

**ANALISIS PELAYANAN PENGADAAN BARANG /
JASA DI POLITEKNIK KESEHATAN
KEMENTERIAN KESEHATAN
MEDAN**

T E S I S

Oleh

**PILIPUS KARO-KARO
NPM.161801031**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/20/19

Access From (repository.uma.ac.id)

**ANALISIS PELAYANAN PENGADAAN BARANG /
JASA DI POLITEKNIK KESEHATAN
KEMENTERIAN KESEHATAN
MEDAN**

T E S I S

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi
Publik Pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program
Pascasarjana Universitas Medan Area**

OLEH

**PILIPUS KARO-KARO
NPM. 161801031**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/20/19

Access From (repository.uma.ac.id)

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Di
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Nama : Pilipus Karo - Karo

NPM : 161801031

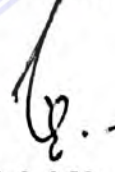
MENYETUJUI :

Pembimbing I



(Dr. Warjio, MA)

Pembimbing II



(Dr. Abdul Kadir, M.Si)

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Direktur



(Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS)

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/20/19

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)

Telah diuji pada tanggal 14 Mei 2018

Nama : Pilipus Karo-Karo

NPM : 161801031



Panitia Penguji Tesis ;

Ketua Sidang : Dr.Isnaini,SH,M.Hum

Sekretaris : Ir. Azwana, MP

Pembimbing I : Dr. Warjio, MA

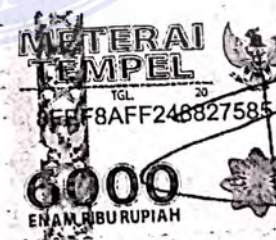
Pembimbing II : Dr.Abdul Kadir, M.Si

Penguji Tamu : Prof.Dr.R.Hamdani Harahap,M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain,kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Medan, 14 Mei 2018



PILIPUS KARO-KARO

ANALISIS PELAYANAN PENGADAAN BARANG JASA DI POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

Pilipus Karo Karo

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan. Penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan publik unit layanan pengadaan dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan publik unit layanan pengadaan dalam pelaksanaan pengadaan barang jasa yang transparan dan akuntabel pada tahun 2017 beserta Faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam tujuan ini yaitu Untuk Mengetahui dan Menganalisa pelayanan publik unit layanan pengadaan dalam pelaksanaan pengadaan barang jasa yang transparan dan akuntabel dan Untuk Mengetahui apakah pelayanan publik unit layanan pengadaan dalam pelaksanaan pengadaan barang jasa dapat transparan dan akuntabel

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara secara mendalam kepada informan, dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan publik unit layanan pengadaan dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa di Poltekkes Medan mengalami banyak hambatan untuk mewujudkan pengadaan barang / jasa yang lebih profesional, transparan dan akuntabel atau terlihat bahwa implementasi dari pelayanan publik sebagai kontribusi serta peran unit layanan pengadaan tergolong masih rendah.

Berdasarkan penelitian ini bahwa para anggota Kelompok Kerja telah berupaya memberikan suatu pelayanan yang maksimal dalam metode pelayanannya. Hambatan yang terjadi dalam revitalisasinya adalah proses dari implementasinya yang transparan dan akuntabel di lingkungan Pemerintah belum berjalan dengan baik, terutama berkaitan dengan Sumber Daya Manusia dan koordinasi.

Kata Kunci: Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa

**ANALYSIS OF SERVICES PROCUREMENT OF GOODS
POLYTECHNICAL SERVICES KEMENKES MEDAN**

Pilipus Karo Karo

ABSTRACT

Public service is one manifestation of public servants, public service intended to mensejahterahkan community or citizens. Professional public service means public service characterized by accountability and responsibility of service providers. This research is aimed to improve the quality of public service, especially in public service procurement unit unit in the procurement of goods / services in Poltekkes Medan.

The Formulation of the problem in this research is how the public service procurement of goods service are transparent and accountable in the year 2017 and factors affecting public service procurement unit in the implementation of procurement of goods services that are transparent and accountable in 2017. While the purpose to beachieved in this objective is to know and analyze public service unit procurement service in the implementation of procurement of goods services that are transparent and accountable and to determine whether public services procurement unit in the implementation of procurement of goods services can be transparent and accountable

The research method used in this research is qualitative descriptive method and data collection technique through observation and in-depth interview to informant, and literature study.

The results showed that the quality of public services procurement service unit in the procurement of goods / services in Poltekkes Medan experienced many obstacles to realize the procurement of goods / services more professional, transparent and accountable, or it can be seen that the implementation of public services as a contribution and the role of procurement service unit is still relatively low.

Based on this research, the Working Group members have tried to provide a maximum service in the service method. The obstacles that occur in its revitalization are the process of its transparent and accountable implementation in the Government environment has not gone well, especially with regard to Human Resources and Coordination.

Keyword :Procurement Service

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “ *Analisis Pelayanan Pengadaan Barang Jasa di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan*” tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Mei 2018

Penulis

Pilipus Karo – Karo

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “ *Analisis Pelayanan Pengadaan Barang Jasa di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan* “

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan material maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA
4. Komisi Pembimbing : Dr. Warjio, MA, Dr. Abdul Kadir, M.Si
5. Ayah dan Ibunda serta Istri, Ananda serta semua saudara/keluarga
6. Rekan Rekan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2016
7. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area
8. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
9. Unit Layanan Pengadaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto ;

Bahwa tiada yang orang dapatkan, kecuali yang ia usahakan, dan bahwa usahanya akan kelihatan nantinya (Q.S. An Najm ayat 39-40)

Jangan terlalu memikirkan masa lalu karena telah pergi dan selesai dan jangan terlalu memikirkan masa depan hingga dia datang sendiri. Karena jika melakukan yang terbaik dihari ini maka hari esok akan lebih baik.

Persembahan :

Setiap goresan tinta ini adalah wujud dari keagungan dan kasih sayang yang diberikan Allah SWT kepada umatnya.

Setiap detik waktu menyelesaikan tesis ini merupakan hasil getaran kedua orang tua, istri dan anak anak ku serta orang orang terkasih yang mengasir tiada henti.

Setiap pancaran semangat dalam penulisan ini merupakan dorongan dan dukungan dari sahabat sahabatku tercinta.

Setiap makna pokok bahasan pada bab-bab dalam tesis ini merupakan hampasan keritik dan saran dari teman teman almamaterku

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Teori-Teori Yang Mendukung.....	12
2.1.1. Pelayanan.....	12
2.1.2. Pelayanan Publik.....	21
2.1.3. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	24
2.1.4. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	25
2.1.5. Penyelenggaraan Pelayan Publik.....	27

2.1.6.	Prinsip-Prinsip Dalam Pengadaan Barang/Jasa.....	31
2.1.7	Transparansi Dan Akuntabilitas.....	33
2.1.8.	Pengertian ULP dan Proses Pengadaan Barang/Jasa.....	42
2.1.9.	Peran Unit Layanan Pengadaan Dalam Pelaksanaan Barang dan Jasa.....	51
2.1.10.	Pengelolaan Unit Layanan Pengadaan.....	54
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	59
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	61
BAB III: METODE PENELITIAN.....		63
3.1.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	63
3.2.	Bentuk Penelitian.....	64
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.4.	Teknik Analisis Data.....	66
3.5.	Defenisi Konsep Dan Defenisi Operasional.....	67
BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHANSAN.....		70
4.1.	Gambaran Umum Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan	70
4.2.	Gambaran Umum Kepuasan Publik.....	74
4.3.	Identitas Informan Penelitian.....	78
4.4.	Peran Unit Layanan Pengadaan (ULP) Dalam Pengadaan Barang/Jasa Yang Transparan dan Akuntabel.....	79
4.5.	Pembahasan.....	101

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	123
5.1. Kesimpulan.....	123
5.2. Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. SOP Penerimaan Paket Lelang.....	50



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2. Siklus Pengadaan Barang/Jasa.....	56
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran	62



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tujuan pemerintah di era otonomi daerah ialah menjadikan daerah sebagai wadah yang tepat bagi pertumbuhan dan perkembangan pembangunan di berbagai sektor. Seiring dengan terjadinya perubahan sistem politik Indonesia dari sentralisasi ke desentralisasi dalam sistem otonomi daerah dewasa ini dalam pembangunan sangat diperlukan oleh suatu daerah. Setiap daerah berusaha untuk membangun daerahnya, pemerintah dalam hal ini sebagai institusi yang mempunyai fungsi atas pengaturan, pembangunan, pelayanan publik, dan pemberdayaan dituntut untuk dapat menjadi sarana dalam membangun daerahnya.

Pengadaan barang/jasa dalam kegiatan pembangunan di pemerintah memiliki ukuran yang cukup besar, baik dilihat dari besaran porsi anggarannya. Mengingat pentingnya pengaturan yang baik dalam kegiatan pengadaan maka diperlukan suatu sistem yang dapat mengubah proses pengadaan barang/jasa dari kegiatan transaksional yang hanya melihat pengadaan sebagai proses administratif dari upaya mendapatkan barang/jasa dengan beberapa pilihan kegunaan dapat diubah menjadi suatu kegiatan strategis sebagai satu kesatuan yang utuh dan berkesinambungan dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Dengan adanya pemenuhan kebutuhan untuk memiliki suatu organisasi sebagai wadah tempat pelayanan, tukar pikiran, diskusi ataupun mencari informasi

terhadap pengadaan barang dan jasa, maka perlu adanya suatu ULP di Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah dan institusi lainnya (K/L/D/I) tidak dapat dihindari. Untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi pemerintahan berupa pembangunan, pemberdayaan, pelayanan dan pengaturan seperti yang dikemukakan oleh Rosenbloom (1993) dan Rasyid (1997), pemerintah dituntut untuk menyediakan anggaran yang setiap tahun semakin meningkat sesuai dengan tingkat kebutuhan dan kualitas yang diharapkan oleh semua stakeholders. Anggaran tersebut dipergunakan untuk berbagai keperluan guna mendukung dan melancarkan pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan, salah satunya adalah dalam rangka pengadaan barang/jasa pemerintah.

Pengadaan barang/jasa yang pembiayaannya baik sebagian atau seluruhnya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara merupakan pengadaan barang dan jasa dilingkungan pemerintah yang bertujuan untuk menyediakan barang jasa public . Penyelenggaraan pengadaan barang dan jasa yang tidak sehat berdampak pada kerugian yang akan ditanggung masyarakat, termasuk rendahnya kualitas pelayanan yang diterima pemerintah. Oleh karena itu, tuntutan dan kebutuhan akan peningkatan kualitas dan kuantitas dalam pengadaan barang/jasa pemerintah pun semakin meningkat. Untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan tersebut diperlukan suatu organisasi khusus yang berfungsi untuk melayani dan menangani proses pengadaan barang/jasa pemerintah. (Maria Avalia 2014).

Pengadaan barang/jasa pemerintah yang dibiayai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Anggaran / Pendapatan dan Belanja Daerah (APBN/APBD) harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip pengadaan yaitu efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil/tidak diskriminatif dan akuntabel, sebagai bagian utama dari peraturan tentang pengadaan barang/jasa pemerintah untuk mewujudkan pengadaan yang kredibel dan mensejahterakan bangsa serta untuk menghindari dan mencegah terjadinya hal-hal yang bertentangan dengan etika pengadaan, diantaranya pertentangan kepentingan para pihak, pemborosan dan kebocoran keuangan negara, penyalahgunaan wewenang dan/atau kolusi dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, yang secara langsung atau tidak langsung merugikan Negara. (Maharani dkk, 2016)

Untuk mewujudkan hal tersebut maka telah dilakukan perubahan terhadap system Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dalam hal metode pengadaan, sehingga melalui Perpres Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang diperkuat dengan Perpres Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Strategi Nasional Pencegahan Dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014 serta Inpres Tentang Aksi Pencegahan Dan Pemberantasan Korupsi yang dikeluarkan setiap tahunnya mengamanatkan bahwa metode pengadaan yang paling tepat untuk digunakan adalah Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik atau *Electronic Procurement* (*Perpres 54 / 2010*)

Selanjutnya berdasarkan ketentuan pasal 3 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) Perpres Nomor 70/2012 tersebut, ULP bersifat tetap, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada. ULP dapat diwadahi dalam unit struktural tersendiri yang pembentukannya berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang mengatur kelembagaan pemerintah. Adapun ULP yang melekat pada unit yang sudah ada diintegrasikan pada unit struktural yang secara fungsional melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pengadaan barang/jasa. Perangkat ULP ditetapkan sesuai kebutuhan yang paling kurang terdiri atas fungsi-fungsi: Kepala; Ketatausahaan/Sekretariat; dan Kelompok Kerja.

Unit Layanan Pengadaan (ULP) merupakan unit yang berfungsi melaksanakan pengadaan barang/jasa di Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah dan institusi lainnya (K/L/D/I) yang bersifat permanen. ULP dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada. Pasal 14 Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 (Perpres 54/2010) menyatakan bahwa K/L/D/I diwajibkan mempunyai ULP yang dapat memberikan pelayanan/pembinaan di bidang Pengadaan Barang/Jasa. Seperti dikutip menurut Kajian Ringkas Biro Hukum Kementerian PPN/Bappenas (2012) yaitu:

Adanya ULP diharapkan banyak manfaat yang bisa diperoleh antara lain:

- 1) Dengan dibentuknya ULP maka diharapkan dapat meningkatkan kapasitas institusi (ULP) secara terencana dan berkelanjutan, termasuk di dalamnya

pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia ULP dan mengembangkan prosedur dan tata kerja terkait pengadaan.

- 2) Karena sifatnya yang permanen, maka diharapkan informasi-informasi terkait pengadaan dapat terkompilasi dan terintegrasi dengan baik dan lengkap sehingga dapat dimanfaatkan sebagai pusat informasi pengadaan. ULP dapat menjadi pusat informasi yang dapat menjadi rujukan bagi organ pengadaan lain seperti Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran (PA/KPA), Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), dan pihak terkait lainnya yang membutuhkan berbagai data dan informasi seperti (daftar hitam penyedia, daftar asuransi/bank penjamin/lembaga penjaminan, rincian harga pasar, dan lain sebagainya).
- 3) ULP dalam hal ini dapat melaksanakan fungsi konsultatif bagi organ pengadaan lain, misalnya PA/KPA dalam membuat Rencana Umum Pengadaan ataupun PPK dalam melaksanakan tugasnya (menyusun Harga Perkiraan Sendiri, rancangan kontrak, dan lain sebagainya). ULP pun dapat melaksanakan fungsi pengembangan dan pendidikan keahlian di bidang pengadaan barang/jasa bagi staf dilingkungan K/L/D/I.
- 4) Pembentukan ULP juga diharapkan dapat mencegah terjadinya KKN yang dapat dilakukan antara Panitia dan Penyedia.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan

Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, telah mengatur dan menetapkan organisasi yang khusus menangani proses pengadaan barang/jasa pemerintah dalam bentuk Unit Layanan Pengadaan (ULP). ULP merupakan unit yang berfungsi melaksanakan pengadaan barang/jasa di Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dan Institusi (K/L/Pemda/I) yang bersifat permanen. ULP dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada. Dalam Pasal 14 dan 130 ayat (1) Peraturan Presiden tersebut dinyatakan bahwa ULP bertugas untuk memberikan pelayanan/pembinaan di bidang Pengadaan Barang/Jasa, sehingga wajib dibentuk pada K/L/Pemda/I paling lambat pada Tahun Anggaran 2014.

Kemudian dalam Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 5 Tahun 2015 tentang Unit Layanan Pengadaan, disebutkan tujuan pembentukan ULP, yaitu:

- 1) Menjamin pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa lebih terintegrasi atau terpadu sesuai dengan Tata Nilai Pengadaan; dan
- 2) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi K/L/Pemda/I

Berdasarkan tujuan pembentukan ULP tersebut, diharapkan ULP yang ideal adalah sebuah organisasi mandiri yang mampu mencapai tujuan pembentukannya.

Pada saat ini kondisi ULP yang ada di K/L/Pemda/I sebagian kecil masih pada tahap konsolidasi pembentukan dan sebagian lainnya sudah ada yang dibentuk secara permanen. Bentuk kelembagaan ULP belum mempunyai keseragaman selain itu masih banyak anggota pokja yang tersebar baik di pemerintah pusat maupun di pemerintah daerah. Bentuk kelembagaan ULP ini juga ikut mempengaruhi peran dan kinerja ULP dalam mewujudkan pengadaan barang/jasa pemerintah yang transparan, adil, efisien, efektif dan profesional.

Melihat perkembangan dalam pengadaan barang/jasa Pemerintah yang semakin kompleks dan mempunyai peran dan fungsi yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efisien, bersih, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, maka profesionalisme dan peningkatan kapasitas organisasi ULP merupakan suatu keharusan yang mendesak untuk dilaksanakan.

Untuk meningkatkan kapasitas dan profesionalitas ULP, maka perlu dilakukan pengembangan kapasitas ULP baik oleh ULP sendiri maupun oleh LKPP. Pengembangan kapasitas dan profesionalitas ULP harus dilakukan secara terarah/terfokus, sistematis dan sesuai dengan kondisi nyata masing-masing ULP.

Dengan keterkaitan *Clean governance* (CG) dengan akuntabilitas administrasi publik dalam menjalankan tugas, fungsi dan tanggungjawabnya. Apakah dalam menjalankan tugas, fungsi, dan wewenang yang diberikan kepadanya, mereka tidak melakukan tindakan yang menyimpang dari etika administrasi publik. Dengan demikian etika administrasi publik akan memberikan

suatu peran standarisasi baik dan buruk. Untuk menemukan pemerintahan yang bersih dan berwibawa sangat tergantung kepada hal-hal berikut ini (Thoha, 2004):

- 1) Pelaku-pelaku dari pemerintahan, dalam hal ini sangat ditentukan oleh kualitas sumberdaya aparturnya
- 2) Kelembagaan yang dipergunakan oleh pelaku-pelaku pemerintahan untuk mengaktualisasikan kinerjanya
- 3) Perimbangan kekuasaan yang mencerminkan seberapa jauh sistem pemerintahan itu harus diberlakukan
- 4) Kepemimpinan dalam birokrasi publik yang berakhlak (visionary), demokratis dan responsif.

Bila ditinjau dari perspektif Sumber Daya Manusia walaupun anggota Pokja bersertifikat namun dalam kenyataannya masih ada yang kurang memahami proses pengadaan barang/jasa tersebut dalam keseharian di lapangan, seperti proses tahapan dalam lelang antara lain mulai dari Pengumuman Pascakualifikasi, Pemberian Penjelasan, Evaluasi penawaran, Evaluasi Dokumen Kualifikasi dan Pembuktian Kualifikasi, Penetapan pemenang, Masa Sanggah Hasil Lelang, sampai proses penandatanganan kontrak. Serta untuk jenjang karir, sampai sekarang belum ada kejelasan status jenjang karir untuk kedepannya sebagai anggota Pokja. Untuk intensif honor, sampai sekarang intensif biaya honorarium sebagai anggota Pokja masih terlalu kurang dan rendah sehingga menyebabkan adanya anggota Pokja yang kemungkinan dapat menerima suap uang, padahal

pekerjaan sebagai Pejabat Pengadaan/Anggota Pokja ULP memiliki resiko yang tinggi dalam tanggung jawab pekerjaan. Dengan resiko pekerjaan yang tinggi namun tidak didukung dengan pembagian waktu tugas kerja yang sesuai dan juga tidak didukung dengan penghargaan biaya intensive yang sesuai dengan resiko kerja, maka mengakibatkan ada beberapa anggota Pokja ataupun Pejabat Pengadaan yang bersertifikat sebagai anggota Pokja menghindar dari tugas menangani pekerjaan pengadaan, yang mana ini dapat dilihat dari adanya beberapa pegawai yang sudah bersertifikat namun tidak aktif dalam Pokja ULP.

Untuk proses lelang sendiri sudah menggunakan Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat LPSE adalah unit kerja K/L/D/I yang dibentuk untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik. Untuk proses ini sampai sekarang terkadang masih terkendala pada Pihak Penyedia Jasa/Barang ataupun pada Pihak anggota ULP karena masih saja ada yang kurang mengenal ataupun mahir dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada observasi awal terlihat bahwa implementasi dari pelayanan publik sebagai kontribusi serta peran unit layanan pengadaan tergolong masih rendah.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik mengidentifikasi kinerja Unit Layanan Pengadaan di Poltekkes Medan, maka dapat dikemukakan suatu rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pelayanan publik unit layanan pengadaan dalam pelaksanaan pengadaan barang jasa yang transparan dan akuntabel pada tahun 2017
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik unit layanan pengadaan dalam pelaksanaan pengadaan barang jasa yang transparan dan akuntabel pada tahun 2017

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk melihat:

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisa pelayanan publik unit layanan pengadaan dalam pelaksanaan pengadaan barang jasa yang transparan dan akuntabel
2. Untuk Mengetahui apakah pelayanan publik unit layanan pengadaan dalam pelaksanaan pengadaan barang jasa dapat transparan dan akuntabel

1.4. Manfaat Penelitian

Diharapkan melalui penelitian ini diperoleh manfaat antara lain:

- a. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan yang dapat berguna untuk memberikan masukan yang berarti dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Terutama yang berkaitan dengan masalah pelayanan publik.

b. Manfaat bagi institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan detail tentang kelebihan maupun kekurangan dari pelayanan publik dalam pelaksanaan pengadaan barang jasa yang transparan dan akuntabel serta pengaruhnya terhadap pengguna anggaran baik PPK, Pokja ULP maupun Penyedia Jasa.

c. Manfaat Bagi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Sebagai masukan bagi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang mengatur tentang Pengadaan Barang/Jasa untuk diperbaiki atau dikembangkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori-Teori Yang Mendukung

2.1.1. Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, pelayanan umum didefinisikan sebagai “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.”

Sementara Waworuntu (1997) memberikan pengertian Pelayanan yakni:

- 1) Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai instansi Anda kepada masyarakat.
- 2) Pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan instansi Anda.
- 3) Pelayanan masyarakat menuntut pegawai untuk menanggapi pada masyarakat.
- 4) Bagi kebanyakan masyarakat, Adalah instansi Anda itu.

Menurut Lovelock (1996), terdapat 8 (delapan) karakteristik jasa yang membedakan jasa dengan barang, yaitu:

1) Sifat produk

Hasil produk manufaktur adalah barang sebagai obyek, alat atau benda dimana bersifat tangible, atau dapat diraba. Sedangkan hasil produk Analisis terhadap layanan adalah perbuatan, unjuk kerja ataupun usaha dimana bersifat intangible atau tidak dapat diraba.

2) Konsumen terlibat dalam produksi

Pelanggan terlibat aktif dalam pemberian produk layanan, misalnya dalam restoran *fast food* dimana pelanggan melayani dirinya sendiri, atau dalam memotong rambut di salon dimana pelanggan membantu staf pemberi layanan memberi masukan tentang model rambut yang dia ingini.

3) Manusia sebagai bagian dari produk

Kualitas staf layanan sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan, karena manusia merupakan bagian dari produk.

4) Masalah pengendalian kualitas

Berbeda dengan produk manufaktur dimana standar mutu bisa diproduksi jauh sebelum barang tersebut dikirim ke konsumen, suatu layanan dikonsumsi pada saat diproduksi (*real time*). Hal ini membuat penyajian kualitas layanan menjadi tidak konsisten sehingga membuat kontrol mutu sulit untuk dilaksanakan.

5) Kesulitan pelanggan untuk mengevaluasi

Kebanyakan barang cenderung lebih mudah untuk mengevaluasi kualitas yang dimilikinya, dimana produk dapat dinilai kualitasnya melalui warna, bentuk, harga, kesesuaian, rasa, kekerasan dan aromanya. Sedangkan produk jasa, pelanggan sulit untuk mengevaluasi kualitasnya walaupun produk jasa tersebut telah dikonsumsi oleh pelanggan.

6) Tidak dapat disimpan

Karena layanan adalah suatu perbuatan, bukan barang, maka tidak bisa disimpan. Hal-hal seperti peralatan, fasilitas dan staf pemberi layanan mungkin bisa dipersiapkan tetapi hal ini lebih bersifat sebagai alat penunjang pelayanan.

7) Pentingnya masalah waktu

Faktor waktu sangat penting dalam usaha layanan. Banyak layanan yang harus dilakukan dalam real time. Ada batas waktu bagi konsumen untuk menunggu hingga layanan diberikan atau layanan selesai diberikan.

8) Jalur distribusi yang berbeda.

Tidak seperti produk manufaktur yang selalu membutuhkan jalur distribusi secara fisik, distribusi produk layanan bisa dilakukan melalui jalur elektronik misalnya pancaran siaran televisi atau layanan pengiriman uang (*electronic funds transfer*) atau juga melalui jalur-jalur nonfisik lainnya misalnya retail outlet dan lain-lain.

Menurut Parasuraman, dkk, (1990) produk jasa memiliki 3 (tiga) karakteristik yang membedakannya dari produk barang, yaitu:

1) *Intangible* (tak nyata)

Jasa adalah perbuatan atau tindakan tidak dapat dilihat, dirasa, dan disentuh dengan cara yang sama seperti produk barang. Produk jasa itu, tidak berbentuk tetapi keberadaannya dapat dirasakan oleh pemakai pada saat proses pelayanan tersebut terjadi.

2) *Heterogeneous* (heterogen)

Pelayanan yang diberikan bervariasi dari penyedia jasa yang satu dengan yang lain, dari konsumen ke konsumen lainnya dan dari hari ke hari. Jasa adalah perbuatan atau tindakan yang dihasilkan oleh manusia, sehingga tidak ada dua jasa yang akan sama, setiap jasa permintaan yang unik atau pengalaman atas jasa dengan cara yang unik.

3) *Inseparable* (tak terpisahkan)

Pelayanan dirasakan pada saat proses pelayanan itu diproduksi sehingga pelayanan itu tidak dapat disimpan sedangkan barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam produk jasa. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektifitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawan.

Sedangkan Kotler (2003) membedakan jasa dari produk barang adalah sebagai berikut:

1) *Intangibility* (tak nyata)

Produk jasa itu, tidak berbentuk tetapi keberadaannya dapat dirasakan oleh pemakai pada saat proses pelayanan tersebut terjadi. Jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli atau dikonsumsi. Konsep intangible itu sendiri memiliki dua pengertian (Berry dalam Tjiptono, 2000) yaitu:

- a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
- b. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

2) *Inseparability* (tak terpisahkan)

Pelayanan dirasakan pada saat proses pelayanan itu diproduksi sehingga pelayanan itu tidak dapat disimpan. Pelayanan biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan konsumsi secara bersamaan.

3) *Perishability* (mudah habis)

Karakteristik inseparability mengakibatkan jasa tersebut bersifat mudah habis tetapi 'efek' dari jasa itu masih dapat dirasakan konsumen. Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

4) *Variability* (bervariasi)

Pelayanan disediakan oleh manusia untuk manusia dan setiap manusia memiliki persepsi yang berbeda maka pelayanan yang diberikan dan yang diterima bervariasi dari satu individu ke individu lainnya dan dari waktu ke waktu. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa

(Bovee, Houston dan Thill dalam Tjiptono 2000) yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi pegawai dalam melayani pelanggan, dan beban kerja organisasi.

Karakteristik yang diberikan oleh Parasuraman dkk, Kotler dkk tidak jauh berbeda, hanya saja Kotler dkk menambahkan bahwa jasa tidak dapat disimpan karena karakteristik dari *inseparability*-nya.

Sedangkan menurut Bergman (1994) karakteristik yang membedakan antara *service* (jasa) dan barang, adalah:

- 1) *Service* bersifat *intangibile* dan mungkin sulit bagi produsen dan konsumen untuk menjelaskannya dan mengaksesnya
- 2) Pelanggan selalu turut ambil bagian dalam proses penyediaannya
- 3) *Service* dinikmati sampai sebatas mana *service* itu dapat dinikmati, karena *service* itu tidak dapat disimpan atau dipindahkan untuk pelanggan lainnya.
- 4) Pelanggan tidak menjadi pemilik dari sesuatu ketika dia membeli *service*
- 5) *Service* merupakan suatu aktivitas atau proses yang tidak dapat dirasakan/dicoba-coba oleh pelanggan sebelum dia membelinya
- 6) *Service* sering terdiri dari sistem *subservice*. Pelanggan mengakses keseluruhan dari *subservice*. Kualitas dan ketertarikan atas *services* bergantung pada pengalaman pelanggan terhadap keseluruhan tersebut diatas.

Sementara definisi yang diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip dalam Ratmino dan Winarsih (2006) dibawah ini:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Menurut Moenir (2006), bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Aktivitas merupakan proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan. Pelaksanaan pelayanan harus dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan suatu standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapat layanan.

Pernyataan tersebut di atas diperjelas oleh Lukman (1999), yang mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik atau non-fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan sangat erat hubungannya dengan kehidupan manusia, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Berdasarkan pengertian pelayanan diatas, Walijatun (2000), mengatakan bahwa pelayanan masyarakat ditujukan kepada publik dalam arti luas, yang bersifat internal maupun eksternal. Masyarakat internal adalah masyarakat ada dilingkungan kerja organisasi itu sendiri. Masyarakat eksternal adalah masyarakat dilingkungan administrasi publik diluar organisasi dan masyarakat. Pelayanan internal misalnya pelayanan kenaikan pangkat. Pelayanan eksternal misalnya melayani permohonan hak dan sebagainya. Mengenai istilah untuk menyebut mereka yang dilayani, sementara ini dipakai istilah “pelanggan”. Pelanggan adalah terjemahan dari customer, tetapi dirasakan kurang tepat. Istilah “konsumen” juga dirasakan kurang tepat karena seperti pemakai barang (bukan jasa) sedangkan dibidang pertanahan sering disebut “pemohon”.

Menurut Mahmudi (2005), bahwa standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (Pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat) sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

1) Prosedur Pelayanan

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

2) Waktu penyelesaian

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

3) Biaya pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4) Produk pelayanan

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

5) Sarana dan prasarana

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

\

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

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

2.1.2. Pelayanan Publik

Ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakekatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001). Dengan demikian pemerintah memiliki tanggung jawab penuh atas Pelayanan Publik yang baik.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut American *Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (1984) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang diwujudkan serta tidak

menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut Lovelock (1991), “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani; *service*/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995). Berdasarkan uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Seorang administrator diharapkan akan memberikan sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih mendahulukan kepentingan masyarakat / umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoah, 1991). Dengan demikian seorang administrator Pelayanan Publik harus memiliki kepedulian terhadap kondisi yang terjadi dimasyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No, 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Meihat definisi diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik dilakukan tiada lain ditujukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

2.1.3. Klasifikasi Pelayanan Publik

Selain kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: (a) pelayanan administratif, (b) pelayanan barang, (c) pelayanan jasa.

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan social (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

2.1.4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- 1) **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

- 4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok tertentu;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.1.5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu: penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan pemerintah pusat/daerah. Menurut pasal 1 ayat 4 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik oleh pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Ismail Mohamad (dalam Adi Susila, 2012) mengemukakan berbagai upaya yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik:

1) Penetapan Standar Pelayanan.

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara

pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

2) Pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP).

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

- a. Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus;
- b. Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- c. Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan;
- d. Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan;
- e. Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan;
- f. Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas;

3) Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan.

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang

diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, *survey* kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik;

4) Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan.

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan.

Sedangkan dari sisi makro, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui pengembangan model-model pelayanan publik. Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan publik yang pengelolaannya dapat dilakukan secara private untuk menghasilkan kualitas yang baik. Beberapa model yang sudah banyak diperkenalkan antara lain: *contracting out*, dalam hal ini pelayanan publik dilaksanakan oleh swasta melalui suatu proses lelang, pemerintah memegang peran sebagai pengatur; *franchising*, dalam hal ini pemerintah menunjuk pihak swasta untuk dapat menyediakan pelayanan publik tertentu yang diikuti dengan *price regularity* untuk mengatur harga maksimum. Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu didukung adanya restrukturisasi birokrasi, yang akan memangkas berbagai kompleksitas pelayanan publik menjadi lebih

sederhana. Birokrasi yang kompleks menjadi ladang bagi tumbuhnya Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN) dalam penyelenggaraan pelayanan.

2.1.6. Prinsip-Prinsip Dalam Pengadaan Barang/Jasa

Dalam melakukan pengadaan barang/jasa menerapkan prinsip-prinsip yang berlaku. Pengadaan barang/jasa menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut (Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012, pasal 35):

1) Efisien;

Pengadaan barang/jasa harus diusahakan dengan menggunakan dana dan daya yang minimum untuk mencapai kualitas dan sasaran dalam waktu yang ditetapkan atau menggunakan dana yang telah ditetapkan untuk mencapai hasil dan sasaran dengan kualitas yang maksimum.

2) Efektif;

Sesuai dengan kebutuhan dan sasaran yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat yang sebesar-besarnya.

3) Transparan;

Semua ketentuan dan informasi mengenai pengadaan barang/jasa bersifat jelas dan dapat diketahui secara luas oleh penyedia barang /jasa yang berminat serta oleh masyarakat pada umumnya.

4) Terbuka;

Dapat diikuti oleh semua penyedia barang/jasa yang memenuhi persyaratan/kriteria tertentu berdasarkan ketentuan dan prosedur yang jelas

5) Bersaing;

Pengadaan barang/jasa harus dilakukan melalui persaingan yang sehat diantara sebanyak mungkin penyedia barang/jasa yang setara dan memenuhi persyaratan/kriteria, sehingga diperoleh barang/jasa yang ditawarkan secara kompetitif dan tidak ada intervensi yang mengganggu terciptanya mekanisme pasar dalam pengadaan barang/jasa

6) Adil/tidak diskriminatif; dan

Semua calon penyedia barang/jasa mendapatkan perlakuan yang sama dan tidak mengarah untuk memberi keuntungan sepihak tertentu tetap memperhatikan kepentingan nasional.

7) Akuntabel.

Sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku sehingga pengadaan barang/jasa dapat dipertanggungjawabkan.

Pengadaan barang/jasa dapat dilakukan melalui dua cara yaitu cara swakelola dan/ atau pemilihan penyedia barang/jasa (Perpres Nomor 54 Tahun 2010, pasal 3). Metode pemilihan penyedia barang/jasa dapat dilakukan dengan enam cara: (a) Pelelangan umum yaitu pemilihan penyedia pekerjaan konstruksi/jasa lainnya untuk semua pekerjaan yang dapat diikuti oleh semua penyedia barang/jasa yang memenuhi persyaratan; (b) Pelelangan terbatas yaitu pemilihan penyedia pekerjaan konstruksi dengan jumlah penyedia yang mampu melaksanakan diperkirakan terbatas dan untuk pekerjaan yang kompleks; (c)

Pelelangan sederhana atau pemilihan langsung yaitu pengadaan barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya yang tidak kompleks dan bernilai paling tinggi Rp.5.000.000.000,00 (lima milyar rupiah); (d) Penunjuk langsung dilakukan dengan mengundang 1 (satu) penyedia barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya yang dinilai mampu melaksanakan pekerjaan dan/atau memenuhi kualifikasi; (e) Pengadaan langsung dapat dilakukan terhadap pengadaan barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya yang bernilai paling tinggi Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah); atau (f) Sayembara/kontes khusus dilakukan untuk pemilihan penyedia barang/jasa lainnya yang merupakan industri kreatif, inovatif dan budaya dalam negeri (Perpres Nomor 70 Tahun 2012, pasal 35). Maka pengadaan barang/jasa harus melihat prinsip-prinsip yang berlaku di atas.

2.1.7. Transparansi dan Akuntabilitas

Konsep dan pengertian “transparansi” menurut (Mardiasmo 2000), transparansi berarti keterbukaan (openess) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Sesuai dengan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik yaitu Undang-undang No 14 Tahun 2008, maka masyarakat memiliki hak atas informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik yang diselenggarakan

pemerintah. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan horizontal *accountability* antara pemerintah daerah dengan masyarakat sehingga tercipta pemerintahan daerah yang bersih, efektif, efisien, akuntabel dan responsif terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi adalah adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Makna dari transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat dilihat dalam dua hal yaitu;

- 1) Salah satu wujud pertanggung jawaban pemerintah kepada rakyat, dan
- 2) Upaya peningkatan manajemen pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mengurangi kesempatan praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN).

Sedangkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam hubungannya dengan pemerintah daerah perlu kiranya perhatian terhadap beberapa hal berikut;

- 1) Publikasi dan sosialisasi kebijakan-kebijakan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah,
- 2) Publikasi dan sosialisasi regulasi yang dikeluarkan pemerintah daerah tentang berbagai perizinan dan prosedurnya; (1) publikasi dan sosialisasi tentang prosedur dan tata kerja dari pemerintah daerah, (2) transparansi

dalam penawaran dan penetapan tender atau kontrak proyek-proyek pemerintah daerah kepada pihak ketiga.

- 3) Kesempatan masyarakat untuk mengakses informasi yang jujur, benar dan tidak diskriminatif dari pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Selanjutnya transparan dalam pengadaan barang dan jasa berarti semua ketentuan dan informasi mengenai pengadaan barang / jasa bersifat jelas dan dapat diketahui secara luas oleh penyedia barang / jasa yang berminat serta oleh masyarakat pada umumnya.

Menurut Taliziduhu Ndraha (2003), konsep akuntabilitas berawal dari konsep pertanggungjawaban, konsep pertanggungjawaban sendiri dapat dijelaskan dari adanya wewenang. Wewenang di sini berarti kekuasaan yang sah. Selanjutnya menurut kumorotomo (1999) akuntabilitas adalah pertanggungjawaban bawahan atas pemenuhan wewenang yang dilimpahkan kepadanya sehingga akuntabilitas merupakan faktor di luar individu dan perasaan pribadinya. Darwin (2004), membedakan konsep pertanggungjawaban menjadi tiga;

- 1) Pertama, akuntabilitas (*accountability*),
- 2) Kedua, tanggungjawab (*responsibility*) dan
- 3) Ketiga, responsivitas (*responsiveness*).

Sebelum menjelaskan tentang pertanggungjawaban sebagai akuntabilitas (*accountability*), di sini akan dijelaskan lebih dahulu pertanggungjawaban sebagai tanggungjawab (*responsibility*) dan sebagai responsivitas (*responsiveness*).

Tanggungjawab (*responsibility*) merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator (birokrasi publik) dalam menjalankan tugasnya. Administrasi negara dinilai bertanggungjawab apabila pelakunya memiliki standar profesionalisme atau kompetensi teknis yang tinggi. Sedangkan konsep responsivitas (*responsiveness*) merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan (masyarakat). Seberapa jauh mereka melihat administrasi negara (birokrasi publik) bersikap tanggap (*responsive*) yang lebih tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi mereka. Pertanggungjawaban sebagai akuntabilitas (*accountability*) merupakan suatu istilah yang pada awalnya diterapkan untuk mengukur apakah dana publik telah digunakan secara tepat untuk tujuan di mana dana publik tadi ditetapkan dan tidak digunakan secara ilegal. Dalam perkembangannya akuntabilitas digunakan juga bagi pemerintah untuk melihat akuntabilitas efisiensi ekonomi program. Usaha-usaha tadi berusaha untuk mencari dan menemukan apakah ada penyimpangan staf atau tidak, tidak efisien apa tidak prosedur yang tidak diperlukan. Akuntabilitas menunjuk pada pada institusi tentang “*checks and balance*” dalam sistem administrasi.

Mohamad Mahsun (dalam amin 2008) membedakan akuntabilitas dan tanggungjawab, menurutnya keduanya merupakan hal yang saling berhubungan tetapi akuntabilitas lebih baik dan berbeda dengan tanggungjawab. Akuntabilitas didasarkan pada catatan/laporan tertulis sedangkan tanggungjawab didasarkan atas kebijaksanaan. Akuntabilitas merupakan sifat umum dari hubungan otoritas asimetrik misalnya yang diawasi dengan yang mengawasi, agen dengan prinsipal atau antara yang mewakili dengan yang diwakili. Dari segi fokus dan cakupannya, tanggungjawab lebih bersifat internal sedangkan akuntabilitas lebih bersifat eksternal.

Mohamad Mahsun (dalam amin 2008) juga membedakan akuntabilitas dalam arti sempit dan arti luas, akuntabilitas dalam pengertian yang sempit dapat dipahami sebagai bentuk pertanggungjawaban yang mengacu pada siapa organisasi (atau pekerja individu) bertanggungjawab dan untuk apa organisasi bertanggungjawab. Sedangkan pengertian akuntabilitas dalam arti luas dapat dipahami sebagai kewajiban pihak pemegang amanah (agen) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Menurut *The Oxford Advance Learner's Dictionary* sebagaimana dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara, akuntabilitas diartikan sebagai “*required or*

expected to give an explanation for one's action" Akuntabilitas diperlukan atau diharapkan untuk memberikan penjelasan atas apa yang telah dilakukan. Dengan demikian akuntabilitas merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja atas tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Miriam Budiarto (dalam Loina Lalolo KP, 2003) mendefinisikan akuntabilitas sebagai pertanggungjawaban pihak yang diberi kuasa mandat untuk memerintah kepada yang memberi mereka mandat Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah sehingga mengurangi penumpukan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi.

Selanjutnya Akuntabel dalam pengadaan barang/jasa berarti harus sesuai dengan aturan dan ketentuan yang terkait dengan pengadaan barang/jasa sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Berdasarkan rangkuman dari berbagai literatur dalam Sartono (2006), terdapat beberapa karakteristik suatu sistem dan prosedur pengadaan barang/jasa pemerintah yang baik, yaitu:

1) Memiliki landasan hukum yang jelas dan transparan

Landasan hukum dari sistem dan prosedur yang berlaku harus cukup kuat sehingga upaya penegakan ketentuan yang diaturnya dapat dilakukan secara efektif (WorldBank, 2001). Transparansi suatu peraturan

merupakan hal yang sangat penting untuk menciptakan suatu peraturan yang mampu mendorong kompetisi, perdagangan dan investasi serta mencegah ditumpangi oleh kepentingan pihak tertentu (OECD, 2002).

2) Dapat dimengerti (*understanable*) oleh pihak-pihak yang berkepentingan
Sistem dan prosedur pengadaan barang/jasa pemerintah seharusnya mudah didapat dan dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan kodifikasi dan publikasi yang memadai atas berbagai peraturan/ketentuan yang diterbitkan (OECD, 2002).

3) Dapat diterapkan (*applicable*)
Sistem dan prosedur pengadaan barang/jasa pemerintah tidak boleh mengatur hal-hal yang tidak dapat diimplementasikan di lapangan. Salah satu penyebab tidak dapat diterapkannya sistem dan prosedur di lapangan adalah kesimpangsiuran, ketidakjelasan interpretasi atas ketentuan sebagai akibat tumpang tindihnya berbagai peraturan yang mengatur berbagai aspek pengadaan barang/jasa pemerintah (WorldBank, 2001).

4) Mendorong terciptanya kompetisi secara fair
Sistem dan prosedur pengadaan seharusnya mendorong untuk terjadinya kompetisi secara sehat. Rose-Ackerman (1996) dalam Celentani dan Ganuza (2001) menyatakan bahwa secara umum, perubahan yang bertujuan mendorong kompetisi dalam suatu perekonomian akan membantu mengurangi dorongan untuk melakukan korupsi.

5) Menyediakan mekanisme umpan balik dan keluhan apabila terjadi ketidaktaatan pada ketentuan yang telah digariskan. Sistem dan prosedur pengadaan juga harus memiliki mekanisme *feedback* sehingga memungkinkan upaya perbaikan dan penyempurnaan yang diperlukan. Mekanisme tersebut juga perlu diciptakan untuk memperkuat upaya untuk dipatuhinya ketentuan yang digariskan. WorldBank mengungkapkan bahwa salah satu penyebab belum berfungsinya sistem pengadaan barang/jasa di Indonesia secara baik adanya tindak lanjut terhadap berbagai protes dalam proses pengadaan dan tidak adanya pemantauan yang sistematis terhadap kepatuhan atas peraturan dan prosedur pengadaan (WorldBank, 2001).

6) Etika Pengadaan Barang/Jasa

Etika pengadaan barang/jasa juga merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan untuk terciptanya pengadaan barang/jasa pemerintah yang sehat. Etika pengadaan berkaitan dengan kelaziman dalam praktek dunia usaha yang dianggap akan menciptakan sistem persaingan usaha yang adil. Etika dalam pengadaan barang/jasa akan mencegah penyalahgunaan wewenang atau kolusi untuk kepentingan pribadi atau golongan yang secara langsung atau tidak langsung dapat merugikan negara.

Etika pengadaan barang/jasa yang baik perlu diciptakan untuk mencegah terjadinya kolusi atau korupsi dalam pengadaan barang/jasa pemerintah.

Salah satu bentuk etika pengadaan barang-jasa antara lain: para pengguna, penyedia, dan pihak terkait tidak menerima, menawarkan, serta menjanjikan pemberian hadiah atau imbalan berupa apa saja kepada siapa pun yang terkait dengan pengadaan barang/jasa.

Dalam kegiatan pengadaan barang/jasa pemerintah, beberapa praktek yang tidak sehat yang perlu dihilangkan antara lain:

- 1) Pemberian imbalan/hadiah kepada panitia pengadaan atau pejabat pada instansi yang menyelenggarakan kegiatan pengadaan barang/jasa (*tender*)
- 2) Adanya peserta pengadaan barang/jasa yang tidak memiliki kompetensi atau kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan (peserta pengadaan hanya bertindak sebagai calo)
- 3) Pemberian discount (potongan harga) yang dilakukan secara tersembunyi yang diberikan kepada oknum panitia pengadaan maupun pejabat pada instansi yang menyelenggarakan kegiatan pengadaan barang/jasa (*tender*).

Sebagai sebuah sistem, sistem dan prosedur pengadaan akan selalu berinteraksi dengan lingkungan dimana sistem tersebut diterapkan. Lingkungan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan suatu sistem pengadaan barang/jasa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Thai, 2001). Aspek lingkungan meliputi lingkungan internal maupun eksternal.

Lingkungan internal dalam pengadaan barang/jasa pemerintah adalah kondisi lingkungan kerja. Kondisi lingkungan kerja yang lebih baik bagi aparatur pemerintah akan memberikan insentif kepada mereka untuk bekerja dengan jujur yang pada akhirnya akan menurunkan tingkat korupsi (Azfar, Lee, Swamy, 2000 dalam Sartono, 2006). Kondisi lingkungan internal pengadaan barang/jasa pemerintah yang baik antara lain:

- 1) Panitia pengadaan selalu dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai ketentuan yang berlaku tanpa ada intervensi dari pihak lain.
- 2) Panitia pengadaan disediakan fasilitas yang memadai untuk dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Terdapat supervisi yang dilakukan oleh pihak internal instansi (Tim Pengawas) agar proses Pengadaan Barang/Jasa dapat berjalan sebagaimana mestinya dan tidak menyalahi peraturan yang ada.

2.1.8. Pengertian ULP dan Proses Pengadaan Barang/Jasa

Dalam Perpres Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah telah memperkenalkan unit pengadaan yang bersifat permanen di Kementerian/Lembaga/SKPD/Institusi lainnya (K/L/D/I). Lembaga ini diarahkan untuk menggantikan panitia pengadaan yang bersifat sementara (*ad hoc*) dalam menjalankan proses pemilihan penyedia barang/jasa di K/L/D/I. Beberapa

pengaturan penting mengenai ULP dalam Perpres Nomor 54 Tahun 2010 adalah sebagai berikut:

1) Umum

ULP adalah unit organisasi pemerintah yang berfungsi melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa di K/L/D/I yang bersifat permanen, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada. ULP pada K/L/D/I dibentuk oleh Menteri / Pimpinan Lembaga / Kepala Daerah / Pimpinan Institusi tersebut. ULP wajib dibentuk untuk melaksanakan pekerjaan:

- a. Pengadaan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa lainnya dengan nilai di atas Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah);
- b. Pengadaan Jasa Konsultansi dengan nilai di atas Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

2) Personil dan Organisasi ULP

- a. Anggota ULP berasal dari pegawai negeri, baik dari instansi sendiri maupun instansi lainnya. Dalam hal Pengadaan Barang/Jasa bersifat khusus dan/atau memerlukan keahlian khusus, ULP dapat menggunakan tenaga ahli yang berasal dari pegawai negeri atau swasta.
- b. Jumlah ULP di masing-masing K/L/D/I disesuaikan dengan rentang kendali dan kebutuhan. ULP dapat dibentuk setara dengan eselon II, eselon III atau eselon IV sesuai dengan kebutuhan K/L/D/I dalam mengelola Pengadaan Barang/Jasa.

c. Perangkat organisasi ULP ditetapkan sesuai kebutuhan yang paling kurang terdiri atas:

- i. Kepala;
- ii. Sekretariat;
- iii. Staf pendukung; dan
- iv. Kelompok kerja.

d. Kelompok kerja (Pokja) bertugas melakukan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa.

Anggota Pokja berjumlah gasal beranggotakan paling kurang 3 (tiga) orang dan dapat ditambah sesuai dengan kompleksitas pekerjaan. Dalam melaksanakan tugasnya, Pokja dapat dibantu oleh tim atau tenaga ahli pemberi penjelasan teknis (*aanwijzer*).

3) Rangkap Jabatan

Anggota ULP dilarang merangkap menjadi:

- a. PPK;
- b. Pengelola Keuangan; dan
- c. Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP), terkecuali menjadi anggota ULP untuk Pengadaan Barang/Jasa yang dibutuhkan instansinya.

4) Persyaratan Anggota Pokja ULP

Anggota Pokja ULP wajib memiliki persyaratan:

- a. Memiliki integritas, disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas;

- b. Memahami pekerjaan yang akan diadakan;
 - c. Memahami jenis pekerjaan tertentu yang menjadi tugas ULP/Pejabat Pengadaan yang bersangkutan;
 - d. Memahami isi dokumen, metode dan prosedur Pengadaan;
 - e. Tidak mempunyai hubungan keluarga dengan Pejabat yang menetapkannya sebagai anggota ULP/Pejabat Pengadaan;
 - f. Memiliki Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa sesuai dengan kompetensi yang dipersyaratkan; dan
 - g. Menandatangani Pakta Integritas.
- 5) Tugas pokok dan kewenangan ULP
- ULP bertugas dan berwenang untuk :
- a. Menyusun rencana pemilihan Penyedia Barang/Jasa;
 - b. Menetapkan Dokumen Pengadaan;
 - c. Menetapkan besaran nominal Jaminan Penawaran;
 - d. Mengumumkan pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa di website K/L/D/I masing masing dan papan pengumuman resmi untuk masyarakat serta menyampaikan ke LPSE untuk diumumkan dalam Portal Pengadaan Nasional;
 - e. Menilai kualifikasi Penyedia Barang/Jasa melalui prakualifikasi atau pascakualifikasi;
 - f. Melakukan evaluasi administrasi, teknis dan harga terhadap penawaran yang masuk;

g. khusus untuk ULP:

1. Menjawab sanggahan;
2. Menetapkan Penyedia Barang/Jasa untuk:
 - Pelelangan atau Penunjukan Langsung untuk paket Pengadaan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Lainnya yang bernilai paling tinggi Rp100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah); atau
 - Seleksi atau Penunjukan Langsung untuk paket Pengadaan Jasa Konsultansi yang bernilai paling tinggi Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah);
3. Menyerahkan salinan Dokumen Pemilihan Penyedia Barang/Jasa kepada PPK;
4. Menyimpan dokumen asli pemilihan Penyedia Barang/Jasa;
- h. Menyerahkan dokumen asli pemilihan Penyedia Barang/Jasa kepada PA/KPA;
- i. Membuat laporan mengenai proses dan hasil Pengadaan kepada Menteri/Pimpinan Lembaga/Kepala Daerah/Pimpinan Institusi; dan
- j. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan Pengadaan Barang/Jasa kepada PA/KPA.

Selain tugas pokok dan kewenangan ULP sebagaimana diatas, dalam hal diperlukan ULP dapat mengusulkan kepada PPK untuk :

- a. Perubahan HPS; dan/atau
- b. Perubahan spesifikasi teknis pekerjaan.

Berdasarkan konklusi dari Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tersebut di atas, beberapa hal dalam proses pengadaan barang/jasa dapat didefinisikan dalam pengertian dan istilah sebagai berikut:

- 1) Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut dengan Pengadaan Barang/Jasa adalah kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa oleh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi lainnya yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa.
- 2) Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi lainnya, yang selanjutnya disebut K/L/D/I adalah instansi/institusi yang menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).
- 3) Pengguna Anggaran yang selanjutnya disebut PA adalah Pejabat pemegang kewenangan penggunaan anggaran Kementerian / Lembaga / Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Pejabat yang disamakan pada Institusi lain Pengguna APBN/APBD.
- 4) Kuasa Pengguna Anggaran yang selanjutnya disebut KPA adalah pejabat yang ditetapkan oleh PA untuk menggunakan APBN atau ditetapkan oleh Kepala Daerah untuk menggunakan APBD.
- 5) Pejabat Pembuat Komitmen yang selanjutnya disebut PPK adalah pejabat yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa.

- 6) Unit Layanan Pengadaan yang selanjutnya disebut ULP adalah unit organisasi pemerintah yang berfungsi melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa di K/L/D/I yang bersifat permanen, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada.
- 7) Penyedia Barang/Jasa adalah badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Konsultansi/Jasa Lainnya
- 8) Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang selanjutnya disebut LPSE adalah unit kerja K/L/D/I yang dibentuk untuk menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik.
- 9) E-Tendering adalah tata cara pemilihan Penyedia Barang/Jasa yang dilakukan secara terbuka dan dapat diikuti oleh semua Penyedia Barang/Jasa yang terdaftar pada sistem pengadaan secara elektronik dengan cara menyampaikan 1 (satu) kali penawaran dalam waktu yang telah ditentukan.
- 10) Pekerjaan Konstruksi adalah seluruh pekerjaan yang berhubungan dengan pelaksanaan konstruksi bangunan atau pembuatan wujud fisik lainnya.
- 11) Jasa Konsultansi adalah jasa layanan profesional yang membutuhkan keahlian tertentu diberbagai bidang keilmuan yang mengutamakan adanya olah pikir (*brainware*).

Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa dilakukan melalui:

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

Pengadaan Barang/Jasa menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

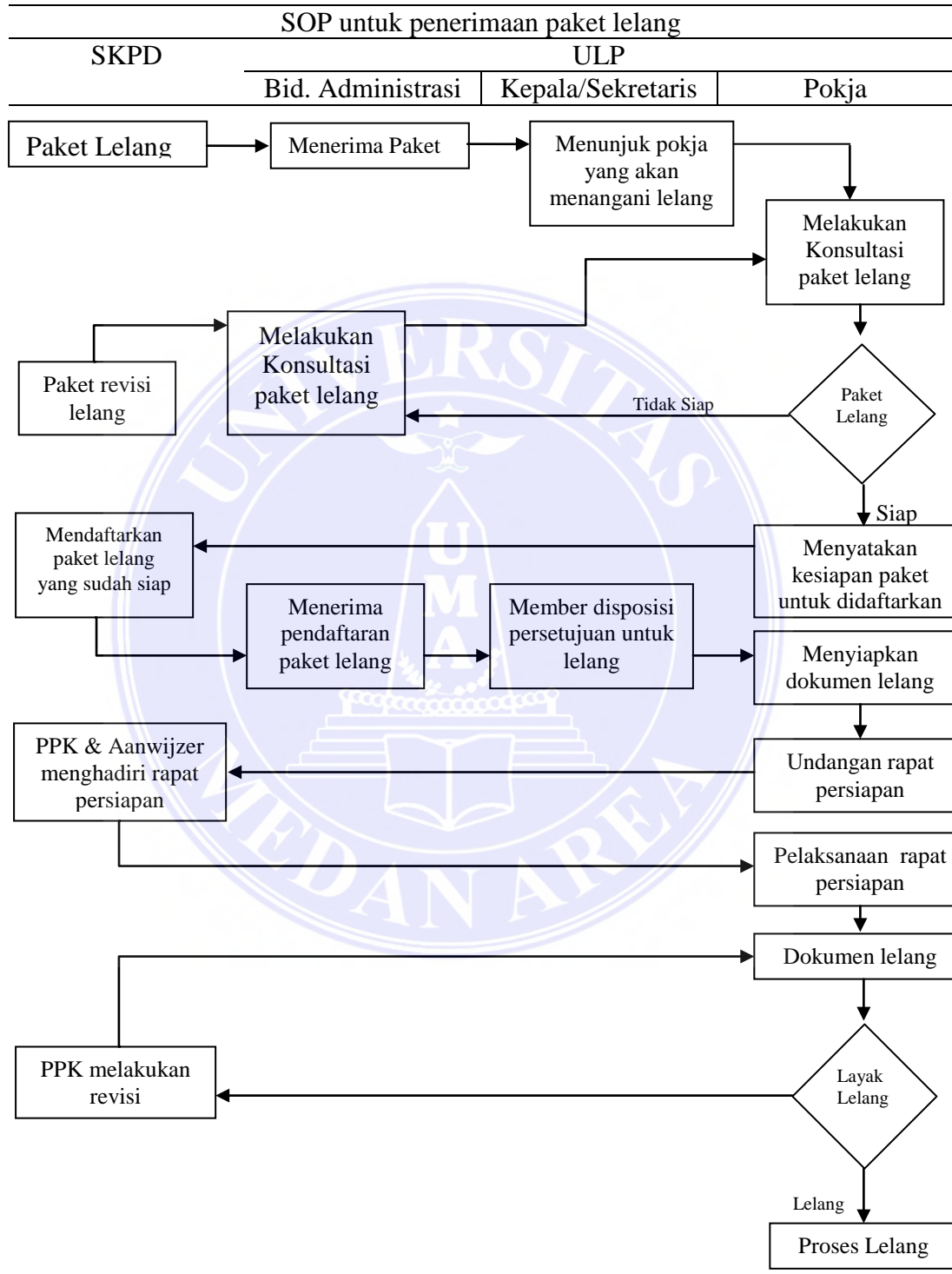
- a. Efisien;
- b. Efektif;
- c. Transparan;
- d. Terbuka;
- e. Bersaing;
- f. Adil/tidak diskriminatif; dan
- g. Akuntabel.

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

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

Merujuk pada ketentuan pengadaan barang/jasa yang tertuang dalam Perpres, secara umum proses pengadaan barang/jasa seperti penjelasan di atas, maka ULP Poltekkes Medan dalam pelaksanaannya menjabarkan proses tersebut secara lebih detail menjadi standar operasional prosedur (SOP) yang dituangkan dalam Peraturan. Saat ini SOP yang sudah dimiliki adalah SOP yang berhubungan dengan penerimaan paket pelelangan dan proses pelelangan seperti dapat dilihat pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel. 2.1.



Sumber : ULP Poltekkes Medan

2.1.9. Peran Unit Layanan Pengadaan Dalam Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa

Pengadaan Barang dan Jasa adalah atau yang lebih dikenal dengan istilah lelang, banyak dilakukan oleh instansi pemerintah maupun sektor swasta. Kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh barang dan jasa oleh suatu instansi / lembaga yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa tersebut.

Schiavo-Campo dan Sundaram (2000) dalam Sartono (2006) mendefinisikan pengadaan barang/jasa pemerintah (*government procurement*) sebagai: *The acquisition of goods, services, and public works in a timely manner that result in best value to the government and the people* (perolehan barang, jasa dan prasarana umum dalam waktu tertentu yang menghasilkan nilai terbaik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat).

Lebih jauh Schiavo-Campo dan Sundaram (2000) dalam Sartono (2006) mengungkapkan adanya karakteristik pengadaan barang / jasa di sektor privat (swasta) yang tidak ada pada pengadaan di sektor pemerintah, salah satunya sekarang melalui Unit Layanan Pengadaan (ULP).

Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 mewajibkan dibentuknya Unit Layanan Pengadaan (ULP) paling lambat tahun 2014. Unit Layanan Pengadaan (ULP) merupakan unit organisasi pemerintah yang berfungsi melaksanakan

pengadaan barang / jasa di Kementrian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Instansi lainnya yang bersifat permanen, Berdasarkan ketentuan pasal 3 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012, ULP bersifat permanen, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada. ULP dapat diwadahi dalam unit struktural tersendiri yang pembentukannya berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang mengatur kelembagaan pemerintah. Adapun Unit Layanan Pengadaan (ULP) yang melekat pada unit yang sudah ada diintegrasikan pada unit struktural yang secara fungsional melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pengadaan barang/jasa.

Perangkat Unit Layanan Pengadaan (ULP) ditetapkan sesuai kebutuhan yang paling kurang terdiri atas fungsi-fungsi: Kepala; Ketatausahaan/Sekretariat; dan Kelompok Kerja. Merujuk pada ketentuan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, Unit Layanan Pengadaan (ULP) dapat dikategorikan sebagai Lembaga Pelaksana di daerah Daerah yang merupakan unsur pendukung lembaga kepala daerah. Lembaga pelaksana Teknis Daerah dapat berbentuk Badan, Kantor, dan Rumah Sakit ataupun di Politeknik. Dengan demikian secara normatif, Unit Layanan Pengadaan (ULP) dapat berbentuk Badan atau Kantor. Merujuk pada Kajian yang dilakukan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP), untuk menentukan bentuk organisasi Unit Layanan Pengadaan (ULP) dapat digunakan kriteria sebagai berikut: Untuk menentukan besaran organisasi Unit Layanan

Pengadaan tersebut dapat ditentukan melalui model perhitungan berdasarkan skor dari variabel-variabel (Kajian Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/jasa Pemerintah (LKPP, 2013):

- 1) Jumlah rata-rata nilai paket pengadaan barang dan jasa selama 3 (tiga) tahun terakhir;
- 2) Jumlah rata-rata paket pengadaan jasa konstruksi selama 3 (tiga) tahun terakhir;
- 3) Jumlah rata-rata paket pengadaan jasa konsultasi selama 3 (tiga) tahun terakhir;
- 4) Jumlah rata-rata paket pengadaan jasa lainnya selama 3 (tiga) tahun terakhir.

Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa fungsi utama Unit Layanan Pengadaan (ULP) adalah pelaksana pengadaan. Dalam organisasi pengadaan barang / jasa pemerintah ditetapkan adanya Unit Layanan Pengadaan (ULP) / Pejabat Pengadaan yang dapat memberikan pelayanan / pembinaan dibidang pengadaan barang / jasa. Unit Layanan Pengadaan (ULP) dibentuk oleh Menteri / pimpinan lembaga / Kepala Daerah / Pimpinan Institusi yang ditetapkan untuk pengadaan barang / pekerjaan konstruksi / jasa lainnya dengan nilai di atas Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) dan pengadaan jasa konsultasi dengan nilai di atas Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2011 tentang pembentukannya, Unit Layanan Pengadaan (ULP) hanya melaksanakan paket – paket yang dilakukan dengan mekanisme lelang dan seleksi. Struktur organisasi dan tata kerja ULP dalam Perpres Nomor 54 Tahun 2010 disebutkan bahwa anggota kelompok kerja (Pokja) berjumlah gasal beranggotakan paling kurang 3 (tiga) orang dan dapat dibantu oleh tim atau tenaga ahli pemberi penjelasan teknis (aanwijzer). Adapun tugas pokok dan kewenangan Unit Layanan Pengadaan (ULP) / Pejabat Pengadaan adalah menyusun rencana pemilihan penyedia barang/jasa, menetapkan dokumen pengadaan, menetapkan besaran nominal jaminan penawaran, mengumumkan pelaksanaan pengadaan barang / jasa di Website masing – masing dan papan pengumuman resmi untuk masyarakat serta menyampaikan ke Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) untuk diumumkan dalam portal pengadaan Nasional, menilai kualifikasi penyedia barang / jasa melalui prakualifikasi atau pascakualifikasi, dan melakukan evaluasi administrasi, teknis dan harga terhadap penawaran yang masuk.

2.1.10. Pengelolaan Unit Layanan Pengadaan

Sebagai unit baru dalam Kementerian/Lembaga/Daerah/Institusi baik yang sebelumnya bersifat adhoc maupun belum ada sama sekali, pembentukan Unit Layanan Pengadaan (ULP) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden no 70 tahun 2012, dan sebagaimana disebutkan dalam Perka Lembaga Kebijakan

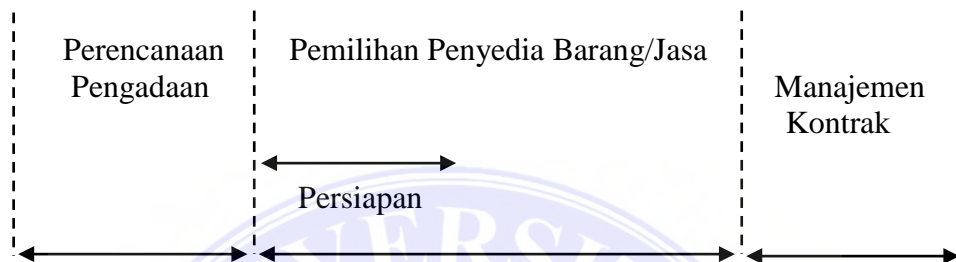
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) No 5 tahun 2012 pasal 5, bertujuan untuk:

- 1) Menjamin pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa lebih terintegrasi atau terpadu sesuai dengan Tata Nilai Pengadaan, dan
- 2) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian/Lembaga/Daerah/Institusi.

Sebagai unit baru proses pembentukan Unit Layanan Pengadaan (ULP) perlu dikelola dengan sebaik-baiknya sehingga tujuan membentuk Unit Layanan Pengadaan (ULP) yang tetap dan mandiri dapat diwujudkan. Oleh karena itu, perlu pendekatan khusus dalam mengelola perubahan organisasi. Pengelolaan perubahan ini perlu dilakukan karena dengan pembentukan Unit Layanan Pengadaan (ULP) yang tetap dan mandiri pada Kementerian / Lembaga / Daerah / Institusi maka beberapa persyaratan pembentukan unit baru harus dipenuhi sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku, demikian pula pengelola Unit Layanan Pengadaan (ULP) nantinya harus melakukan penyesuaian-penyesuaian yang harus dihadapi sejalan dengan ditetapkannya struktur yang baru tersebut.

Dengan dirumuskannya tata cara pengelolaan perubahan ini para pengelola Unit Layanan Pengadaan (ULP) khususnya dan pemangku kepentingan umumnya dapat dipandu bagaimana mengelola perubahan yang terjadi pada saat pembentukan Unit Layanan Pengadaan (ULP) sampai Unit Layanan Pengadaan

(ULP) dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi barunya dan memperoleh kematangan sebagai sebuah unit organisasi.



Gambar 2.2. Siklus Pengadaan Barang/Jasa

Merujuk kepada gambar diatas dapat dijabarkan siklus pengadaan barang dan jasa sebagai berikut:

- 1) Tahap Perencanaan Pengadaan Meliputi :
 - a. Perencanaan umum pengadaan barang/jasa
 - b. Perencanaan paket dan biaya pengadaan barang/jasa
 - c. Perencanaan organisasi pengadaan barang/jasa
 - d. Perencanaan pelaksanaan pengadaan barang/jasa

- 2) Tahap Pemilihan Penyedia Barang/Jasa meliputi :
 - a. Perencanaan pemilihan penyedia
 - b. Penyusunan dokumen pemilihan penyedia dan Harga Perkiraan Sendiri (HPS)
 - c. Pengumuman

- d. Pendaftaran dan pengambilan dokumen
 - e. Penjelasan
 - f. Pemasukan dan pembukaan dokumen penawaran
 - g. Evaluasi dokumen penawaran
 - h. Penetapan pemenang
 - i. Sanggahan
 - j. Penerbitan SPPBJ (Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa)
 - k. Pembuatan Kontrak
- 3) Tahap manajemen Kontrak:
- a. Persiapan pelaksanaan Kontrak
 - b. Pengelolaan program manajemen mutu/resiko
 - c. Pengendalian kontrak
 - d. Penilaian prestasi
 - e. Pengelolaan jaminan
 - f. Penyelesaian perselisihan
 - g. Penanganan kegagalan teknis
 - h. Pengakhiran kontrak
 - i. Penerimaan dan penyerahan
 - j. Pelaporan

Sedangkan Peran Unit Layanan Pengadaan (ULP) meliputi :

- a. Mengkaji ulang Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa bersama Pejabat Pembuat Komitmen (PPK);

- b. Menyusun rencana pemilihan penyedia barang/jasa;
- c. Mengumumkan pelaksanaan pengadaan barang/jasa di website Pemerintah Daerah dan papan pengumuman resmi untuk masyarakat, serta menyampaikan ke Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) untuk diumumkan pada Portal Pengadaan Nasional;
- d. Menilai Kualifikasi penyedia barang/jasa melalui prakualifikasi atau pasca kualifikasi;
- e. Melakukan evaluasi administrasi, teknis, dan harga terhadap penawaran yang masuk;
- f. Menjawab sanggahan;
- g. Menyampaikan hasil pemilihan dan menyerahkan salinan dokumen pemilihan penyedia barang/jasa kepada Pejabat Pembuat Komitmen (PPK);
- h. Menyimpan dokumen asli pemilihan penyedia barang/jasa;
- i. Mengusulkan perubahan Harga Perkiraan Sendiri, Kerangka Acuan Kerja/spesifikasi teknis pekerjaan dan rancangan kontrak kepada Pejabat Pembuat Komitmen (PPK);
- j. Membuat laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada Wali kota;
- k. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengadaan barang/jasa kepada Pengguna Anggaran (PA)/ Kuasa Pengguna Anggaran (KPA);

- (1) Menyusun dan melaksanakan strategi Pengadaan barang/jasa di lingkungan Unit Layanan Pengadaan (ULP);
- (2) Melaksanakan pengadaan Barang/Jasa dengan menggunakan sistem pengadaan secara elektronik di Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE);
- (3) Melaksanakan evaluasi terhadap proses pengadaan barang/jasa yang telah dilaksanakan;
- (4) Mengelola sistem informasi manajemen pengadaan yang mencakup dokumen pengadaan, dokumen survey harga, daftar kebutuhan barang/jasa, daftar hitam penyedia;

2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa Penelitian terdahulu menjadi acuan untuk penulis dalam melakukan sebuah karya penelitian sehingga penulis dapat memperluas teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis, sebagai berikut:

- 1) Siti Fatimah (2012) dengan judul penelitian evaluasi pengadaan barang dan jasa melalui e-procurement di LPSE Kementerian Keuangan RI.

Menyatakan bahwa pelaksanaan e-procurement dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas

- 2) Analisa Pengadaan barang jasa secara elektronik pada LPSE kota kendari (maharani arsyat 2014) : menyatakan bahwa pengadaan barang jasa secara elektronik sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari transparansi, akuntabilitas yang berjalan dengan persaingan usaha yang sehat sesuai dengan prinsip pengadaan barang jasa
- 3) Analisis Pelaksanaan Pengadaan Barang dan jasa secara elektronik (e-procurement) pada pemerintahan kota Bengkulu (Homsiah Basri 2017); menunjukkan bahwa pelaksanaan pengadaan barang jasa telah memenuhi prinsip-prinsip pengadaan barang jasa yang meliputi transparansi, akuntabel, terbuka, bersaing, serta adil dan tidak diskriminatif
- 4) Hari Eka Setiyawan; Muhammad Safri dengan penelitian berjudul “Analisis Pengaruh Akuntabilitas Publik, Transparansi Publik dan Pengawasan Terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Bungo”.
- 5) Akuntabilitas publik dalam pengadaan barang jasa pemerintah secara elektronik (e-procurement) di kab. Toraja utara (Joffri Herman 2015): Akuntabilitas public dengan penerapan e-procurement secara umum telah berjalan dengan baik dan berpengaruh terhadap perubahan proses pengadaan barang jasa.

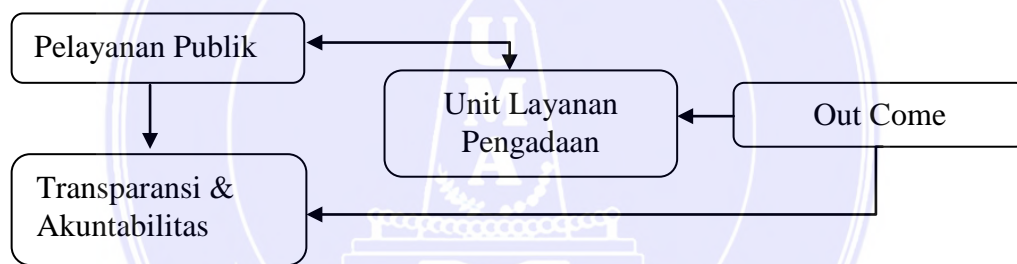
2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan representatif penulis yang dijadikan sebagai substansi pemikiran atau dasar kuat pemikiran untuk memperkuat indikator yang melatar belakangi penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini peneliti akan mencoba menjelaskan masalah pokok penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat, maka penulis membuat kerangka pemikiran hubungan antara variabel seperti diuraikan di bawah ini:

- 2.3.1. ULP adalah unit organisasi pemerintah yang berfungsi melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa di K/L/D/I yang bersifat permanen, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada. Dalam Perpres 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah telah memperkenalkan unit pengadaan yang bersifat permanen di Kementerian/ Lembaga/ SKPD/ Institusi lainnya (K/L/D/I). Lembaga ini diarahkan untuk menggantikan panitia pengadaan yang bersifat sementara (*ad hoc*) dalam menjalankan proses pemilihan penyedia barang/jasa di K/L/D/I.
- 2.3.2. Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

2.3.3. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

2.3.4. Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban bawahan atas pemenuhan wewenang yang dilimpahkan kepadanya sehingga akuntabilitas merupakan faktor di luar individu dan perasaan pribadinya.



Gambar.2.3. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2018 sampai dengan bulan April 2018 dengan waktu penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 2 bulan.

3.1.2. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat melakukan penelitian guna memperoleh data penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Medan, Jl. Jamin Ginting Km.13,5 Kel. Lau Cih Medan Tuntungan. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah:

- a. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada observasi awal terlihat bahwa implementasi dari pelayanan publik sebagai kontribusi serta peran Unit Layanan Pengadaan tergolong masih rendah.
- b. Substansi pelayanan publik atau sebagai pemberian pelayanan pada kebutuhan hajat/hidup orang banyak memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal terciptanya suatu kepuasan barang dan jasa, tetapi bila dilihat dari tingkat hasil (*outcome*) dari persepsi masyarakat masih jauh dari kata sempurna.

3.2. Bentuk Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah salah satu metode penelitian yang banyak digunakan pada penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kejadian Sugiyono (2011). Secara substansi metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif, yaitu: “memberikan gambaran tentang fenomena tertentu atau aspek kehidupan tertentu dari masyarakat yang diteliti. Sedangkan Rosenberg, Morris memberikan dua pengertian metode deskriptif, yaitu: “(1) mendeskripsikan gejala-gejala yang diteliti, (2) Mempelajari hubungan antara gejala-gejala yang diteliti.”

Sukmadinata (2006) menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang berusaha mendeskripsikan, menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau tentang kecenderungan yang sedang berlangsung. Dari kedua pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan sesuatu fenomena, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual.

Dalam penelitian ini, penulis berusaha mendeskripsikan pelayanan publik unit layanan pengadaan dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa yang

transparan dan akuntabel dengan menggunakan pendekatan yang sesuai dengan metode deskriptif yaitu pendekatan kualitatif dimana penulis sebagai instrumen kunci harus terjun secara langsung ke lapangan dimana objek penelitian tersebut berada.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Lofland sumber data utama atau primer dalam penelitian deskriptif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, dan lain-lain (dalam Moleong, 2001).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan: (a) Studi literatur data diperoleh dari peraturan-peraturan yang berhubungan dengan proses pengadaan barang/jasa pemerintah serta dokumen-dokumen yang dikeluarkan oleh Satuan Kerja sebagai pemilik pekerjaan, Unit Layanan Pengadaan sebagai pelaksana pengadaan dan Layanan Pengadaan secara komprehensif. (b) Wawancara Jumlah sampel untuk penelitian ini ditentukan berdasarkan pendapat dari Gay (1976) bahwa metode penelitian deskriptif dapat diwakili oleh 10% (sepuluh perseratus) dari jumlah responden sedangkan untuk populasi yang relatif kecil minimal 20% (dua puluh perseratus) dari jumlah responden. (c) Observasi Mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung proses pengadaan barang/jasa.

Dalam teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Suatu hal yang penting dalam penulisan karya ilmiah hasil penelitian adalah data-

data dan informasi dari segala objek yang akan diteliti sehingga penulisan tersebut menjadi objektif, rasional dan faktual. Sehubungan dengan hal itu, Meleong (2002) mengemukakan bahwa “sumber data utama dalam penelitian ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.

Pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi serta wawancara mendalam dan dokumentasi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik pengumpulan data sekunder yang diambil dari studi pustaka yang berhubungan dengan permasalahan penelitian dan digunakan sebagai penyusunan landasan teoritis dalam rangka pembahasan masalah.
2. Teknik pengumpulan data primer, yaitu peneliti mengambil data langsung dari sumber data (*informan*) yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

3.4. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (1992) kegiatan analisis terdiri dari tiga bagian yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Berdasarkan teori tersebut diatas maka penulis menggunakan analisis kualitatif/ deskriptif dengan cara mendeskripsikan atau

menggambarkan data yang telah terkumpul dan mengambil kesimpulan berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan pada pembahasan sebelumnya. Sedangkan menurut Sugiyono (2012) pengertian metode penelitian adalah sebagai berikut:

“Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2012) metode deskriptif, adalah sebagai berikut:

“Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

3.5. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

3.5.1. Definisi Konsep

Definisi Konsep variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang diukur digunakan dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik.

3.5.2. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2012), definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik.

Menurut Singarimbun dan Efendi (2002), definisi operasional atau mengoperasionalisasi variabel adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, dengan membaca definisi operasional dalam penelitian maka diketahui baik buruknya variabel yang diukur tersebut. Uraian di atas menunjukkan definisi operasional mengenai pelayanan publik unit layanan pengadaan dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa di Politeknik Kesehatan Medan dinilai dari 6 indikator evaluasi bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- 1) **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari asas-asas tersebut peneliti hanya menggambarkan transparansi dan akuntabilitas yang menjadi fokus utama, karena dengan transparansi pelayanan dapat dengan mudah untuk mengakses dan memperoleh informasi terutama tentang pelayanan , sedangkan akuntabilitas ini mengharuskan proses penyelenggara pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku .

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi kepada Unit Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Politeknik Kesehatan Medan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

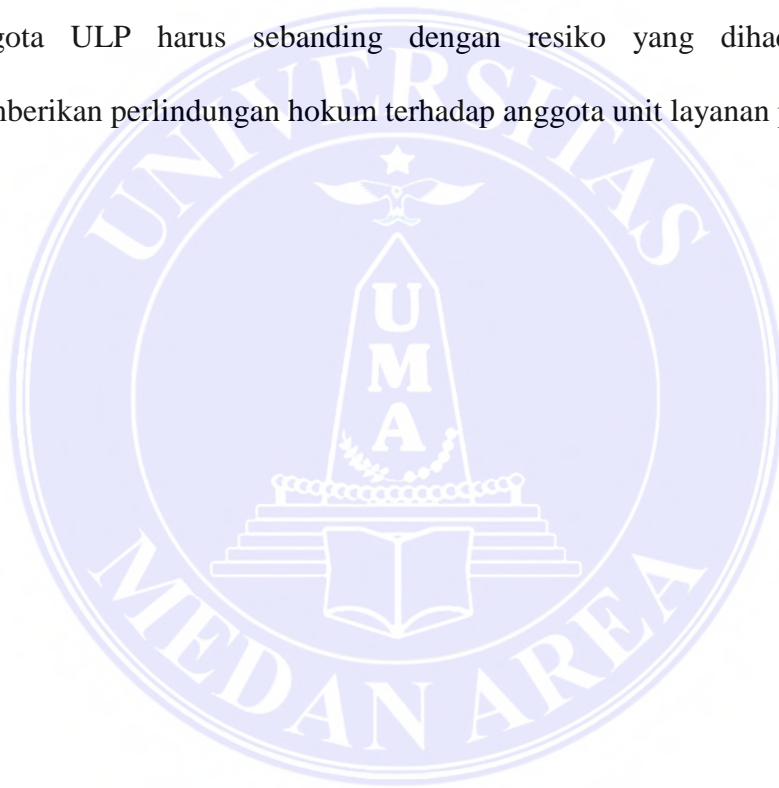
1. Secara umum Pengadaan barang jasa yang transparan dan akuntabel di politeknik kesehatan medan telah berjalan dengan baik sesuai dengan Perpres No.54 tahun 2010,
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi proses pengadaan barang jasa terhadap sikap pelayanan dalam suatu informasi manajemen adalah masih kurangnya Sumber Daya Manusia , karena keengganan para pegawai untuk menjadi Anggota ULP dipicu oleh tingginya resiko pekerjaan, adanya Rangkap Jabatan antara ULP dan Anggota Pokja. serta sulitnya merekrut anggota ULP yang telah bersertifikat.

5.2. SARAN

1. Penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya haruslah bertujuan untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima

pelayanan.dengan mempertahankan sisitem atau prosedur Pengadaan barang jasa sesuai dengan aturan yang berlaku

2. Untuk meningkatkan Peran Unit Layanan Pengadaan Barang dan Jasa di Politeknik Kesehatan Medan adalah: Menambah dan memperbanyak jumlah sumber daya manusia / Anggota ULP. Dengan cara mengikuti Bimtek tentang pengadaan barang jasa dan ujian sertifikasi, memberikan reward kepada anggota ULP harus sebanding dengan resiko yang dihadapinya serta memberikan perlindungan hukum terhadap anggota unit layanan pengadaan



DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. (2009). *Strategic Management*. Bandung. Alfabeta.
- Arifiyadi, Teguh. (2008). *Konsep tentang Akuntabilitas dan Implementasinya di Indonesia*. Pusat Data Depkominfo.
- Adinugraha B (2016). *Penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengadaan barang jasa pemerintah secara elektronik/e-procurement*. Tesis UGM Yogyakarta.
- Dra. Loina Lalolo Krina P. (2003) *Indikator & Alat Ukur prinsip akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*.
- Ermal, E., Miranda, H., (2011). *Efficiency Evaluation Of The Public E-Procurement System In The Reduction Of Corruptor*. The Albanian Case”
- Gibson, J.I, John M, Ivancevich & James H, Donnely Jr. (1997). *Organisasi dan manajemen: perilaku, struktur, proses*. Jakarta, Erlangga.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta, Gava Media
- Hari Eka Setiyawan; Muhammad Safri, *Analisis Pengaruh Akuntabilitas Publik, Transparansi Publik dan Pengawasan Terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Bungo*. Volume. 4 Nomor 1.
- Homsiah Basri, (2017), *Analisis Pelaksanaan Pengadaan Barang dan jasa secara elektronik (e-procurement) pada pemerintahan kota Bengkulu*. Tesis UNIB
- Joffri Herman (2015), *Akuntabilitas publik dalam pengadaan barang jasa pemerintah secara elektronik (e-procurement) di Kab. Toraja Utara*. Tesis UNHAS Makasar
- Mahmudi, (2005), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Maharani Arsyat (2014), *Analisi Pengadaan barang jasa secara elektronik pada LPSE kota kendari*. Tesis UHO
- Nasution, S. (2009), *Metode research (penelitian ilmiah)*. Jakarta. Bumi Aksara.

- Sulistiani, Teguh, Ambar (2011), *Memahami Good governance*. Yogyakarta. Gava Media.
- Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, CV Alfabeta.
- Supranto, J. (2011), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan ke-4. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Siti Fatimah (2012), *Evaluasi pengadaan barang dan jasa melalui e-procurement di LPSE Kementerian Keuangan RI*. Tesis UI Jakarta
- Peraturan Presiden RI Nomor 54 Tahun 2010, tentang *Pelayanan Barang Jasa Pemerintah*
- Purwosusilo (2014). *Aspek Hukum Pengadaan Barang dan Jasa*. Jakarta, Prenadamedia Group
- Perpres Nomor 70 Tahun 2012, Pasal 3 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) tentang *Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah*
- Udoyono, K. (2012). *E-procurement Dalam Pengadaan Barang Dan Jasa Untuk Mewujudkan Akuntabilitas di Kota Yogyakarta*.

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA
ANALISIS PELAYANAN PENGADAAN BARANG / JASA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

DATA PENDUKUNG INFORMAN 1

NAMA : FAUZI R
JABATAN : Kepala ULP
HARI/TANGGAL : Kamis/29 Maret 2018
WAKTU : 09.00 sd selesai
TEMPAT : Politeknik Kesehatan Medan

DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN

- Peneliti Menurut bapak/ibu apakah dalam menyusun/mengkaji ulang Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa bersama PPK sudah Transparan dan akuntabel bagaimana mekanismenya?
- Informan** *Ya saya cukup mengetahui bahwa anggota ULP memberikan input/masukan atau standar tapi semua keputusan diserahkan kepada Pengguna Anggaran, jadi Anggota ULP tidak melakukan tugas-tugas ini.*
- Peneliti Apakah dalam penyusunan dalam rencana pemilihan penyedia barang jasa baik yang secara pelelangan maupun pemilihan langsung sudah dapat dikatakan transparan dan akuntabel, bagaimana mekanismenya ?
- Informan** *Dalam Perencanaan pemilihan penyedia barang/jasa dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat seperti Pengguna Anggaran/Pejabat Pembuat Komitmen/Kelompok Kerja ULP dengan melakukan koordinasi dan evaluasi secara internal membahas beberapa mekanisme pemilihan penyedia barang/jasa lalu kemudian hasilnya dapat diumumkan kepada masyarakat melalui Portal Pengadaan Barang dan jasa.*
- Peneliti Bagaimana mekanisme pengumuman jenis kegiatan pekerjaan pengadaan dilakukan? Apakah mekanisme tersebut diumumkan di papan pengumuman atau tidak ?
- Informan** *Diumumkan lewat SPSE Kemenkes RI*
- Peneliti Apakah ulp dalam menilai kualifikasi penyedia barang jasa melalui prakualifikasi atau pascakualifikasi sudah terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan ?

- Informan** *Untuk melakukan kualifikasi dan klarifikasi tersebut, kami terkadang kesulitan mengingat sarana dan prasarana tidak berada di suatu tempat dan bahkan masih ada yang sedang digunakan di pekerjaan yang sedang berjalan*
- Peneliti** Apakah ulp dalam melakukan evaluasi administrasi, teknis dan harga terhadap penawaran yang masuk sudah transparan dan akuntabel? Apakah hasil evaluasi ini disampaikan kepada semua perusahaan yang ikut melakukan penawaran atau tidak, bisa dijelaskan !
- Informan** *Dari proses evaluasi administrasi, teknis dan harga terhadap penawaran bersifat tertutup, Dalam melakukan evaluasi penawaran, Kelompok Kerja ULP/Pejabat Pengadaan namun kadang juga anggota Pokja sedikit kurang cermat*
- Peneliti** Kalau ada sanggahan berarti ada ketidakpuasan dalam memberikan pelayanan selama proses evaluasi yang dilakukan, bisa dijelaskan! Bagaimana kalau jawaban sanggahan tidak bisa diterima atau memuaskan si perusahaan itu sendiri ?
- Informan** *Ya, Peserta pemilihan yang memberikan dokumen kualifikasi atau penawaran yang merasa dirugikan, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama dengan peserta lainnya dapat mengajukan sanggahan secara tertulis apabila mereka menemukan penyimpangan terhadap ketentuan dan prosedur yang diatur dalam Peraturan Presiden ini dan yang telah ditetapkan dalam Dokumen Pengadaan Barang/Jasa adanya rekayasa yang mengakibatkan terjadinya persaingan yang tidak sehat dan/atau adanya penyalahgunaan wewenang oleh Kelompok Kerja ULP dan/atau Pejabat yang berwenang lainnya. dalam hal ini surat jawaban sanggahan dapat dijawab melalui SPSE (sistem pengadaan secara elektronik) secara otomatis transparan dan akuntabel karena menggunakan system*
- Peneliti** Apakah ulp dalam menerima dokumen pemilihan penyedia barang jasa dari PPK dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya ? Bagaimana menurut anda setelah dilakukan pelelangan spesifikasi bahan yang diajukan ternyata tidak ada lagi dijual dipasaran?
- Informan** *Penerimaan dari salinan dokumen tentunya sudah terbuka karena disini pemenang lelang harus sudah mengetahui dan sebagai acuan untuk mempersiapkan proses selanjutnya, seperti penyerahan Jaminan Pelaksanaan, Dokumen Kontrak dan sebagainya*
- Peneliti** Apakah ulp dalam revitalisasi penyimpanan dokumen asli pemilihan penyedia barang jasa sudah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan ?
- Informan** *Semua dokumen dapat di lihat di summary report lpse*
- Peneliti** Apabila terdapat perubahan atau ketidaksesuaian harga perkiraan sendiri, kerangka acuan kerja/spesifikasi teknis pekerjaan dan rancangan kontrak apakah anda membiarkan atau mengusulkan perubahan ?

- Informan** Akan mengusulkan perubahan akan tetapi keputusan di pejabat pembuat komitmen
- Peneliti** Apakah ulp dalam membuat laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan satker apakah sudah terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan hasilnya ?
- Informan** Ya, kalau mengenai laporan. kami kirimkan/ Sampaikan kepada Pimpinan Satker sebagai bentuk pertanggung jawaban ULP terhadap tugas dan tupoksinnya
- Peneliti** Bagaimana dalam pembuatan laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan institusi dan memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengadaan barang jasa kepada pengguna anggaran sudah sesuai dengan aturan transparansi dan akuntabel? Bisa dijelaskan !
- Informan** Ya Sudah terbuka ,Unit Layanan Pengadaan akan menyampaikan laporan hasil kegiatan pokja setelah selesai proses evaluasi dan ditetapkan sebagai pemenang lelang kepada Pejabat Pembuat Komitmen dan pengguna anggaran Sama seperti jawaban saya pada pertanyaan sebelumnya bahwa Unit Layanan Pengadaan rutin dalam melaporkan semua kegiatannya kepada pemilik kegiatan dalam hal ini Pengguna Untuk proses selanjutnya dengan pemenang lelang
- Peneliti** Apakah pokja dalam menyusun dan melaksanakan strategi pengadaan barang jasa sudah memiliki sikap transparansi dan akuntabel dalam pengadaan barang jasa?
- Informan** Ya, sesuai dengan aturan yang mengatur tentang pengadaan barang jasa
- Peneliti** Bagaimana tentang tingkat transparansi dan akuntabel dalam pemilihan langsung mengingat sipelaksana kegiatan kelihatannya orangnya itu-itu saja, apakah hal ini bias dikatakan monopoli kegiatan ?
- Informan** Proses pengadaan barang dan jasa dengan menggunakan SPSE (Sistem Pengadaan Secara Elektronik) tentunya sudah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan karena di dalam SPSE (Sistem Pengadaan Secara Elektronik) ini terdapat semua proses atau tahapan pengadaan barang/jasa mulai dari proses pengumuman, evaluasi, sanggahan, dan proses lainnya dapat diakses melalui LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik), jika suatu saat dibutuhkan pada saat audit atau adanya permasalahan sistem ini dapat dibuka dan seluruh dokumen dapat terlihat dan tidak dapat dimanipulasi
- Peneliti** Apakah dalam melaksanakan evaluasi terhadap proses pengadaan barang jasa sudah sesuai dengan aturan? Bisa dijelaskan! Bagaimana dengan hasil evaluasi apakah diumumkan secara keseluruhan atau tidak, bisa dijelaskan !
- Informan** ya sesuai dengan tahapan proses evaluasi , yang keluar jadi pemenang saja diumumkan.

Peneliti

Sejauh mana tingkat transparansi dan akuntabilitas ulp dalam mengelola system informasi manajemen pengadaan yang mencakup dokumen pengadaan, dokumen survey harga, daftar kebutuhan barang jasa, daftar hitam penyedia ?

Informan

System manajemen dapat dilihat di lpse, RUP



TRANSKRIP HASIL WAWANCARA
ANALISIS PELAYANAN PENGADAAN BARANG / JASA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

DATA PENDUKUNG INFORMAN 2

NAMA : EMY INAYAH
JABATAN : Sekretaris ulp
HARI/TANGGAL : Senin/ 2 April 2018
WAKTU : 09.00 s/d selesai
TEMPAT : Politeknik Kesehatan Medan

DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN

- Peneliti Menurut bapak/ibu apakah dalam menyusun/mengkaji ulang Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa bersama PPK sudah Transparan dan akuntabel bagaimana mekanismenya?
- Informan** *ULP dalam mengkaji ulang rencana umum pengadaan barang dan jasa dalam proses imlementasinya sudah terbuka dan sangat akuntabel. Ini merupakan tugas pokok dari ULP namun terkadang tidak serta merta diterima begitu saja oleh pengguna anggaran perlu pembahasan dan kajian lebih dalam agar jangan sampai salah dalam mengambil kebijakan*
- Peneliti Apakah dalam penyusunan dalam rencana pemilihan penyedia barang jasa baik yang secara pelelangan maupun pemilihan langsung sudah dapat dikatakan transparan dan akuntabel, bagaimana mekanismenya ?
- Informan** *Penyusunan rencana pemilihan penyedia diumumkan kepada masyarakat melalui Portal Pengadaan Barang dan jasa.*
- Peneliti Bagaimana mekanisme pengumuman jenis kegiatan pekerjaan pengadaan dilakukan? Apakah mekanisme tersebut diumumkan di papan pengumuman atau tidak ?
- Informan** *Diumumkan lewat SPSE Kemenkes RI*
- Peneliti Apakah ulp dalam menilai kualifikasi penyedia barang jasa melalui prakualifikasi atau pascakualifikasi sudah terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan ?
- Informan** *Pada proses prakteknya ULP banyak mengalami kesulitan dalam melakukan penilaian kualifikasi dan klarifikasi karena harus ke lapangan untuk meninjau kebenaran bukti fisik sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan tersebut*

- Peneliti Apakah ulp dalam melakukan evaluasi administrasi, teknis dan harga terhadap penawaran yang masuk sudah transparan dan akuntabel? Apakah hasil evaluasi ini disampaikan kepada semua perusahaan yang ikut melakukan penawaran atau tidak, bisa dijelaskan !
- Informan Pada proses prakteknya ULP banyak mengalami kesulitan dalam melakukan penilaian kualifikasi dan klarifikasi karena harus ke lapangan untuk meninjau kebenaran bukti fisik sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan tersebut*
- Peneliti Kalau ada sanggahan berarti ada ketidakpuasan dalam memberikan pelayanan selama proses evaluasi yang dilakukan, bisa dijelaskan! Bagaimana kalau jawaban sanggahan tidak bisa diterima atau memuaskan si perusahaan itu sendiri ?
- Informan Dalam menjawab sanggahan, ULP sudah tentu dan pasti telah menggunakan sistem, dan dari Satker sebagai pemilik kegiatan hanya memperoleh tembusan*
- Peneliti Apakah ulp dalam menerima dokumen pemilihan penyedia barang jasa dari PPK dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya ? Bagaimana menurut anda setelah dilakukan pelelangan spesifikasi bahan yang diajukan ternyata tidak ada lagi dijual dipasaran?
- Informan Ya, kalau ada spesifikasi barang yang tidak ditemukan lagi dipasaran maka secepatnya dikoordinasikan dengan Pejabat Pembuat komitmen*
- Peneliti Apakah ulp dalam revitalisasi penyimpanan dokumen asli pemilihan penyedia barang jasa sudah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan ?
- Informan Dokumen proses evaluasi bisa dilihat di SPSE, dan dapat disimpan dalam bentuk hard copy sebagai bukti autentik*
- Peneliti Apabila terdapat perubahan atau ketidaksesuaian harga perkiraan sendiri, kerangka acuan kerja/spesifikasi teknis pekerjaan dan rancangan kontrak apakah anda membiarkan atau mengusulkan perubahan ?
- Informan Sudah pasti terbuka dan akuntabel, karena dalam proses pengkajian HPS, KAK, Spek teknis Kelompok Kerja ULP selalu berpegang kepada aturan yang berlaku, dan aturan-aturan terkait yang berlaku, sebagai contoh jika kegiatan berupa pengadaan obat-obatan dan peralatan kesehatan pada Satker, ULP mengacu kepada Peraturan Menteri Kesehatan, jika berupa pekerjaan umum ULP mengacu kepada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan selanjutnya Kelompok Kerja ULP mengumumkan nilai total HPS berdasarkan HPS yang ditetapkan oleh PPK kepada masyarakat umum*
- Peneliti Apakah ulp dalam membuat laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan satker apakah sudah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya ?
- Informan ya, sudah transparan dan akuntabel*

- Peneliti Bagaimana dalam pembuatan laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan institusi dan memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengadaan barang jasa kepada pengguna anggaran sudah sesuai dengan aturan transparansi dan akuntabel? Bisa dijelaskan !
- Informan** *ya, sudah sesuai dengan aturan*
- Peneliti Apakah pokja dalam menyusun dan melaksanakan strategi pengadaan barang jasa sudah memiliki sikap transparansi dan akuntabel dalam pengadaan barang jasa?
- Informan** *Ya, pengadaan akan diumumkan secara terbuka*
- Peneliti Bagaimana tentang tingkat transparansi dan akuntabel dalam pemilihan langsung mengingat sipelaksana kegiatan kelihatannya orangnya itu-itu saja, apakah hal ini bisa dikatakan monopoli kegiatan ?
- Informan** *Sudah transparansi dan akuntabel secara administrasi karena sudah melalui proses pemilihan, namun kenyartaan dilapangan masih dijumpai sperti hal tersebut diatas*
- Peneliti Bagaimana tentang tingkat transparansi dan akuntabel dalam pemilihan langsung mengingat sipelaksana kegiatan kelihatannya orangnya itu-itu saja, apakah hal ini bias dikatakan monopoli kegiatan ?
- Informan** *ya sudah terbuka, karena proses evaluasi administrasi, teknis dan harga terhadap penawaran bersifat tertutup, namun kadang masih terdapat kesalahan dalam proses ini karena masih melibatkan kemampuan dan ketelitian teknis masing-masing anggota ULP*
- Peneliti Sejauh mana tingkat transparansi dan akuntabilitas ulp dalam mengelola system informasi manajemen pengadaan yang mencakup dokumen pengadaan,dokumen survey harga, daftar kebutuhan barang jasa, daftar hitam penyedia ?
- Informan** *Ya sudah terbuka dan akuntabel karena semua proses pengadaan barang dan jasa ditayangkan, tersimpan dan tercatat dalam SPSE (system pengadaan secara elektronik) pada LPSE, yang tidak dapat di manipulasi jika terjadi permasalahan dapat menjadi dasar dan bukti pemeriksaan*

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA
ANALISIS PELAYANAN PENGADAAN BARANG / JASA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

DATA PENDUKUNG INFORMAN 3

NAMA : TARI
JABATAN : Pokja ulp
HARI/TANGGAL : Rabu/ 4 April 2018
WAKTU : 10.00 s/d selesai
TEMPAT : Politeknik Kesehatan Medan

DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN

- Peneliti Menurut bapak/ibu apakah dalam menyusun/mengkaji ulang Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa bersama PPK sudah Transparan dan akuntabel bagaimana mekanismenya?
- Informan *Yang saya tahu biasanya pengguna anggaran mengkaji sendiri beserta PPK tanpa bantuan dari anggota pokja, dikarenakan setiap RUP yang dikaji ULP masih mengalami proses keputusan oleh Pengguna Anggaran.*
- Peneliti Apakah dalam penyusunan dalam rencana pemilihan penyedia barang jasa baik yang secara pelelangan maupun pemilihan langsung sudah dapat dikatakan transparan dan akuntabel, bagaimana mekanismenya ?
- Informan *ya, sudah diumumkan di RUP, SPSE*
- Peneliti Bagaimana mekanisme pengumuman jenis kegiatan pekerjaan pengadaan dilakukan? Apakah mekanisme tersebut diumumkan di papan pengumuman atau tidak ?
- Informan *Diumumkan lewat SPSE Kemenkes RI*
- Peneliti Apakah ulp dalam menilai kualifikasi penyedia barang jasa melalui prakualifikasi atau pascakualifikasi sudah terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan ?
- Informan *Ya sudah terbuka dan akuntabel, karena jika sudah siap di lelang secara otomatis harus diumumkan kepada masyarakat umum*
- Peneliti Apakah ulp dalam melakukan evaluasi administrasi, teknis dan harga terhadap penawaran yang masuk sudah transparan dan akuntabel? Apakah hasil evaluasi ini disampaikan kepada semua perusahaan yang ikut melakukan penawaran atau tidak, bisa dijelaskan !

- Informan** *Diumumkan di SPSE, dan biasanya yang diumumkan daftar hasil pemenang saja*
- Peneliti** Kalau ada sanggahan berarti ada ketidakpuasan dalam memberikan pelayanan selama proses evaluasi yang dilakukan, bisa dijelaskan! Bagaimana kalau jawaban sanggahan tidak bisa diterima atau memuaskan si perusahaan itu sendiri ?
- Informan** *Biasanya kalau ada sanggahan akan dijawab oleh pokja dengan memberikan alasan atas kealahannya, bisa dilanjutkan banding*
- Peneliti** Apakah ulp dalam menerima dokumen pemilihan penyedia barang jasa dari PPK dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya ? Bagaimana menurut anda setelah dilakukan pelelangan spesifikasi bahan yang diajukan ternyata tidak ada lagi dijual dipasaran?
- Informan** *Ya, dilakukan koordinasi kepada PPK, agar dicarikan solusinya*
- Peneliti** Apakah ulp dalam revitalisasi penyimpanan dokumen asli pemilihan penyedia barang jasa sudah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan ?
- Informan** *ya bisa dilihat di LPSE dalam bentuk summery report, dan hard copy pokja*
- Peneliti** Apabila terdapat perubahan atau ketidaksesuaian harga perkiraan sendiri, kerangka acuan kerja/spesifikasi teknis pekerjaan dan rancangan kontrak apakah anda membiarkan atau mengusulkan perubahan ?
- Informan** *Dalam proses penentuan HPS kami berpedoman kepada Harga Pasar atau harga yang berlaku dipasar dengan melalui survey harga, kami juga tetap berpedoman pada Peraturan tentang Standarisasi Harga selanjutnya HPS dan spesifikasi kami serahkan kepada Kelompok Kerja ULP untuk diumumkan*
- Peneliti** Apakah ulp dalam membuat laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan satker apakah sudah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya ?
- Informan** *ya sudah terbuka dan dicetak hasil proses pemilihan penyedia*
- Peneliti** Bagaimana dalam pembuatan laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan institusi dan memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengadaan barang jasa kepada pengguna anggaran sudah sesuai dengan aturan transparansi dan akuntabel? Bisa dijelaskan !
- Informan** *ya, sudah sesuai dengan aturan dan prosedur perundang undangan*
- Peneliti** Apakah pokja dalam menyusun dan melaksanakan strategi pengadaan barang jasa sudah memiliki sikap transparansi dan akuntabel dalam pengadaan barang jasa?
- Informan** *ya tentu dan sudah pasti terbuka dan akuntabel misalnya mengatur kegiatan seperti mulai dari jadwal pengumuman lelang sampai dengan tanda tangan kontrak kapan akan dilaksanakan setiap jadwal yang dibuat selalu diumumkan melalui papan pengumuman resmi pemerintah atau portal pengadaan nasional melalui LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) yang menjadi kendala*

di tahap ini biasanya masalah kesulitan pengaturan jadwal kapan akan pengumuman, kapan akan tanda tangan kontrak .

Peneliti Bagaimana tentang tingkat transparansi dan akuntabel dalam pemilihan langsung mengingat sipelaksana kegiatan kelihatannya orangnya itu-itu saja, apakah hal ini bias dikatakan monopoli kegiatan ?

Informan *ya, proses pemilihan langsung sudah sesuai dengan aturan dengan proses seleksi administrasi dan kelengkapan lainnya hingga diperoleh sebagai pemenang*

Peneliti Apakah dalam melaksanakan evaluasi terhadap proses pengadaan barang jasa sudah sesuai dengan aturan? Bisa dijelaskan! Bagaimana dengan hasil evaluasi apakah diumumkan secara keseluruhan atau tidak, bisa dijelaskan !

Informan *Hasil evaluasi diumumkan yang sebagai pemenang saja*

Peneliti Sejauh mana tingkat transparansi dan akuntabilitas ulp dalam mengelola system informasi manajemen pengadaan yang mencakup dokumen pengadaan, dokumen survey harga, daftar kebutuhan barang jasa, daftar hitam penyedia ?

Informan *Sudah transparan dan akuntabel sebab Dokumen pengadaan pada Unit Layanan Pengadaan menggunakan SBD (standar Bidding Dokumen) dari LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan barang/jasa Pemerintah), dalam melakukan survey harga ULP hanya mengkaji ulang bukan menentukan harga, HPS (Harga Perkiraan Sendiri) disampaikan PPK (Pejabat Pembuat Komitmen) sebagai Satker Pemilik kegiatan, sedangkan Daftar Hitam penyedia dapat dikeluarkan setelah putus kontrak PPK (Pejabat Pembuat Komitmen) menghentikan pekerjaan setelah menghentikan pekerjaan setelah itu PPK menghitung pekerjaan yang telah terpasang, PPK memutus kontrak sesuai dengan pekerjaan terpasang, PPK membayarkan kepada penyedia jasa sesuai pekerjaan terpasang kemudian PPK mengusulkan Black List kepada Pengguna Anggaran (PA)/Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) Pemilik kegiatan, PA kemudian mem-black list sesuai usulan PPK, PPK kemudian mengirimkan daftar hitam ke LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) untuk ditayangkan di Portal Pengadaan Nasional dan dengan tembusan kepada Inaproc.*

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA
ANALISIS PELAYANAN PENGADAAN BARANG / JASA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

DATA PENDUKUNG INFORMAN 4

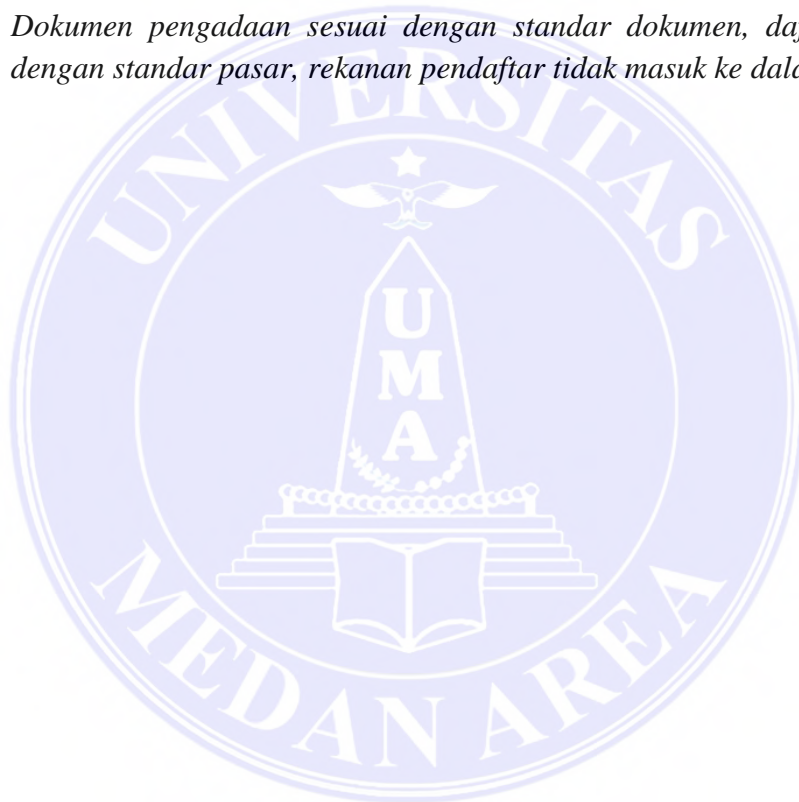
NAMA : GEMINSYAHPUTRA
JABATAN : Pokja ulp
HARI/TANGGAL : Jumat/ 6 April 2018
WAKTU : 08.30 s/d selesai
TEMPAT : Politeknik Kesehatan Medan

DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN

- Peneliti Menurut bapak/ibu apakah dalam menyusun/mengkaji ulang Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa bersama PPK sudah Transparan dan akuntabel bagaimana mekanismenya?
- Informan** *Biasaya RUP dari kami selaku Satker yang mengkaji, karena kami merasa lebih tahu dan lebih paham kebutuhan kami, jadi ULP biasanya Hanya untuk proses selanjutnya*
- Peneliti Apakah dalam penyusunan dalam rencana pemilihan penyedia barang jasa baik yang secara pelelangan maupun pemilihan langsung sudah dapat dikatakan transparan dan akuntabel, bagaimana mekanismenya ?
- Informan** *Dalam Perencanaan pemilihan penyedia barang/jasa dilakukan ulp dan dibantu oleh pokja pokja*
- Peneliti Bagaimana mekanisme pengumuman jenis kegiatan pekerjaan pengadaan dilakukan? Apakah mekanisme tersebut diumumkan di papan pengumuman atau tidak ?
- Informan** *Diumumkan di portal LPSE Kemenkes RI*
- Peneliti Apakah ulp dalam menilai kualifikasi penyedia barang jasa melalui prakualifikasi atau pascakualifikasi sudah terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan ?
- Informan** *Ya sudah terbuka dan akuntabel, penilaian kualifikasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dilaksanakan nantinya.*
- Peneliti Apakah ulp dalam melakukan evaluasi administrasi, teknis dan harga terhadap penawaran yang masuk sudah transparan dan akuntabel? Apakah hasil evaluasi ini disampaikan kepada semua perusahaan yang ikut melakukan penawaran atau tidak, bisa dijelaskan !

- Informan** *Hasil evaluasi akan diumumkan di SPSE dan semua yang melakukan penawaran dapat melihat hasilnya*
- Peneliti** Kalau ada sanggahan berarti ada ketidakpuasan dalam memberikan pelayanan selama proses evaluasi yang dilakukan, bisa dijelaskan! Bagaimana kalau jawaban sanggahan tidak bisa diterima atau memuaskan si perusahaan itu sendiri ?
- Informan** *dalam proses evaluasi pasti ada kalah menangnya dan itu adalah wajar, namun demikian kalau merasa tidak puas dengan hasil keputusan dapat dilakukan sanggahan maupun banding*
- Peneliti** Apakah ulp dalam menerima dokumen pemilihan penyedia barang jasa dari PPK dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya ? Bagaimana menurut anda setelah dilakukan pelelangan spesifikasi bahan yang diajukan ternyata tidak ada lagi dijual dipasaran?
- Informan** *Ya sudah terbuka, masalah itu diserahkan ke PPK selaku pembuat kegiatan*
- Peneliti** Apakah ulp dalam revitalisasi penyimpanan dokumen asli pemilihan penyedia barang jasa sudah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan ?
- Informan** *ya, semua dokumen akan diserahkan ke PPK sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kontrak nantinya.*
- Peneliti** Apabila terdapat perubahan atau ketidaksesuaian harga perkiraan sendiri, kerangka acuan kerja/spesifikasi teknis pekerjaan dan rancangan kontrak apakah anda membiarkan atau mengusulkan perubahan ?
- Informan** *Mengusulkan agar diperbaiki sesuai dengan aturan*
- Peneliti** Apakah ulp dalam membuat laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan satker apakah sudah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya ?
- Informan** *Sudah, karena setiap selesai pelelangan Unit Layanan Pengadaan selalu melaporakan kepada pimpinan satker sebagai kuasa pengguna anggaran*
- Peneliti** Bagaimana dalam pembuatan laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan institusi dan memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengadaan barang jasa kepada pengguna anggaran sudah sesuai dengan aturan transparansi dan akuntabel? Bisa dijelaskan !
- Informan** *ya sudah sesuai dengan aturan perpres dalam pengadaan barang jasa*
- Peneliti** Apakah pokja dalam menyusun dan melaksanakan strategi pengadaan barang jasa sudah memiliki sikap transparansi dan akuntabel dalam pengadaan barang jasa?
- Informan** *Ya, sesuai dengan prosedur dan ketentuan proses pengadaan barang jasa*
- Peneliti** Bagaimana tentang tingkat transparansi dan akuntabel dalam pemilihan langsung mengingat sipelaksana kegiatan kelihatannya orangnya itu-itu saja, apakah hal ini bias dikatakan monopoli kegiatan ?

- Informan** *Sudah transparansi dan akuntabel, secara administrasi sudah sesuai dengan aturan, masalah disubkan dilapangan itu wewenang dari PPK*
- Peneliti** *Apakah dalam melaksanakan evaluasi terhadap proses pengadaan barang jasa sudah sesuai dengan aturan? Bisa dijelaskan! Bagaimana dengan hasil evaluasi apakah diumumkan secara keseluruhan atau tidak, bisa dijelaskan !*
- Informan** *Proses evaluasi sudah sesuai, tahap demi tahap mulai dari evaluasi administrasi, teknis dan harga serta pembuktian kualifikasi*
- Peneliti** *Sejauh mana tingkat transparansi dan akuntabilitas ulp dalam mengelola system informasi manajemen pengadaan yang mencakup dokumen pengadaan, dokumen survey harga, daftar kebutuhan barang jasa, daftar hitam penyedia ?*
- Informan** *Dokumen pengadaan sesuai dengan standar dokumen, daftar harga sesuai dengan standar pasar, rekanan pendaftar tidak masuk ke dalam daftar hitam*



TRANSKRIP HASIL WAWANCARA
ANALISIS PELAYANAN PENGADAAN BARANG / JASA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

DATA PENDUKUNG INFORMAN 5

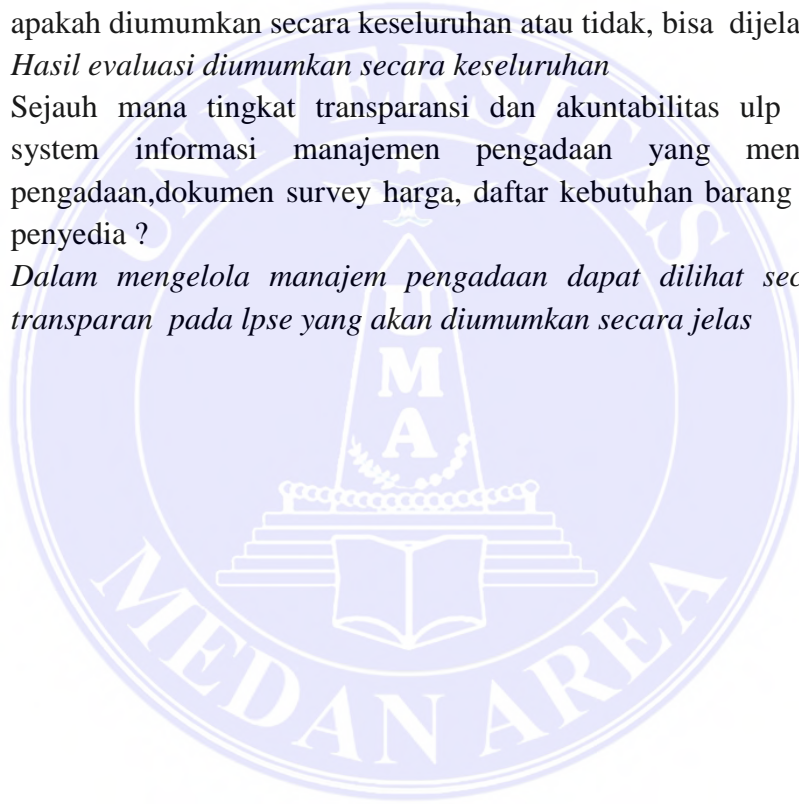
NAMA : ERDI
JABATAN : Pokja ulp
HARI/TANGGAL : Senin/9 April 2018
WAKTU : 09.00 s/d selesai
TEMPAT : Politeknik Kesehatan Medan

DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN

- Peneliti Menurut bapak/ibu apakah dalam menyusun/mengkaji ulang Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa bersama PPK sudah Transparan dan akuntabel bagaimana mekanismenya?
- Informan *Pastinya kami tidak melakukan kajian RUP, biasanya kalau kami mengkaji ternyata hasil dari kajian kami tidak digunakan, Pengguna Anggaran lebih memilih menggunakan pengkajian yang dilakukan sendiri oleh Satker*
- Peneliti Apakah dalam penyusunan dalam rencana pemilihan penyedia barang jasa baik yang secara pelelangan maupun pemilihan langsung sudah dapat dikatakan transparan dan akuntabel, bagaimana mekanismenya ?
- Informan *Dalam Perencanaan pemilihan penyedia barang/jasa Kelompok Kerja ULP dengan melakukan mekanisme pemilihan penyedia barang/jasa lalu kemudian hasilnya dapat diumumkan kepada masyarakat melalui Portal Pengadaan Barang dan jasa.*
- Peneliti Bagaimana mekanisme pengumuman jenis kegiatan pekerjaan pengadaan dilakukan? Apakah mekanisme tersebut diumumkan di papan pengumuman atau tidak ?
- Informan *Diumumkan di portal LPSE Kemenkes*
- Peneliti Apakah ulp dalam menilai kualifikasi penyedia barang jasa melalui prakualifikasi atau pascakualifikasi sudah terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan ?
- Informan *Ya sudah terbuka dan akuntabel, dimana dalam memilih kualifikasi penyedia harus sesuai dengan kebutuhan dan jenis kegiatan*

- Peneliti Apakah ulp dalam melakukan evaluasi administrasi, teknis dan harga terhadap penawaran yang masuk sudah transparan dan akuntabel? Apakah hasil evaluasi ini disampaikan kepada semua perusahaan yang ikut melakukan penawaran atau tidak, bisa dijelaskan !
- Informan *Hasil evaluasi akan diumumkan secara terbuka dan bias dilihat di lpse*
- Peneliti Kalau ada sanggahan berarti ada ketidakpuasan dalam memberikan pelayanan selama proses evaluasi yang dilakukan, bisa dijelaskan! Bagaimana kalau jawaban sanggahan tidak bisa diterima atau memuaskan si perusahaan itu sendiri ?
- Informan *Hasil proses evaluasi tahap demi tahap akan diumumkan, hingga keluar sebagai pemenang, hasil evaluasi tidak diterima bias dilakukan sanggahan, dan akan dijawab oleh pokja*
- Peneliti Apakah ulp dalam menerima dokumen pemilihan penyedia barang jasa dari PPK dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya ? Bagaimana menurut anda setelah dilakukan pelelangan spesifikasi bahan yang diajukan ternyata tidak ada lagi dijual dipasaran?
- Informan *Ya, apabila terdapat spesifikasi ternyata tidak adalagi di pasaran , maka akan dilakukan koordinasi dengan PPK agar mencarikkann gantinya yang sesuai dan setara*
- Peneliti Apakah ulp dalam revitalisasi penyimpanan dokumen asli pemilihan penyedia barang jasa sudah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan ?
- Informan *Kalau dalam penyimpanan dokumen asli pemilihan penyedia barang/jasa pasti bersifat rahasia, karena hal itu merupakan amanat Perpres No. 54 Tahun 2012.”*
- Peneliti Apabila terdapat perubahan atau ketidaksesuaian harga perkiraan sendiri, kerangka acuan kerja/spesifikasi teknis pekerjaan dan rancangan kontrak apakah anda membiarkan atau mengusulkan perubahan ?
- Informan *Mengusulkan kepa PPK agar dapat disesuaikan dengan situasi pasar saat ini*
- Peneliti Apakah ulp dalam membuat laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan satker apakah sudah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya ?
- Informan *ya sudah, sesuai dengan aturan perpres*
- Peneliti Bagaimana dalam pembuatan laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan institusi dan memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengadaan barang jasa kepada pengguna anggaran sudah sesuai dengan aturan transparansi dan akuntabel? Bisa dijelaskan !
- Informan *Setiap melaksanakan kegiatan Pengadaan Unit Layanan Pengadaan selalu memberikan laporan kepada pihak terkait yang birokrasinya sudah ditetapkan.*

- Peneliti Apakah pokja dalam menyusun dan melaksanakan strategi pengadaan barang jasa sudah memiliki sikap transparansi dan akuntabel dalam pengadaan barang jasa?
- Informan *Ya, sudah sesuai dengan aturan dan tupoksi dari pokja ulp*
- Peneliti Bagaimana tentang tingkat transparansi dan akuntabel dalam pemilihan langsung mengingat sipelaksana kegiatan kelihatannya orangnya itu-itu saja, apakah hal ini bias dikatakan monopoli kegiatan ?
- Informan *Sudah transparansi dan akuntabel masalah bagai mana pelaksana dilapangan itu merupakan tugas pejabat pengadaan atau PPK*
- Peneliti Apakah dalam melaksanakan evaluasi terhadap proses pengadaan barang jasa sudah sesuai dengan aturan? Bisa dijelaskan! Bagaimana dengan hasil evaluasi apakah diumumkan secara keseluruhan atau tidak, bisa dijelaskan !
- Informan *Hasil evaluasi diumumkan secara keseluruhan*
- Peneliti Sejauh mana tingkat transparansi dan akuntabilitas ulp dalam mengelola system informasi manajemen pengadaan yang mencakup dokumen pengadaan,dokumen survey harga, daftar kebutuhan barang jasa, daftar hitam penyedia ?
- Informan *Dalam mengelola manajemn pengadaan dapat dilihat secara terbuka dan transparan pada lpse yang akan diumumkan secara jelas*



TRANSKRIP HASIL WAWANCARA
ANALISIS PELAYANAN PENGADAAN BARANG / JASA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

DATA PENDUKUNG INFORMAN 6

NAMA : AL RAFIK
JABATAN : Direktur PT Algazali Satria Perkasa
HARI/TANGGAL : Rabu/11 April 2018
WAKTU : 10.00 s/d selesai
TEMPAT : Politeknik Kesehatan Medan

DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN

- Peneliti Menurut bapak/ibu apakah dalam menyusun/mengkaji ulang Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa bersama PPK sudah Transparan dan akuntabel bagaimana mekanismenya?
- Informan *Dalam memberikan informasi tentang RUP, ULP sudah terbuka dan Akuntabel, Karena sebagai pihak ketiga tentunya tidak mengetahui pengkajian yang dilakukan Pejabat Pembuat Komitmen/Pengguna Anggaran/Pokja ULP yang bersifat tertutup karena memang bukan porsi kami untuk mengetahui pengkajian RUP lebih detail, kami hanya mengetahui dan menerima hasil pengkajian RUP yang telah final melalui pengumuman baik dari Satker terkait atau melalui website portal pengadaan barang/jasa*
- Peneliti Apakah dalam penyusunan dalam rencana pemilihan penyedia barang jasa baik yang secara pelelangan maupun pemilihan langsung sudah dapat dikatakan transparan dan akuntabel, bagaimana mekanismenya ?
- Informan *Kami dapat mengakses dengan mudah nama-nama paket pekerjaan yang kemudian kami ikuti bisa melalui lelang atau penunjukan langsung semuanya dapat kami lihat melalui papan pengumuman dan portal pengadaan barang/jasa melalui LPSE*
- Peneliti Bagaimana mekanisme pengumuman jenis kegiatan pekerjaan pengadaan dilakukan? Apakah mekanisme tersebut diumumkan di papan pengumuman atau tidak ?

- Informan** *Pengumuman lelang yang dikeluarkan melalui LPSE dan papan pengumuman resmi sudah transparan dan dapat dilihat oleh semua pihak. Kami dapat mengikuti lelang dengan melihat pengumuman pelaksanaan pengadaan barang dan jasa di Portal pengadaan barang dan jasa melalui LPSE*
- Peneliti** Apakah ulp dalam menilai kualifikasi penyedia barang jasa melalui prakualifikasi atau pascakualifikasi sudah terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan ?
- Informan** *Dalam penilaian kualifikasi sudah terbuka ,karena dapat kami lihat sisitim yang dipakai sudah ditentukan diawal*
- Peneliti** Apakah ulp dalam melakukan evaluasi administrasi,teknis dan harga terhadap penawaran yang masuk sudah transparan dan akuntabel? Apakah hasil evaluasi ini disampaikan kepada semua perusahaan yang ikut melakukan penawaran atau tidak, bisa dijelaskan !
- Informan** *Ya sudah, namun pada proses evaluasi terkadang kita kurang puas dan yakin tentang hasil evaluasi karena kita tidak bisa melihat sampai sejauh mana kelebihan dan kekurangan para peserta lelang sehingga letak ketidakpuasan itu menjadi pertannya bagi kami peserta lelang*
- Peneliti** Kalau ada sanggahan berarti ada ketidakpuasan dalam memberikan pelayanan selama proses evaluasi yang dilakukan, bisa dijelaskan! Bagaimana kalau jawaban sanggahan tidak bisa diterima atau memuaskan si perusahaan itu sendiri ?
- Informan** *Dapat saya pastikan sudah terbuka, dalam menjawab sanggahan sementara ini kami dalam membuat beberapa sanggahan masih bersifat bertanya dan klarifikasi*
- Peneliti** Apakah ulp dalam menerima dokumen pemilihan penyedeia barang jasa dari PPK dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya ? Bagaimana menurut anda setelah dilakukan pelelangan spesifikasi bahan yang diajukan ternyata tidak ada lagi dijual dipasaran?
- Informan** *Dari roses penyerahan salinan dokumen pemilihan penyedia barang/jasa kepada PPK teknis dan mekanismenya yang mengatur Kelompok kerja ULP, kami pihak ketiga hanya mengikuti apa yang telah diatur*
- Peneliti** Apakah ulp dalam revitalisasi penyimpanan dokumen asli pemilihan penyedia barang jasa sudah terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan ?
- Informan** *Mengenai proses dari penyimpanan dokumen asli pemilihan merupakan wewenang ULP jadi kami tidak tau mengenai hal itu*
- Peneliti** Apabila terdapat perubahan atau ketidaksesuaian harga perkiraan sendiri, kerangka acuan kerja/spesifikasi teknis pekerjaan dan rancangan kontrak apakah anda membiarkan atau mengusulkan perubahan ?

- Informan** *Penentuan HPS, spesifikasi merupakan kewenangan Pejabat Pembuat Komitmen dan Kelompok Kerja ULP, bagi rekanan sangat disayangkan karena penurunan harga pagu ke HPS sangat jauh kurang lebih 3% dari pagu, menurut saya jika lebih dimaksimalkan pembangunan akan lebih baik, padahal kita menawar saja sudah pasti dibawah HPS.*
- Peneliti** *Apakah ulp dalam membuat laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan satker apakah sudah terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan hasilnya ?*
- Informan** *Dalam hal ini kami tidak mengetahui persis tentang laporan yang dibuat, yang pasti apabila kami menjadi pemenang lelang kami akan menandatangani kontrak mungkin laporan itu adalah bagian lampiran dari kontrak nantinya*
- Peneliti** *Bagaimana dalam pembuatan laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan institusi dan memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengadaan barang jasa kepada pengguna anggaran sudah sesuai dengan aturan transparansi dan akuntabel? Bisa dijelaskan !*
- Informan** *Mengenai laporan urusan dari pada pokja ke pengguna anggaran*
- Peneliti** *Apakah pokja dalam menyusun dan melaksanakan strategi pengadaan barang jasa sudah memiliki sikap transparansi dan akuntabel dalam pengadaan barang jasa?*
- Informan** *Kami tidak tau strateginya tapi kalau informasi jadwal kegiatan seperti pengumuman lelang dan lainnya kami mendapatkan informasi dari papan pengumuman dan portal pengadaan nasional, terus biasanya jadwalnya kurang tepat , terkadang waktu evaluasi diperpanjang yang dapat mempengaruhi jadwal berikutnya ikut kena dampak perubahan*
- Peneliti** *Bagaimana tentang tingkat transparansi dan akuntabel dalam pemilihan langsung mengingat sipelaksana kegiatan kelihatannya orangnya itu-itu saja, apakah hal ini bias dikatakan monopoli kegiatan ?*
- Informan** *Proses pengadaan barang/jasa dengan SPSE sangat praktis dan dapat dipertanggungjawabkan karena disini kita dapat langsung melihat secara lengkap dokumen atau hasil dari proses pengadaan secara urut dan tertata,*
- Peneliti** *Apakah dalam melaksanakan evaluasi terhadap proses pengadaan barang jasa sudah sesuai dengan aturan? Bisa dijelaskan! Bagaimana dengan hasil evaluasi apakah diumumkan secara keseluruhan atau tidak, bisa dijelaskan !*
- Informan** *Pernah juga anggota Pokja ULP kurang jeli dan teliti, dalam mengevaluasi spesifikasi teknis yang ditawarkan sehingga dapat berdampak dalam proses pelaksanaan pekerjaan nantinya yang dapat mengakibatkan mutu dan kualitas tidak sesuai dengan yang diharapkan/direncanakan*

Peneliti

Sejauh mana tingkat transparansi dan akuntabilitas ulp dalam mengelola system informasi manajemen pengadaan yang mencakup dokumen pengadaan, dokumen survey harga, daftar kebutuhan barang jasa, daftar hitam penyedia ?

Informan

Saya rasa sudah terbuka dan akuntabel karena sebagai pihak ketiga tentu dalam pelaksanaan pekerjaan selalu mengikuti aturan dengan menggunakan harga standar yang telah ditetapkan Unit Layanan Pengadaan tidak pernah memberikan harga standar untuk kegiatan pengadaan yang sedang dikerjakan, kami pihak ketiga selalu meminta harga pasar dan harga standar dengan konsultasi kepada PPK terkait pekerjaan kegiatan yang kami kerjakan, daftar black list dikeluarkan oleh PPK jika kami di putus kontrak dan dinyatakan pekerjaan tidak sesuai spesifikasi. yang kemudian daftar black list tersebut akan ditayangkan pada LPSE



TRANSKRIP HASIL WAWANCARA
ANALISIS PELAYANAN PENGADAAN BARANG / JASA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

DATA PENDUKUNG INFORMAN 7

NAMA : ALI GUFRON
JABATAN : Direktur CV. Putra Akbar
HARI/TANGGAL : Jumat/13 April 2018
WAKTU : 09.30 s/d selesai
TEMPAT : Politeknik Kesehatan Medan

DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN

- Peneliti Menurut bapak/ibu apakah dalam menyusun/mengkaji ulang Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa bersama PPK sudah Transparan dan akuntabel bagaimana mekanismenya?
- Informan** *ya, kami dapat melihat RUP secara mendetail di lpse, biasanya itu dapat dipertanggung jawabkan*
- Peneliti Apakah dalam penyusunan dalam rencana pemilihan penyedia barang jasa baik yang secara pelelangan maupun pemilihan langsung sudah dapat dikatakan transparan dan akuntabel, bagaimana mekanismenya ?
- Informan** *Secara terbuka , dan kami bias bebas mendaftar sesuai dengan persyaratan yang kami miliki*
- Peneliti Bagaimana mekanisme pengumuman jenis kegiatan pekerjaan pengadaan dilakukan? Apakah mekanisme tersebut diumumkan di papan pengumuman atau tidak ?
- Informan** *Ya sudah transparan dan akuntabel, jika sudah siap dilelang harus sudah di umumkan kepada masyarakat umum melalui fasilitas yang sudah disediakan agar masyarakat umum terutama para pihak – pihak yang berminat dapat mengikuti lelang tersebut*
- Peneliti Apakah ulp dalam menilai kualifikasi penyedia barang jasa melalui prakualifikasi atau pascakualifikasi sudah terbuka dan dapat dipertanggung jawabkan ?
- Informan** *Dalam penilaian kualifikasi biasanya ULP berupaya datang untuk meninjau*
- Peneliti Apakah ulp dalam melakukan evaluasi administrasi, teknis dan harga terhadap penawaran yang masuk sudah transparan dan akuntabel? Apakah hasil evaluasi ini disampaikan kepada semua perusahaan yang ikut melakukan penawaran atau tidak, bisa dijelaskan !

- Informan** *Dalam hal evaluasi sudah benar, hanya saja evaluasi sering kali mundur dari jadwal yang sudah ditentukan atau dengan kata lain waktu evaluasi diperpanjang*
- Peneliti** Kalau ada sanggahan berarti ada ketidakpuasan dalam memberikan pelayanan selama proses evaluasi yang dilakukan, bisa dijelaskan! Bagaimana kalau jawaban sanggahan tidak bisa diterima atau memuaskan si perusahaan itu sendiri ?
- Informan** *Dari hasil evaluasi sering kali kami merasa tidak puas dengan hasil keputusan, sehingga kami akan menyanggah dimana letak kekurangan hingga dapat berdampak terhadap keputusan*
- Peneliti** Apakah ulp dalam menerima dokumen pemilihan penyedia barang jasa dari PPK dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya ? Bagaimana menurut anda setelah dilakukan pelelangan spesifikasi bahan yang diajukan ternyata tidak ada lagi dijual dipasaran?
- Informan** *Sudah terbuka dan pastinya akuntabel setelah dinyatakan sebagai pemenang lelang muncul SMPK (Surat Perintah Mulai Kerja) lalu menyerahkan jaminan pelaksanaan*
- Peneliti** Apakah ulp dalam revitalisasi penyimpanan dokumen asli pemilihan penyedia barang jasa sudah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan ?
- Informan** *ya sudah sesuai dengan aturan perundang undangan*
- Peneliti** Apabila terdapat perubahan atau ketidaksesuaian harga perkiraan sendiri, kerangka acuan kerja/spesifikasi teknis pekerjaan dan rancangan kontrak apakah anda membiarkan atau mengusulkan perubahan ?
- Informan** *Kami selaku pihak ke tiga Rekanan akan mengusulkan agar dapat dilakukan perubahan harga dan spesifikasi*
- Peneliti** Apakah ulp dalam membuat laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan satker apakah sudah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya ?
- Informan** *ya kami rasa sudah transparan dan benar*
- Peneliti** Bagaimana dalam pembuatan laporan mengenai proses dan hasil pengadaan kepada pimpinan institusi dan memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengadaan barang jasa kepada pengguna anggaran sudah sesuai dengan aturan transparansi dan akuntabel? Bisa dijelaskan !
- Informan** *Ya sesuai dengan aturan laporan harus dibuatkan karena sebagai dasar untuk pengikatan kontrak nantinya*
- Peneliti** Apakah pokja dalam menyusun dan melaksanakan strategi pengadaan barang jasa sudah memiliki sikap transparansi dan akuntabel dalam pengadaan barang jasa?
- Informan** *ya namun terkadang dilihat dari jadwalnya terlalu lama untuk ditetapkan*

- Peneliti Bagaimana tentang tingkat transparansi dan akuntabel dalam pemilihan langsung mengingat sipelaksana kegiatan kelihatannya orangnya itu-itu saja, apakah hal ini bias dikatakan monopoli kegiatan ?
- Informan *ya sudah transparan dan akuntabel karena saya dapat mengakses semua proses yang ada seperti hasil evaluasi/jawaban sanggahan dan semua tahapanlainnya*
- Peneliti Apakah dalam melaksanakan evaluasi terhadap proses pengadaan barang jasa sudah sesuai dengan aturan? Bisa dijelaskan! Bagaimana dengan hasil evaluasi apakah diumumkan secara keseluruhan atau tidak, bisa dijelaskan !
- Informan *Evaluasi sudah sesuai dengan aturan, namun demikian hasil evaluasi yang diumumkan pemenang saja*
- Peneliti Sejauh mana tingkat transparansi dan akuntabilitas ulp dalam mengelola system informasi manajemen pengadaan yang mencakup dokumen pengadaan,dokumen survey harga, daftar kebutuhan barang jasa, daftar hitam penyedia ?
- Informan *Manajemen pengelolaan pengadaan sudah sangat terbuka dan dapat diakses di lpse*

