

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG DI DINAS  
PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN RAKYAT  
KABUPATEN MAJENE**

**TESIS**

**MUHIDDIN  
4617103033**



Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar  
Magister

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Judul: Impelementasi Kebijakan Pengadaan Barang Di Dinas Pekerjaan  
Umum Perumahan Rakyat Kabupaten Majene**

**Nama Mahasiswa : Muhiddin**  
**Nim : 4617103033**  
**Program Studi : Administrasi Publik**

**Menyetujui,**

**Komisi Pembimbing:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Svamsuddin Maldun, M.Pd**

**Dr. Svamsul Bahri, S.Sos. M.Si**

**Mengetahui:**

**Direktur Program Pascasarjana**

**Ketua Program Studi**

**Universitas Bosowa**

**Administrasi Publik**

**Prof.Dr.Ir.Batara Surya, S.T,M.Si**  
**NIDN. 0913017402**

**Prof.Dr.Andi. Rasyid Pananrangi, SH,M.Si**  
**NIP. 195601101983031002**

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari/Tanggal : Sabtu, 29 Juli 2019  
Tesis atas nama : **Muhiddin**  
NIM : 4617103033

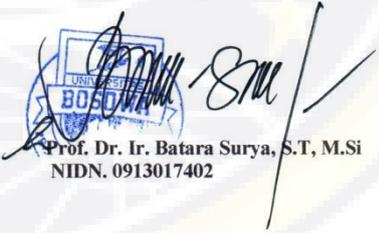
Telah diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Administrasi Publik.

### PANITIA UJIAN TESIS

KETUA : Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd (.....)  
SEKERTARIS : Dr. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si (.....)  
Anggota Penguji : 1. Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si (.....)  
2. Dr. Uddin B.Sore, S.Ip, S.H, M.Si (.....)

Makassar, 29 Juli 2019

Direktur Pascasarjana,

  
Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T, M.Si  
NIDN. 0913017402

### PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 2019  
Mahasiswa,



Muhiddin  
4617103033

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah, taufik, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyajikan Tesis yang berjudul "Implementasi Kebijakan Pengadaan Barang Di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Kabupaten Majene" dapat terselesaikan tepat waktu.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Bosowa Prof. Dr. Ir. HM Saleh Pallu, M.Eng, yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan tesis ini sampai dapat dipertahankan di depan dewan penguji.
2. Direktur Program Pasca Sarjana Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Sidan Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Prof. Dr. Andi. Rasyid Pananrangi, S.H., M.Si. yang selama ini telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Ketua Komisi Pembimbing Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pddan anggota Komisi Pembimbing Dr. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si yang selalu memberikan dorongan dan koreksi-koreksi sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar yang selama ini telah mentransfer ilmunya dalam proses perkuliahan.
5. Seluruh informan, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan informasinya di lokasi penelitian.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimilikipenulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun, agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

**Makassar,  
Penulis**

**2019**

UNIVERSITAS  
**Muhiddin**

**BOSOWA**

## ABSTRAK

Muhiddin. Impelementasi kebijakan pengadaan barang didinas pekerjaan umum perumahan rakyat kabupaten majene. (Dibimbing olehDr. Syamsuddin Maldun, M.Pd. danDr. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si).

Tujuan penelitian yakni untukmengetahui Mekanisme pengadaan barang dan Jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kabupaten Majene.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Data diperoleh dari sejumlah informan yang terdiri atas: kepala dinas, kepala sub bagian perencanaan, PPK dan pegawai.

Hasil dari penelitian ini yakni: Proses perencanaan pengadaan barang dan jasa di Dinas beberapa langkah mulai dari dinas menganalisis kebutuhan, selanjutnya diadakan pengaturan dan pencatatan barang-barang milik dinas kedalam daftar inventaris secara teratur. Kemudian dinas menyeleksi sarana dan prasarana yang telah direncanakan dengan melihat dana yang tersedia. Setelah melalui proses di atas dinas menetapkan rencana pengadaan akhir sarana prasarana yang akan dilakukan oleh dinas. Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa, untuk pengadaan sarana prasarana serta bagaimana sumber dananya di Dinas Pekerjaan Umum, untuk kebutuhan yang sifatnya kelembagaan pembiayaannya melalui DIPA APBD, pada mata anggaran anggaran yang sifatnya sudah terpenuhi pada pengadaan barang barang dan pengadaandana modal atau pengadaan perawatan. Adapun untuk cara pengadaannya sarana prasarana di Dinas Pekerjaan Umum dilakukan yaitu dengan cara pembelian dan penerimaan hibah.

**Kata Kunci: Perencanaan, pelaksanaan, barang, jasa**

## **ABSTRACT**

*The purpose of the research is to find out the mechanism of procurement of goods and services at the Public Works Office of Spatial Planning in Majene Regency.*

*In this study a qualitative approach was used with analytical descriptive method. Data is obtained from a number of informants consisting of: head of department, head of sub-division of planning, PPK and employees.*

*The results of this study are: The planning process for the procurement of goods and services in the Office a few steps starting from the agency analyzing the needs, then the arrangement and recording of items belonging to the service are carried out regularly on the inventory list. Then the department selects the facilities and infrastructure planned by looking at the available funds. After going through the process, the office stipulates the final procurement plan for infrastructure to be carried out by the agency. The procurement of goods and services, for the procurement of facilities and how to source funds in the Public Works Agency, for the needs of institutional financing through the Regional Budget DIPA, in the budget line that has been fulfilled in the procurement of goods and provision of capital funds or provision of maintenance. As for the way of procurement of infrastructure facilities in the Public Works Agency is carried out by way of purchasing and receiving grants.*

**Keywords: Planning, implementation, goods, services**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP</b>	
A. Defenisi Implementasi .....	10
B. Konsep Kebijakan .....	12
C. Teori Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah .....	20
D. Efektivitas Implementasi Kebijakan .....	21
E. Faktor-faktor yang Mendukung Implemnetasi Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa .....	25
F. Pengukuran Efektivitas Kebijakan Barang .....	26
G. Perda Yang Mengatur Tentang Pengadaan Barang dan Jas.....	30
H. Konsep Pelayanan Publik.....	30
I. Penelitian Terdahulu .....	59
J. Kerangka Konsep .....	60

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian.....	64
B. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	64
C. Fokus dan Deskripsi Fokus Penelitian.....	65
D. Jenis dan Sumber Data.....	66
E. Informan Penelitian.....	67
F. Metode Pengumpulan Data.....	67
G. Metode Pengabsahan Data.....	69
H. Metode Analisis Dara.....	70

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	74
B. Pembahasan.....	88

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	100

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Konsep	63
3.1	Komponen Analisis Data Miles and Huberman	71

UNIVERSITAS

**BOSOWA**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Penelitian dari Universitas	105
2	Surat Izin Penelitian dari Instansi	106
3	Pedoman Wawancara	107
4	Foto-foto Penelitian	108



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Isu *governance* mulai memasuki arena perdebatan pembangunan di Indonesia didorong oleh adanya dinamika yang menuntut perubahan, baik dilingkungan Pemerintah, dunia usaha swasta maupun masyarakat. Peran Pemerintah sebagai pembangun maupun penyedia jasa pelayanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi badan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas dan sektor swasta untuk ikut aktif melakukan usaha tersebut.

Keterbatasan dan kelemahan Pemerintah serta perkembangan lingkungan global berujung pada ketidakpercayaan masyarakat kepada Pemerintah sekaligus menunjukkan adanya gejala kegagalan Pemerintah dalam mengelola pembangunan nasional di berbagai sektor. Kegagalan ini dapat menurunkan kualitas pelayanan publik baik pada skala nasional maupun lokal.

Upaya Pemerintah untuk mengatur kebijakan pengadaan barang, maka diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang pengadaan barang/jasa. Pemerintah ini dimaksudkan untuk memberikan pedoman pengaturan mengenai tata cara pengadaan barang/jasa yang sederhana, jelas dan komprehensif, sesuai dengan tata kelola yang baik.

Menurut Indra Bastian (2012:263) pengadaan barang dan jasa yakni perolehan barang, jasa dan pekerjaan perusahaan dengan cara dan waktu tertentu, yang menghasilkan nilai terbaik bagi perusahaan. Definisi lain mengenai

pengadaan barang dan jasa yaitu seperti yang diungkapkan Marbun (2012:35) yaitu: “Pengadaan barang dan jasa adalah upaya mendapatkan barang dan jasa yang diinginkan yang dilakukan atas dasar pemikiran yang logis dan sistematis (*the system of thought*), mengikuti norma dan etika yang berlaku, berdasarkan metode dan proses pengadaan yang baku”.

Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah adalah kegiatan untuk memperoleh Barang dan Jasa oleh Kementerian, Lembaga, Satuan Kerja Perangkat Daerah, Institusi lainnya yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh Barang dan Jasa. Pengadaan Barang dan Jasa di K/L/D/I yang bersifat permanen, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada. Sehubungan dengan hal tersebut, Peraturan Presiden tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah ini dimaksudkan untuk memberikan pedoman pengaturan mengenai tata cara Pengadaan Barang dan Jasa yang sederhana, jelas dan komprehensif, sesuai dengan tata kelola yang baik.

Pada Pepres nomor 16 Tahun 2018 dijelaskan pada pasal 1 Ketentuan Umum bahwa: Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut Pengadaan Barang/Jasa adalah kegiatan Pengadaan Barang/Jasa oleh Kementerian/Lembaga /Perangkat Daerah yang dibiayai oleh APBN/APBD yang prosesnya sejak identifikasi kebutuhan, sampai dengan serah terima hasil pekerjaan

Pengaturan mengenai tata cara Pengadaan Barang dan jasa Pemerintah dalam Peraturan Presiden ini diharapkan dapat meningkatkan iklim investasi yang

kondusif, efisiensi belanja negara, dan percepatan pelaksanaan APBN/APBD. Selain itu Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah yang berpedoman pada Peraturan Presiden ini ditujukan untuk meningkatkan keberpihakan terhadap industri nasional dan usaha. Mengenai pelaksanaan pengadaan Barang dan Jasa yang dilakukan pemerintah ternyata sering dilakukan tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku karena tidak adanya undang-undang yang memberikan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh aparatur negara sehingga pelaksanaan pengadaan Barang dan Jasa menimbulkan keresahan di masyarakat. Bahkan tak jarang melanggar hukum sehingga aparat pemerintah harus berurusan dengan pihak yang berwajib.

Pengaturan mengenai tata cara pengadaan barang/jasa Pemerintah dalam Peraturan Presiden no 16 tahun 2018 ini diharapkan dapat meningkatkan iklim investasi yang kondusif, efisiensi belanja negara dan percepatan pelaksanaan APBN / APBD.

Pengadaan barang/jasa Pemerintah yang berpedoman pada Peraturan Presiden No. 16 Tahun 2018 ini ditujukan untuk meningkatkan keberpihakan terhadap industri nasional dan usaha kecil serta menumbuhkan industri kreatif, inovasi dan kemandirian bangsa dengan mengutamakan penggunaan industri strategis dalam negeri.

Kebijakan umum pengadaan barang/jasa Pemerintah bertujuan untuk mensinergikan ketentuan pengadaan barang/jasa dengan kebijakan kebijakan disektor lainnya. Langkah-langkah kebijakan yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang pengadaan barang/jasa Pemerintah ini,

akan ditempuh Pemerintah meliputi:(1) Peningkatan penggunaan produksi barang/jasa dalam negeri yang industrinya terdapat di dalam negeri untuk meningkatkan ketahanan ekonomi dan daya saing nasional, (2) Kemandirian industri pertahanan, industri alat utama sistem senjata (*Alutsista*) dan industri alat material khusus (*Almatsus*) dalam negeri, (3) Peningkatan peran serta usaha mikro, usaha kecil, koperasi kecil dan kelompok masyarakat dalam pengadaan barang/jasa Pemerintah, (4) Perhatian terhadap aspek pemanfaatan sumber daya alam dan pelestarian fungsi lingkungan hidup untuk menjamin pembangunan berkelanjutan, (5) Peningkatan penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik, (6) Penyederhanaan ketentuan dan tata cara untuk mempercepat proses pengambilan keputusan dalam pengadaan barang/jasa, (7) Peningkatan profesionalisme, kemandirian, dan tanggung jawab para pihak yang terlibat dalam perencanaan dan proses pengadaan barang/jasa, (8) Peningkatan penerimaan negara melalui sektor perpajakan, (9) Penumbuh kembangan peran usaha nasional, (10) Penumbuh kembangan industri kreatif inovatif, budaya dan hasil penelitian laboratorium atau institusi pendidikan dalam negeri, (11) Memanfaatkan sarana, prasarana penelitian dan pengembangan dalam negeri, (12) Pelaksanaan Pengadaan Barang /Jasa didalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia termasuk di Kantor Perwakilan Republik, (13) Pengumuman secara terbuka rencana dan pelaksanaa pengadaan barang/jasa di masing-masing Kementrian /Lembaga/ Satuan Kerja Pemerintah Daerah/Institusi lainnya kepada masyarakat luas.

Hal-hal yang mendasar dalam ketentuan pengadaan barang Pemerintah yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 16 Tahun 2018 antara lain diperkenalkannya metode pelelangan/seleksi sederhana pengadaan langsung, dan kontes/sayembara dalam pemilihan penyedia barang/jasa selain metode pelelangan/seleksi umum dan penunjukan langsung.

Secara normatif, prinsip pengadaan barang dan jasa menurut Pasal 5 Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil/tidak diskriminatif dan akuntabel. Selain itu kebijakan umum pengadaan barang/jasa pemerintah juga dimaksudkan antara lain untuk mendorong peningkatan penggunaan produksi dalam negeri, memperluas lapangan kerja dan mengembangkan industri dalam negeri, meningkatkan peran serta usaha kecil termasuk koperasi dan kelompok masyarakat dalam pengadaan barang/jasa, serta menyederhanakan ketentuandan tata cara untuk mempercepat proses pengambilan keputusan dalam pengadaan barang/jasa.

Pengadaan barang/jasa setiap instansi pemerintah seharusnya didasarkan pada Rencana Tahunan yang merupakan penjabaran dari Renstra Instansi, sehingga barang/jasa dibeli, karena memang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi instansi. Aspek penting lain dalam pengadaan barang/jasa adalah pertimbangan profesionalisme dan integritas dari Pimpinan, Kuasa Pengguna Barang (KPB) dan Kuasa Pengguna Anggaran (KPA), serta dalam pemilihan panitia Pengadaan dan Pimpinan Proyek. Sumber dana yang digunakan dalam pengadaan barang ini berasal dari dana APBN dan APBD. Dana

APBN merupakan dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang ditetapkan oleh pemerintah pusat bersama DPR RI, sedangkan dana APBD merupakan dana yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Dana ini ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan persetujuan DPRD Provinsi/Kabupaten/Kota. Pelaksanaan kegiatan pengadaan barang ini dapat dilakukan secara: (1) swakelola; atau (2) penyedia barang.

Dalam rangka pelaksanaan ketentuan pengadaan barang di Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kabupaten Majene ditemukan indikasi masalah Tentang Bagaimana Mekanisme Pengadaan Barang dan Jasa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yang Meliputi: (1) Perencanaan Pengadaan Barang Jasa. Masih rendahnya pemahaman Pegawai mengenai cara mengidentifikasi kebutuhan kegiatan, yang meliputi Pengadaan Barang, Pekerjaan Konstruksi, Pekerjaan Konsultasi maupun Jasa lainnya, (2) Pelaksanaan Pengadaan Barang jasa. Masih kurangnya pemahaman pegawai tentang cara memilah antara pekerjaan swakelola dan pemilihan penyedia. (3) Pelaksanaan Kontrak Pengadaan Barang Jasa. Kurangnya Pemahaman Tentang Pengawasan Penghematan atau Pemotongan Anggaran diakhir Tahun mengakibatkan terjadinya Adendum Kontrak pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Majene.

*Sesuai dengan salah satu asumsi dasar stewardship theory (Podrug, 2011; 569-593), manajemen suatu organisasi adalah stewards (pelayan /penerima amanah). Dalam hal organisasi publik, manajemen adalah pelayan masyarakat yang harus mengambil keputusan dengan mempertimbangkan*

kepentingan masyarakat umum, khususnya terhadap belanja pemerintah. Tuntutan publik terhadap efisiensi belanja pemerintah menunjukkan peningkatan yang signifikan selama beberapa tahun terakhir. Peningkatan tuntutan publik terhadap efisiensi belanja pemerintah menjadi isu global yang timbul karena besarnya uang yang digunakan untuk belanja pemerintah dan fakta bahwa uang tersebut berasal dari rakyat (*Hui et al, 2011; 7-8*). Di Indonesia, peningkatan tuntutan terhadap efisiensi belanja pemerintah juga didorong oleh anggapan bahwa tingkat kebocoran keuangan negara yang terjadi melalui belanja pemerintah sangat tinggi. Anggapan tersebut dikuatkan dengan banyaknya kasus korupsi yang melibatkan pegawai pemerintah dan pengusaha.

Berdasarkan atas pengamatan awal hari Jumat tanggal 18 Januari 2019, peneliti menemukan ada beberapa permasalahan terkait pengadaan barang dan jasa di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Kabupaten Majene, diperoleh hasil bahwa masih kurangnya sosialisasi tentang tata cara pengadaan barang dan jasa yang dilakukan oleh pemerintah kepada pihak masyarakat terkait dengan Perencanaan, Pelaksanaan dan Pelaksanaan Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa.

Untuk mengatasi masalah tersebut, maka peneliti melakukan penelitian yang berkaitan dengan perencanaan pengadaan barang dan jasa, pelaksanaan pengadaan barang dan jasa dan pelaksanaan kontrak di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Kabupaten Majene agar sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Perencanaan pengadaan barang dan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Kabupaten Majene?
2. Bagaimana Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Kabupaten Majene?
3. Bagaimana Pelaksanaan kontrak pengadaan barang dan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Kabupaten Majene?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perencanaan pengadaan barang dan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Kabupaten Majene.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Kabupaten Majene.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelaksanaan kontrak pengadaan barang dan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Kabupaten Majene.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan antara lain sebagai berikut:

1. Secara teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan tentang implementasi kebijakan pengadaan barang pada pemerintah Kabupaten Majene dan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.
  - b. Memberikan masukan kepada Dinas Pekerjaan Perumahan Umum Kabupaten Majene dalam hal mekanisme pengadaan barang dan jasa.
2. Secara praktik
  - a. Hasil penelitian ini juga, diharapkan dapat membantu dalam kebijakan pengadaan barang.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian yang membahas hal yang sama di masa yang akan da

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP**

#### **A. Definisi Implementasi**

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya jaringan komputerisasi menjadi lebih cepat dan tentunya dapat menghemat pengeluaran biaya. Pelayanan tersebut terjadi sudah tidak membutuhkan banyak tenaga manusia lagi melainkan yang dibutuhkan adalah manusia yang mempunyai ahli untuk mengoperasikan jaringan komputerisasi tersebut. Oleh karena itu, dalam menunjang terciptanya tertib administrasi dan peningkatan pelayanan publik, perlu didukung dengan adanya implementasi yang berorientasi pada pelayanan dan tujuan yang akan di tercapai. Dalam implementasi kebijakan langkah pertama dilakukan adalah merumuskan terlebih dahulu program-program yang dimaksudkan, dimana hal ini sejalan dengan yang di ungkapkan oleh Mazmanian dan Sabatier (Widodo, 2001:192), Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah yaitu:

“Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

Menurut Winarno (2002: 33), implementasi adalah: Tindakan-tindakan yang harus dilakukan oleh sekelompok individu yang sudah ditunjuk dalam penyelesaian suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk menyelesaikan suatu masalah yang berdampak nyata terhadap masyarakat.

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Definisi di atas, menekankan bahwa implementasi tidak hanya melibatkan badan-badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, tetapi juga menyangkut tentang kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, dan pada akhirnya berdampak baik sesuai dengan harapan maupun yang tidak sesuai dengan harapan. Implementasi menurut Mazmanian dan Sebastier merupakan pelaksanaan kebijakan dasar berbentuk undang-undang juga berbentuk perintah atau keputusan keputusan yang penting atau seperti keputusan badan peradilan. Proses implementasi ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu seperti tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan dan seterusnya sampai perbaikan kebijakan yang bersangkutan.

## B. Konsep Kebijakan

Sebagai suatu kebijakan publik, yang terdiri atas kegiatan formulasi (perumusan) implementasi dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan publik dimulai setelah peraturan ditetapkan dan dana disediakan (Winarno, 2002: 65) yakni berkenaan dengan tahapan sosialisasi, tahapan pelaksanaan dan tahapan pemantauan.

Pada tahapan pelaksanaan dimungkinkan dilakukan penyesuaian-penyesuaian. Pada tahapan sosialisasi dan pemantauan diharapkan adanya suatu umpan balik guna menentukan apakah suatu kebijakan layak untuk diteruskan ataupun dihentikan. Dalam implementasi suatu kebijakan sering terjadi adanya “mata-rantai yang hilang/putus” (*missing-link*), antara tahapan formulasi dan evaluasi.

Dunsire (Wahab, 1997: 60) dalam kaitannya dengan formulasi dimungkinkan terjadinya “kesenjangan implementasi” (*implementation gap*). Besarnya kesenjangan ini menurut Williams (dalam Wahab, 1997: 61) tergantung dari kapasitas implementasi (*implementation capacity*), yakni kemampuan pelaksana (*implementor*) untuk melaksanakan kebijakan publik sehingga sesuai dengan tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut Hogwood dan Gun (Wahab, 1997: 69), selalu terbuka peluang terjadinya kegagalan suatu kebijakan baik berupa tidak dapat diimplementasikannya suatu kebijakan publik (*non-implementation*) maupun dalam bentuk ketidak berhasilan implementasi suatu kebijakan publik (*unsuccessful implementation*). Anderson (Nugroho, 2004: 3) menyatakan:

“Perlunya suatu kebijakan oleh organisasi karena kebijakan (*Policy*) merupakan serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku atau kelompok pelaku dalam memecahkan masalah tertentu”.

Dari pengertian kebijakan tersebut dapat diketahui bahwa dalam kebijakan terkandung 4 (empat) unsur pokok, yaitu:

1. Adanya serangkaian tindakan.
2. Adanya tujuan yang hendak dicapai.
3. Adanya pelaku dari kebijakan tersebut.
4. Adanya masalah yang hendak diselesaikan.

Dalam menentukan kebijakan, maka elemen pokok tersebut harus dipenuhi, sehingga dapat ditentukan kebijakan yang bagaimana akan dibuat dan dilaksanakan. Dari sisi organisasi pemerintahan dengan sasaran utama sebagai tujuan pokok utama adalah meningkatkan kesejahteraan umum maka kebijakan yang diperlukan dalam mencapai tujuan tersebut adalah kebijakan publik.

Ira.S dan Edwards III (Nugroho 2004: 2) menyatakan bahwa: “apa yang dinyatakan dan dilakukan, atau tidak dilakukan pemerintah, kebijakan publik tersebut berupa sasaran atau tujuan program Pemerintah”. Sedangkan menurut Anderson (Nugroho 2004: 3) adalah: “kebijakan yang dikembangkan badan-badan atau pejabat-pejabat Pemerintah”. Sedangkan kebijakan publik menurut Islamy (1994: 20) adalah: “serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan yang ditetapkan untuk dilaksanakan atau tidak oleh Pemerintah dalam rangka kepentingan seluruh masyarakat”. Sehingga pada

awalnya dalam kebijakan publik sebagai strategi penetapan tindakan-tindakan Pemerintah, tidak hanya sekedar dinyatakan tetapi juga dilaksanakan secara nyata dilapangan guna mencapai tujuan yaitu kepentingan seluruh anggota masyarakat, sehingga batasan yang terkandung dalam kebijakan publik.

Dari pengertian tentang kebijakan publik tersebut, maka dapat dipahami bahwa dari setiap kebijakan yang dibuat, ada maksud dan tujuan yang hendak dicapai. Begitu pula kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan pengadaan barang/jasa Pemerintah melalui proses penunjukan langsung berdasarkan Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah secara bersih, jujur dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme dan pencapaian pekerjaan dapat selesai tercapai tepat waktu. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Wahab (1997: 64), yaitu: “implementasi adalah menyediakan saran untuk melaksanakan sesuatu, menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu. Artinya implementasi meliputi perumusan tindakan apa yang dilakukan dan melaksanakan tindakan yang telah dirumuskan”. Pendapat Wahab diperkuat oleh Nugroho (2003: 158), yang mengemukakan bahwa: “pada prinsipnya implementasi kebijakan publik adalah cara agar suatu kebijakan dapat mencapai tujuan, yakni dengan langsung mengimplementasikannya dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivasi (turunan)”.

Menurut Siagian (2004: 57):

*“Dalam hal kebijakan fiskal dan perpajakan juga merupakan salah satu sumber penerimaan keuangan Negara, dan pajak hanya boleh dipungut berdasarkan undang-undang dalam praktek, sistem perpajakan diterapkan atas prinsip keadilan dan system progresif yaitu semakin tinggi kemampuan ekonomi seseorang atau perusahaan semakin tinggi pula kontribusinya kepada Negara dalam berbagai bentuk pajak”.*

Kebijakan yang dibuat dapat diimplementasikan dalam bentuk program-program, konsekuensinya adalah berhasilnya suatu kebijakan yang dibuat dapat dilihat dari berhasilnya program yang dilaksanakan dalam bentuk tercapainya tujuan yang diinginkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan. Begitu pula sebaliknya tidak berhasilnya program yang dijalankan dilapangan, menunjukkan bahwa gagal dan tidak berhasilnya kebijakan yang dibuat karena tujuan kebijakan tidak terpenuhi.

Efektif tidaknya suatu kebijakan terhadap pelaksanaan suatu program menurut Mazmainan dan Sabatier dalam (Wahab, 1997: 81-108), dapat dianalisa dari :

1. *Output* kebijakan *implementor* yaitu untuk menguatkan kejelasan dan ketegasan tujuan kebijakan.
2. Kepatuhan *target group* atau masyarakat sasaran terhadap kebijakan yakni diterimanya atau tidak adanya penolakan terhadap pemberlakuan kebijakan yang ditujukan kepada masyarakat sasaran.
3. Dampak nyata kebijakan, yakni dampak atau konsekuensi yang di ditimbulkan dari pengimplementasian kebijakan. Dampak nyata dari pengimplementasian kebijakan akan tercapai apabila:

- a. Sejalan dengan tujuan formal kebijakan.
  - b. *Target group* patuh terhadap output kebijakan.
  - c. Tidak adanya pertentangan diantara landasan kebijakan yang mendasarinya.
  - d. Keterandalan kausalitas, yaitu hubungan timbal balik yang saling tidak merugikan antara implementor dengan masyarakat sasaran dan adanya kewenangan yang memadai dalam mengimplementasikan kebijakan.
4. Persepsi terhadap dampak *output* kebijakan, yakni persepsi atau pandangan masyarakat sasaran bahwa :
- a. Dampak sejalan dengan tujuan kebijakan.
  - b. Keberadaan kebijakan publik sebagai alat yang sah.
  - c. Tidak mempermasalahkan kesahian (validitas) data yang menyangkut dampak tersebut.

Maka, berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan untuk dilaksanakan atau tidak oleh Pemerintah dalam rangka kepentingan seluruh masyarakat., sehingga pada awalnya dalam kebijakan publik sebagai strategi penetapan tindakan-tindakan Pemerintah, tidak hanya sekedar dinyatakan tetapi juga dilaksanakan secara nyata dilapangan guna mencapai tujuan yaitu kepentingan seluruh anggota masyarakat, sehingga batasan yang terkandung dalam kebijakan publik.

### **C. Teori Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah**

Reformasi Keuangan Daerah sebagai konsekuensi logis dari otonomi daerah memberikan peluang untuk menunjukkan kemampuan dalam mengelola anggaran pendapatan daerah tanpa banyak campur tangan Pemerintah Pusat atau Provinsi (Pasal 40 PP No. 105/2000). Dapat dikatakan bahwa yang menjadi perhatian utama dalam Pengelolaan Keuangan Daerah adalah adanya paradigma baru dalam manajemen atau pengelolaan anggaran pendapatan daerah. Anggaran pendapatan dan belanja daerah sebagai suatu arahan kegiatan operasional dan sebagai suatu alat komunikasi terhadap publik. Masing-masing maksud atau tujuan tersebut mempunyai kriteria-kriteria tersendiri untuk evaluasinya (Mardiasmo, 2002: 108).

Menurut teori keyness, APBD merupakan salah satu mesin pendorong pertumbuhan ekonomi. Peranan APBD sebagai pendorong dan salah satu penentu tercapainya target dan sasaran makro ekonomi daerah diarahkan untuk mengatasi berbagai kendala dan permasalahan pokok yang merupakan tantangan dalam mewujudkan agenda masyarakat yang sejahtera dan mandiri. Kebijakan pengelolaan APBD difokuskan pada optimalisasi fungsi dan manfaat pendapatan dan belanja daerah bagi tercapainya sasaran atas agenda- agenda pembangunan tahunan.

APBD adalah rencana kerja Pemerintah Daerah dalam bentuk uang (Rupiah) dalam satu periode tertentu (satu tahun). Anggaran pendapatan dan belanja daerah merupakan instrumen kebijakan yang utama bagi pemerintah daerah. Sebagai instrument kebijakan, anggaran daerah menduduki posisi sentral

dalam upaya pengembangan kapabilitas dan efektifitas pemerintah daerah menjalankan fungsi dan peranannya secara efisien, sedangkan efektifitas diartikan sebagai upaya untuk menyelaraskan kapabilitasnya dengan tuntutan dan kebutuhan publik (World Bank (Mardiasmo (2002: 109))).

Di bidang pengelolaan pendapatan daerah, akan terus diarahkan pada peningkatan PAD. Untuk merealisasikan hal tersebut akan dilakukan upaya intensifikasi dan ekstensifikasi dengan mengoptimalkan sumber-sumber pendapatan yang telah ada maupun menggali sumber-sumber baru. Sebagai langkah awal untuk mewujudkan peningkatan pendapatan daerah beberapa hal penting yang perlu dilakukan antara lain dengan memperbaharui data obyek pajak, peningkatan pelayanan dan perbaikan administrasi perpajakan, peningkatan pengawasan terhadap wajib pajak, peningkatan pengawasan internal terhadap petugas pajak, dan mencari sumber-sumber pendapatan lainnya yang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Sementara pada sisi belanja, kebijakan pengelolaan belanja daerah diarahkan untuk meningkatkan fungsi pelayanan kepada masyarakat, dengan mengupayakan peningkatan porsi belanja pembangunan dan melakukan efisiensi pada belanja aparatur. Pengeluaran belanja daerah berdasarkan pada konsep *Value for Money* yang tercermin dalam indikator 3-E (Ekonomi, Efisien dan Efektivitas). Pengertian dari indikator 3-E dapat disajikan sebagai berikut (Ana Dwi Kurniawati (Mulyanto, 2003: 43)):

a. Ekonomi

Indikator ekonomi dihasilkan dari suatu perbandingan antara input (masukan) dengan input *value* (nilai uang). Indikator ekonomi juga menunjukkan adanya praktek pemberian barang dan jasa pada kualitas yang diinginkan dan pada harga yang terbaik yang dimungkinkan (*spendingtess*). Pengertian ekonomi sebaiknya mencakup juga pengertian bahwa pengeluaran daerah hendaknya dilakukan secara berhati-hati (*prudency*) dan keuangan daerah harus digunakan secara optimal tanpa pemborosan (hemat).

b. Efisiensi

Indikator efisiensi erat kaitannya dengan konsep produktivitas yaitu rasio yang membandingkan antara output (keluaran) yang dihasilkan terhadap input (masukan) yang digunakan. Proses kegiatan operasional telah dilakukan secara efisien, apabila suatu target kinerja tertentu dapat dicapai dengan penggunaan sumber daya dan biaya yang serendah-rendahnya diperbandingkan secara relatif terhadap kinerja usaha sejenis atau antar kurun waktu (*spending well*). Indikator efisiensi diukur dengan rasio antara output (keluaran) dan *secondary input* (masukan sekunder).

c. Efektivitas

Indikator efektivitas merupakan perbandingan antara *outcome* (pencapaian/dampak) dengan output (keluaran). Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir dari suatu kebijakan (*spending wesely*) yang telah ditetapkan. Indikator efektivitas juga berarti dapat diselesaikannya suatu kegiatan pada waktunya dan di dalam batas

anggaran yang tersedia atau dapat mencapai tujuan dan sasaran seperti apa yang direncanakan. Efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak dari keluaran program dalam mencapai tujuan program (yaitu *Outcome* atau hasilnya dalam mencapai tujuan fungsional dan tujuan akhir).

#### **D. Efektivitas Implementasi Kebijakan**

Nugroho (2003: 179) menyatakan bahwa efektifitas implementasi kebijakan mengandung 4 (empat) prinsip yang tepat yaitu:

1. Apakah kebijakan sendiri sudah tepat;
2. Apakah tepat pelaksanaannya;
3. Apakah tepat sarannya;
4. Apakah tepat lingkungannya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa efektivitas suatu implementasi program atau kebijakan sangat ditentukan oleh pelaku birokrasi pelaksanaannya dan perilaku akan dipengaruhi oleh lingkungan dimana kebijakan itu dilaksanakan.

Ripley dan Franklin (Winarno, 2002: 14) mengemukakan ada tiga cara yang dominan untuk mengetahui tentang keberhasilan implementasi suatu kebijakan yaitu:

1. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur dengan tingkat kepatuhan birokrasi di tingkat bawah terhadap birokrasi di atasnya.
2. Keberhasilan implementasi kebijakan ditandai dengan lancarnya rutinitas fungsi dan tidak adanya masalah – masalah yang dihadapi.

3. Keberhasilan implementasi kebijakan mengacu pada dampak dan kebijakan yang dikehendaki dari sasaran-sasaran program yang ada.

Pendapat di atas memperlihatkan bahwa efektif tidaknya suatu kebijakan yang dibuat, maka dapat dilihat dari penerapannya dalam masyarakat dalam bentuk semakin banyak pelanggaran atas kebijakan menunjukkan bahwa kebijakan tersebut tidak efektif berlakunya di masyarakat, sehingga diperlukan tindakan sosialisasi terlebih dahulu atas kebijakan tersebut.

#### **E. Faktor-faktor yang Mendukung Impelementasi Kebijakan Pengadaan Barang**

Winarno (2002: 155) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi efektifitas kebijakan adalah komunikasi (*communications*), sumber daya (*resources*), disposisi (*dispotition*) dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor komunikasi (*communications*)

Faktor komunikasi dimana komunikasi merupakan salah satu variabel yang menentukan efektivitas implementasi kebijakan atau program. Komunikasi merupakan sarana untuk menyebarluaskan informasi, baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas. Untuk menghindari terjadinya *distorsi* informasi yang disampaikan atasan kepada bawahan, perlu adanya ketepatan waktu penyampaian informasi, isi informasi yang disampaikan harus jelas dan memerlukan ketelitian dan konsistensi dalam penyampaian pesan.

Keberhasilan implementasi pelaksanaan pengadaan barang dan jasa Pemerintah melalui proses penunjukan langsung berdasarkan Peraturan Presiden

No. 16 tahun 2018 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah pada Pemerintah Kabupaten Majene sekurang-kurangnya akan dipengaruhi oleh pendistribusian pesan-pesan kepada seluruh masyarakat (*sosialisasi*) yang juga disertai dengan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, serta informasi yang disampaikan senantiasa harus konsisten atau sama dari waktu ke waktu atau diantara para *implementor*.

## 2. Faktor sumber daya (*resources*)

Faktor Sumber Daya yakni sumber-sumber dalam implementasi kebijakan memegang peranan penting, karena implementasi kebijakan tidak akan efektif apabila sumber-sumber yang dibutuhkan tidak memadai atau relevan. Sumber-sumber daya yang dimaksud adalah:

- a. Staf yang relatif cukup jumlahnya dan mempunyai keahlian dan ketrampilan untuk melaksanakan kebijaksanaan;
- b. Informasi yang memadai atau relevan untuk keperluan implementasi;
- c. Adanya dukungan dari lingkungan untuk mensukseskan implementasi kebijakan;
- d. Adanya wewenang yang dimiliki oleh implementor untuk melaksanakan program kebijakan publik.

Sedarmayanti (2007: 196) mengemukakan: “ Tingkat Organisasi dan Pengukuran Kinerja dalam Teori Organisasi, Struktur Organisasi biasanya dibagi menjadi empat yaitu:

- a. Pimpinnan Tingkat Atas
- b. Pimpinan Tingkat Bawah

- c. Pelaksana Keberhasilan implementasi pelaksanaan pengadaan barang dan jasa Pemerintah melalui proses penunjukan langsung berdasarkan Peraturan Presiden No. 54 tahun 2010 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah pada Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kabupaten Majene
- d. Ada tidaknya staf yang handal, informasi yang jelas dan tepat, wewenang yang diberikan kepada implementor serta fasilitas dalam mendukung program tersebut. Staf yang terlibat harus profesional dalam pengadaan barang/ jasa Pemerintah melalui proses penunjukan langsung berdasarkan Peraturan Presiden No. 54 tahun 2010 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah pada Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kabupaten Majene hal ini tidak terlepas dari sumber daya manusia.

Sedarmayanti (2007: 167) mengemukakan Pengembangan sumber daya manusia bertujuan menghasilkan kerangka kerja yang bertalian secara logis dan komprehensif untuk mengembangkan lingkungan dimana karyawan didorong belajar dan berkembang, aktivitasnya termasuk program pelatihan tradisional tetapi penekanannya lebih banyak pada mengembangkan modal intelektual dan mempromosikan pembelajaran organisasi tim dan individu.

### 3. Faktor disposisi atau sikap (*disposition*)

Dalam hal ini yang terpenting adalah sikap mendukung dari para implementor terhadap implementasi kebijakan. Artinya para implementor bersedia untuk mengambil inisiatif dalam rangka melaksanakan kebijakan, justru sangat

tergantung sejauh mana wewenang yang ada padanya. Sikap implementor melibatkan tiga faktor yang saling terkait, yaitu : efek sikap (*effect of disposition*), staf birokrasi (*staffing the bureaucracy*), dan insentif (*incentives*).

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

#### 4. Faktor *struktur birokrasi (bureaucratic structure)*

Faktor struktu pada dasarnya suatu kebijaksanaan, seringkali melibatkan beberapa lembaga atau organisasi dalam proses implementasinya, sehingga diperlukan adanya koordinasi yang efektif diantara lembaga-lembaga atau organisasi-organisasi yang terlibat. Struktur birokrasi yang demikian sangat memerlukan koordinasi, tanpa adanya koordinasi yang efektif, tidak mungkin implementasi suatu kebijakan atau program akan berhasil dengan baik. Ketergantungan terhadap struktur birokrasi yang ada juga memungkinkan terjadinya kendala atau bahkan kegagalan implementasi suatu kebijakan.

Dalam hal ini, *fragmentasi (fragmentation)* atau perpecahan organisasi dapat menghalangi terciptanya koordinasi yang dibutuhkan untuk keberhasilan implementasi suatu kebijakan yang kompleks yang membutuhkan kerjasama dari sejumlah orang dan lembaga.

Prosedur Tetap (*Standard Operating Procedures*) yang didesain untuk suatu kebijakan yang sedang berjalan boleh jadi tidak tepat bagi kebijakan yang sama sekali baru ataupun menjadi rintangan yang tidak diinginkan. Karena itu, Standar Prosedur Tetap (Protap) dinilai lebih sebagai kendala dari pada sebagai penunjang suatu implementasi (Edward III, 1980: 11).

Nawawi (2005 : 46) mengemukakan “Manajemen Pengendalian Mutu Terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*)”.

#### **F. Pengukuran Efektivitas Kebijakan Pengadaan Barang**

Suatu organisasi dikatakan efektif manakala organisasi itu dapat mencapai tujuannya secara optimal. Menurut (Tachjan, 2006: 14):

*“Masalah publik tidak bisa diatasi secara perorangan dan disamping itu dikehendaki pemecahan secara efektif dan efisien, maka mensyaratkan adanya proses perumusan masalah dan penetapan kebijakan. Hal ini dimaksudkan agar sekali suatu kebijakan publik ditetapkan dan diimplementasikan maka dampak positifnya akan dirasakan oleh publik secara luas, termasuk oleh pemberi kebijakan itu sendiri “.*

Efektifitas kinerja Pegawai Pemerintah dapat dilihat dari tingkat pemahaman pegawai Pemerintah terhadap tujuan diadakannya pengadaan barang/jasa pemerintah melalui proses penunjukan langsung dengan pagu dana dibawah Rp. 100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah) telah maksimal. Menurut Siagian (2004: 85):

*“Bahwa program harus memiliki cirri-ciri sebagai berikut: 1) Sasaran yang hendak dicapai, 2) Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu, 3) Besarnya biaya yang diperlukan beserta sumbernya, 4) Jenis-jenis kegiatan yang akan dilaksanakan dan, 5) Tenaga kerja yang dibutuhkan baik ditinjau dari segi jumlahnya maupun dilihat dari sudut kualifikasi serta keahlian dan keterampilan yang diperlukan”.*

Pekerjaan pengadaan barang/jasa haruslah memahami isi dan maksud tentang tata cara pengadaan barang dan jasa dengan cara mempelajari dan mengikuti sosialisasi pengadaan barang/jasa berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018, harus melalui bimbingan teknis (bimtek) yang dilaksanakan oleh lembaga Pemerintah bekerja sama dengan swasta dan dibutuhkan dana cukup besar sehingga pegawai yang ditunjuk untuk mengikuti bimtek pengadaan barang/jasa harus secara bertahap.

#### **G. Perda yang Mengatur Tentang Pengadaan Barang/Jasa**

Salah satu persoalan yang perlu mendapatkan perhatian adalah banyak sekali Perda yang bermasalah. Sejak otonomi daerah digulirkan, ribuan perda dibuat oleh pemerintah daerah baik pada tingkat provinsi maupun kabupaten atau kota yang terkait dengan perizinan, pajak dan retribusi di daerah. Untuk hal ini, Departemen Keuangan sudah merekomendasikan kepada Departemen Dalam Negeri untuk membatalkan perda yang terkait dengan pajak dan retribusi di daerah.

Data yang diperoleh dari Departemen Dalam Negeri menunjukkan bahwa sejak Tahun 2010 sampai Tahun 2019 Perda yang telah dibatalkan pemerintah melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) mencapai 3.004 Perda.

Pembatalan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap 8.200 perda yang telah disahkan pemerintah daerah (pemda) sejak 2010 hingga 2019.

Perda adalah produk politik yang dibuat dan dirancang oleh dua body politik, Pemerintah Daerah dan DPRD serta memiliki rujukan normatif dari UUD 1945 dan UU Nomor 9 tentang tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah. Karena hal tersebut, maka perlu ditinjau ulang tentang penempatan perda di urutan 'terbawah' hierarki peraturan perundang-undangan sebagaimana disebutkan pada Pasal 7 ayat (1) UU Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

Pengadaan barang dan jasa Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut LKPP adalah lembaga Pemerintah yang bertugas mengembangkan dan merumuskan kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.

Pengguna Anggaran (PA) adalah Pejabat pemegang kewenangan penggunaan anggaran Kementerian/ Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Pejabat yang disamakan pada Institusi lain Pengguna APBN/APBD. Kuasa Pengguna Anggaran yang selanjutnya disebut KPA adalah pejabat yang ditetapkan oleh PA untuk menggunakan APBN atau ditetapkan oleh Kepala Daerah untuk menggunakan APBD.

Pejabat Pembuat Komitmen yang selanjutnya disebut PPK adalah pejabat yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa. (K/L/D/I) Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi lainnya, adalah

instansi atau institusi yang menggunakan (APBN) Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pengguna Barang dan Jasa adalah Pejabat pemegang kewenangan penggunaan Barang dan atau Jasa milik Negara dan Daerah di masing-masing K/L/D/I.

Unit Layanan Pengadaan (ULP) adalah unit organisasi pemerintah yang berfungsi melaksanakan. Pejabat Pengadaan adalah personil yang memiliki Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang dan Jasa yang melaksanakan Pengadaan Barang dan Jasa Panitia atau Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan adalah panitia atau pejabat yang ditetapkan oleh PA/KPA yang bertugas memeriksa dan menerima hasil pekerjaan.

Aparat Pengawas Intern Pemerintah atau pengawas intern pada institusi lain yang selanjutnya disebut APIP adalah aparat yang melakukan pengawasan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi. Penyedia barang/jasa adalah badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Konsultansi/Jasa Lainnya.

Baru saja Presiden dan DPR-RI menyelesaikan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018, sebagai pengganti Perpres No. 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (PBJ). Perpres PBJ telah ditandatangani oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 16 Maret 2018 dan telah diundangkan pada tanggal 22 Maret 2018 oleh Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia (HAM) Republik Indonesia Yasonna H. Laoly. dan akan berlaku efektif bulan Juli 2018. Akan tetapi dalam ketentuan peralihannya diatur bahwa ULP (Unit Layanan

Pengadaan) wajib dibentuk paling lambat pada tahun Anggaran 2019, selain itu adanya kewajiban melaksanakan Pengadaan Barang dan Jasa secara elektronik untuk sebagian/seluruh paket-paket pekerjaan pada Tahun Anggaran 2019.

1. Pengadaan Barang dan Jasa yang dilaksanakan sebelum tanggal 1 Januari 2018 tetap dapat berpedoman pada Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2007.
2. Pengadaan Barang dan Jasa yang sedang dilaksanakan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2007, dilanjutkan dengan tetap berpedoman pada Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2007.
3. Perjanjian/Kontrak yang telah ditandatangani berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2007, tetap berlaku sampai dengan berakhirnya Perjanjian/ Kontrak.

4. Penayangan pengumuman Pengadaan Barang/Jasa di surat kabar nasional dan/atau provinsi, tetap dilakukan oleh ULP/Pejabat Pengadaan di surat kabar nasional dan/atau provinsi yang telah ditetapkan, sampai dengan berakhirnya perjanjian/Kontrak penayangan pengumuman Pengadaan Barang/Jasa.

Ketentuan lebih lanjut mengenai Standar Dokumen Pengadaan (Standard Bidding Document) diatur dengan Peraturan Kepala LKPP paling lambat 3 (tiga) bulan sejak Peraturan Presiden ini ditetapkan. Sedangkan mengenai teknis operasional tentang Daftar Hitam, pengadaan secara elektronik, dan sertifikasi keahlian Pengadaan Barang/Jasa, diatur oleh Kepala LKPP paling lambat 3 (tiga) bulan sejak Peraturan Presiden ini ditetapkan.

Dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 ini Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku sejak tanggal 16 Juli 2018.

## **H. Konsep Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2006: 2) 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 halhal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Menurut Moenir (2006:197) agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat yang dilayaninya maka aparat pelayanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu (a) tingkah laku yang sopan; (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahtamahan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

## **2. Pengertian Publik**

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

## **3. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah

didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah :

*Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.*

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Moeris (2006: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Sinambela, dkk (2011: 5) menyatakan pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sedangkan pendapat lain dari Ratminto & Winarsih (2006: 4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan

diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. **Prosedur pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. **Waktu penyelesaian**  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya pelayanan**  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan prasarana**  
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- 2) Persyaratan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5) Biaya/tarif  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 6) Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas  
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8) Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

9) Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

11) Jumlah pelaksana. Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan

14) Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

## 5. Jenis- jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat tiba kendaraan, Surat kehilangan, Kartu Sidik Jari, Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- 2) *Trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- 3) *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- 4) *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- 5) *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

1. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
2. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
4. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:
  - a) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
  - b) Meningkatkan produktivitas barang dan jasa;
  - c) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
  - d) Menimbulkan rasa kenyamanan;

- e) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

#### **6. Unsur-unsur Pelayanan**

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2006: 8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlkan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antre agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi

keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

## **7. Faktor Pendukung Pelayanan**

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Moenir (2006: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain :

- a. Faktor kesadaran Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Faktor aturan Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:

- 1) Kewenangan
  - 2) Pengetahuan dan pengalaman
  - 3) Kemampuan bahasa
  - 4) Pemahaman pelaksanaan
  - 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.
- c. Faktor organisasi Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.
- d. Faktor pendapatan Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor kemampuan Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.
- f. Faktor sarana pelayanan Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
3. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
4. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins dalam Tjiptono (2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesimbangan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imabalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

## 8. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah.

Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum misalnya Polri, Kejaksaan, Kehakiman dan sebagainya.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang”.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan

bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Batingi (1999: 53) antara lain adalah:

- a. Pembagian kerja yang kurang jelas,
- b. Adanya hierarki jabatan,
- c. Adanya pengaturan sistem yang konsisten,
- d. Prinsip formalistic impersonality,
- e. Penempatan berdasarkan karier,
- f. Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan efektivitas dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan

- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi 28 memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

## **9. Kualitas Pelayanan Publik**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total*

*QualityManagement*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2004: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2004:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105).

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik, sedangkan menurut Gronroos (Ratminto dan Winarsih, 2006: 2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas 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 pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- c. Mampu berkomunikasi.
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.

- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (Tjiptono, 2004:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai

dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Tjiptono, (2004: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince (Ratminto dan Winarsih, 2006: 175) melihat efektivitas kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* (Responsivitas). Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari costumers.
- b. *Responsibility* (Responsibilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuanketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* (Akuntabilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi :

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empaty*)

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010: 106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik,

badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.

- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- c. Kesiediaan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam

pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.

- g. **Kepastian Hukum.** Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- h. **Keterbukaan.** Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- i. **Efisien.** Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.

- j. Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- l. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos yang dikutip dalam Tjiptono (2004: 261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

- a. *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*).
- b. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
- c. *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa

tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

- d. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- e. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
- f. *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh karyawan dan pelanggan. Menurut Wolkins (Saleh, 2010: 105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

- a. Kepemimpinan. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- b. Pendidikan. Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- c. Perencanaan Strategik. Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- d. Review. Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini

menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terusmenerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

- e. Komunikasi. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.
- f. *Total Human Reward*. *Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## I. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memperhatikan penelitian sebelumnya sebagai referensi penulis dalam memperjelas pembahasan. Adapun penelitian terdahulu yang relevan penulis uraikan dalam tabel berikut:

1. Wiwik dengan judul: Implementasi Kebijakan Eprocurement Pada Layanan Pengadaan Barang Dan Jasa Secara Elektronik (Lpse) Pemerintah Provinsi Riau tahun 2015. Fokus penelitiannya terdiri atas: pelaksanaan LPSE, asset LPSE dan teknologi yang digunakan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa terdapat selisih antara harapan dan kenyataannya. Dari pelaksana, asset, dana dan teknologi masih terdapat kurangnya SDM pengelola Unit LPSE.

2. Jurnal Anggun Ratna Asih. Pengaruh Penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik terhadap efisiensi kerja pegawai dalam 2013 SPSE yang diterapkan dan dipergunakan dalam bidang pengadaan barang/jasa dan Layanan. Fokus penelitiannya terdiri atas: efisiensi kerja dan pelaksanaan SPSE. Pengadaan Secara Elektronik di Pemerintahan Kota Cimahi cukup efektif dalam penggunaannya, selain itu efisiensi kerja pegawai pengadaan barang/jasa pada ULP dan LPSE Kota Cimahi berjalan dengan efisien.

#### **J. Kerangka Konsep**

Upaya mewujudkan *good governance* dan *good local governance*, pemerintah telah menetapkan agenda penciptaan tata pemerintahan yang baik di Indonesia, agenda tersebut setidaknya memiliki 5 (lima) sasaran (Bappenas, 2007: 3) yaitu: (1) Berkurangnya secara nyata praktek korupsi kolusi dan nepotisme di birokrasi, yang dimulai dari jajaran pejabat yang paling atas; (2) Terciptanya sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan Pemerintah yang efisien, efektif dan profesional transparan dan akuntabel; (3) Terhapusnya peraturan dan praktek yang bersifat diskriminatif terhadap warga; (4) Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik; dan (5) Terjaminnya konsistensi seluruh peraturan Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.

Untuk memenuhi tuntutan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam agenda pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme, Pemerintah menuangkan kebijakan tersebut antara lain dalam Keputusan Presiden Nomor 80 tahun 2003 tentang pedoman pengadaan barang dan jasa pemerintah (direvisi dengan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2007 tentang perubahan ketujuh

Keputusan Presiden Nomor 80 tahun 2003 tentang pedoman pengadaan barang dan jasa pemerintah).

Berdasarkan Keppres nomor 80 tahun 2003 (Pasal 1), pengertian yuridis pengadaan barang dan jasa pemerintah adalah kegiatan pengadaan barang dan jasa yang dibiayai dengan dana Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), baik dilaksanakan secara swakelola maupun oleh penyedia barang dan jasa.

Prinsip-prinsip pokok pengadaan barang dan jasa pemerintah adalah pengadaan dilakukan dengan transparan, persaingan yang sehat dan terbuka, serta penggunaan prinsip efektivitas dan efisiensi. Semua pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pengadaan barang dan jasa harus mematuhi etika (*code of conduct*) pengadaan nasional.

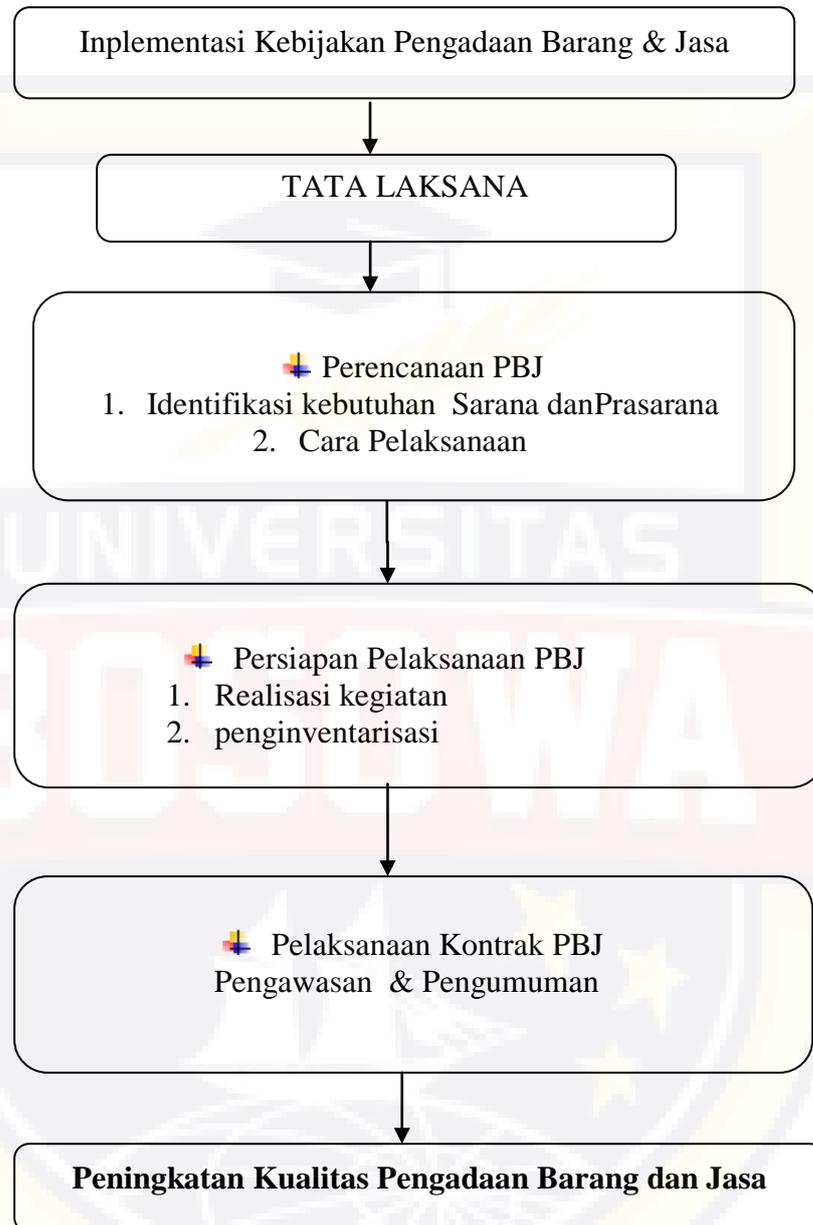
Selanjutnya untuk menjamin keterpaduan dalam hirarki peraturan perundangundangan, maka pengadaan barang/jasa pemerintah yang dibiayai dari dana APBN, apabila ditindak lanjuti dengan Keputusan Menteri, Pimpinan Lembaga, Panglima TNI, Kepala Polri, Direksi BI, Pimpinan BHMN, Direksi BUMN dan Peraturan Daerah, Keputusan Kepala Daerah yang mengatur pengadaan barang pemerintah yang dibiayai dari dana APBD, harus tetap berpedoman serta tidak boleh bertentangan dengan ketentuan Keppres nomor 80 tahun 2003.

Penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pedoman pengadaan barang dan jasa pemerintah merupakan prioritas yang harus dilakukan mengingat proses pengadaan pemerintah berpotensi mengakibatkan kerugian

pada keuangan negara. Selain itu dampak negatif lainnya dari sistem pengadaan yang buruk adalah kualitas barang dan jasa yang rendah, Proses ini juga menghambat munculnya minat usaha dan merusak sistem insentif untuk mendorong efisiensi nasional.

Komitmen Pemerintah untuk membenahi sistem pengadaan barang dan jasa ini dimulai tahun 2001, dan selanjutnya pada tahun 2003 Pemerintah mengeluarkan kebijakan pengadaan yang mengaktualisasikan prinsip-prinsip *good governance*. Secara ringkas kerangka pikir penelitian ini digambarkan sebagai berikut:





**Gambar 2.1 Kerangka Konsep**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis, karena metode ini digunakan untuk meneliti kejadian-kejadian yang sedang berlangsung dan berhubungan dengan kondisi pada masa sekarang. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai Impelementasi Kebijakan Pengadaan Barang di Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kabupaten Majene.

#### **B. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kabupaten Majene. Adapun pelaksanaan penelitian pada bulan Februari – Maret 2019.

##### **2. Jadwal Penelitian**

Proposal penelitian ini akan dilaksanakan pada rentang waktu bulan Februari sampai dengan Maret 2019. Adapun jadwal kegiatan pokok adalah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Minggu Ke											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Persiapan pengajuan judul	■											
2	Konsultasi Judul	■											
3	Pengajuan judul	■											
4	Penerbitan SK Judul dan pembimbing	■	■										
5	Penyusunan proposal		■	■									
6	Bimbingan penulisan tesis		■	■									
7	Seminar Proposal			■	■								
8	Penentuan Sampel					■							
9	Pengumpulan Data					■	■	■					
10	Analisis Data							■	■				
11	Penyusunan Draf Laporan							■	■	■			
12	Pelaksanaan Seminar Hasil Penelitian									■			
13	Penyempurnaan Laporan Penelitian									■	■		
14	Pelaksanaan Ujian Tesis											■	
15	Penggandaan Laporan Penelitian												■

### C. Deskripsi Fokus dan Indikator Penelitian

Untuk memudahkan penelitian, maka fokus peneliti dijabarkan sebagai berikut:

1. Perencanaan pengadaan barang dan jasa adalah proses perkiraan secara matang rancangan pembelian, pengadaan, rehabilitasi, distribusi atau pembuatan peralatan dan perlengkapan yang sesuai dengan kebutuhan dinas pekerjaan umum. Indikatornya:
  - a. sarana dan prasarana adalah alat penunjang yang dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.
  - b. pelaksanaan perencanaan adalah kegiatan awal yang dilakukan dalam kegiatan pengadaan barang dan jasa.

2. Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa adalah pelaksanaan kegiatan pembelian barang dan jasa yang telah direncanakan sebelumnya.

Indikatornya:

- a. realisasi kegiatan adalah pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya, berupa pembelian barang dan jasa.
  - b. Penginventarisasi adalah upaya mendata produk barang dan jasa yang telah dibeli sebelumnya.
3. Pelaksanaan kontrak pengadaan barang dan jasa adalah upaya menjalin kerjasama dengan pihak ketiga dalam upaya pengadaan barang dan jasa.

Indikatornya:

- a. Pengumuman adalah kegiatan mempublikasikan hasil pembelian barang dan jasa kepada masyarakat secara umum.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Untuk memperoleh data lapangan, khususnya data primer dan sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan:

1. Data primer diperoleh untuk teknik-teknik: Observasi lapangan, wawancara terstruktur dan wawancara terbuka.
2. Data sekunder melalui penelusuran literatur/pustaka, laporan-laporan pelaksanaan hasil-hasil penelitian terdahulu maupun tulisan-tulisan lain yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, serta dokumentasi.

### **E. Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tehnik purposive Sampling. Menurut Nashihun (2014: 44) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cermat sehingga relevan dengan desain penelitian, dalam hal ini dengan menentukan beberapa informan dengan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan dianggap mengetahui serta mampu memberikan keterangan tentang masalah yang diteliti, untuk mendapatkan data empiris maka beberapa pihak yang menjadi informan adalah:

1. Kepala Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kabupaten Majene
2. *PPK (Pejabat Pembuat Komitmen)* dan Pejabat Pengadaan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kabupaten Majene ,2 Orang (Kepala Sub. Bagian Perencanaan), dan 3 Orang Stafnya.
3. Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kabupaten Majene dan Staf yang berjumlah 4 orang.

Jumlah total informan pada penelitian ini adalah 10 orang. Penentuan informan ini dilandasi oleh pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup memadai berkaitan dengan keterlibatan mereka secara langsung dalam kegiatan.

### **F. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung Proses pengadaan barang dan Jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kabupaten Majene. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

### 2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian Tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan implementasi pengadaan barang pada Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kabupaten Majene.

### 3. Dokumen

Dokumen sebagai sumber data lainnya yang bersifat melengkapi data utama yang relevan dengan masalah penelitian, antara lain meliputi: Dokumen kegiatan pengadaan barang pada Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kabupaten Majene dan hasil-hasil rapat. Data ini dipergunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan pengamatan terhadap tempat dan peristiwa.

## G. Metode Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti peneliti sesuai (relevan) dengan data yang sesungguhnya ada dan memang benar-benar terjadi hal ini dilakukan peneliti untuk memelihara dan menjamin bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian. Untuk memperoleh tingkat keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi yaitu mengadakan perbandingan antara sumber data yang satu dengan yang lain. Sebagaimana yang dikemukakan Moleong (2000: 45) bahwa: “Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut”.

Teknik triangulasi menurut Moleong, teknik yang digunakan dalam penelitian ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Ia juga mengatakan bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan data dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda. Menurut Patton (Moleong, 2000: 47) tentang hal di atas dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan apa yang dikatakan dengan kenyataan yang dilakukan.  
Dengan cara melihat langsung dan memastikannya dengan sumber data yang lain.
2. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.  
Dengan cara mengumpulkan kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya.

3. Membandingkan isi hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan. Dengan cara mengumpulkan kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya.

Moleong menyatakan bahwa teknik analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul. Data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan dan komentar, gambar, foto, dokumen dan lain sebagainya. Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, menguraikan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikannya, pengorganisasian dan pengelolaan data bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantif.

#### **H. Metode Analisis Data**

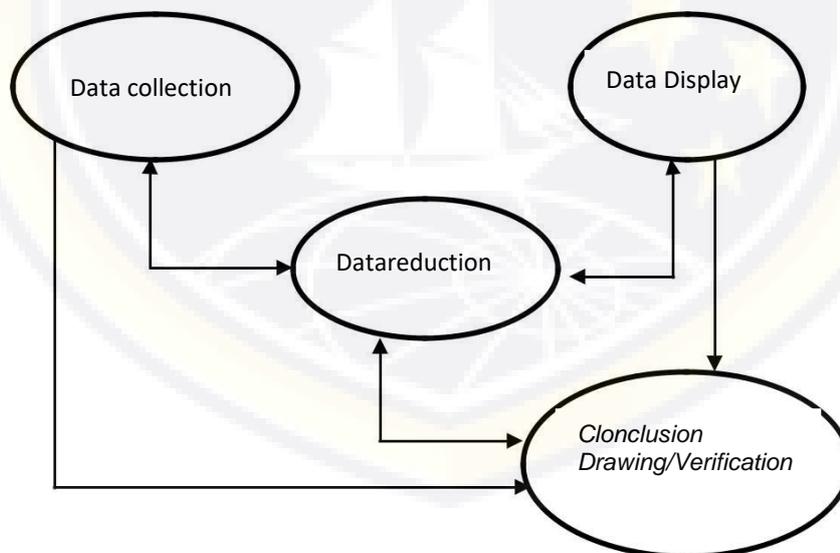
Penganalisaan data dalam penelitian ini, dilakukan menggunakan pendekatan induktif kontekstual yaitu memulai dari informasi-informasi empirik yang diperoleh kemudian dibangun konsep-konsep kearah pengembangan suatu teori substansi, teori yang bertolak dari data dan cerna dengan pengalaman lalu.

Informasi yang dikumpul diidentifikasi menjadi konsep-konsep, selanjutnya disusun menjadi proposisi-proposisi. Tipe dasar proposes pada dasarnya ada dua yaitu generalisasi empiric dan hipotesis dikembangkan dari perbandingan data empiris dengan hasil-hasil penelitian atau teori lain yang relevan.

Selama di lapangan dilakukan observasi dan wawancara, dalam observasi dikembangkan item-item yang perlu diobservasi walaupun sudah ada pedoman observasi, namun tidak menutup kemungkinan ada hal-hal lain yang belum

termasuk dalam pedoman akan tetapi diperlukan untuk dijadikan data penelitian. Wawancara berpedoman pada butir-butir pertanyaan yang ada dikembangkan saat berdiskusi dengan informan.

Berdasarkan penjabaran diatas penelitian ini menggunakan Model Miles and Huberman sebagai teknik analisis data kualitatif, dimana analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman (1992: 121).mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga tuntas sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing verification. Model ineraktif ditunjukkan dalam gambar berikut



**Gambar 3.1** Komponen Analisis Data Miles and Huberman

### 1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai macam teknik seperti melalui wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi dari subyek dan obyek penelitian yang terkait dengan impelemntasi pengadaan barang pada Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kabupaten Majene

### 2. *Data Reduction* (Reduksi Data atau Pengolahan Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang cukup banyak sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci dimana semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, rumit dan kompleks. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan untuk peneliti melakukan pengumpulan data jika selanjutnya diperlukan.

### 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data bias dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori flowchart dan sebagainya. Mile and Huberman (Sugiyono, 2014: 94) mengemukakan bahwa dalam penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teksnarasi. Dengan mendisplay data maka akan dengan mudah untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja selanjutnya dengan apa yang dipahami.

#### 4. *Conclusion Drawing/Verification* (Pemaparan dan Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan awal yang didukung dengan adanya bukti yang valid dan konsistensi data peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dapat berupa hubungan yang kausal, hipotesis atau teori Sugiyono (2014: 99). Dalam konteks ini kesimpulan dan verifikasi dilakukan setelah data disajikan agar dapat diketahui hasil akhir dari penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Pengadaan barang dan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Majene terdiri atas tiga bagian yakni: tahap perencanaan , pelaksanaan dan pengawasan kontrak pengadaan barang dan jasa. Ketiga bagian tersebut dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. Perencanaan barang dan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Majene**

Perencanaan barang dan jasa adalah sebagai keseluruhan proses perkiraan secara matang rancangan pembelian, pengadaan, rehabilitasi, distribusi atau pembuatan peralatan dan perlengkapan yang sesuai dengan kebutuhan dinas pekerjaan umum. Semua itu dilakukan dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahan perhitungan ataupun ketidakbermanfaatan suatu barang, sehingga dalam pelaksanaannya bisa dicapai asas efektifitas. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dengan dilakukannya perencanaan barang dan jasa, yaitu: (1) Dapat membantu dalam menentukan tujuan, (2) Meletakkan dasar-dasar dan menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan, (3) Menghilangkan ketidakpastian, dan (4) Dapat dijadikan sebagai suatu pedoman atau dasar untuk melakukan pengawasan, pengendalian dan bahkan juga penilaian agar nantinya kegiatan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Selanjutnya, juga dicantumkan beberapa kegiatan dalam perencanaan barang dan jasa, yaitu:

a. Prosedur perencanaan sarana dan prasarana dinas pekerjaan umum yang terdiri atas:

- 1) Identifikasi dan menganalisis kebutuhan dinas.
- 2) Inventarisasi sarana dan prasarana yang ada
- 3) Mengadakan seleksi
- 4) Sumber anggaran/dana

b. Perencanaan pengadaan barang bergerak dan barang tidak bergerak

- 1) Perencanaan pengadaan barang bergerak.
- 2) Barang habis pakai.
- 3) Menyusun daftar sarana dinas yang disesuaikan dengan kebutuhan dan rencana kegiatan dinas tiap bulan.
- 4) Memperkirakan biaya pengadaan barang tersebut setiap bulan.
- 5) Menyusun rencana pengadaan barang tersebut menjadi rencana triwulan, tengah tahunan, dan kemudian menjadi rencana tahunan.

c. Barang tidak habis dipakai.

- 1) Menganalisis dan menyusun keperluan sarana prasarana sesuai dengan rencana kegiatan dinas serta memerhatikan fasilitas yang masih ada dan yang masih dapat dipakai.
- 2) Memperkirakan biaya sarana dan prasarana yang direncanakan dengan memerhatikan standar yang telah ditentukan.
- 3) Menetapkan skala prioritas menurut dana yang tersedia urgensi kebutuhan dan menyusun rencana pengadaan tahunan.
- 4) Perencanaan pengadaan barang tidak bergerak.

d. Tanah

- 1) Menyusun rencana pengadaan tanah berdasarkan analisis kebutuhan bangunan yang akan didirikan serta lokasi yang ditentukan berdasarkan pemetaan dinas .
- 2) Mengadakan survey tentang adanya fasilitas dinas seperti: jalan, listrik, air, telepon, transportasi dan sebagainya.
- 3) Mengadakan survai harga tanah.
- 4) Menyusun rencana anggaran biaya bangunan.

e. Bangunan

- 1) Menyusun rencana bangunan yang akan didirikan berdasarkan analisis kebutuhan secara lengkap dan teliti.
- 2) Mengadakan survai terhadap tanah dimana bangunan akan didirikan, hal luasnya, kondisi, situasi, status, perizinan dan sebagainya.
- 3) Menyusun rencana konstruksi dan arsitektur bangunan sesuai pesanan.
- 4) Menyusun rencana anggaran biaya sesuai harga standar yang berlaku di daerah yang bersangkutan.
- 5) Menyusun pentahapan rencana anggaran biaya (RAB) yang disesuaikan dengan rencana tahapan pelaksanaan secara teknis, serta memerkirakan anggaran yang akan disediakan setiap tahun, dengan memerhatikan skala prio-ritas yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan kementerian pekerjaan umum.

a. Identifikasi Kebutuhan Sarana dan Prasarana

Didalam kegiatan perencanaan harus mengikut sertakan berbagai unsur atau pihak yang terkait di dalam pengadaan barang dan jasa. Unsur-unsur yang perlu dilibatkan dalam pemenuhan pengadaan barang dan jasa adalah: Kepala dinas, sekretaris dinas, dan pegawai. Guna mendapatkan data mengenai pengadaan barang dan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Majene, selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas atas nama H. Inindria, SE.,M.Si pada tanggal 7 Februari 2019:

“Untuk sarana prasarana kita sudah memenuhi standar minimal. Dengan tersedianya sarana prasarana yang ada, namun demikian kita juga perlu peningkatan, sebagai program kerja yang akan datang perlu penambahan beberapa barang dan jasa, yang jelas kita ingin meningkatkan sarana prasarana di dinas pekerjaan umum.”

Senada dengan apa yang disampaikan oleh kepala dinas tersebut diatas juga diungkapkan oleh sekretaris Dinas atas nama H. Cecep Gunawan, SE.,S.ST. pada tanggal 8 Februari 2019, beliau memberikan pernyataan bahwa:

“Sebagai program kerja sarana prasarana kita ingin meningkatkan fasilitas fasilitas seperti : Pemeliharaan Gedung Kantor , Pengadaan Komputer tiap Bidang, Pengadaan Pakaian kerja lapangan ,Pengadaan Alat Ukur Theodolite dan Pengadaan alat Studio ruang rapat Dinas, yang ini semua tujuannya untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam proses pelayanan publik.”

Ditambahkan oleh pendapat dari salah satu pegawai atas nama Sofyan, SE pada tanggal 18 Februari 2019:

“Untuk merencanakannya kita berdiskusi dengan bagian sarana prasarana, TU, bendahara, dan kepala dinas untuk mengatur sejauh mana kemampuan keuangan dinas, untuk itu kita perlu bersama-sama, bukan dekte Kepala dinas semata, karena yang mengetahui detil detil kebutuhan dan keuangan itu beberapa pihak untuk itu perlu kerjasama untuk berdiskusi dalam merencanakan. Sedangkan proses perencanaan pengadaan barang dan jasa di sini, kami ada beberapa langkah mulai dari

menganalisis kebutuhan dinas, selanjutnya diadakan pengaturan dan pencatatan barang-barang milik dinas ke dalam daftar inventaris secara teratur. Kemudian dinas menyeleksi sarana dan prasarana yang telah direncanakan dengan melihat dana yang tersedia. Setelah melalui proses di atas dinas menetapkan rencana pengadaan akhir barang dan jasa yang dilakukan dengan metode Pengadaan Langsung oleh pejabat pengadaan dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang “.

Hal tersebut juga diungkapkan oleh pegawai pada bidang sarana dan prasarana atas nama Ilma Isnani, ST pada tanggal 18 Februari 2019:

“bahwa proses perencanaan sarana dan prasarana dinas dimulai dengan rapat perencanaan sampai membuat susunan rencana kebutuhan dinas, setelah itu dinas menyeleksi sarana dan prasarana yang direncanakan dengan melihat dana yang tersedia. Kemudian menetapkan rencana pengadaan akhir barang dan jasa yang dilakukan oleh dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Kab Majene”

Untuk menguatkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka peneliti melakukan pengamatan tentang perencanaan sarana dan prasarana yang dimulai dengan rapat perencanaan sampai membuat susunan rencana kebutuhan dinas, setelah itu dinas menyeleksi sarana dan prasarana yang direncanakan dengan melihat dana yang tersedia. Hal ini didukung oleh dokumen Rencana Strategis Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Tahun 2016-2021 yang berisi tentang rincian rencana pengadaan sarana prasarana pada tahun 2018-2019.

Dalam rincian pengadaan barang dan jasa tersebut dijelaskan bahwa, program kerja sarana prasarana Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang yang meliputi Pemeliharaan Gedung Kantor, Pengadaan Komputer tiap Bidang, Pengadaan Pakaian kerja lapangan, Pengadaan Alat Ukur Theodolite dan Pengadaan alat Studio ruang rapat dinas.

b. Pelaksanaan Perencanaan

Pengelolaan barang milik negara/daerah meliputi perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan, penggunaan, pemanfaatan, pengamanan dan pemeliharaan, penilaian, pemindahtanganan, pemusnahan, penghapusan, penatausahaan, dan pembinaan, pengawasan dan pengendalian. Lingkup pengelolaan barang milik negara/daerah tersebut merupakan siklus logistik yang lebih terinci sebagai penjabaran dari siklus logistik sebagaimana yang diamanatkan dalam penjelasan Pasal 49 ayat (6) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara yang disesuaikan dengan siklus perbendaharaan. Untuk mengetahui kapan pelaksanaan perencanaan pengadaan barang dan jasa dilakukan, maka berdasarkan hasil wawancara dengan kepala dinas H. Inindria, SE.,M.Si pada tanggal 7 Februari 2019; beliau menyatakan:

“Pelaksanaan perencanaan dilakukan jika ada sarana dan prasarana yang rusak ataupun hilang sehingga perlu diganti, dan atau jika dinas membutuhkan guna pelaksanaan kegiatan pelayanan. Terus ada lagi, jika ada pegawai yang mempengaruhi kebutuhan sarana dan prasarana. Selanjutnya dilakukan analisis kebutuhannya, kemudian diadakan pengaturan dan pengurusan setelah itu diadakan seleksi. Jadi untuk mengetahui kapan perencanaan sarana dan prasarana dibutuhkan, dinas harus mengidentifikasi dan menganalisis dahulu kebutuhan-kebutuhan dinas yang di butuhkan, kemudian disesuaikan dengan anggaran yang dimiliki dalam pelaksanaannya. “

Ditambahkan oleh pegawai pada bidang sarana dan prasarana atas nama Ilma Isnani, ST, Pada tanggal 8 Februari 2019 “bahwa pelaksanaan perencanaan PBJ, dilakukan apabila terdapat kerusakan terhadap sarana yang sangat mendukung proses kegiatan pelayanan terhadap masyarakat”.

Ditambahkan oleh pendapat dari salah satu pegawai atas nama Sofyan, SE pada tanggal 8 Februari 2019 : “perencanaan dilakukan sesuai dengan

kebutuhan, dimana terdapat fasilitas yang kurang ataupun rusak maka akan diusulkan dalam perencanaan, selanjutnya akan dihitung estimasi anggarannya”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa: Pelaksanaan perencanaan dilakukan jika ada sarana dan prasarana yang rusak ataupun hilang sehingga perlu diganti, dan atau jika dinas membutuhkan guna pelaksanaan kegiatan pelayanan. Hal ini didukung oleh dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, dimana pada tahun 2018 terdapat 4 fasilitas yang menjadi sasaran utama dalam PBJ yakni: Pemeliharaan Gedung Kantor , Pengadaan Komputer tiap Bidang, Pengadaan Pakaian kerja lapangan ,Pengadaan Alat Ukur Theodolite dan Pengadaan alat Studio ruang rapat Dinas. Keempat fasilitas tersebut, menjadi fokus dari pengadaan barang dan jasa pada tahun 2019.

## **2. Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Majene**

### **a. Realisasi Kegiatan**

Pengadaan barang dan jasa merupakan fungsi operasional pertama dalam manajemen sarana dan prasarana. Fungsi ini pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan untuk menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan, baik berkaitan dengan jenis dan spesifikasi, jumlah, waktu maupun tempat, dengan harga dan sumber yang dapat dipertanggung jawabkan. Untuk mengetahui pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Majene, maka dilakukan wawancara dengan kepala dinas atas nama H. Inindria, SE.,M.Si pada tanggal 7 Februari 2019 :

“Untuk kebutuhan yang sifatnya kelembagaan ini pembiayaannya melalui DIPA APBD, ya di mata anggaran-anggaran yang sifatnya sudah terpenuhi pada pengadaan barang dan pengadaan dana modal atau pengadaan perawatan kemudian adalah penambahan nilai ada di DIPA, jadi dari APBD. Adapun untuk cara pengadaannya sarana prasarana kami melakukan yaitu dengan cara pembelian langsung, maupun dengan sistem e’catalog;

Senada dengan apa yang disampaikan oleh kepala dinas tersebut diatas juga diungkapkan oleh sekretaris Dinas atas nama H. Cecep Gunawan, SE.,S.ST. pada tanggal 8 Februari 2019 , beliau memberikan pernyataan bahwa: “bentuk realisasi kegiatan PBJ, dilakukan jika sifatnya lembaga, maka diatur oleh APBD, namun jika sudah terpenuhi, maka proses perawatan ataupun penambahan dilakukan berdasarkan DIPA yang telah dibuat sebelumnya.”

Ditambahkan oleh pendapat dari salah satu pegawai atas nama Sofyan, SE pada tanggal 8 Februari 2019 :“Untuk realisasi kegiatan terlebih dahulu melihat anggaran yang telah ditentukan dalam DIPA APBD, jika memenuhi maka akan segera direalisasikan“.

Berdasarkan hasil telaah dokumen yang dilakukan peneliti, Ada beberapa prinsip sebenarnya yang dianjurkan dalam pembelian barang berkaitan dengan pengadaan barang dan jasa yaitu bahwa; (1) pembelian hendaknya terpusat; (2) semua daftar pembelian barang diperlihatkan sewaktu-waktu; (3) spesifikasi barang harus dicantumkan;(4) mencantumkan perkiraan harga sesuai standar yang berlaku; (5) penawaran harga harus mendapatkan persetujuan oleh komite; (6) pengajuan pembelian barang diajukan secara terjadwal.

Dalam konteks kedinasan, pengadaan merupakan segala kegiatan yang dilakukan dengan cara menyediakan semua keperluan barang atau jasa

berdasarkan hasil perencanaan dengan maksud untuk menunjang kegiatan pelayanan publik agar berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Selanjutnya mengenai standar barang dan jasa, lahan, luas bangunan dan kelengkapan sarana prasarana berdasarkan peraturan pemerintah.

Dengan semakin banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, sesungguhnya masalah sarana dan prasarana yang disediakan seharusnya semakin baik, karena kelengkapan tersebut memiliki nilai yang tinggi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

b. Penginventarisasi

Setelah proses pengadaan dilakukan maka proses manajemen selanjutnya ialah proses pengaturan/pelaksanaan dimana ada tiga kegiatan yang dilakukan dalam proses ini, yaitu inventarisasi, penyimpanan dan pemeliharaan. Dalam pelaksanaan sarana prasarana, ada beberapa hal yang harus kita fahami, yang pertama adalah mengenai bagaimana kita ketahui inventarisasi dilakukan dalam rangka usaha penyempurnaan pengurusan dan pengawasan yang efektif terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki oleh dinas. Secara khusus, inventarisasi dilakukan dengan tujuan-tujuan sebagai berikut: (1) Tertib administrasi, (2) Efisiensi biaya, (3) Pendataan aset dan (4) Pengawasan dan pengendalian .

Ketika melaksanakan pencatatan, pada umumnya dilakukan penggolongan atau klasifikasi barang untuk mempermudah penelusuran atau ketika diadakan pengecekan atas kekayaan yang dimiliki baik secara fisik maupun melalui daftar catatan ataupun di dalam ingatan orang. Sesuai dengan tujuan tersebut maka bentuk lambang, sandi atau kode yang dipergunakan sebagai pengganti nama atau

uraian bagi tiap golongan, kelompok dan atau jenis barang haruslah bersifat membantu/memudahkan penglihatan dan ingatan orang dalam mendapatkan kembali barang yang diinginkan dengan kata lain. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai pada bagian perencanaan atas nama Nursyam, S.IP pada tanggal 19 Januari 2019 yang menyatakan: “Ini bagian perencanaan. ya kan kita masih ada audit juga dari Inspektorat bahkan, pencatatan keluar masuknya barang ATK”

Kemudian penulis menanyakan perihal penginventarisasian seperti pertanyaan diatas kepada kepala sub perencanaan atas nama Juniyanty, S.ST.,M.Eng pada tanggal 8 Februari 2019 , beliau memberikan penjelasan :

“Sebagaimana diketahui barang di dinas, milik pemerintah itu terbagi menjadi dua, barang milik sendiri (Pemerintah) atau lembaga sebagai pengguna (fihak kedua) dan barang milik fihak ketiga. Kalau di sini ini, barang inventaris itu milik sendiri (Pemerintah), dinas hanya sebagai pengguna, sementara barang yang bukan milik sendiri adalah barang milik fihak ketiga”.

Guna melengkapi pendapat di atas, penulis juga meminta keterangan kepada salah satu pegawai pada bagian perencanaan atas nama Ilma Isnani, ST, pada tanggal 8 Februari 2019 dan beliau menyatakan :

“Setiap barang yang kita peroleh, itu secara otomatis langsung masuk data inventaris. Misalnya untuk pengadaan tahun ini sarana yang kurang itu , Pengadaan Komputer tiap Bidang, inginya tiap ruangan diberi, sumbernya dari APBD. Karena bersumber dari APBD maka pengadaannya harus menggunakan sistem melalui pejabat pengadaan barang dan jasa, nanti hasilnya di inventariskan melalui aplikasi, terus selama satu semester sekali kita laporkan ke Negara lewat KPKNL (Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang), setiap tahun dua kali biasanya tiap bulan Juli untuk semester satu dan bulan Januari untuk semester dua dan tahunan. adapun pencatatan barang inventaris menggunakan kode kode yang sudah ditentukan.”

Apabila barang-barang yang disebut dengan sarana prasarana telah dibeli dan berada di dinas, maka yang perlu dicermati keberadaannya adalah melakukan

pemeliharaan. Pemeliharaan sarana dan prasarana adalah kegiatan untuk melaksanakan pengurusan dan pengaturan agar semua sarana dan prasarana selalu dalam keadaan baik dan siap untuk digunakan secara berdayaguna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan lembaga. Pemeliharaan barang tersebut dapat dilakukan secara rutin dan berkelanjutan. Untuk mengetahui pemeliharaan sarana dan prasaran pada Dinas dilakukan wawancara dengan kepala dinas atas nama H. Inindria, SE.,M.Si , beliau menyatakan: “Untuk pemeliharaan setiap tahunnya dianggarkan dana dari APBD. Untuk gedung dan bangunan sebesar tiga puluh juta per-tahun sedangkan untuk peralatan dan mesin sebesar enam juta rupiah. Adapun teknisnya swakelola (dikelola sendiri)”

Kemudian ditambahkan oleh kepala sub perencanaan atas nama Juniyanty, S.ST.,M.Eng. pada tanggal 8 Februari 2019 , beliau mengatakan:

“*Stock opname* itu per-semester sesuai dengan permintaan untuk pelaporan, jadi laporan barang negara itu per semester, semester satu itu laporannya Juli awal dan untuk semester dua dan tahunan Januari tahun berikutnya, misal nya tahun 2019 ini stok opnamanya nanti bulan Juni akhir sudah harus diadakan berita acara internal. Kalau internal itu perbulan, dari pengguna barang ke penanggung jawab dari SIMAK BMN (Sistim Instansi Manajemen Akuntansi Keuangan Barang Milik Negara) ke SAKPA (Sistem Akuntansi Keuangan Pegguan Anggaran) kalau sekarang SAIBA (Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual) untuk melaporkan asetnya perbulan dengan berita acara, kalau ke Negara itu per-semester, semester satu dan semester dua dan tahunan itu menjadi satu ”

Berdasarkan telaah dokumen, dalam pemeliharaan sarana dan prasarana di dinas jika ditinjau dari sifat maupun waktunya terdapat beberapa macam, yaitu:

(1) ditinjau dari sifatnya, yaitu: pemeliharaan yang bersifat pengecekan, pencegahan, perbaikan ringan dan perbaikan berat, (2) ditinjau dari waktu pemeliharannya, yaitu : pemeliharaan sehari-hari (membersihkan ruang dan

perlengkapannya), dan pemeliharaan berkala seperti pengecatan dinding, pemeriksaan genteng, dan perabotan lainnya.

Maka dapat disimpulkan bahwa: Pengawasan dan pemeliharaan sarana dan prasarana merupakan aktivitas yang harus dijalankan untuk menjaga atau memelihara dan memanfaatkan sarana dan prasarana demi keberhasilan proses pelayanan serta agar perlengkapan yang dibutuhkan oleh pegawai dalam kondisi siap pakai.

### **3. Pelaksanaan Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa**

#### **a. Pengawasan dan Pengumuman**

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang harus dilaksanakan oleh pimpinan organisasi. Berkaitan dengan sarana dan prasarana di dinas, perlu adanya kontrol baik dalam pemeliharaan atau pemberdayaan. Pengawasan (control) terhadap sarana dan prasarana pendidikan di dinas merupakan usaha yang ditempuh oleh pimpinan dalam membantu pegawai untuk menjaga atau memelihara, dan memanfaatkan sarana dan prasarana dengan sebaik mungkin demi keberhasilan proses pelayanan. Oleh karena itu, semua perlengkapan yang ada di dinas membutuhkan perawatan, pemeliharaan, dan pengawasan agar dapat diperdayakan dengan sebaik mungkin.

Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah dipahami yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Majeneditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat atau rekanan. Keberhasilan suatu produk kebijakan dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang akan dicapai.

Menurut kepala sub perencanaan atas nama Juniyanty, S.ST.,M.Eng pada tanggal 8 Februari 2019 , beliau memberikan penjelasan:

“Penyampaian informasi terhadap program pelelangan barang dan jasa,dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui *website LPSE Kab. Majene*. dan selebaran brosur yang telah disediakan. Penyampaian informasi dilakukan juga dengan menggunakan jaringan komputerisasi yang berbasis *data base* yang didalamnya terdapat informasi alur pelayanan atau informasi barang dan jasa, informasi pelaksanaan lelang, informasi pendaftaran peserta lelang, jenis persyaratan dan lain-lainnya”.

Kemudian ditambahkan oleh dalah satu pegawai atas nama Ilma Isnani, ST, pada tanggal 8 Februari 2019 ,beliau mengatakan:

“Penyampaian informasi tentang program pelelangan barang dan jasa secara elektronik melalui jaringan komputerisasi di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Majene.Sistem Informasi tentang program pelelangn barang dan jasa merupakan alat penyampaian informasi yang cukup berguna dan bermanfaat, karena dengan Sistem Informasi tentang pelelangan secara elektronik tersebut dapat membantu masyarakat untuk mengetahui informasi-informasi tentang pelelangan barang dan jasa”.

Persyaratan dan langkah-langkah masyarakat untuk melakukan pendaftaran menjadi rekanan dalam pelelangan barang dan jasa sudah tersedia didalam Sistem Informasi tersebut, masyarakat tinggal melihat dan mengisi formulir pendaftaran rekanan yang terdapat di *website LPSE Kab. Majene*. Masyarakat tinggal mengisi formulir secara elektronik, karena Sistem Informasi pelelangan secara elektronik cukup mudah untuk digunakan masyarakat. Sistem Informasi tentang pelelangan barang dan jasa memberikan kemudahan terhadap masyarakat, mengingat kurangnya kesiapan masyarakat untuk menggunakan fasilitas teknologi komputerisasi. Oleh karena itu, Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Majene membuat dan mendesain Sistem Informasi tentang pelelangan barang dan jasa dengan cukup mudah untuk digunakan. Proses dari Sistem

Informasi tentang pelelangan barang dan jasa tersebut, masyarakat hanya memilih kebutuhannya.

Penyampaian informasi tentang pelelangan barang dan jasa melalui media elektronik yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Majene cukup dimengerti oleh sebagian masyarakat atau organisasi lain, pihak pelaksana pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Majene memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai tujuan dari Sistem Informasi tentang pelelangan barang dan jasa tersebut.

Tujuan implementasi Sistem Informasi pelelangan barang dan jasa yaitu untuk meningkatkan pelayanan di bidang pelelangan dan mempermudah masyarakat dalam pendaftaran menjadi rekanan, karena urusan pendaftaran peserta lelang membutuhkan cara kerja yang cepat atau tidak berbelit-belit, tepat terhadap sasaran yang akan di capai dan akurat.

Kejelasan informasi merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum. Pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh hasil bahwa: Informasi tentang pelelangan barang dan jasa di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Majene mengenai pelelangan barang dan jasa telah mudah dilihat dalam sebuah *website* LPSE Kab. Majene. Masyarakat yang

ingin menjadi rekanan telah dipermudah dalam hal pendaftaran masyarakat dapat mengisi pendaftaran yang ada di websit tersebut. Setelah mengisi formulir masyarakat dapat mendownload berkas tersebut sebelum diberikan kepada petugas untuk melakukan ferifikasi langsung oleh aparaturn dan rekanan untuk memeriksa dokumen persyaratan dalam peserta lelang barang dan jasa.

## **B. Pembahasan**

### **1. Perencanaan barang dan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten**

#### **Majene**

Dalam memenuhi sarana prasarana di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Majene sudah memenuhi standar minimal. Dengan tersedianya sarana prasarana yang ada, namun demikian masih perlu peningkatan, sebagaimana program kerja yang telah dilampirkan memang perlu penambahan beberapa sarana prasaranayang ini semua tujuannya untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam proses pelayanan publik.

Didalam merencanakan pengadaan barang dan jasa, kepala dinas mengajak berdiskusi dengan sub bagian perencanaan, bendahara, dan komite dinas untuk mengatur sejauh mana kemampuan keuangan dinas, karena menurut Kepala Dinas yang mengetahui detil detil kebutuhan dan keuangan itu beberapa fihak untuk itu perlu kerjasama untuk berdiskusi dalam merencanakan. Sedangkan proses perencanaan pengadaan perlengkapan di Dinas beberapa langkah mulai dari dinas menganalisis kebutuhan, selanjutnya diadakan pengaturan dan pencatatan barang-barang milik dinas ke dalam daftar inventaris secara teratur. Kemudian dinas menyeleksi sarana dan prasarana yang telah direncanakan

dengan melihat dana yang tersedia. Setelah melalui proses di atas dinas menetapkan rencana pengadaan akhir sarana prasarana yang akan dilakukan oleh dinas .

Pada peraturan presiden republik indonesia Nomor 16 tahun 2018 Tentang Pengadaan barang/jasa pemerintah, dijelaskan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnyadisebut Pengadaan Barang/Jasa adalah kegiatanPengadaanBarang/JasaolehKementerian/ Lembaga/ Perangkat Daerah yang dibiayaioleh Anggaran Pendapatan dan BelanjaNegara/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yangprosesnya sejak identifikasi kebutuhan, sampai denganserah terima hasil pekerjaan.

a. Sarana dan Prasarana

Perencanaan sarana dan prasarana di Dinas Pekerjaan Umum dilakukan jika ada sarana dan prasarana yang rusak ataupun hilang sehingga perlu diganti, dan atau jika dinas membutuhkan guna pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, kemudian jika ada pegawai yang mempengaruhi kebutuhan sarana dan prasarana. Selanjutnya dilakukan analisis kebutuhannya, kemudian diadakan pengaturan dan pengurusan setelah itu diadakan seleksi. Jadi untuk mengetahui kapan perencanaan sarana dan prasarana dibutuhkan, dinas harus mengidentifikasi dan menganalisis dahulu kebutuhan-kebutuhan dinas yang di butuhkan, kemudian disesuaikan dengan anggaran yang dimiliki dalam pelaksanaannya.

Efektifitas kinerja Pegawai Pemerintah dapat dilihat dari tingkat pemahaman pegawai Pemerintah terhadap tujuan diadakannya pengadaan barang/jasa pemerintah melalui proses penunjukan langsung dengan pagu dana

dibawah Rp. 100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah) telah maksimal. Menurut Siagian (2004: 85): Bahwa program harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut: 1) Sasaran yang hendak dicapai, 2) Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu, 3) Besarnya biaya yang diperlukan beserta sumbernya, 4) Jenis-jenis kegiatan yang akan dilaksanakan dan, 5) Tenaga kerja yang dibutuhkan baik ditinjau dari segi jumlahnya maupun dilihat dari sudut kualifikasi serta keahlian dan keterampilan yang diperlukan.

Pekerjaan pengadaan barang/jasa haruslah memahami isi dan maksud dari Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 dengan cara mempelajari dan mengikuti sosialisasi pengadaan barang/jasa berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018, harus melalui bimbingan teknis (bimtek) yang dilaksanakan oleh lembaga Pemerintah bekerja sama dengan swasta dan dibutuhkan dana cukup besar sehingga pegawai yang ditunjuk untuk mengikuti bimtek pengadaan barang/jasa harus secara bertahap.

Hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian sekarang adalah Ratu Filda, 2012 dengan judul “Efektifitas Sistem Pengadaan Barang dan Jasa secara Elektronik Pada Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum Kota Serang” Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektivitas Eresearch adalah sangat efektif. Sedangkan tingkat efisiensi E-research adalah cukup efisien.

#### b. Pelaksanaan Perencanaan

Perencanaan dilakukan jika ada sarana dan prasarana yang rusak ataupun hilang sehingga perlu diganti, dan atau jika dinas membutuhkan guna

pelaksanaan kegiatan pelayanan. Jadi untuk mengetahui kapan perencanaan sarana dan prasarana dibutuhkan, dinas harus mengidentifikasi dan menganalisis dahulu kebutuhan-kebutuhan dinas yang di butuhkan, kemudian disesuaikan dengan anggaran yang dimiliki dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa: Pelaksanaan perencanaan dilakukan jika ada sarana dan prasarana yang rusak ataupun hilang sehingga perlu diganti, dan atau jika dinas membutuhkan guna pelaksanaan kegiatan pelayanan. Hal ini didukung oleh telah dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, dimana pada tahun 2018 terdapat 4 fasilitas yang menjadi sasaran utama dalam PBJ yakni: pembangunan taman, peningkatan sarana olah raga umum, pembangunan gedung pertemuan serbaguna, dan peningkatan sarana parkir. Keempat fasilitas tersebut, menjadi fokus dari pengadaan barang dan jasa pada tahun 2018.

Hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian saat ini adalah Kodar Udoyono, 2009 dengan judul “*E-Procurement* dalam pengadaan Barang dan Jasa untuk Mewujudkan Akuntabilitas di Kota Yogyakarta” Perbedaan Metode yang akan digunakan pada penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kurangnya minat penyedia barang/jasa mengikuti pelelangan secara elektronik disebabkan oleh sebab-sebab dan hambatan-hambatan tertentu, besarnya pengaruh sistem *e-procurement* terhadap minat penyedia barang/jasa 98,4 %, saran penulis untuk melaksanakan penerapan *e-procurement* pada Unit Layanan Pengadaan Kota Yogyakarta harus dapat ditingkatkan lagi sehingga lebih efisien,

efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil/tidak diskriminatif dan akuntabel dan dapat meningkatkan minat penyedia barang/jasa sebanyak mungkin dan persaingan yang sehat.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 Pengadaan barang dan jasa merupakan kegiatan untuk memperoleh barang atau jasa oleh Kementerian / Lembaga / Satuan Kerja Perangkat Daerah / Institusi lainnya yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang/jasa.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2015 Pengadaan barang dan jasa pemerintah yang selanjutnya disebut dengan Pengadaan Barang/Jasa adalah kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa oleh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang/jasa.

Menurut H.Subagya M.S dalam (Mahendra Romus dan Virna Museliza) Pengadaan ialah segala kegiatan dan usaha untuk menambah dan memenuhi kebutuhan barang dan jasa berdasarkan peraturan yang berlaku dengan menciptakan sesuatu yang tadinya belum ada menjadi ada.

## **2. Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pada Dinas Pekerjaan Umum**

### **Kabupaten Majene**

#### **a. Realisasi Kegiatan**

Untuk pengadaan sarana prasarana serta bagaimana sumber dananya di Dinas Pekerjaan Umum, untuk kebutuhan yang sifatnya kelembagaan

pembiayaannya melalui DIPA APBD, pada mata anggaran anggaran yang sifatnya sudah terpenuhi pada pengadaan barang barang dan pengadaan dana modal atau pengadaan perawatan. Adapun untuk cara pengadaannya sarana prasarana di Dinas Pekerjaan Umum dilakukan yaitu dengan cara pembelian dan penerimaan hibah.

Setiap barang yang diperoleh, secara otomatis langsung masuk data inventaris. Sumbernya dari APBD. Karena bersumber dari APBD maka pengadaannya harus menggunakan sistem melalui pejabat pengadaan barang dan jasa, nanti hasilnya di inventarisikan melalui aplikasi SIMAK, kemudian laporkan tiap semester ke Negara lewat KPKNL (Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang), untuk laporan dilaksanakan setiap tahun dua kali, yaitu tiap bulan Juli untuk semester satu dan bulan Januari untuk semester dua dan tahunan. adapun apencatatan barang inventaris menggunakan kode kode yang sudah ditentukan.

Menurut Pasal 1 ayat 1 Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Presiden No. 70 Tahun 2012 tentang Pengadaan barang/jasa pemerintah disebutkan bahwa: “Pengadaan Barang/Jasa adalah kegiatan untuk memperoleh barang/jasa oleh kementerian/lembaga/satuan kerja perangkat daerah/institusi (K/L/SKPD/I) yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa.”

Definisi lain dikemukakan oleh Indra Bastian (2010:263) “Pengadaan barang dan jasa publik yakni perolehan barang, jasa dan pekerjaan publik dengan

cara dan waktu tertentu, yang menghasilkan nilai terbaik bagi publik (masyarakat).”

b. Penginventarisasi

*Stock opname* dilaksanakan per-semester sesuai dengan permintaan pelaporan, semester satu itu laporannya bulan Juli dan untuk laporan semester dua dan tahunan pada bulan Januari. Kalau pelaporan internal (dalam lingkup dinas ) dilaksanakan perbulan, dari pengguna barang ke penanggung jawab dari SIMAK BMN (Sistim Instansi Manajemen Akuntansi Keuangan Barang Milik Negara) ke SAKPA (Sistem Akuntansi Keuangan Pengguan Anggaran) sekarang SAIBA (Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual) untuk melaporkan asetnya perbulan dengan berita acara.

Pengadaan barang dan jasa Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut LKPP adalah lembaga Pemerintah yang bertugas mengembangkan dan merumuskan kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.

Pengguna Anggaran (PA) adalah Pejabat pemegang kewenangan penggunaan anggaran Kementerian/ Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Pejabat yang disamakan pada Institusi lain Pengguna APBN/APBD. Kuasa Pengguna Anggaran yang selanjutnya disebut KPA adalah pejabat yang ditetapkan oleh PA untuk menggunakan APBN atau ditetapkan oleh Kepala Daerah untuk menggunakan APBD.

Pejabat Pembuat Komitmen yang selanjutnya disebut PPK adalah pejabat yang bertanggungjawab atas pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa. Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi lainnya, (K/L/D/I) adalah instansi atau institusi yang menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pengguna Barang dan Jasa adalah Pejabat pemegang kewenangan penggunaan Barang dan atau Jasa milik Negara dan Daerah di masing-masing K/L/D/I.

Unit Layanan Pengadaan (ULP) adalah unit organisasi pemerintah yang berfungsi melaksanakan. Pejabat Pengadaan adalah personil yang memiliki Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang dan Jasa yang melaksanakan Pengadaan Barang dan Jasa Panitia atau Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan adalah panitia atau pejabat yang ditetapkan oleh PA/KPA yang bertugas memeriksa dan menerima hasil pekerjaan.

Aparat Pengawas Intern Pemerintah atau pengawas intern pada institusi lain yang selanjutnya disebut APIP adalah aparat yang melakukan pengawasan melalui audit, revidu, evaluasi, pemantauan dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi. Penyedia barang/jasa adalah badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang /Pekerjaan Konstruksi/ Jasa Konsultansi/Jasa Lainnya.

### 3. Pelaksanaan Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa

#### a. Pengumuman

Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah dipahami yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Majene ditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat atau rekanan. Keberhasilan suatu produk kebijakan dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang akan dicapai.

Persyaratan dan langkah-langkah masyarakat untuk melakukan pendaftaran menjadi rekanan dalam pelelangan barang dan jasa sudah tersedia didalam Aplikasi Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan Melalui Website LPSE Kab Majene. go.id. tersebut, masyarakat tinggal melihat dan mengisi formulir pendaftaran rekanan yang terdapat di *website tersebut*. Masyarakat tinggal mengisi formulir secara elektronik, karena Sistem Informasi pelelangan secara elektronik cukup mudah untuk digunakan masyarakat. Sistem Informasi tentang pelelangan barang dan jasa memberikan kemudahan terhadap masyarakat, mengingat kurangnya kesiapan masyarakat untuk menggunakan fasilitas teknologi komputerisasi. Proses dari Sistem Informasi tentang pelelangan barang dan jasa tersebut, masyarakat hanya memilih keperluannya.

Kejelasan informasi merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum. Pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan agar mudah

diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian ini adalah Pengadaan barang dan jasa pada suatu instansi atau perusahaan merupakan kegiatan rutin yang selalu dilakukan. Pengadaan barang dan jasa dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan barang serta jasa yang diperlukan guna keberlangsungan operasional instansi atau perusahaan. H. Andri dkk (2010), melakukan penelitian ini sehingga diperlukan suatu model proses pengadaan yang lebih terbuka, transparan dan akuntabel yang akan menghasilkan *win-win solution* bagi semua pihak yang terlibat didalamnya. *E-procurement* adalah sistem pengadaan barang dan jasa yang memanfaatkan teknologi informasi. Teknologi informasi digunakan untuk melakukan pengolahan data pengadaan hingga ke proses pembuatan laporan. Model *E-Procurement* ini diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah yang muncul pada proses pengadaan barang dan jasa secara konvensional sehingga akan tercipta suatu proses pengadaan barang dan jasa yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel melalui model *e-procurement*. H. Andri dkk (2010).

Menurut Indra Bastian (2012:263) pengadaan barang dan jasa yakni perolehan barang, jasa dan pekerjaan perusahaan dengan cara dan waktu tertentu, yang menghasilkan nilai terbaik bagi perusahaan. Definisi lain mengenai pengadaan barang dan jasa yaitu seperti yang diungkapkan Marbun (2012:35) yaitu: “Pengadaan barang dan jasa adalah upaya mendapatkan barang dan jasa yang diinginkan yang dilakukan atas dasar pemikiran yang logis dan sistematis

(*the system of thought*), mengikuti norma dan etika yang berlaku, berdasarkan metode dan proses pengadaan yang baku.”



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan barang milik negara/daerah merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk menghubungkan antara ketersediaan barang milik negara/daerah sebagai hasil pengadaan yang telah lalu dengan keadaan yang sedang berjalan dalam rangka meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan negara. Perencanaan kebutuhan adalah kunci dari keberhasilan pengadaan barang dan jasa karena dengan perencanaan yang baik akan didapatkan barang dan jasa yang tepat (kualitas, kuantitas, waktu, sumber dan harga).
2. Pelaksanaan perencanaan pengadaan barang dan jasa dilakukan jika ada sarana dan prasarana yang rusak ataupun hilang sehingga perlu diganti, dan atau jika dinas membutuhkan guna pelaksanaan kegiatan pelayanan.
3. Untuk pelaksanaan pengadaan sarana prasarana di Dinas Pekerjaan Umum dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya, dimana untuk kebutuhan yang sifatnya kelembagaan pembiayaannya melalui DIPA APBD, pada mata anggaran anggaran yang sifatnya sudah terpenuhi pada pengadaan barang barang dan pengadaan dana modal atau pengadaan perawatan.

4. Pelaksanaan Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Majene Perlu pengawasan yang extra ketat dalam hal pengawasan pengadaan barang jasa demi terwujudnya pengadaan barang dan jasa yang transparan kepada Masyarakat luas.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk perencanaan pengadaan barang dan jasa diperlukan kerjasama yang lebih baik antara semua pihak agar kebutuhan akan sarana dan prasarana di dinas pekerjaan dengan mengadakan Sosialisasi tentang Perencanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Melalui Badan kepegawaian Daerah bagian Program Pembinaan Sumber Daya Manusia .
2. Untuk pelaksanaan pengadaan barang dan jasa, dibutuhkan keaktifan lebih dari bagian perencanaan untuk menginventaris barang yang akan dibutuhkan oleh dinas pekerjaan umum dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik.
3. Pelaksanaan kontrak pengadaan barang dan jasa, akan lebih baik jika menggunakan berbagai media sebagai sumber penyampaian informasi kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku Refrensi

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rheinika Cipta.
- Abdul Wahab solichin. (1997). *Analisis kebijaksanaan, dari Formulasi Ke implementasi kebijaksanaan Negara*, Jakarata: Edisi Kedua, Bumi Aksara.
- Asmara, U Husna. 2004. *Penulisan Karya Ilmiah*. Pontianak: Hanura Bahagia
- Batinggi, Ahmad. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bernardin, John, and Russel E. A. Joyce. 1998. *Human Resource Management. An Experiental Aproach*.
- Daha. 2002. *Pengukuran Kinerja Organisasi*. Jakarta: PT. Alfabeta.
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja, Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus, 2006, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM.
- Donaldson, L., dan Davis, J. H. 1991. *Stewardship Theory or Agency Theory: CEO Governance and Shareholder Returns*. Australian Journal of Mangement, Vol. 16.
- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press
- Faisal, Sanafiah 1995. *Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Hasanusi. 2005. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hui, W.S. *et al*. 2011. Procurement Issues in Malaysia. *International Journal of Public Sector Management*, 24 (6): 567-593.

Islamy, M.Irfan. 1994. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: BumiAksara

Indra Bastian (2012:263), *Akuntansi Sektor Publik*, Jakarta. Erlangga.

Lembaga Administrasi Negara. 1998. *Konsep Kebijakan Publik*. Jakarta: tidak dipublikasikan.

Maleong, Lexi J. 2001. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 16 *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN-2013*

Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Miles B., M, Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Bina Risda Karya.

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara

Mulyanto.Agus, 2003. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Marbun Rocky (2012: 35), *Tanya Jawab Tentang Pengadaan Barang Pemerintah*, : Tranmedia Pustaka.

Nawawi, Hadaria. 2005, *Manajemen Strategik organisasi non Profik Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Jakarta: Balai Pustaka.

Nugroho D, Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia

Podrug, N. 2011. The Strategic Rrole Of Managerial Stewardship Behaviour For Achieving Corporate Citizenship. *Ekonomski Pregled*, 62: 7-8.

Prawirosentono, S. 2004. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Ruky. 2002. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.

Sedarmayanti, B. 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Balai pustaka.

Siagian, Sondang. 2004. *Manajemen Abad 21 revisi ke tujuh*. Jakarta: Gunung Agung.

Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT BUMI AKSARA

Sopiah, 2008, *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Syafi'e, Inu Kencana, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka cipta

Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik* Api. Bandung: Puslit KP2W LEMLIT UNPAD

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Widodo, Joko. 2001;192. *Good Governance: telaah dr dimensi Akuntabilitas dan kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Media Pustaka.

#### **Dokumen Pemerintah :**

Undang Undang No. 02 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah diperbanyak oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah ( LKPP )

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 13 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah Oleh Kementerian Dalam Negeri Direktorat Jenderal Keuangan Daerah Tahun 2011

#### **A. Karya ilmiah**

Wiwik. 2015. *Implementasi Kebijakan Eprocurement Pada Layanan Pengadaan Barang Dan Jasa Secara Elektronik (Lpse) Pemerintah Provinsi Riau tahun 2015*. UNR: tidak dipublikasikan.

Anggun Ratna Asih. 2013. *Pengaruh Penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik terhadap efisiensi kerja pegawai*. UNJ: tidak dipublikasikan.



# LAMPIRAN

## Lampiran 1: Surat Izin Penelitian dari Universitas



### UNIVERSITAS BOSOWA PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Telp. (0411) 452901 - 452789 Fax. (0411) 424568  
Website: <http://www.univ45.ac.id> E-mail: [pascasarjana\\_empatlima@yahoo.com](mailto:pascasarjana_empatlima@yahoo.com)  
MAKASSAR - INDONESIA

Makassar, 10 Maret 2019  
No. : **215/B.03/PPs/Unibos/III/2019**  
Lamp. : **Satu buah Proposal Penelitian**  
Hal : **Izin Penelitian dan Pengambilan Data**

Kepada Yth.

**Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Majene**  
di  
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Penelitian pada Tanggal **Dua Puluh Enam** Bulan **Januari** Tahun **Dua Ribu Sembilan Belas** Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar atas nama:

Nama : **MUHIDDIN**  
NIM : **4617103033**  
Program Studi : **Magister Administrasi Publik**  
Konsentrasi Studi : **Administrasi Publik**  
Judul Tesis : **Implementasi Kebijakan Pengadaan Barang di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Kabupaten Majene**

Untuk mendukung penulisan Tesis Mahasiswa tersebut di atas maka Kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan penelitian.

Mahasiswa tersebut di atas dibimbing oleh:

1. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd
2. Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si

Demikian permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Direktur  
Asisten Direktur,  
  
**Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.**  
NIDN. 00 1501 6704

Tembusan:

1. Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Peringgal

## Lampiran 2: Surat Izin Penelitian dari Instansi



### PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 105 Deteng-Deteng Majene  
Telp. (0422) 21353 Email : kesbangpolitik2@gmail.com

#### REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 077 / 175 / III / 2019

1. Dasar : 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
2. Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 atas perubahan peraturan Menteri dalam Negeri RI No. 64 Tahun 2011 Pedoman Penerbitan Rekomendasi/Izin Penelitian;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majene.
2. Menimbang : 1. Untuk Tertib administrasi pelaksanaan kegiatan penelitian dalam lingkup Badan Kesbang dan Politik Kabupaten Majene perlu adanya Rekomendasi Penelitian.
2. Surat Permohonan Izin Penelitian Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa Nomor: 213/B.03/PPs/Unibos/III/2019 tanggal 10 Maret 2019.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene, memberikan Rekomendasi/Izin Kepada :

Nama : MUHIDDIN  
NIM : 4617103033  
Pekerjaan : Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa  
Alamat : Jl. K.H. Sirajuddin Salam No. 5A Kel. Labuang Kec. Banggae Timur Kab. Majene

Untuk melakukan penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Majene yang dilaksanakan selama 2 (Dua) bulan, dengan Proposal berjudul :

#### **“Implementasi Kebijakan Pengadaan Barang di Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Kabupaten Majene”**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan penelitian tersebut dengan ketentuan :

1. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
2. Sesudah melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan diharapkan melapor kepada Bupati Majene melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene dengan menyerahkan 1 (satu) eksamplar foto copy hasil kegiatan.
3. Surat Rekomendasi ini dinyatakan tidak berlaku lagi setelah sampai waktu yang telah ditentukan serta dinyatakan sah apabila telah diberikan nomor register sah saat yang bersangkutan telah melapor sebagaimana ketentuan poin 2 (dua) diatas.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Majene, 15 Maret 2019



#### **Tembusan disampaikan kepada Yth. :**

1. Bupati Majene (Sbg. Laporan);
2. Dan Dim 1401 Majene;
3. Kapolres Majene;
4. Direktur Prog. Pascasarjana Universitas Bosowa;
5. Sdr. **Muhiddin**
6. Arsip.

### **Lampiran 3: Pedoman Wawancara**

#### **Judul Tesis:**

#### **IMPELEMENTASI KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG DI DINAS PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN RAKYAT KABUPATEN MAJENE**

##### **A. Perencanaan pengadaan barang dan jasa**

1. ,Bagaimana program kerja sarana prasarana di Dinas pekerjaan Umum Kabupaten Majene?
2. kapan perencanaan sarana dan prasarana di Dinas pekerjaan Umum Kabupaten Majene di laksanakan?

##### **B. Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa**

1. Bagaimana pengadaan serta darimana sumber dananya pengadaan sarana prasarana di Dinas pekerjaan Umum Kabupaten Majene?
2. Bagaimana pencatatan/penginventarisasian sarana prasarana di Dinas pekerjaan Umum Kabupaten Majene?"

##### **C. Pelaksanaan Kontrak pengadaan barang dan jasa**

1. Bagaimana penyampaian informasi di Dinas pekerjaan Umum Kabupaten Majene?

#### Lampiran 4: Foto-Foto Penelitian



Wawancara dengan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kab. Majene



Wawancara dengan Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kab. Majene



Wawancara dengan Staf pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kab. Majene



Wawancara dengan Staf pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kab. Majene