiapkan dokumen pengadaan
- d. Menginventarisir paket-paket yang akan dilelang/seleksi
- e. Mengumumkan secara terbuka melalui website Pemerintah Daerah, portal pengadaan nasional dan papan pengumuman resmi untuk masyarakat
- f. Menerima pendaftaran
- g. Melakukan penjelasan pekerjaan (aanwijzing)
- h. Melakukan kualifikasi (pra/pascakualifikasi) pada penyedia barang/jasa
- i. Menerima pemasukan penawaran
- j. Melakukan pembukaan penawaran
- k. Melakukan evaluasi terhadap penawaran yang masuk
- l. Menetapkan pemenang penyedia barang/jasa dan melaporkan kepada Kepala ULP melalui Sekretaris

- m. Menjawab sanggahan dari penyedia barang/jasa, dan
- n. Melaporkan proses dan hasil pengadaan kepada Kepala ULP

11. Ruang lingkup tugas Tim Teknis dan/atau Tim Ahli, meliputi :

- a. Memberikan pertimbangan teknis berdasarkan keahlian dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa sesuai kebutuhan
- b. Mengembangkan dan menyusun kebijakan terkait pengadaan barang/jasa
- c. Melaksanakan kegiatan terkait dengan pengadaan barang/jasa serta melaksanakan evaluasi kinerja atas pelaksanaan pengadaan barang/jasa

SOP Tata Kerja ULP Kabupaten Mamasa

Standar Operation Procedure Tata Kerja dalam Pelaksanaan pemilihan

dibagi atas 3 (tiga) yaitu :

- a. 1).Persiapan Pemilihan 2).Proses Pemilihan melalui SPSE (sistem Pengadaan Secara Elektronik 3)Selesaiannya Proses Pemilihan Program Kerja
- b. 1) Penyempurnaan Sistem Teknologi Informasi dan SOP 2) Penyempurnaan Kelembagaan, 3) Peningkatan Kompetensi SDM, 4) Peningkatan Sarana dan Prasarana, Peningkatan Kesejahteraan Personil ULP.
- c. Hubungan Kerja
 - 1. ULP dengan LPSE

Pemanfaatan ruang Bidding untuk Download dan Upload proses pemilihan, Pembelajaran oleh Tim LPSE terhadap perubahan aplikasi,

Bantuan jika terjadi permasalahan saat pembukaan file penawaran dalam SPSE, Diskusi jika terjadi permasalahan dalam SPSE

2. ULP dengan SKPD

- a. Menyampaikan laporan periodic tentang perkembangan pelaksanaan pengadaan
- b. Mengadakan konsultasi secara periodic atau sesuai dengan kebutuhan dalam rangka penyelesaian persoalan yang dihadapi dalam proses pengadaan barang/jasa
- c. Memberikan pedoman dan petunjuk kepada satuan kerja perangkat daerah dalam penyusunan rencana pengadaan barang/jasa
- d. Melaksanakan pedoman dan petunjuk pengendalian pelaksanaan pengadaan barang/jasa yang diberikan oleh Bupati.

3. Hubungan Kerja ULP dengan LKPP

- a. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan pengadaan barang/jasasesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh LKPP
- b. Konsultasi sesuai dengan kebutuhan, dalam rangka penyelesaian persoalan yang dihadapi dalam proses pengadaan barang/jasa
- c. Koordinasi dalam pelaksanaan tugas
- d. Penyampaian masukan untuk perumusan strategi dan kebijakan pengadaan barang/jasa.
- e. Terlibat aktif dalam kegiatan desk anggaran, Ikut dalam pengkajian ulang RUP, Secara rutin menyelenggarakan pembinaan/koordinasi pengadaan barang/asa terhadap perangkat organisasi pengadaan pada SKPD, Menyediakan layanan untuk konsultasi pengadaan.

15. Struktur Organisasi Sekarang

A. Bagian Layanan Pengadaan

1. Bagian Layanan Pengadaan dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Asisten bidang Perekonomian dan Pembangunan;
2. Kepala Bagian Layanan Pengadaan mempunyai tugas Pokok membantu Asisten Perekonomian dan Pembangunan dalam menyelenggarakan tugas pengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis Bidang Layanan Pengadaan serta memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan, mengatur, dan melaksanakan dan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis dalam rangka penyelenggaraan Layanan Pengadaan
3. Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksudkan adalah kepala Bagian Layanan Pengadaan mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Pelaksanaan teknis operasional sekretarian dalam bidang pelayanan dan pembinaan pengadaan barang/jasa pemerintah yang dalam implementasinya oleh kelompok-kelompok kerja (Pokja Pengadaan Barang/Jasa
 - b. Penghimpunan dan menyusun serta melaksanakan strategi pengadaan barang/jasa pemerintahan di bidang pembinaan administrasi pengadaan

- c. Penginventarisasian paket-paket kegiatan yang ada di dalam lingkup Pemerintah Kabupaten Mamasa yang akan dilelang/diseleksi
- d. Pengevaluasian dan pengkajian berbagai permasalahan atau kendala yang dihadapi serta mencari solusi pemecahan masalah dalam pelaksanaan Pengadaan barang/jasa pemerintahan
- e. Pengkoordinasian implementasi Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa sesuai dengan peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya
- f. Pengelolaan sistem pengadaan dan sistem informasi manajemen pengadaan;
- g. Pemberian rekomendasi dan pelaksanaan pelayanan umum bidang pelayanan dan pembinaan pengadaan barang/jasa
- h. Pengembangan Sumber Daya Manusia Procurement Center Pokja pengadaan barang/jasa
- i. Pembinaan dan peningkatan kompetensi terhadap seluruh perangkat bagian pengadaan barang/jasa;

4. Rincian tugas Kepala Bagian Layanan Pengadaan sebagai berikut :
- a. Mengkoordinasikan perumusan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis bidang Layanan Pengadaan meliputi penyusunan program, pengendalian dan evaluasi, serta pelaporan
 - b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana program dan kegiatan di bidang layanan pengadaan untuk menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas
 - c. Mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan melaksanakan program dan kegiatan bidang layanan pengadaan
 - d. Mengkoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan program dan kegiatan bidang layanan pengadaan
 - e. Memantau dan mengevaluasi serta melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan bidang layanan pengadaan
 - f. Menyiapkan renja bagian
 - g. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan
 - h. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier
 - i. Memberi saran dan pertimbangan kepada pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya
 - j. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh Asisten sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Rincian tugas Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan sebagai berikut :

- a. Merumuskan rencana kerja sub bagian
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait tentang pelaksanaan tugas di bidang perencanaan layanan pengadaan
- c. Menginventarisir masalah dan kendala pelaksanaan kegiatan dalam bidang layanan serta upaya pemecahan masalah yang telah dilakukan oleh sub bagian yang lain dalam bidang administrasi pembangunan
- d. Mengumpulkan data pelaksanaan kegiatan dalam lingkup bagian layanan pengadaan
- e. Membuat kebijakan pelaksanaan kegiatan layanan pengadaan
- f. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan bagian layanan pengadaan
- g. Memberikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan sesuai tugas dan fungsinya
- h. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh kepala bagian layanan pengadaan.

Sub Bagian Pembinaan dan Kompetensi

1. Sub Bagian Pembinaan dan Kompetensi dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Layanan Pengadaan
2. Kepala sub Bagian Pembinaan dan Kompetensi mempunyai tugas mengkoordinasikan pembinaan dan kompetensi Pengadaan

5. Bagian Layanan Pengadaan meliputi :
 - a. Sub Bagian Program dan Pelaporan
 - b. Sub Bagian Pembinaan dan kompetensi
 - c. Sub Bagian Pelelangan dan Pengaduan.

Sub Bagian Program dan Pelaporan

1. Sub Bagian Program dan Pelaporan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Layanan Pengadaan
2. Kepala sub Bagian Program dan Pelaporan mempunyai tugas mengkoordinasikan Program dan Pelaporan Barang/jasa dan menyusun program perencanaan serta melakukan pembinaan penyelenggaraan layanan pengadaan.
3. Untuk melaksanakan tugas pokok, Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan menyelenggarakan fungsi:
 - a. Melaksanakan fungsi ketatausahaan
 - b. Mengkoordinasikan pelaksanaan pemilihan penyedia barang/jasa yang dilaksanakan oleh Pokja
 - c. Menyediakan dan mengelola system informasi yang digunakan dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa
 - d. Menyusun program kerja dan anggaran BLP
 - e. Melakukan koordinasi dengan LPSE terkait pelaksanaan pengadaan barang/jasa secara elektronik (e-procurement)
 - f. Melaporkan hasil kegiatan Bagian Layanan Pengadaan kepada Bupati.

Barang/jasa dan menyusun program serta melakukan pembinaan penyelenggaraan layanan pengadaan.

3. Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Kompetensi mempunyai tugas pokok merumuskan, mempersiapkan dan melaksanakan strategi kebijakan pengembangan sumberdaya manusia bidang pengadaan barang/jasa dengan melakukan pembinaan dan peningkatan kompetensi terhadap seluruh perangkat bagian pengadaan barang/jasa.
4. Rincian tugas pokok, Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Kompetensi sebagai berikut:
 - a. Pendataan dan penjarangan personil di berbagai SKPD dilingkungan Pemerintah untuk dipilih menjadi Kelompok kerja (Pokja) yang dapat memenuhi ketentuan Perundang-undangan yang berlaku
 - b. Pengkoordinasian dengan SKPD di lingkungan Pemerintah dalam penetapan personil untuk calon kelompok kerja (Pokja) dari SKPD yang bersangkutan
 - c. Pengkoordinasian dengan seluruh SKPD terkait implementasi Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa
 - d. Pengkoordinasian dengan SKPD di lingkungan Pemerintahan untuk menghimpun Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan Pemerintahan dan

mengumumkan di website Pemerintah dan Portal Pengadaan nasional melalui LPSE

- e. Penyusunan dan penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaksanaan pengadaan barang/jasa
- f. Penyebarluasan strategi, kebijakan standar, sistem dan prosedur pengadaan barang/jasa pemerintah
- g. Pengembangan dan pembinaan SDM bidang Pengadaan Barang/Jasa.

Sub Bagian Pelelangan dan Pengaduan

1. Sub Bagian Pelelangan dan Pengaduan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Layanan Pengadaan
2. Kepala sub Bagian Pelelangan dan Pengaduan mempunyai tugas mengkoordinasikan pelelangan dan Pengaduan Barang/jasa dan menyusun program serta melakukan pembinaan penyelenggaraan layanan pengadaan
3. Kepala Sub Bagian Pelelangan dan Pengaduan mempunyai tugas pokok merencanakan, mempersiapkan dan memprogramkan pelaksanaan pengadaan barang/jasa serta membantu mempersiapkan administrasi Pengaduan dalam proses pengadaan barang/jasa.
4. Rincian tugas pokok, Kepala Sub Bagian Pelelangan dan Pengaduan sebagai berikut :

- a. Pengkoordinasian dengan Pokja pengadaan barang/jasa dalam menyusun rencana pelaksanaan pengadaan barang/jasa
- b. Penghimpunan seluruh kegiatan pelelangan dengan berkoordinasi pada setiap SKPD di lingkungan Pemerintah untuk selanjutnya menjadi tugas dan tanggung jawab Pokja dalam pengadaan barang/jasa
- c. Pengkoordinasian dengan LPSE mengenai rencana pelaksanaan pengadaan barang/jasa
- d. Pengusulan tenaga ahli dalam hal pengadaan barang/jasa bersifat khusus dan atau memerlukan keahlian khusus yang berasal dari pegawai negeri ataupun swasta
- e. Penyampaian laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada Kepala Bagian Layanan Pengadaan
- f. Penyimpanan dokumen asli pengadaan barang/jasa
- g. Pengkoordinasian dengan Pokja pengadaan barang/jasa dalam memberikan saran dan pendapat hukum untuk menyelesaikan masalah pengaduan pengadaan barang/jasa.

Untuk mengetahui kemampuan dalam hal skill atau keterampilan Pokja

BLP (Bagian Layanan Pengadaan) Kabupaten Mamasa :

a. Pengetahuan

Untuk mengetahui bagaimana pengetahuan yang harus dimiliki oleh seorang pegawai bisa didapatkan dari proses belajar serta pengalaman, dari proses yang didapat akan mampu menunjang dalam meningkatkan kemampuan dalam

menyelesaikan pekerjaannya. Peningkatan kompetensi sangat ditentukan oleh pegawai. Pengetahuan yang dimiliki pegawai BLP Kabupaten Mamasa tentunya sangat terkait dengan pengetahuan-pengetahuan tentang bagaimana proses pengadaan barang dan jasa pemerintah itu dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah maka dapat diketahui dari hasil wawancara informan (Ags)

“bagaimana Pengetahuan Pokja terhadap pengelolaan dokumen pengadaan barang/ jasa pada BLP Kabupaten Mamasa”

Dari Hasil wawancara Pokja BLP menjelaskan bahwa :

(hasil wawancara yang dikutip tidak langsung)

“Menurut Ags, Pokja BLP Kabupaten Mamasa (wawancara, 8 Maret 2017), pengelolaan dokumen dimulai tahap penetapan perencanaan umum pengadaan yang terdiri dari penetapan rencana umum pengadaan dan penyimpanan dan pemeliharaan seluruh dokumen pengadaan barang/jasa. Dimana yang bertanggungjawab dalam hal tersebut diatas adalah Pengguna Anggaran (PA), sedangkan tugas PPK (Pejabat Pembuat Komitmen) adalah membuat dokumen rencana pelaksanaan pengadaan barang/jasa, dokumen pelaksanaan kontrak, dokumen pelaporan pelaksanaan penyelesaian pengadaan barjas, berita acara penyerahan, dokumen kemajuan pekerjaan. Selanjutnya tugas daripada BLP dalam hal ini adalah Kelompok Keja (Pokja) adalah mempersiapkan dokumen pemilihan, dokumen pengadaan, dokumen penawaran, dokumen pengumuman pelaksanaan pengadaan barang/jasa, dokumen kualifikasi, dokumentasi administrasi, jawaban sanggah, dokumen pemilihan, dokumen asli, dokumen proses dan hasil pengadaan.

Pernyataan informan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen pengadaan barang dan jasa pemerintah yang dilaksanakan BLP Kabupaten Mamasa menunjukkan bahwa kemampuan pengetahuan tentang pengelolaan barang/jasa sudah sesuai dengan Perpres 54 tahun 2010.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti mengenai kompetensi dari segi pengetahuan pegawai BLP, peneliti melakukan beberapa pertanyaan-pertanyaan kepada Pihak Keiga (Rekanan) sebagai berikut :

“Apakah rekanan puas dengan hasil proses dalam hal ini pelaksanaan proses pengadaan barang/jasa sesuai dengan proses tahapan berdasarkan peraturan yang berlaku”

(Nin) Rekanan sebagai berikut :

“ Kalau secara proses pelaksanaan atau tahapan-tahapan yang dilakukan oleh pokja memang sudah sesuai, tapi siapa yang bisa menjamin apakah pelaksanaannya itu dilakukan secara adil ? dimana hasil proses tersebut tidak diperlihatkan secara transparansi bahwa kekalahan suatu kompetisi pengadaan barang/jasa dimana ? tidak dijelaskan bahwa kekealahannya berada pada RAB atau teknis dan biaya dan satu hal juga yang paling mendasar bahwa masih ada sebahagian pokja yang belum bersertifikasi pengadaan barang/jasa.” (Hasil Wawancara Nin, Maret 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh informan (Rud) salah seorang rekanan sebagai berikut ini :

“Kemampuan kompetensi kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah sebagian tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya sehingga dalam proses pengadaan barang/jasa terkadang dokumen pelemangan dicopy paste dari tahun-tahun sebelumnya sehingga hasil print out dokumen proses yang dilaksanakan terkadang berbeda dengan data paket yang dilelangkan” (Hasil wawancara Rud, Maret 2017).

Pengetahuan akan pentingnya pengadaan barang dan jasa menjadi sesuatu yang sacral terutama bagi unit pelaksana pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Hal ini disampaikan oleh informan (Her) Kepala BLP Pengadaan berikut ini :

“...hal yang pokok yang harus dimiliki oleh panitia atau kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah adalah memiliki pengetahuan dasar dan lanjutan tentang pengadaan barang dan jasa.” (Hasil wawancara Her, Maret 2017).

b. Keterampilan

Peningkatan kompetensi sumber daya manusia sangat ditentukan oleh pengetahuan, pengetahuan menjadi syarat mutlak untuk diperhatikan, karena menjadi tolak ukur dalam meningkatkan pengembangan kompetensi sumber daya

manusia. Pengetahuan juga didapat dari proses pendidikan formal pegawai itu sendiri, dimana tingkat pendidikan seseorang besar kemungkinan menunjang pengetahuannya dalam meningkatkan kompetensinya.

Dengan keterampilan yang memadai kemampuan sumber daya manusia untuk menyelesaikan pekerjaan tentunya berjalan dengan efektif dan efisien, keterampilan kerja anggota BLP Kabupaten Mamasa dapat dicapai juga bila didukung dengan pengalaman kerja yang kontinyu dan seringnya mengikuti pendidikan dan pelatihan yang bersifat teknis sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Pokja.

Pengetahuan yang dimiliki seorang pegawai bisa didapatkan dari proses belajar serta pengalaman, dari proses yang didapat akan mampu menunjang dalam meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Peningkatan kompetensi sangat ditentukan oleh pegawai. Pengetahuan yang dimiliki pegawai BLP Kabupaten Mamasa tentunya sangat terkait dengan pengetahuan-pengetahuan tentang bagaimana proses pengadaan barang dan jasa pemerintah itu dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hal ini sejalan dengan pendapat Fiit dan Posner dalam Amung Ma'mun dan Yudha M. Saputra (2000:82) bahwa belajar keterampilan gerak cenderung lebih menekankan pada tingkat penguasaan. Penguasaan terhadap pemahaman tentang konsep-konsep yang dipahaminya (tahap kognitif) dan pemahaman konsep-konsep tersebut dicoba disosialisasikan, dan implementasikan sesuai kemampuan yang masih banyak mengalami kesalahan. Keterampilan informan juga diperoleh

dari pengalamannya selama menjadi panitia pengadaan ataupun pelatihan-pelatihan yang diikuti.

Dalam pernyataannya pula informan menunjukkan adanya suatu penghayatan dalam mendalami apa yang menjadi tugas mereka dan menjalankannya sesuai aturan yang berlaku serta menyesuaikan terhadap objek yang dihadapi di lingkungannya.

Untuk mengetahui bagaimana keterampilan (skill) yang harus dimiliki oleh kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah maka dapat diketahui dari hasil wawancara informan (Ags) sebagai berikut :

“ya.. Dalam proses pelaksanaan pelelangan sudah mempunyai standar nasional proses pengadaan mulai dari tahapan pembuatan jadwal skedul pelaksanaan sampai kepada jadwal pelaksanaan pekerjaan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, saya sadar bahwa sebagai Kelompok Kerja (Pokja) Bagian Layanan Pengadaan (BLP) maka kemampuan memiliki skill/keterampilan tentang prinsip dasar pengadaan barang dan jasa pemerintah menjadi sesuatu yang mutlak diketahui oleh semua orang yang bekerja sebagai kelompok kerja pengadaan.” (Hasil wawancara Ags, Maret 2017).

Hal yang sama disampaikan oleh informan (Tong) salah seorang Kelompok Kerja (Pokja) BLP berikut ini :

“ya...seyogyanya atau idealnya seorang tim pengadaan ataupun yang tergabung dalam kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah mengerti dan mengetahui tentang prinsip dan etika pengadaan termasuk kemampuan memiliki keterampilan tentang pengadaan walaupun tidak dapat dipungkiri sebagai manusia biasa pasti ada kelalaian atau kesalahan dalam mengupload dan persyaratan dokumen yang akan dilelang.” (Hasil wawancara Tong, Maret 2017).

Kemampuan memiliki keterampilan dalam pengadaan barang dan jasa menjadi sesuatu yang sacral terutama bagi unit pelaksana pengadaan barang dan jasa pemerintah. Hal ini disampaikan oleh informan (Nin) Rekanan Konstruksi BLP Pengadaan berikut ini :

“ya...itu prinsip seseorang yang bekerja dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah harus dan wajib memiliki kemampuan dalam hal skill atau keterampilan melakukan kegiatan pengadaan barang dan jasa pemerintah ditandai dengan bukti sertifikasi keahlian Pengadaan barang/jasa .”(Hasil wawancara Nin, Maret 2017).

c. Sikap Kerja

Sikap kerja berdasarkan pandangan Edward III (1980 : 89-118) mengatakan bahwa pada dasarnya, sikap seorang implementor kebijakan atau program sangat dipengaruhi oleh pandangannya mengenai esensi suatu kebijakan dan pengaruh kebijakan terhadap organisasi dan kepentingan anggota-anggotanya. Sehubungan dengan itu, suatu kebijakan dirumuskan hendaknya dimanipulasi sedemikian rupa sehingga sesuai dengan lingkungan kerja implementor dan sekaligus sejauh mungkin meredusir keleluasaannya untuk tidak menyimpang dari peraturan yang ada dan keluaran kebijakan yang ingin dicapai.

Untuk mengetahui bagaimana sikap kerja yang harus dimiliki oleh kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah maka dapat diketahui dari hasil wawancara informan (Ags) sebagai berikut :

“ya...harus jujur bahwa sebagai Pokja Bagian Layanan Pengadaan (BLP) maka kemampuan memiliki pengalaman kerja atau tentang sikap kerja tentang prinsip dasar pengadaan barang dan jasa pemerintah menjadi sesuatu yang mutlak dimiliki dan dijalani minimal 1 (satu) tahun bekerja dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah dan konsisten dengan kejujuran tidak ada interpersi dari siapapun.” (Hasil wawancara Ags, Maret 2017).

Hal yang sama disampaikan oleh informan (Nin) salah seorang rekanan kontruksi terhadap hasil proses pengadaan barang/jasa berikut ini :

“ya...hampir semua puas bagi rekanan yang menang, tapi bagi rekanan yang kalah tidak puas dengan informasi pengumuman yang dikeluarkan oleh pokja disebabkan tidak jelas atau tidak termuat kekalahan kami dimana, setidaknya sanggahan yang kami buat, seharusnya dijawab

dengan jelas dan tepat sasaran pada bagian yang menjadi kekurangan dalam dokumen apload rekanan” (Hasil wawancara Nin, Maret 2017).

Kemampuan memiliki sikap kerja itu tertuang dalam prinsip dasar pengadaan sebagai wujud bahwa yang bersangkutan sangat kompeten untuk menjadi panitia atau kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah. Hal ini disampaikan oleh informan (Her) Kepala BLP Pengadaan berikut ini :

“ya...itu wajib hukumnya bagi seseorang yang bekerja di bagian pengadaan barang dan jasa pemerintah harus memiliki sikap kerja atau pengalaman kerja dalam bidang pengadaan barang dan jasa pemerintah.” (Hasil wawancara Her, Maret 2017).

2. Tingkat Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Kabupaten Mamasa

Dalam bab ini penulis akan memaparkan hasil penelitian berdasarkan Indikator pelayanan yang meliputi : keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), Terwujud (*tangibles*).

a. Keandalan (*reliabilit*)

Kemampuan untuk memberikan dan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Setiap pengguna jasa pasti sangat mengharapkan pelayanan yang mereka terima sangat memuaskan. Keandalan pemberi jasa pada pengadaan barang/jasa menjadi salah satu faktor penentu kepuasan penerima jasa. Reliability dalam pengadaan jasa berbeda dengan *reliability* produk barang. *In service reliability relates to ability to perform the promised service dependably and accurately*. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh informan (Sri) salah seorang staf BLP berikut ini :

“ya...dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan harus dengan terpercaya dan akurat dengan demikian setiap pengguna mengharapkan pelayanan secara memuaskan terutama dalam kompetensi pokja dalam pelayanan proses pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah daerah.” (Hasil wawancara Sri, Maret 2017).

Hal yang sama disampaikan oleh informan (Nin) salah seorang rekanan berikut ini :

“ya...Keandalan pemberi jasa menjadi salah satu faktor penentu kepuasan penerima jasa. Dalam pengambilan dokumen proses pengadaan semua sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh pokja sehingga rekanan tidak lagi bolak-balik.” (Hasil wawancara Nin, Maret 2017).

Kemampuan untuk memberikan dan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Setiap pengguna jasa pasti sangat mengharapkan pelayanan yang mereka terima sangat memuaskan. Keandalan pemberi jasa menjadi salah satu faktor penentu kepuasan penerima jasa.

b. Daya tanggap (*responsiveness*),

Tingkat responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ingin diketahui meliputi sikap aparat dalam menerima dan menyampaikan keluhan, bagaimana penanganannya, maupun penyampaian informasi tentang pelayanan pengadaan barang/jasa.

Hal ini sesuai yang disampaikan oleh informan (Nin) salah seorang rekanan berikut ini :

“ya...Responsif yang baik diberikan oleh pokja mana kala kami mendapatkan kesulitan pengaploadtan dokumen penawaran, pokja memberikan petunjuk tata cara pengaploadtan sesuai standard operasional prosedur (SOP) tingkat pelayanan publik.” (Hasil wawancara Nin, Maret 2017).

Hal yang sama disampaikan oleh informan (Ram) salah seorang staf Bagian Layanan Pengadaan BLP berikut ini :

“ya...Dimensi ini menekankan pada sikap dari kompetensi pokja yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi pertanyaan, permintaan, keluhan, dan masalah dari rekanan.” (Hasil wawancara Ram, Maret 2017).

Kemampuan untuk memberikan dan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Setiap pengguna jasa pasti sangat mengharapkan pelayanan yang mereka terima sangat memuaskan. Keandalan pemberi jasa menjadi salah satu faktor penentu kepuasan penerima jasa. Hal ini disampaikan oleh informan (Her) Kepala BLP Pengadaan berikut ini :

“...Dalam operasionalnya, untuk mengukur tingkat responsivitas pelayanan publik, dapat dilihat melalui beberapa indikator, seperti (1) terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa, (2) sikap provider dalam merespon keluhan dari pengguna jasa, (3) berbagai tindakan dari provider untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada para pengguna jasa.” (Hasil wawancara Her, Maret 2017).

c. Jaminan (*assurance*)

Yaitu kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan secara baik, keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan pengadaan barang/jasa yang terbaik. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh informan (Sri) salah seorang staf pembangunan BLP berikut ini :

“ya...itu jelas bahwa jaminan atau *Assurance* meliputi kemampuan pokja atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi.” (Hasil wawancara Sri, Maret 2017).

kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan secara baik, keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.

d. Empati (*empaty*)

Yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Didalamnya terdapat unsur *competence*,

courtesy, dan *credibility*. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh informan (Sri)

salah seorang staf BLP berikut ini :

“ya...menurut saya bahwa indikator empati pokja dalam pelayanan dapat dilihat melalui : sikap kontak personal untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan rekanan, keterampilan dalam berkomunikasi yang dikembangkan oleh pokja terhadap rekanan, perhatian pribadi yang diberikan pokja saat melayani rekanan dan dalam melakukan komunikasi maupun hubungan.”(Hasil wawancara Sri, Maret 2017).

Perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Hal ini disampaikan oleh informan (Her) Kepala BLP Pengadaan berikut ini :

“ya...tidak dapat dipungkiri bahwa perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Didalamnya terdapat unsur kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas .”(Hasil wawancara Her, Maret 2017).

e. Terwujud (*tangibles*).

Yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang *office lobby*, atau *front office* yang *representative*, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapian, aman, kenyamanan di lingkungan kantor dipelihara secara baik. Termasuk di dalamnya unsur *aces*, *communication*, dan *understanding the customer*. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh informan (Sri) salah seorang staf Layanan pengadaan BLP berikut ini :

“ya...menurut saya bahwa indikator penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengadaan barang/jasa yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik dari pelayanan yang diberikan, seperti : tersedianya fasilitas atau ruang pelayanan yang *representative*, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, serta fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan pengadaan barang/jasa walaupun sebagiannya itu belum dimiliki oleh Bagian Layanan Pengadaan Kabupaten Mamasa.”(Hasil wawancara Sri, Maret 2017).

Hal yang sama disampaikan oleh informan (Ram) salah seorang staf bagian layanan pengadaan BLP berikut ini :

“ya...saya kira setiap pokja BLP memiliki kemampuan dalam aspek fisik dalam proses pengadaan barang/jasa jasa juga tidak dapat dikesampingkan, karena turut mempengaruhi kepuasan konsumen.”(Hasil wawancara Ram, Maret 2017).

kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang *office lobby*, atau *front office yang representative*, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapian, aman, kenyamanan di lingkungan Kantor dipelihara secara baik. Termasuk di dalamnya unsur *aces*, *communication*, dan *understanding the customer*. Hal ini disampaikan oleh informan (Her) Kepala BLP Pengadaan berikut ini :

“ya...tidak dapat dipungkiri bahwa unsur akses jaringan, komunikasi, dan memahami rekanan adalah salah satu memberikan pelayanan kepada pengguna.” (Hasil wawancara Her, Maret 2017).

C. Pembahasan

Pada bab ini penulis akan membahas hasil penelitian dari kedua pertanyaan dari rumusan masalah sebelumnya. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil penelitian berikut ini sebagai berikut :

3. Kompetensi Kelompok Kerja Pengadaan Barang Jasa Pemerintah Daerah di Kabupaten Mamasa

Dalam bab ini penulis akan memaparkan hasil penelitian berdasarkan Indikator kinerja pegawai menurut Peraturan Presiden 54 tahun 2010 adalah sebagai berikut :

Untuk itu dibutuhkan kompetensi khusus dalam hal pengadaan barang/jasa. Pengertian kompetensi menurut SK3-PBJ (*Standart Kompetensi*

Kerja Khusus PengadaanBarang/JasaPemerintah) dalam LKPP RI No.3 Tahun 2011 adalah uraian kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja minimal yang harus dimiliki seorang ahli pengadaan barang/jasa yang ditetapkan oleh Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Lembaga Kebijakan Pengadaan barang/Jasa pemerintah. Kompetensi menurut Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 adalah kemampuan pejabat dalam mengelola pekerjaannya dengan berprinsipkan pada efisien; efektif; transparan; terbuka;bersaing; adil tidak diskriminatif; dan akuntabel dengan jaminan sertifikat atau surat keterangan sebagai bentuk dan salah satu bukti dan bentuk pengakuan dari pemerintah atas kompetensi dan kemampuan profesi dibidang PengadaanBarang/Jasa.

a. Pengetahuan

Untuk mengetahui bagaimana pengetahuan yang harus dimiliki oleh kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah. Selama ini pegawai BLP diberi pengetahuan tentang informasi pengadaan barang dan jasa pemerintah. Hal ini membantu kami sebagai pegawai dalam mengembangkan pengetahuan pegawai sebagai staf BLP. Salah satu yang mendorong kemampuan kompetensi kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah adalah pengetahuan. Dalam hal ini pengetahuan tentang informasi pengadaan, bahkan pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.

Pengetahuan akan pentingnya pengadaan barang dan jasa menjadi sesuatu yang sacral terutama bagi unit pelaksana pengadaan barang dan jasa pemerintah. Hal yang pokok yang harus dimiliki oleh panitia atau kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah adalah memiliki pengetahuan dasar dan lanjutan

tentang pengadaan barang dan jasa namun juga tidak dapat dipungkiri sebagai manusia biasa masih ada kekeliruan didalamnya.

b. Keterampilan

Tingkat keterampilan Kelompok Kerja (Pokja) pada BLP Kabupaten Mamasa bisa dikatakan baik. Kelompok Kerja (Pokja) Pengadaan mampu berargumentasi pada penyelesaian masalah serta mampu bertindak untuk mengetahui penyebab, serta menyelesaikan masalah pada kasus-kasus yang ada.

Untuk mengetahui bagaimana keterampilan (skill) yang harus dimiliki oleh kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah. Kemampuan memiliki skill atau keterampilan tentang prinsip dasar pengadaan barang dan jasa pemerintah menjadi sesuatu yang mutlak diketahui oleh semua orang yang bekerja sebagai kelompok kerja pengadaan. Idealnya seorang tim pengadaan ataupun yang tergabung dalam kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah mengerti dan mengetahui tentang prinsip dan etika pengadaan termasuk kemampuan memiliki keterampilan tentang pengadaan. Kemampuan memiliki keterampilan dalam pengadaan barang dan jasa menjadi sesuatu yang sacral terutama bagi unit pelaksana pengadaan barang dan jasa pemerintah. Prinsip seseorang yang bekerja dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah harus dan wajib memiliki kemampuan dalam hal skill atau keterampilan melakukan kegiatan pengadaan barang/jasa pemerintah.

c. Sikap Kerja

Sikap kerja yang ditampilkan Kelompok Kerja (Pokja) Pengadaan pada BLP kabupaten Mamasa dapat disimpulkan baik. sikap yang ditunjukkan untuk

berusaha tidak menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah serta berkomunikasi dengan baik. Untuk mengetahui bagaimana sikap kerja yang harus dimiliki oleh kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah maka kemampuan memiliki pengalaman kerja atau tentang sikap kerja tentang prinsip dasar pengadaan barang dan jasa pemerintah menjadi sesuatu yang mutlak dimiliki dan dijalani minimal 1 (satu) tahun bekerja dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah. Sikap kerja atau pengalaman kerja itu dimiliki seseorang atau kelompok kerja pengadaan barang dan jasa itu dalam masa waktu menjadi panitia kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah. Kemampuan memiliki sikap kerja itu tertuang dalam prinsip dasar pengadaan sebagai wujud bahwa yang bersangkutan sangat kompeten untuk menjadi panitia atau kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah. Suatu keharusan bagi seseorang yang bekerja di bagian pengadaan barang dan jasa pemerintah harus memiliki sikap kerja atau pengalaman kerja dalam bidang pengadaan barang dan jasa pemerintah, meskipun masih ada pokja yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya.

2. Tingkat Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Kabupaten Mamasa

Dalam bab ini penulis akan memaparkan pembahasan hasil penelitian berdasarkan Indikator pelayanan yang meliputi :keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bewujud (*tangibles*).

1. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan dan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Setiap pengguna jasa pasti sangat mengharapkan

elayanan yang mereka terima sangat memuaskan. Keandalan pemberi jasa menjadi salah satu faktor penentu kepuasan penerima jasa. Reliability dalam pengadaan jasa berbeda dengan *reliability* produk barang. *In service reliability relates to ability to perform the promised service dependably and accurately.* Dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan harus dengan terpercaya dan akurat dengan demikian setiap pengguna mengharapkan pelayanan secara memuaskan terutama dalam pelayanan pemerintah daerah. Keandalan pemberi jasa menjadialah satu faktor penentu kepuasan penerima jasa. Reliability dalam pengadaan jasa berbeda dengan *reliability* produk barang.

Kemampuan untuk memberikan dan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Setiap pengguna jasa pasti sangat mengharapkan pelayanan yang mereka terima sangat memuaskan. Keandalan pemberi jasa menjadi salah satu faktor penentu kepuasan penerima jasa. Dalam layanan keandalan berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan terpercaya dan akurat.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*),

Tingkat responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ingin diketahui meliputi sikap aparat dalam menerima dan menyampaikan keluhan, bagaimana penanganannya, maupun penyampaian informasi tentang pelayanan. Responsif merupakan kesediaan penyedia jasa terutama staffnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi pertanyaan, permintaan, keluhan, dan masalah konsumen.

Kemampuan untuk memberikan dan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Setiap pengguna jasa pasti sangat mengharapkan pelayanan yang mereka terima sangat memuaskan. Keandalan pemberi jasa menjadi salah satu faktor penentu kepuasan penerima jasa. Dalam operasionalnya, untuk mengukur tingkat responsivitas pelayanan publik, dapat dilihat melalui beberapa indikator, seperti (1) terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa, (2) sikap provider dalam merespon keluhan dari pengguna jasa, (3) berbagai tindakan dari provider untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada para pengguna jasa.

3. Jaminan (*assurance*)

Yaitu kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan secara baik, keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik. Jaminan atau *Assurance* meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi. Setiap pegawai BLP memiliki kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan secara baik, keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik dan tidak dapat dipungkiri bahwa kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan secara baik,

keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.

4. Empati (*empaty*)

Yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Didalamnya terdapat unsur *competence*, *courtesy*, dan *credibility*. Indikator empati suatu perusahaan jasa pelayanan dapat dilihat melalui : sikap kontak personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, ketrampilan dalam berkomunikasi yang dikembangkan oleh karyawan terhadap pelanggan, perhatian pribadi yang diberikan karyawan saat melayani pelanggan dan dalam melakukan komunikasi maupun hubungan. Dalam pembahasan ini pegawai BLP memiliki kemampuan dalam empati dalam pelayanan dapat dilihat melalui sikap aparat untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, keterampilan dalam berkomunikasi yang dikembangkan oleh aparat, perhatian pribadi yang diberikan aparat saat melayani serta kemudahan dalam melakukan komunikasi maupun hubungan.

Perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Tidak dapat dipungkiri bahwa perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Didalamnya terdapat unsur kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas.

5. Terwujud (*tangibles*).

Yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang *office lobby*, atau *front office* yang *representative*, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman, kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik. Termasuk di dalamnya unsur *aces*, *communication*, dan *understanding the customer*. Indikator penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik dari pelayanan yang diberikan, seperti : tersedianya gedung atau ruang pelayanan yang *representative*, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, serta fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Setiap pegawai BLP memiliki kemampuan dalam aspek fisik dalam proses penyediaan jasa juga tidak dapat dikesampingkan, karena turut mempengaruhi kepuasan konsumen. Kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang *office lobby*, atau *front office* yang *representative*, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman, kenyamanan di lingkungan kantor dipelihara secara baik.

Pengadaan merupakan fungsi yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Baik dilihat dari besaran porsi anggaran atau dari banyaknya kasus pengadaan yang terjadi. Akibat dari pengadaan yang tidak diatur dengan baik, maka bermunculan banyak kasus di bidang pengadaan. Mengetahui dan Mengingat alokasi dana yang cukup besar untuk pengadaan barang/jasa, maka sudah sepantasnya hasil yang didapat juga harus maksimal, namun kenyataan di lapangan menunjukkan hasil pengadaan barang/jasa

pemerintah Kabupaten Mamasa tidak sesuai dengan harapan, hal ini dapat dilihat dari 1) hasil temuan BPK tahun 2004, 2008 dan 2009 atas ketidak sesuaian pengadaan barang/jasa 2) realisasi anggaran untuk pengadaan barang/jasa yang tidak relevan 3) hasil observasi peneliti terhadap beberapa sarana dan prasarana umum terhadap pengadaan barang/jasa pemerintah Kabupaten Mamasa.

Selain itu, karena adanya fenomena bahwa kompetensi yang dimiliki oleh pejabat pengadaan tidak sesuai dengan kompetensi kerja yang dipersyaratkan dalam perpres 54. Melihat fenomena yang terjadi seperti dijelaskan diatas yang juga merupakan kondisi real lapangan memberikan gambaran kepada kita semua betapa rapuhnya pengadaan barang/jasa dipemerintahan kususnya barang/jasa untuk fasilitas umum terutama sarana infrastruktur jalan dan konstruksi bangunan yang dalam hal ini dianggarkan dana cukup besar.

Untuk itu dibutuhkan kompetensi khusus dalam hal pengadaan barang/jasa. Pengertian kompetensi menurut SK3-PBJ (*Standart Kompetensi Kerja Khusus Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*) dalam LKPP RI No.3 Tahun 2011 adalah uraian kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja minimal yang harus dimiliki seorang ahli pengadaan barang/jasa yang ditetapkan oleh **Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Lembaga Kebijakan Pengadaan barang/Jasa pemerintah**. Kompetensi menurut Perpres 54 tahun 2010 adalah kemampuan pejabat dalam mengelola pekerjaannya dengan berprinsipkan pada efisien; efektif; transparan, terbuka, bersaing, adil tidak diskriminatif, dan akuntabel dengan jaminan sertifikat sebagai bukti pengakuan dari pemerintah atas kompetensi dan kemampuan profesi dibidang Pengadaan Barang/Jasa. Maksud dari pengertian di atas adalah sikap

profesionalisme seseorang akan muncul ketika, seseorang itu berada pada bidangnya. Kompetensi ini sangat dibutuhkan untuk menghindari ketergantungan informasi dan data teknis dari rekanan (*"imbalance information"*). Pasalnya, Penentuan kerjasama spesifikasi teknis ini merupakan salah satu titik krusial terjadinya tindak pidana korupsi pengadaan barang dan jasa di Pemerintahan sekaligus memberikan nilai minus akan kompetensi yang dimiliki pejabat pengadaan barang/ jasa.

Minusnya akan kompetensi yang dimiliki pejabat pengadaan barang /jasa pemerintah berdampak pada Harga Perhitungan sendiri (HPS) *Owner Estimate (EO)* seperti apa yang disampaikan Larto Untoro, Kepala Bagian Pengadaan ULP Komisi Pemberantasan Korupsi (PK) yang dikutip dari sebuah majalah Integrito, Sebuah majalah internal terbitan KPK Vol.14/Januari. Pasalnya, untuk mendapatkan hasil pengadaan barang/jasa yang menguntungkan negara dengan kualitas barang yang dapat dipertanggungjawabkan, perhitungan HPS harus dilakukan secara relevan, dan benar sesuai dengan informasi harga pasar yang bersaing, perhitungan pajak yang tepat dan biaya-biaya lainnya yang terkait langsung dengan pengadaan barang.

Pentingnya kredibilitas dan independensi Pengguna Anggaran dalam penentuan spesifikasi teknis dan HPS/OE merupakan syarat mutlak terselenggaranya pengadaan barang/jasa pemerintah dan perbekalan pengadaan yang akuntabel. Kedua aspek ini mempunyai peran strategis sebagai alat kontrol kualitas barang serta kewajaran harga yang ditawarkan rekanan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang dilakukan oleh Suhardi (2011: 116) dengan judul penelitian "*Pentingnya keahlian pengadaan Barang/jasa UPT*

di Majene” adalah bahwa UPT di Majene kurang memenuhi syarat menjadi anggota ULP, sehingga terpaksa diambilkan dari instansi lain, dengan resiko pengadaan barang/jasa kurang berjalan secara optimal.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan replikasi extended yaitu pengembangan penelitian dengan menggunakan metode yang sama yakni metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, namun objek dan permasalahan dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Orientasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian kompetensi pejabat pengadaan di Kabupaten Mamasa dengan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pejabat pengadaan.

Kegiatan pengadaan barang/jasa dilakukan oleh pejabat pengadaan yang sudah tercantum dalam SK Bupati yang dalam pengangkatannya ditunjuk langsung oleh Kepala daerah dengan hanya didasarkan pada kepemilikan sertifikat pengadaan tanpa memperhatikan kualifikasi dari kompetensi pejabat itu sendiri. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi hasil akhir pengadaan, dimana output yang dihasilkan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Selain itu, jabatan yang disandang oleh pejabat pengadaan tidak hanya berfokus pada bidang pengadaan barang/jasa pemerintah, melainkan pada tugas pokok dan tanggungjawabnya sebagai pegawai negeri sipil di instansi pemerintahan yang didudukinya. Dengan kata lain, tugas pengadaan merupakan tugas tambahan, yang tentu saja porsi tanggungjawabnya tidak bisa dioptimalkan. Melihat pengadaan yang sumber anggarannya berasal dari APBD/APBN yang tentu saja nilainya tidak sedikit jumlahnya, namun perlakuannya

tidak bisa dioptimalkan, maka jelas prinsip pengadaan yang dijadikan sebagai pedoman pengadaan telah diabaikan.

Melihat kondisi yang juga merupakan gambaran pengadaan di Kabupaten Mamasa, maka perlu perhatian khusus terkait peningkatan kompetensi pejabat pengadaan. Kompetensi merupakan tolak ukur terpenting yang menjadikan pejabat bersikap professional. Untuk mengetahui kompetensi pejabat pengadaan, peneliti mencoba untuk menggali informasi dari beberapa informan yang peneliti tetapkan dengan kriteria informan yang telah dijelaskan dalam metode penelitian ini. Dari informan yang sudah peneliti wawancarai, mereka menjelaskan perlunya kompetensi sumber daya manusia sebagaimana implementasi perpres 54 tahun 2010.

Dengan semakin meningkatnya pembangunan di Negara kita, bertambah besar pulalah dana yang diperlukan untuk pengadaan barang/jasa pemerintah, baik dana yang berasal dari dalam negeri, maupun luar negeri. Hal ini memerlukan perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh dari Pengguna mengakibatkan kerugian bagi negara. Kerugian tersebut antara lain, akan diperolehnya barang yang keliru, kurang baik kualitasnya, kurang sesuai kuantitasnya, kurang terpenuhi persyaratan teknis lainnya, terlambatnya pelaksanaan pengadaan serta penyerahan barang/jasa yang diperlukan, sehingga tertundanya pemanfaatan barang/jasa yang diperlukan, terhambatnya tingkat daya serap dana. Bahkan untuk berbantuan luar negeri semakin besarnya beban biaya yang harus ditanggung oleh pemerintah.

Selanjutnya pengadaan tersebut dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, apabila pihak pengguna maupun penyedia harus berpedoman pada

filosofi pengadaan, tunduk pada etika dan norma pengadaan yang berlaku, mengikuti prinsip-prinsip, dan metode, serta prosedur pengadaan yang baik (*sound practices*). Pengadaan barang/jasa pemerintah yang dibiayai dengan APBN/APBD dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien dengan prinsip-prinsip persaingan yang sehat, transparan, terbuka dan perlakuan yang adil bagi semua pihak, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan baik dari segi fisik, keuangan maupun manfaatnya bagi kelancaran tugas pemerintah dan pelayanan masyarakat. Karena pemerintah selaku pengguna barang/jasa membutuhkan barang/jasa untuk meningkatkan pelayanan publik atas dasar pemikiran yang logis dan sistematis, mengikuti prinsip dan etika yang berlaku, berdasarkan metoda dan proses pengadaan yang berlaku.

Alasan pengadaan barang/jasa pada instansi pemerintah adalah tugas pokok keberadaan instansi pemerintah bukan untuk menghasilkan barang/jasa yang bertujuan profit oriented, tetapi lebih bersifat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu, pemerintah membutuhkan barang/jasa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik atas dasar pemikiran yang logis dan sistematis, mengikuti prinsip dan etika serta berdasarkan metode dan proses pengadaan yang berlaku.

Struktur anggaran belanja dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) mempunyai komponen (1) belanja pegawai, (2) belanja barang, (3) belanja modal, (4) pembayaran bunga cicilan, (5) subsidi, (6) belanja hibah, (7) bantuan sosial, dan belanja lain-lain. Semua jenis belanja kecuali belanja pegawai berkontribusi terhadap rendahnya penyerapan anggaran. Jenis belanja modal terdiri atas belanja modal untuk (1) tanah, (2) peralatan dan mesin, (3)

gedung dan bangunan, (4) jalan, (5) irigasi dan jaringan, Pemeliharaan Yang Dikapitalisasi, dan Fisik Lainnya.

Sedangkan struktur anggaran dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), belanja dikelompokkan berdasarkan kelompok belanja langsung dan belanja tidak langsung. Belanja tidak langsung merupakan belanja yang dianggarkan setiap bulan dalam satu tahun anggaran sebagai konsekuensi dari kewajiban pemerintah daerah secara periodik kepada pegawai yang bersifat tetap (pembayaran gaji dan tunjangan) atau kewajiban untuk pengeluaran belanja lainnya yang umumnya diperlukan secara periodik. Adapun belanja langsung adalah belanja yang penganggarannya dipengaruhi secara langsung oleh adanya program atau kegiatan, yaitu berupa belanja pegawai (honorarium/upah) untuk melaksanakan program kegiatan; belanja barang/jasa; dan belanja modal.

Untuk pengadaan barang/jasa dapat dilakukan melalui pihak ketiga atau swakelola. Apabila dilakukan melalui pihak ketiga metode pengadaannya dapat dilakukan melalui pelelangan, pemilihan, pengadaan langsung, penunjukan langsung, kontes, sayembara, atau melalui seleksi. Sedangkan pengadaan melalui swakelola dapat dilakukan oleh instansi sendiri, instansi pemerintah lainnya atau kelompok masyarakat.

Mengapa dalam pengadaan harus memperhatikan prinsip-prinsip dasar PBJ? Apakah prinsip dasar PBJ harus diikuti, bagaimana kalau tidak diikuti, apa konsekuensi hukumnya? Prinsip artinya adalah aturan, ketentuan hukum, standar. Dasar artinya adalah kunci, utama, pokok, vital. Dengan pengertian lain prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan sebuah pedoman untuk berpikir atau bertindak. Sebuah prinsip

merupakan roh sebuah perkembangan ataupun perubahan, dan merupakan akumulasi pengalaman ataupun pemaknaan oleh sebuah objek atau subjek tertentu.

Prinsip-prinsip dasar pengadaan artinya ketentuan/peraturan/standar yang pokok/utama/ kunci/elementer yang harus wajib dilaksanakan dalam pengadaan. Dengan demikian penerapan prinsip dasar pengadaan adalah merupakan keharusan. Sesuai dengan teori ekonomi dan pemasaran, barang/jasa harus diproduksi dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen (pembeli). Masing-masing pihak memiliki tujuan yang berbeda-beda. Pengguna barang/pembeli menghendaki barang/jasa berkualitas tertentu dengan harga yang semurah-murahnya, sebaliknya penjual menginginkan keuntungan setinggi-tingginya dengan pengorbanan sekecil-kecilnya. Selain itu dalam pengadaan barang/jasa oleh instansi pemerintah, pada umumnya para pelaku pengadaan cenderung belum merasa “memiliki” seperti dengan membelanjakan dengan uangnya sendiri. Dalam teori agensi, pemilik sumber daya (uang) pada instansi pemerintah adalah rakyat, sedangkan pengguna anggaran/barang adalah manajer yang seringkali memiliki tujuan berbeda dengan pemiliknya. Tanpa prinsip para pihak cenderung untuk memuaskan keinginannya masing-masing. Oleh karena itu, diperlukan kesepakatan yang harus dipenuhi bersama.

Dalam literatur lain menurut Kamus Bahasa Indonesia Prinsip adalah asas, kebenaran yang jadi pokok dasar orang berfikir, bertindak, dan sebagainya. Selanjutnya Prinsip merupakan petunjuk arah layaknya kompas. Sebagai petunjuk arah, Para Pihak bisa berpegangan pada prinsip-prinsip yang telah disusun dalam menjalankan pekerjaan tanpa harus kebingungan arah karena prinsip bisa memberikan

arah dan tujuan yang jelas pada setiap pelaksanaan pengadaan barang/jasa. Seorang pemimpin atau Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran (PA/KPA) yang baik adalah seorang pemimpin yang berprinsip. Karena seorang pemimpin yang berprinsip pasti akan terarah dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin (http://carapedia.com/pengertian_definisi_prinsip_info_2118).

Secara umum prinsip adalah suatu istilah yang sering digunakan dalam dunia ilmu pengetahuan. Dapat diartikan patokan atau landasan yang dijadikan pegangan atau acuan untuk melakukan sesuatu. Pada umumnya dalam istilah prinsip mengandung kebenaran yang sudah teruji dan dapat dibuktikan dalam praktek.

Prinsip adalah sebuah pernyataan mendasar, yang pada umumnya menjadi landasan berpikir/bertindak. Prinsip sebagai pernyataan yang mendasar bersifat:

1. Praktis, maksudnya prinsip itu selalu dapat dipakai terlepas dari waktu atau saat diterapkan,
2. Relevan (berkaitan) dengan sebuah ketentuan yang bersifat dasar dan luas sehingga memberikan suatu pandangan yang mencakup banyak hal,
3. Konsisten (ajeg) dalam arti bahwa dalam situasi yang serupa akan timbul hasil serupa juga,

Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa prinsip berarti dasar atau disebut juga asas. Asas menurut terminologi bahasa adalah dasar, alas, fondasi; dan sesuatu kebenaran yang menjadi pokok dasar atau rumpun berpikir atau berpendapat. Prinsip merupakan landasan, pilar, atau fondasi dalam pengadaan barang/jasa. Dalam literatur lainnya ada perbedaan yang mendasar antara asas dan norma. Asas merupakan dasar pemikiran yang umum dan

abstrak, ide atau konsep, dan tidak mempunyai sanksi. Sedangkan norma adalah aturan yang konkret, penjabaran dari ide, dan mempunyai sanksi. Pada kenyataannya, asas atau prinsip meskipun merupakan asas umum namun tidak semuanya merupakan pemikiran yang umum dan abstrak, dan dalam beberapa hal muncul sebagai aturan hukum yang konkret atau tertuang secara tersurat dalam pasal undang-undang serta mempunyai sanksi tertentu. Berkenaan dengan hal ini, SF. Marbun mengatakan bahwa norma yang berlaku dalam kehidupan masyarakat umumnya diartikan sebagai peraturan, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang mengatur bagaimana manusia seyogyanya berbuat. Karena itu pengertian norma (kaedah hukum) dalam arti sempit mencakup asas-asas hukum dan peraturan hukum konkret, sedangkan dalam arti luas pengertian norma ialah suatu sistem hukum yang berhubungan satu sama lainnya.

Dengan demikian, apabila asas-asas umum pengadaan barang/jasa pemerintah dimaknakan sebagai asas atau sendi hukum, maka asas-asas atau prinsip-prinsip PBJ merupakan norma hukum atau kaidah hukum yang apabila dilanggar mempunyai sanksi hukum. Pengadaan barang/jasa pemerintah menerapkan prinsip-prinsip dasar merupakan hal mendasar yang harus menjadi acuan, pedoman dan harus dijalankan dalam Pengadaann Barang/Jasa. Di samping itu, terkandung filosofi bahwa Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah upaya untuk mendapatkan barang/jasa yang diinginkan dengan menggunakan pemikiran logis, sistematis, mengikuti norma dan etika yang berlaku berdasarkan metode dan proses pengadaan yang baku; Adapun manfaat memahami prinsip-prinsip dasar pengadaan

barang/jasa adalah (a) mendorong praktek Pengadaan Barang Jasa yang baik, (b) menekan kebocoran anggaran (*clean governance*).

Adapun prinsip-prinsip dasar pengadaan barang/jasa pemerintah adalah (1) efisien, (2) efektif, (3) terbuka dan bersaing, (4) transparan, (5) adil tidak diskriminatif, dan (6) akuntabel. Masing-masing prinsip ini akan dijelaskan di bawah ini.

Efisien maksudnya adalah pengadaan barang/jasa harus diusahakan dengan menggunakan dana dan daya yang terbatas untuk mencapai sasaran yang ditetapkan dalam waktu sesingkat-singkatnya dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan istilah lain, efisien artinya dengan menggunakan sumber daya yang optimal dapat diperoleh barang/jasa dalam jumlah, kualitas, waktu sebagaimana yang direncanakan. Istilah efisiensi dalam pelaksanaannya tidak selalu diwujudkan dengan memperoleh harga barang/jasa yang termurah, karena di samping harga murah, perlu dipertimbangkan ketersediaan suku cadang, panjang umur dari barang yang dibeli serta besarnya biaya operasional dan biaya pemeliharaan yang harus disediakan di kemudian hari.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan agar pengadaan barang/jasa supaya efisien adalah:

1. Penilaian kebutuhan, apakah suatu barang/jasa benar-benar diperlukan oleh suatu instansi pemerintah;
2. Penilaian metode pengadaan harus dilakukan secara tepat sesuai kondisi yang ada. Kesalahan pemilihan metode pengadaan dapat mengakibatkan pemborosan biaya dan waktu;

3. Survey harga pasar sehingga dapat dihasilkan HPS (Harga Perkiraan Sendiri) dengan harga yang wajar;
4. Evaluasi dan penilaian terhadap seluruh penawaran dengan memilih nilai value for money yang terbaik; dan
5. Dalam proses pemilihan penyedia barang/jasa harus diterapkan prinsip-prinsip dasar lainnya.

Efektif artinya dengan sumber daya yang tersedia diperoleh barang/jasa yang mempunyai nilai manfaat setinggi-tingginya. Manfaat setinggi-tingginya dalam uraian di atas dapat berupa:

1. Kualitas terbaik;
2. Penyerahan tepat waktu;
3. Kuantitas terpenuhi;
4. Mampu bersinergi dengan barang/jasa lainnya; dan
5. Terwujudnya dampak optimal terhadap keseluruhan pencapaian kebijakan atau program.

Dengan penerapan prinsip efektif maka pengadaan barang/jasa harus sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan dan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya sesuai dengan sasaran yang ditetapkan.

Terbuka dan bersaing artinya pengadaan barang/jasa harus terbuka bagi penyedia barang/jasa yang memenuhi persyaratan dan dilakukan melalui persaingan yang sehat di antara penyedia barang/jasa yang setara dan memenuhi syarat/kriteria tertentu berdasarkan ketentuan dan prosedur yang jelas dan transparan. Persaingan sehat merupakan prinsip dasar yang paling pokok karena

pada dasarnya seluruh pengadaan barang dan jasa harus dilakukan berlandaskan persaingan yang sehat.

Beberapa persyaratan agar persaingan sehat dapat diberlakukan:

1. PBJ harus transparan dan dapat diakses oleh seluruh calon peserta;
2. Kondisi yang memungkinkan masing-masing calon peserta mampu melakukan evaluasi diri berkaitan dengan tingkat kompetitipnya serta peluang untuk memenangkan persaingan;
3. Dalam setiap tahapan dari proses pengadaan harus mendorong terjadinya persaingan sehat;
4. Pengelola Pengadaan Barang/Jasa harus secara aktif menghilangkan hal-hal yang menghambat terjadinya persaingan yang sehat;
5. Dihindarkan terjadinya conflict of interest; dan
6. Ditegakkannya prinsip non diskriminatif secara ketat.

Prinsip terbuka adalah memberikan kesempatan kepada semua penyedia barang/jasa yang kompeten untuk mengikuti pengadaan. Persaingan sehat dan terbuka (open and efektive competition) adalah persaingan sehat akan dapat diwujudkan apabila Pengadaan Barang/Jasa yang dilakukan terbuka bagi seluruh calon penyedia barang/jasa yang mempunyai potensi untuk ikut dalam persaingan.

Transparan adalah pemberian informasi yang lengkap kepada seluruh calon peserta yang disampaikan melalui media informasi yang dapat menjangkau seluas-luasnya dunia usaha yang diperkirakan akan ikut dalam proses pengadaan barang/jasa. Setelah informasi didapatkan oleh seluruh calon peserta, harus diberikan waktu yang cukup untuk mempersiapkan respon pengumuman tersebut.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan supaya Pengadaan Barang/Jasa transparan adalah:

1. Semua peraturan kebijakan, aturan administrasi, prosedur dan praktek yang dilakukan (termasuk pemilihan metoda pengadaan) harus transparan kepada seluruh calon peserta;
2. Peluang dan kesempatan untuk ikut serta dalam proses pengadaan barang/jasa harus transparan;
3. Seluruh persyaratan yang diperlukan oleh calon peserta untuk mempersiapkan penawaran yang responsif harus dibuat transparan; dan
4. Kriteria dan tata cara evaluasi, tata cara penentuan pemenang harus transparan kepada seluruh calon peserta.

Jadi dalam transparan harus ada kegiatan-kegiatan:

1. Pengumuman yang luas dan terbuka;
2. Memberikan waktu yang cukup untuk mempersiapkan proposal/penawaran;
3. Menginformasikan secara terbuka seluruh persyaratan yang harus dipenuhi;
4. Memberikan informasi yang lengkap tentang tata cara penilaian penawaran.

Dengan demikian bahwa dalam transparan maka semua ketentuan dan informasi mengenai pengadaan barang/jasa termasuk syarat teknis administrasi pengadaan, tata cara evaluasi, hasil evaluasi, penetapan calon penyedia barang/jasa sifatnya terbuka bagi peserta penyedia barang/jasa yang berminat serta masyarakat luas pada umumnya.

Adil tidak diskriminatif maksudnya adalah pemberian perlakuan yang sama terhadap semua calon yang berminat sehingga terwujud adanya persaingan yang sehat dan tidak mengarah untuk memberikan keuntungan kepada pihak

tertentu dengan dan atau alasan apapun. Hal-hal yang harus diperhatikan supaya pengadaan barang/jasa berlaku adil dan tidak diskriminatif adalah:

1. Memperlakukan seluruh peserta dengan adil dan tidak memihak;
2. Menghilangkan conflict of interest pejabat pengelola dalam pengadaan barang/jasa;
3. Pejabat pengelola dalam pengadaan barang/jasa dilarang menerima hadiah, fasilitas, keuntungan atau apapun yang patut diduga ada kaitannya dengan pengadaan yang sedang dilakukan;
4. Informasi yang diberikan harus akurat dan tidak boleh dimanfaatkan untuk keperluan pribadi;
5. Para petugas pengelola harus dibagi-bagi kewenangan dan tanggung jawabnya melalui sistem manajemen internal (ada control dan supervisi); dan
6. Adanya arsip dan pencatatan yang lengkap terhadap semua kegiatan.

Akuntabel berarti harus mencapai sasaran baik fisik, keuangan maupun manfaat bagi kelancaran pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip serta ketentuan yang berlaku dalam pengadaan barang dan jasa.

Beberapa hal yang harus diperhatikan sehingga Pengadaan Barang/Jasa akuntabel adalah:

1. Adanya arsip dan pencatatan yang lengkap;
2. Adanya suatu sistem pengawasan untuk menegakkan aturan-aturan;
3. Adanya mekanisme untuk mengevaluasi, mereview, meneliti dan
4. mengambil tindakan terhadap protes dan keluhan yang dilakukan oleh peserta.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkapkan dan menjawab pertanyaan penelitian tentang Kompetensi Kelompok Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (Barjas) Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Mamasa dengan menggunakan indikator/parameter, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kompetensi Kelompok Kerja Pengadaan Barang Jasa Pemerintah Daerah di Kabupaten Mamasa dengan menggunakan indikator kinerja sesuai dengan kompetensi menurut SK3-PBJ (*Standart Kompetensi Kerja Khusus Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*) dalam hal kemampuan yang mencakup pengetahuan adalah kemampuan pokja yang mencakup penguasaan terhadap pekerjaan, keterampilan adalah keahlian pokja dalam menyelesaikan permasalahan dan sikap kerja yang minimal yang harus dimiliki seorang ahli pengadaan barang/jasa untuk tetap berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tidak terinterupsi oleh pihak manapun pada kategori kurang baik. disebabkan masih ada ketidak transparan hasil pengumuman, masih adanya pelelangan ulang terhadap pekerjaan yang dilelang disebabkan karena ketidak jelian anggota pokja dalam membuat jadwal pelaksanaan lelang, kejelasan pokja dalam menjawab sanggahan serta masih adanya pokja yang belum bersertifikasi pengadaan barang/jasa.

2. Tingkat kompetensi pokja dalam pelayanan publik pemerintah daerah di Kabupaten Mamasa dalam kesimpulan ini berdasarkan indikator pelayanan meliputi : *reliability* dimaksudkan bahwa kemampuan untuk memberikan dan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. *Responsiveness* yang mana menunjukkan bahwa sikap aparat dalam menerima dan menyampaikan keluhan. *Assurance* menunjukkan keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan pengadaan barang/jasa yang terbaik. *Empaty* dimaksud berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, dan *tangible* merujuk pada tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman, kenyamanan di lingkungan kantor dipelihara secara baik. Hal tersebut diatas menggambarkan relatif pada kategori baik, meskipun masih ada kekurangan dan hambatan terutama minimnya fasilitas dan kurang optimalnya SDM.

B. SARAN

Berdasarkan hasil pendapat, data dan kesimpulan di atas, maka untuk bermanfaatnya penulisan ini, maka penulis merekomendasikan beberapa hal dalam rangka mengoptimalkan Kompetensi Kelompok Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (Barjas) Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Mamasa sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan Kompetensi Kelompok Kerja Pengadaan Barang Jasa Pemerintah Daerah di Kabupaten Mamasa dengan menggunakan indikator kinerja sebaiknya sesuai dengan kompetensi menurut SK3-PBJ (*Standart Kompetensi Kerja Khusus Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*) berdasarkan aturan Perundang-undangan yang berlaku, meningkatkan kompetensi pokja

dengan pelatihan atau bimtek barjas dan diklat sertifikasi barang/jasa sebagai salah satu persyaratan atau amanah Pepres 54 Tahun 2010 beserta dengan perubahannya.

2. Untuk meningkatkan kompetensi pelayanan publik pemerintah daerah di Kabupaten Mamasa sebaiknya berdasarkan pada indikator pelayanan dan mengurangi hambatan terutama fasilitas dan menambah SDM secara kualitas dan kuantitasnya. Menyiapkan sarana prasarana teknologi yang dibutuhkan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas yang lebih transparan dan tepat waktu sesuai dengan SOP yang diberlakukan.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur. 2010. *Teori-teori Mutakhir administrasi Publik*. Yogyakarta. Rangkang Edukation.
- Adammolekun, Ladipo dan Coralie Bryant. 2004. *Governance Progress Report The Africa region Experience, Capacity Building and Implementation Division Study Paper, Africa Technical Paper, Washington DC*. World Bank.
- Agus Dwiyanto, 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Apter, David E, 1965. *The Politics of Modernization*. The University of Chicago Press. Chicago.
- Albrow, Martin, 1989. *Birokrasi*. Tiara Wacana Yogyakarta.
- Almond, Gabriel A. 1960. *The Politics of Developing Areas*. Princeton University Press.
- Ahmadi (2005 : 60) dan Bungin (2001 : 71) *Instrumen Penelitian*
- Amal. I. 1992. *Regional and Central Government in Indonesian Poitics: West Sumatra and South Sulawesi 1949-1979*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Reneka Cipta. Jakarta.
- Atmosoeperto, 2005. *Birokrasi Modern*. Mandar Maju, Jakarta
- Beetham David, 1990. *Birokrasi*, Jakarta, PT. Bumi Aksara. Bertens, K. 2007. *Etika*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Berry, Leonard L. A. Parasuruman. 1994. *Marketing Service; Competing Through Quality*, 1 th ed New York; The Free Press 1981. Christoher Lovelock, Product Plust, New York. McGraw-Hill.
- Becker and Ulrich dalam Suparno (2005:24) bahwa *competency refers to an individual's knowledge, skill, ability or personality characteristics that directly influence job performance*
- Blau, Peter dan Marshall W. Meyer. 1987. *Birokrasi dalam Masyarakat Moderen*. Jakarta. Universitas Indonesia-Press.

- Bryant, Coralie & Louise G. White. 1987. *Manajemen Pembangunan untuk Negara Berkembang*. Jakarta. LP3ES.
- Castles, Lance. 1986. *Birokrasi: Kepemimpinan dan Perubahan Sosial di Indonesia*. Surakarta. Hapsara.
- Ciptono, F. 1996. *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*. Jakarta. Batang Gadis.
- Chandler, R.C & J.C. Piano. 1987. *The Public Administration Dictionary. Second Edition*. Santana Barbara.CA; ABC-CLIO Inc.
- Dara Aisyah, 2008. *Hubungan Birokrasi dengan Demokrasi*. Artikel Jurnal administrasi Publik. Diakses pada tanggal 2 Maret 2011.
- Davis dan Heineke (2003:298), ciri-ciri kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dalam lima unsur, yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.
- Denhardt, Janet Vand Robert B. Denhardt 2007. *New Public Service*. Westport, Connecticut: Greenwood Press.
- Douglas P. C. Ronald A. Davidson dan B. N. Shawartz. 2001. "The Effect of Organizational Culture and Ethnical Orientation on Accountants Ethical Judgements" *Journal of Business Ethics* 34.
- Drovin, Eugene P, dan Simmon, Robert H. 2000. *Dan Amoral Sampai Birokrasi Humanisme*. Jakarta. Prestasi Pustaka Raya.
- Edwardsson (2005) *Jasa atau Pelayanan merupakan kegiatan Proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kepemilikan pelanggan*
- Edward, de Bono, (1996). *Buku Tentang Kearifan* (Penerjemah Toni Rinaldo). Jakarta. PT. Delapratasa.
- Effendi, Sofian. (1993). *Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses Pada Pelayanan Publik Indonesia*. Laporan Hasil Penelitian. Jakarta. Fisipol UGM.
- Effendi (1995). *Kebijaksanaan Pembinaan Organisasi Publik Pada PJP II Percikan Pemikiran Awal*. Yogyakarta. Makalah Pelatihan Analisis Kebijakan Sosial Angkatan III.
- Effendi (1987). *Debirokrasi dan Deregulasi: Upaya meningkatkan Kemampuan Administrasi untuk mekasanakan Pembangunan*. Yogyakarta. UGM Monografi.

- Effendi Muhadjir. (1995). *Birokrasi Pemerintahan Menyongsong Era Pasar Bebas: dan Bossy Attitude ke Service Minded* (sebuah review) Yogyakarta. Jurrial Bestari, Januari-April.
- Effendi dalam Widodo, (2001). *birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.*
- Etzioni-Halevy, Eva. (1983). *Bureacracy and Democracy: A Political Dilemma.* London, Boston, Melbourne and Henle, Routledge and Kegan Paul.
- Etzioni, Amitai. (1982). *Organisasi-Organisasi Modern.* Jakarta. LP3ES.
- Evers, Hans Dieter, (1987). *The Bureucratization of Southeast Asia dalam Comprative Studies in Societyand History.* Volume 29, Number 4.1997.
- Edward III (1980 : 89-118) Sikap kerja : *mengatakan bahwa pada dasarnya, sikap seorang implementor kebijakan atau program sangat dipengaruhi oleh pandangannya mengenai esensi suatu kebijakan dan pengaruh kebijakan terhadap organisasi dan kepentingan anggota-anggotanya.*
- Frederickson, H. George, (1997). *Toward a New Publik Administration, dalam Frank E. Marini, Toward a New Public Administration: The Minnowbrok Perspective,* Novato Chandler Publishing Company.
- Fogg (2004:90) yang membagi Kompetensi menjadi 2 (dua) kategori yaitu kompetensi dasar dan yang membedakan kompetensi dasar (*Threshold*) dan kompetensi pembeda (*differentiating*)
- Fogg HG. (1998). *New Public Administration,* diterjemahkan oleh al Ghozali: Administrasi Negara Baru, Jakarta. LP3ES.
- Fogg HG dan Charles R, Wise (1977). (ed) *Public Administration and Public Policy.*Lexington Books.
- Fogg HG. (1997), *The Spirit of Public administration.* San Fransisco Jossey Bass.
- Flyn, N. (1990). *Public Sector Management;* London.Harvester Wheatsheal.
- Fiit dan Posner dalam Amung Ma'mun dan Yudha M. Saputra (2000:82) bahwa *belajar keterampilan gerak cenderung lebih menekankan pada tingkat penguasaan.*
- Fitzsimmons dalam Sandarmayanti (2004) *Pelayanan Publik :meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, berwujud merupakan pelayanan publik yang berkualitas*

- Gaster.L (1995). *Quality in Public Service. Managers Choices*. Open University Press: Buckingham-Philadelphia.
- Gibson (1993 : 29) *Kemampuan menunjukkan potensi edisi IV*. Jakarta: Binarupa
- Gibson, J. L. Ivancevich, J.M. Donnely, J.H. Jr. (2000). *Organization: Behavior, Structure, Presses*. Tenth Edition, Singapore. McGraw-Hill.
- Heady, Ferrel. (1966). *Public Administration and Public Affairs*, New Jersey. Prentice Hall Inc.
- Heady, Ferrel and Sybil I, Stokes (ed) 1962. *Papers in Comperative Public Administration*, The University of Michigan, Intittuteof Public Administration, Ann Arbor,
- Henderson, Keith M, and Dwivedi. O. P. (1999). *Bureucracy and The Alternatives in World Perspektive*, London. Macmiland Press Ltd.
- Henry Nicholas. (1989). *Public Administration and Public Affair*. Sixth Edition. Englewood Cliffs, N. J. Prentice-Hall International, Inc.
- Haksever et al (2000) *Konsep mengenai pelayanan public (service)*
- Islamy.Muh.Irfan. (1998). *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Malang.Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- James L. Gibson. (1996) *Perilaku Organisasi, Bira Rupa* Jakarta
- James (1999). *Reformasi Pelayanan Publik* Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dalam Era Globalisasi, di Kabupaten Daerah Tingkat IE Trenggalek.
- Jackson, Karl D and Pye, Lucian W. (ed) (1978). *Political Power and Communication in Indonesia*, Berkeley, University of California Press.
- Kotlern (1997 : 93) *Pelayanan Prima meliputi : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Berwujud*
- Komaruddin, (2007) *Kualitas Pelayanan Publik best Practices* Bandung PT. Alumni
- Marbun, S.F.(2004) *Dimensi-dimensi Pmikiran Hukum Administrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta
- Mifta Thoha (1986) *Perilaku Organisasi* CV. Raja Wali, Jakarta
- Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara Jakarta

- Modi dan Cottam dalam Tjiptono (2001) *Upaya Memwujudkan Kepuasan Masyarakat*
- Moleong lexy J (1984:470) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Muhammad Hisyam, (2012) *Penelitian mengenai Kompetensi Pokja melalui Sertifikasi Barang Kabupaten Konawe*
- Mulyasa E (2004: 37-38) *kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, ketrampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak*. Bandung PT. Remaja Resdakarya
- Nasir dalam Tjandra dkk (2005"137) *Karakteristik Kualitas Pelayanan*
- Nasution (1998) dan Creswell (1994) *Instrumen Penelitian*
- Parasuraman dalam Davis dan Heineke, (2003:298)
- Reliability dalam pengadaan jasa berbeda dengan *reliability* produk barang. *In service reliability relates to ability to perform the promised service dependably and accurately* Ratminto, (1999), Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan, Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.
- Parasuramman dalam Umar (2003 :8-9) *Assurance meliputi Kemampuan Karyawan, Pengetahuan terhadap produk secara tepat*
- Rasyid, R. (2003). *Regional Authonomy and Local Politics In Indonesia. In Edward Espinall And Greg Fealy (ed) (2003). Local Power and Democartization Sinagapore; Institute of Southeast Asian Syudies.*
- Rasyid (1988). *Regional Responses to Central Government Authority; A Compratif Study of South Sulawesi and Aceh (Master's Thesis Northen in Illinois University).*
- Rahmat. (2009). *Teori Administrasi dan Manajemen Pubfik*. Jakarta, Pustaka Arif.
- Siagian Sondang P (1996) *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta : Bumi Aksara
- Sinambela (2010) *Pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam Kehidupan Manusia, Reformasi Pelayanan Publik*
- Supriatna, Tjahya, (1996), *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, Nimas Multima, Jakarta.*
- Sugiyono. (2005), *Metode Penelitian Administrasi Bandung ; Alfabeta.*

Stephen P. Robbins (2014) *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat

Thoha, Miftah, (1996), *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.

Wibiwo (2007:86), *Manajemen kinerja*, Jakarta, PT. Gramedia pustaka utama

Dokumen dari Internet halaman web

(Nida Qolbi, SE, (2010) *Pentingnya Kompetensi Pejabat Pengadaan Barang/jasa Pemerintah Kota Kabupaten Bangkalan dalam melaksanakan Prosedur Pengadaan Barang/jasa Berdasarkan Pepres 54 Tahun 2010*
<https://pta.trunojoyo.ac.id/welcome/detail/080221100062>

Noorafini Farida (1 Januari 2013) *Kimja Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa di Kabupaen Banjar* <http://ppjp.unlam.ac.id/journal/index.php/JIPPL/article/view/833>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. *Tentang Pemerintahan Daerah.*

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. *Tentang Pemerintah Daerah.*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*

Pemerintah Republik Indonesia, 2007. *Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.*

Pemerintah Republik Indonesia, 2007. *Pedoman Organisasi Perangkat Daerah.*

Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 *tentang Pengadaan barang/jasa*

Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 *yang merupakan perubahan kedua atas*

Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 *tentang Pengadaan Barang dan Jasa*

Pemerintah Presiden Nomor 04 tahun 2015 *tentang Pengadaan Barang dan Jasa*

Peraturan yang merupakan perubahan keempat atas Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 *tentang Pengadaan Barang dan Jasa*

Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993. *Pedoman dan Tetalaksana Pelayanan*

Umum.

Keputusan Menpan Nomor kep/25/M.PAN/2/2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.* Jakarta. Kementrian Negara PAN.

Perka LKPP Nomor 02 Tahun 2010 *tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik*



LAMPIRAN - LAMPIRAN





**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN
PENDIDIKAN TINGGI**
UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
2017

**PANDUAN WAWANCARA
RISET TESIS**

**KOMPETENSI KELOMPOK KERJA PENGADAAN BARANG
DAN JASA (BARJAS) PEMERINTAH DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN MAMASA**

Disusun Oleh :

Yantje Randarissing
NIM : 500654923

A	<p>Pengetahuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mohon Bapak/Ibu jelaskan bagaimana pengetahuan pokja terhadap pengelolaan dokumen pengadaan barang/jasa? 2. Apakah rekanan menerima hasil proses, dalam hal ini pelaksanaan pengadaan barang/jasa sudah sesuai dengan tahapan berdasarkan Pepres 54 Tahun 2010?
B	<p>Keterampilan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah jangka waktu proses pelelangan sudah mencukupi dan sesuai dengan peraturan yang berlaku?
C	<p>Sikap Kerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah kemampuan memiliki skill/keterampilan tentang prinsip pengadaan barang dan jasa pemerintah harus dibarengi dengan sikap kerja dalam hal ini kejujuran? 2. Apakah menurut rekanan merasa puas terhadap hasil pengumuman pemenang melalui tender online?

D	<p>Keandalan (<i>reliability</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan pokja terhadap penjelasan proses pengadaan barang/jasa sudah tepat? 2. Apakah Bapak/Ibu sebagai rekanan membutuhkan layanan keandalan berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan terpercaya dan akurat ?
E	<p>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut bapak/ibu apakah responsif pokja terhadap dokumen hasil proses lelang sudah benar atau sesuai dengan SOP berdasarkan tingkat kompetensi pelayanan publik?
F	<p>Jaminan (<i>assurance</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah bapak/ibu memberikan jaminan atau <i>Assurance</i> dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi ? 2. Apakah bapak/ibu memiliki kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan ?
G	<p>Empati (<i>empaty</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut bapak/ibu, apakah empati pokja terhadap pelayanan publik memiliki respon cepat dalam membantu rekanan terhadap informasi yang dibutuhkan ?
H	<p>Terwujud (<i>tangibles</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah bapak/ibu mengetahui bahwa setiap pegawai memiliki kemampuan dalam aspek fisik dalam proses penyediaan jasa juga tidak dapat dikesampingkan ?



**TRANSKRIP WAWANCARA
RISET TESIS**

**KOMPETENSI KELOMPOK KERJA PENGADAAN BARANG
DAN JASA (BARJAS) PEMERINTAH DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN MAMASA**

Disusun Oleh :

Yantje Randarissing

NIM : 500654923

A	<p>Pengetahuan :</p> <p>1. Pertanyaan : Apakah saudara memiliki pengetahuan terhadap pengelolaan dokumen pengadaan barang/jasa?</p> <p>Jawab : ya.(Ags), Pokja Konstruksi Pengelolaan dokumen dimulai tahap penetapan perencanaan umum pengadaan yang terdiri dari penetapan rencana umum pengadaan, penyimpanan dan pemeliharaan seluruh dokumen pengadaan barang/jasa, dimanan yang bertanggungjawab dalam hal tersebut di atas adalah Pengguna Anggaran (PA), sedangkan tugas PPK (Pejabat pembuat komitmen) adalah membuat dokumen rencana pelaksanaan pengadaan barang/jasa, dokumen pelaksanaan kontrak, dokumen pelaporan pelaksanaan penyelesaian pengadaan barjas, berita acara penyerahan, dokumen kemajuan pekerjaan. Selanjutnya tugas dari pada BLP dalam hal ini adalah kelompok kerja (pokja) adalah mempersiapkan dokumen pemilihan, dokumen pengadaan, dokumen penawaran, dokumen pengumuman pelaksanaan pengadaan barang/jasa, dokumen kualifikasi, dokumen administrasi, jawaban sanggahan, dokumen pemilihan, dokumen asli, dokumen proses dan hasil pengadaan.</p>
----------	---

	<p>Pertanyaan : apakah pelaksanaan proses pengadaan barang/jasa sudah sesuai dengan tahapan berdasarkan Pepres 54 Tahun 2010?</p> <p>Jawaban : (Nin) Reknan ya</p> <p>Kalau secara proses pelaksanaan atau tahapan-tahapan yang dilakukan oleh pokja memang sudah sesuai, tapi siapa yang bisa menjamin apakah pelaksanaannya itu dilakukan secara adil ? dimana hasil proses tersebut tidak diperlihatkan secara transparansi bahwa kekalahan suatu kompetisi pengadaan barang/jasa dimana ? tidak dijelaskan bahwa kealahannya berada pada RAB atau teknis dan biaya dan satu hal juga yang paling mendasar bahwa masih ada sebahagian pokja yang belum bersertifikasi pengadaan barang/jasa.</p> <p>(Rud)..Rekanan Kemampuan kompetensi kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah sebagian tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya sehingga dalam proses pengadaan barang/jasa terkadang dokumen pelelangan dicopy paste dari tahun-tahun sebelumnya sehingga hasil print out dokumen proses yang dilaksanakan terkadang berbeda dengan data paket yang dilelangkan</p> <p>(Her) Kabag BLP hal yang pokok yang harus dimiliki oleh panitia atau kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah adalah memiliki pengetahuan dasar dan lanjutan tentang pengadaan barang dan jasa.</p>
B	<p>Keterampilan :</p> <p>1. Pertanyaan : Apakah jangka waktu proses pelelangan sudah mencukupi dan sesuai peraturan yang berlaku berdasarkan standar operasional prosedur ?</p> <p>Jawab : (Agus) Pokja Konstruksi ya.. Dalam proses pelaksanaan pelelangan sudah mempunyai standar nasional proses pengadaan mulai dari tahapan pembuatan jadwal skedul pelaksanaan sampai kepada jadwal pelaksanaan pekerjaan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, saya sadar bahwa sebagai Kelompok Kerja (Pokja) Bagian Layanan Pengadaan (BLP) maka kemampuan memiliki skill/keterampilan tentang prinsip dasar pengadaan barang dan jasa pemerintah menjadi sesuatu yang mutlak diketahui oleh semua orang yang bekerja sebagai kelompok kerja pengadaan.</p>

(Tong) Pokja Konsultasi ya seyogyanya atau idealnya seorang tim pengadaan ataupun yang tergabung dalam kelompok kerja pengadaan barang dan jasa pemerintah mengerti dan mengetahui tentang prinsip dan etika pengadaan termasuk kemampuan memiliki keterampilan tentang pengadaan walaupun tidak dapat dipungkiri sebagai manusia biasa pasti ada kelalaian atau kesalahan dalam menguploadan persyaratan dokumen yang akan dilelang.

(Nin) Rekanan,

“...itu prinsip seseorang yang bekerja dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah harus dan wajib memiliki kemampuan dalam hal skill atau keterampilan melakukan kegiatan pengadaan barang dan jasa pemerintah ditandai dengan bukti sertifikasi keahlian Pengadaan barang/jasa.

C Sikap Kerja :

1. Pertanyaan : Apakah kejujuran dan kemampuan memiliki skill/keterampilan tentang prinsip pengadaan barang dan jasa pemerintah harus dibarengi dengan sikap kerja ?

Jawaban : (Agus) Pokja Konstruksi

Ya. harus jujur bahwa sebagai Pokja Bagian Layanan Pengadaan (BLP) maka kemampuan memiliki pengalaman kerja atau tentang sikap kerja tentang prinsip dasar pengadaan barang dan jasa pemerintah menjadi sesuatu yang mutlak dimiliki dan dijalani minimal 1 (satu) tahun bekerja dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah dan konsisten dengan kejujuran tidak ada interpersi dari siapapun.

(Her) Kabag BLP, itu wajib hukumnya bagi seseorang yang bekerja di bagian pengadaan barang dan jasa pemerintah harus memiliki sikap kerja atau pengalaman kerja dalam bidang pengadaan barang dan jasa pemerintah.

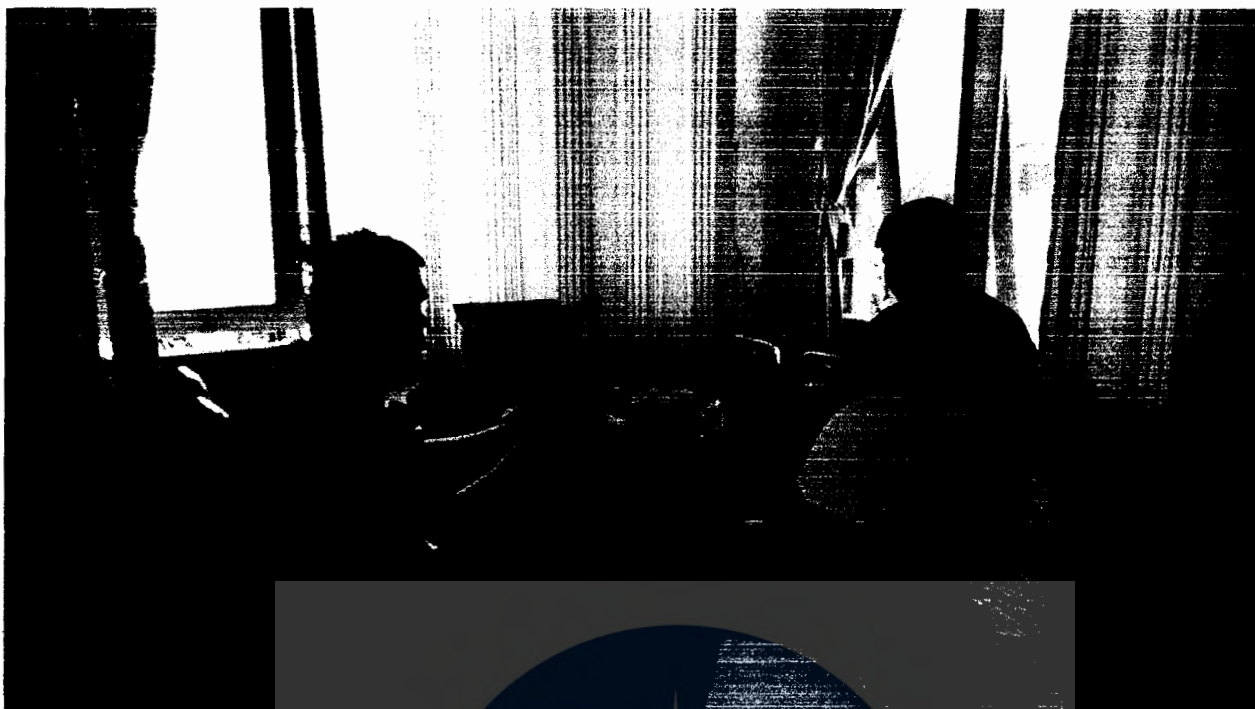
2. Pertanyaan : Apakah menurut rekanan merasa puas terhadap hasil pengumuman pemenang melalui tender online?

Jawaban :(Nin) Rekanan

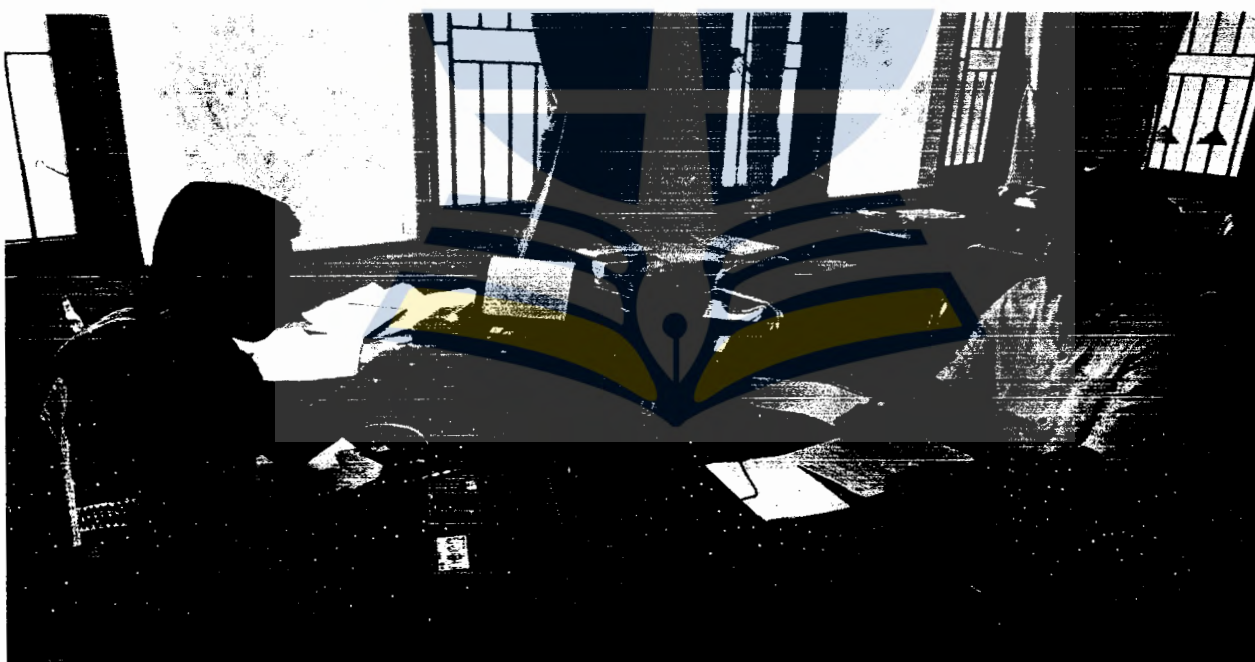
hampir semua puas bagi rekanan yang menang, tapi bagi rekanan yang kalah tidak puas dengan informasi pengumuman yang dikeluarkan oleh pokja disebabkan tidak jelas atau tidak termuat kekalahan kami dimana, setidaknya sanggahan yang kami buat, seharusnya dijawab dengan jelas dan tepat sasaran pada bagian yang menjadi kekurangan dalam dokumen aupload rekanan.

D	<p>Keandalan (<i>reliability</i>)</p> <p>1. Apakah Menurut saudara pelayanan yang diberikan pokja terhadap penjelasan proses pengadaan barang/jasa sudah tepat?</p> <p>Jawaban : (Sri) Staf Pelelangan dan Pengaduan BLP “ya...dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan harus dengan terpercaya dan akurat dengan demikian setiap pengguna mengharapkan pelayanan secara memuaskan terutama dalam kompetensi pokja dalam pelayanan proses pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah daerah.</p> <p>2. Apakah Bapak/Ibu sebagai rekanan membutuhkan layanan keandalan berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan terpercaya dan akurat ?</p> <p>Jawaban : (Nin) Rekanan ya...Keandalan pemberi jasa menjadi salah satu faktor penentu kepuasan penerima jasa. Dalam pengambilan dokumen proses pengadaan semua sudah sesuai dengan jadwal yang ditentuka oleh pokja sehingga rekanan tidak lagi bolak-balik.</p>
E	<p>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</p> <p>1. Menurut bapak/ibu apakah responsif pokja terhadap dokumen hasil proses lelang sudah benar atau sesuai dengan SOP berdasarkan tingkat kompetensi pelayanan publik?</p> <p>Jawaban : (Nin) Rekanan ya...Responsif yang baik diberikan oleh pokja mana kala kami mendapatkan kesulitan pengaploadtan dokumen penawaran, pokja memberikan petunjuk tata cara pengaploadtan sesuai standard operasional prosedur (SOP) tingkat pelayanan publik.</p> <p>(Ram) Kasubag Pembinaan dan Kompetensi ya...Dimensi ini menekankan pada sikap dari kompetensi pokja yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi pertanyaan, permintaan, keluhan, dan masalah dari rekanan</p>
F	<p>Jaminan (<i>assurance</i>)</p> <p>1. Pertanyaan : Apakah bapak/ibu memberikan jaminan atau <i>Assurance</i> dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi ?</p> <p>Jawaban : (Sri) Staf Pelelangan dan Pengaduan BLP ya...itu jelas bahwa jaminan atau <i>Assurance</i> meliputi kemampuan pokja atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi</p>

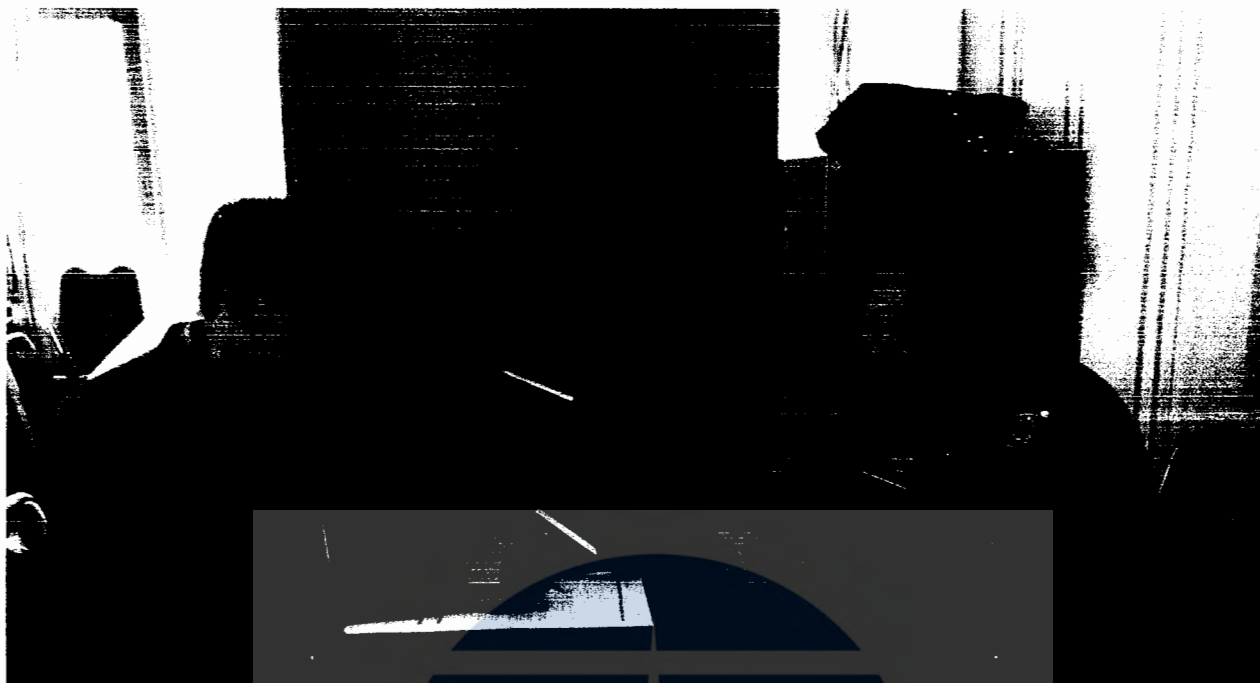
G	<p>Empati (<i>empaty</i>)</p> <p>1. Pertanyaan : Menurut bapak/ibu, apakah empati pokja terhadap pelayanan publik memiliki respon cepat dalam membantu rekanan terhadap informasi yang dibutuhkan ?</p> <p>Jawaban : (Sri) Staf Pelelangan dan Pengaduan BLP ya...menurut saya bahwa indikator empati pokja dalam pelayanan dapat dilihat melalui : sikap kontak personal untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan rekanan, keterampilan dalam berkomunikasi yang dikembangkan oleh pokja terhadap rekanan, perhatian pribadi yang diberikan pokja saat melayani rekanan dan dalam melakukan komunikasi maupun hubungan.</p> <p>Jawaban : (Her) Kabag BLP ya...tidak dapat dipungkiri bahwa perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Didalamnya terdapat unsur kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas.</p>
H	<p>Terwujud (tangibles)</p> <p>1. Pertanyaan : Apakah saudara mengetahui bahwa setiap pegawai memiliki kemampuan dalam aspek fisik dalam proses penyediaan jasa juga tidak dapat dikesampingkan ?</p> <p>Jawaban : (Sri) Staf Pelelangan dan PPengaduan BLP ya...menurut saya bahwa indikator penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengadaan barang/jasa yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik dari pelayanan yang diberikan, seperti : tersedianya pasilitas atau ruang pelayanan yang <i>representative</i>, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, serta fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan pengadaan barang/jasa walaupun sebagiana itu belum dimiliki oleh Bagian Layanan Pengadaan Kabupaten Mamasa.</p> <p>Jawaban : (Ram) Kasubag Pembinaan dan Kompetensi BLP ya...saya kira setiap pokja BLP memiliki kemampuan dalam aspek fisik dalam proses pengadaan barang/jasa jasa juga tidak dapat dikesampingkan, karena turut mempengaruhi kepuasan konsumen</p>



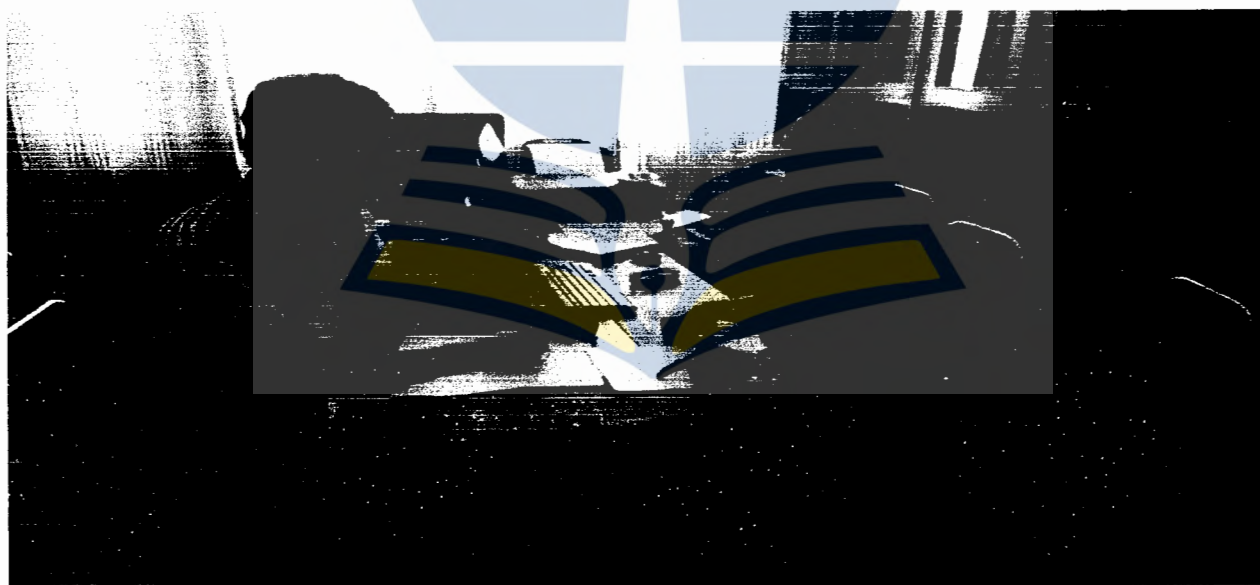
WAWANCARA DENGAN POKJA KONSULTAN (Tonglo)



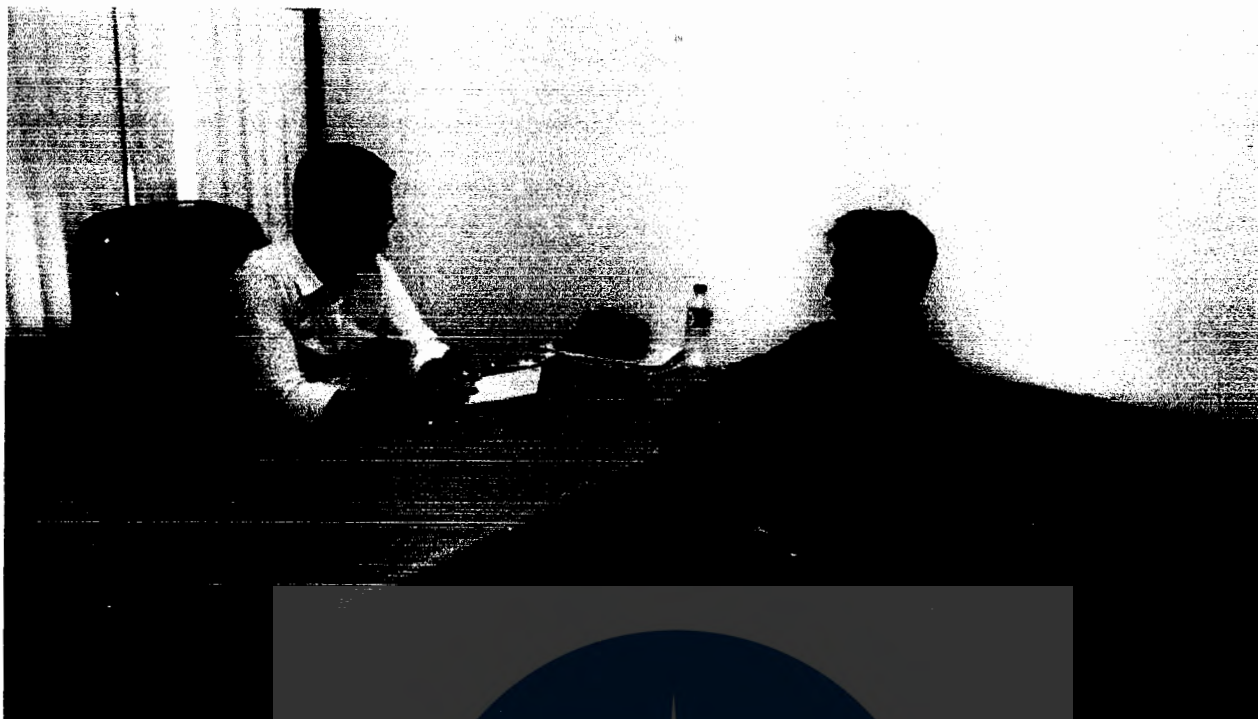
WAWANCARA DENGAN POKJA KONSTRUKSI (Agus Tumanan)



WAWANCARA DENGAN STAF BLP (SRIHIDAYATI)



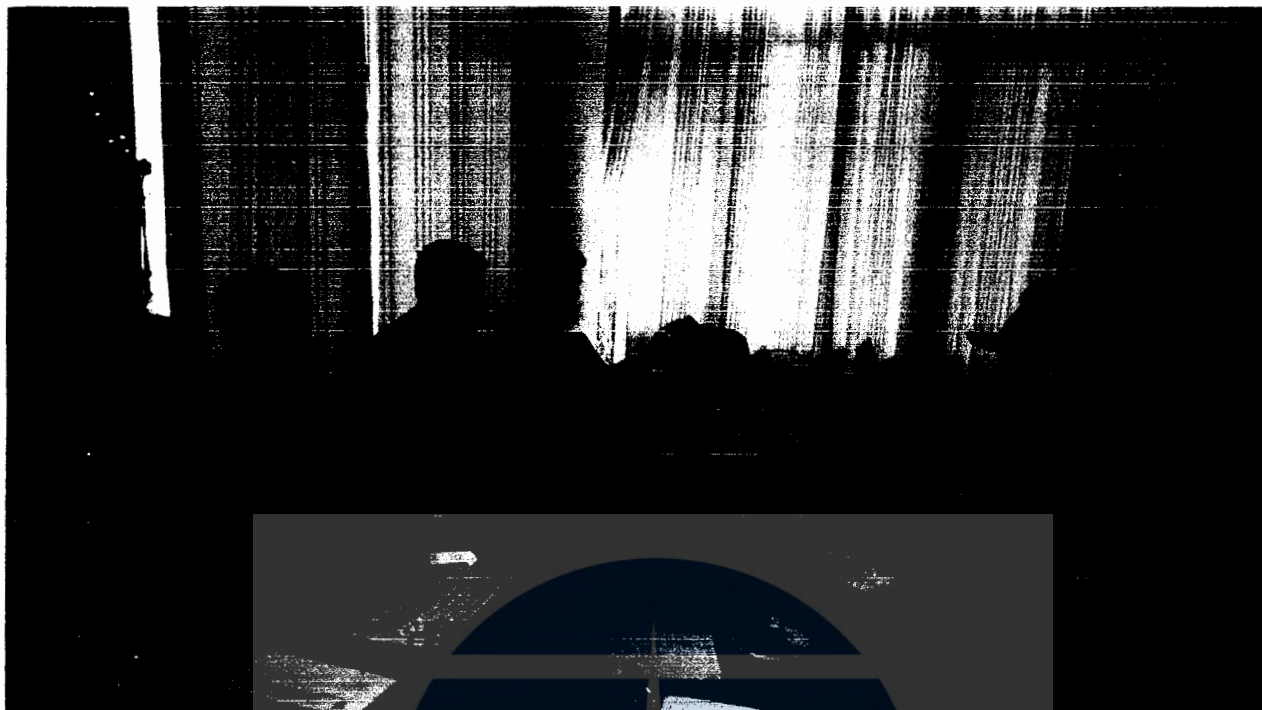
WAWANCARA REKANAN (NINNI)



WAWANCARA DENGAN KABAG. BLP (HERIKURNIAWAN)



WAWANCARA DENGAN STAF BLP (RAMLI)



WAWANCARA DENGAN REKANAN (RUDY)

DAFTAR NAMA-NAMA INFORMAN

NO	N A M A	JABATAN	KET
1	HERIKURNIAWAN (HER)	Kepala BLP	
2	AGUS TUMANAN (AGS)	Pokja Konstruksi	
3	TONGLO (TONG)	Pokja Konsultan	
4	NINNI (NIN)	Rekanan	
5	RUDY (RUD)	Rekanan	
6	SRIHIDAYATI (SRI)	Staf BLP	
7	RAMLI (RAM)	Staf BLP	

