

## **EVALUASI PELAYANAN UNIT LAYANAN PENGADAAN (ULP) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH (SKPD) DAN PENYEDIA BARANG/JASA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA DENPASAR**

**Ni Ketut Sudiani, I Made Alit Karyawan Salain dan Gusti Ayu Putu Candra Dharmayanti**

*Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Udayana  
Email: andien\_kusuma@yahoo.com*

### **ABSTRAK**

Pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah melalui sistem elektronik masih menimbulkan praduga negatif, baik dari pihak SKPD maupun penyedia barang/jasa. Agar peran dan pelayanan ULP bisa lebih baik, perlu dilakukan evaluasi dengan mengidentifikasi kondisi saat ini tentang tingkat kepuasan SKPD dan penyedia barang/jasa terhadap pelayanan ULP. Tingkat kepuasan layanan dapat dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Penelitian bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan SKPD dan penyedia barang/jasa terhadap kinerja pelayanan ULP Pemerintah Kota Denpasar yang diukur berdasarkan lima variabel tersebut. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan regresi linear berganda. Hasil analisis deskriptif menunjukkan tingkat kepuasan SKPD terhadap pelayanan ULP Pemerintah Kota Denpasar adalah sebesar 76,97% (puas). Tingkat kepuasan rekanan penyedia barang/jasa terhadap pelayanan ULP Pemerintah Kota Denpasar adalah sebesar 85,09% (sangat puas). Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, variabel yang paling mempengaruhi kepuasan SKPD adalah *Assurance* (0,449) diikuti oleh variabel lainnya berturut-turut sebagai berikut *Empathy* (0,214), *Tangible* (-0,024), *Responsiveness* (-0,067) dan *Reliability* (-0,174). Sedangkan variabel yang paling mempengaruhi kepuasan penyedia barang/jasa adalah *Tangible* (0,510) diikuti oleh variabel lainnya berturut-turut sebagai berikut *Responsiveness* (0,230), *Assurance* (0,127), *Empathy* (0,077) dan *Reliability* (-0,129).

**Kata Kunci:** *kepuasan pelanggan, pelayanan, Unit Pelayanan Pengadaan*

## **EVALUATION OF PROCUREMENT UNIT SERVICE (ULP) TOWARD SATISFACTION OF REGIONAL WORKING UNIT (SKPD) AND GOODS/ SERVICES PROVIDER IN DENPASAR**

### **ABSTRACT**

The implementation of procurement of goods / government services through electronic systems still creates a negative presumption, both from the SKPD and providers of goods / services. In order to improve the role and services of the ULP, it is necessary to evaluate by identifying the current state of satisfaction level of the SKPD and the providers of goods / services related to the services provided by the ULP. The level of service satisfaction can be measured by five variables, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The objective of this research is to evaluate the level of satisfaction of SKPD and provider of goods / services to the performance of the ULP service of Denpasar City Government that measured based on the five variables. Data collection was conducted by a questionnaire survey, which has been tested its validity and reliability. Data analysis included descriptive analysis and multiple linear regression. The result of descriptive analysis results show the satisfaction level of the SKPD to the ULP service Government of Denpasar is 76.97% (satisfied). The satisfaction level of the provider of goods / services toward the ULP service of Denpasar City Government is 85.09% (very satisfied). Based on the results of multiple linear regression analysis, the most influencing variables related to the SKPD's satisfaction is Assurance (0.449), followed by other variables as follows Empathy (0,214), Tangible (-0,024), Responsiveness (-0.067) and Reliability (-0.174). While the variable that most influencing the satisfaction of the provider of goods / services is Tangible (0,510), followed by other variables as follows Responsiveness (0,230), Assurance (0,127), Empathy (0,077) and Reliability (-0.129).

**Keywords:** *customer satisfaction, services, Procurement Services Unit*

## **1 PENDAHULUAN**

Pengadaan secara elektronik atau E-Procurement adalah Pengadaan Barang/Jasa yang dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, yang bertujuan agar pengadaan barang/jasa pemerintah dilakukan secara efisien, terbuka dan kompetitif sehingga akan berdampak pada peningkatan pelayanan publik. Sistem ini mulai digunakan pada tahun 2013 oleh Pemerintah Kota Denpasar.

Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 (Perpres 54/2010) tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (pengganti dari Keppres 80 tahun 2003) mensyaratkan agar dibentuk suatu Unit Layanan Pengadaan (ULP) yang berfungsi melayani dan melaksanakan proses pengadaan barang/jasa pemerintah secara keseluruhan. Unit Layanan Pengadaan (ULP) dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang telah ada.

Pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah melalui sistem elektronik masih menimbulkan praduga negatif, baik dari pihak SKPD maupun penyedia barang/jasa. Agar peran dan pelayanan ULP bisa lebih baik, perlu dilakukan evaluasi dengan mengidentifikasi kondisi saat ini tentang tingkat kepuasan SKPD dan penyedia barang/jasa terhadap pelayanan ULP. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (1985) dalam Yamit (2010) tingkat kepuasan layanan dapat dipengaruhi oleh berbagai variabel antara lain wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan SKPD terhadap kinerja pelayanan ULP Pemerintah Kota Denpasar, menganalisis hubungan antara variabel yang mempengaruhi kepuasan SKPD terhadap kinerja pelayanan ULP Pemerintah Kota Denpasar, menganalisis tingkat kepuasan penyedia barang/jasa terhadap kinerja pelayanan ULP Pemerintah Kota Denpasar, menganalisis hubungan antara variabel yang mempengaruhi kepuasan penyedia barang/jasa terhadap kinerja pelayanan ULP Pemerintah Kota Denpasar dan menganalisis persepsi antara SKPD dengan penyedia barang/jasa.

## **2 KINERJA DAN KEPUASAN PELANGGAN**

### *2.1 Kinerja*

Menurut Moehariono (2012:96) asal kata kinerja adalah *job performance* atau prestasi kerja atau prestasi nyata yang dicapai seorang karyawan. Mahmudi (2005:6) mendefinisikan kinerja sebagai suatu bentuk yang bersifat multidimensional, pengukurannya juga berbeda-beda berdasarkan kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kinerja. Penelitian mengenai evaluasi kinerja satu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan telah banyak dilakukan, namun topik mengenai hal ini masih menarik untuk dilakukan penelitian lanjutan, karena kualitas pelayanan mempunyai peran penting dalam penilaian kinerja suatu organisasi. Pada penelitian terdahulu (Hardiyati, 2010; Budayasa, 2014; Wira Sutha, 2014; Nazilah, 2015), variabel yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan organisasi yaitu *assurance*, *tangibles*, *reliability*, *empathy*, dan *responsiveness*.

### *2.2 Kepuasan Pelanggan*

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam buku Manajemen Pemasaran menyatakan kepuasan konsumen adalah perbandingan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan berdasarkan perasaan senang atau kecewa yang muncul pada seseorang saat mendapatkan produk tersebut (2007:177). Kepuasan berhubungan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan.

### *2.3 Teori statistik*

Penelitian ini menggunakan alat bantu teori-teori statistik untuk mendapatkan tingkat kepuasan SKPD dan rekanan terhadap kinerja pelayanan ULP Pemerintah Kota Denpasar serta mendapatkan hubungan antara variabel yang mempengaruhi kepuasan SKPD dan rekanan terhadap kinerja pelayanan ULP Pemerintah Kota Denpasar. Uji statistik yang dilakukan pada penelitian ini adalah validitas, reliabilitas, Uji statistik F, Uji statistik t, Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan regresi linear. Regresi linear merupakan statistik untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel bebas terhadap satu buah variabel terikat.

## **3 METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) ULP terhadap Kepuasan SKPD dan rekanan. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu keadaan yang sebenarnya. Pengumpulan data pada penelitian yang bersifat diskriptif adalah dalam bentuk catatan kata-kata, gambar, tulisan, tabel serta perilaku yang secara langsung dapat dilihat dan dirasakan pada saat

melakukan penelitian. Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kota Denpasar digunakan sebagai tempat pada penelitian ini. Penelitian ini menggunakan data primer dan skunder. Populasi sasaran dalam penelitian ini terdiri atas Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) dan Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) dari SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar yang banyak memiliki paket pekerjaan di Pemerintah Kota Denpasar pada tahun anggaran 2015 serta penyedia barang/jasa yang mengikuti proses pengadaan barang/jasa pada tahun 2015 di ULP Kota Denpasar. Berdasarkan data dari ULP Kota Denpasar jumlah PPK dan PPTK sebanyak 27 orang dan rekanan sebanyak 546 rekanan. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh (sensus) untuk PPK dan PPTK yaitu sebanyak 27 responden. Sedangkan untuk rekanan menggunakan rumus slovin adalah sebanyak 85 responden. Untuk mengetahui tingkat kepuasan SKPD dan rekanan terhadap kinerja ULP Kota Denpasar, dengan cara:

1. Studi literatur untuk mencari variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan SKPD dan rekanan terhadap kinerja ULP Kota Denpasar.
2. Membuat instrumen penelitian berupa kuesioner serta melakukan uji validitas dan reliabilitas.
3. Menyebarkan kuesioner kepada responden.
4. Mengadakan pengolahan data dari hasil penyebaran kuesioner dengan pendekatan statistik, yaitu regresi linear berganda dan diagram kartesius.

## 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Uji Validitas

Pengukuran validitas terhadap kuesioner yang diberikan kepada SKPD sebanyak 27 responden dengan 34 variabel. Nilai  $r$  tabel untuk 27 responden adalah : 0,381. Nilai *coefecient correlation pearson* semua variabel > 0,381 berarti semua variabel valid.

Pengukuran validitas terhadap kuesioner yang diberikan kepada rekanan sebanyak 30 responden dengan 32 variabel. Nilai  $r$  tabel untuk 30 responden adalah : 0,361. Nilai *coefecient correlation pearson* semua variabel > 0,361 berarti semua variabel valid.

### 4.2 Uji Reliabilitas

Hasil pengujian terhadap kuesioner kepuasan SKPD dengan menggunakan program SPSS 20 didapat nilai *cronbach alpha* variabel yang diteliti adalah sebesar 0,976. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan sudah reliabel.

Hasil pengujian terhadap kuesioner kepuasan rekanan dengan menggunakan program SPSS 20 didapat nilai *cronbach alpha* variabel yang diteliti adalah sebesar 0,974. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan sudah reliabel.

### 4.3 Analisa Tingkat Kepuasan SKPD

Tingkat kepuasan SKPD diukur dengan cara melihat perbandingan antara tingkat kenyataan pelayanan yang diterima SKPD dengan tingkat harapan dari pelayanan tersebut. Tingkat kepuasan masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible*  
Tingkat kepuasan SKPD tertinggi adalah aspek Kebersihan dan kerapian ruang kerja ULP yakni sebesar 97,52%, sedangkan tingkat kepuasan SKPD terendah adalah aspek Kelengkapan peralatan kerja ULP dan Penampilan staf ULP yakni sebesar 72,36% (Puas).
2. Dimensi *Reliability*  
Tingkat kepuasan SKPD tertinggi adalah aspek Pemahaman ULP terhadap paket yang dilelangkan yakni sebesar 79,53%, sedangkan tingkat kepuasan SKPD terendah adalah aspek Kemampuan ULP memberikan penjelasan pada saat *aanwizjing* yakni sebesar 70,31% (Puas).
3. Dimensi *Responsivness*  
Tingkat kepuasan SKPD tertinggi adalah aspek Kecepatan dan ketelitian ULP melakukan evaluasi yakni sebesar 73,81%, sedangkan tingkat kepuasan SKPD terendah adalah aspek Kecepatan ULP dalam memeriksa kelengkapan dan isi dokumen lelang yakni sebesar 71,54% (Puas).
4. Dimensi *Assurance*  
Tingkat kepuasan SKPD tertinggi adalah aspek SOP yang dimiliki ULP yakni sebesar 97,60%, sedangkan tingkat kepuasan SKPD terendah adalah aspek Penyedia barang/jasa yang ditetapkan sebagai pemenang merupakan hasil evaluasi yang terbaik yakni sebesar 69,70% (Puas).
5. Dimensi *Emphaty*  
Tingkat kepuasan SKPD tertinggi adalah aspek Kerahasiaan proses lelang oleh ULP yakni sebesar 98,95%, sedangkan tingkat kepuasan SKPD terendah adalah aspek Waktu yang disiapkan ULP untuk rapat penjelasan yakni sebesar 74,22% (Puas).

Kemudian seluruh data dimasukkan ke dalam diagram kartesius untuk dikelompokkan. Variabel-variabel tersebut dikelompokkan menjadi 4 (empat) kuadran yaitu : kuadran A (prioritas utama), Kuadran B (Pertahankan prestasi), Kuadran C (Prioritas rendah) dan Kuadran D (Berlebihan). Dimensi atau variabel yang masuk dalam kuadran A (prioritas utama) yang mempengaruhi kepuasan SKPD terhadap pelayanan ULP Kota Denpasar adalah : (a) Kemampuan ULP memberikan penjelasan pada saat aanbidding, (b) Kecepatan dan ketelitian ULP melakukan evaluasi, (c) Perlakuan ULP terhadap semua paket lelang, (d) Kepatuhan ULP dalam mengikuti SOP, (e) Kelengkapan dan kejelasan dokumen akhir lelang, (f) Kejelasan dan ketepatan ULP dalam memberikan waktu pelaksanaan proses lelang, (g) Kepatuhan ULP dalam mengikuti waktu pelaksanaan proses lelang yang telah disusun, (h), Pokja ULP harus melakukan klarifikasi sebelum penetapan pemenang, (i) Penyedia barang/jasa yang ditetapkan sebagai pemenang merupakan hasil evaluasi yang terbaik, (j) Waktu yang disiapkan ULP untuk konsultasi, (k) Waktu yang disiapkan ULP untuk rapat persiapan, (l) Waktu yang disiapkan ULP untuk rapat penjelasan.

#### 4.4 *Analisa Tingkat Kepuasan Rekanan*

Tingkat kepuasan rekanan diukur dengan cara melihat perbandingan antara tingkat kenyataan pelayanan yang diterima rekanan dengan tingkat harapan dari pelayanan tersebut. Tingkat kepuasan masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

##### 1. Dimensi *Tangible*

Tingkat kepuasan rekanan tertinggi adalah aspek Penampilan staf ULP yakni sebesar 90,67%, sedangkan tingkat kepuasan rekanan terendah adalah aspek Papan petunjuk di ULP yakni sebesar 75,82% (Puas).

##### 2. Dimensi *Reliability*

Tingkat kepuasan rekanan tertinggi adalah aspek Ketelitian ULP dalam memeriksa dokumen penawaran yakni sebesar 84,94%, sedangkan tingkat kepuasan rekanan terendah adalah aspek Kemampuan ULP memberikan penjelasan pada saat aanbidding yakni sebesar 82,21% (Puas).

##### 3. Dimensi *Responsivness*

Tingkat kepuasan rekanan tertinggi adalah aspek Kecepatan ULP dalam memeriksa dokumen penawaran yakni sebesar 86,52%, sedangkan tingkat kepuasan rekanan terendah adalah aspek Ketelitian ULP dalam memeriksa dokumen penawaran yakni sebesar 80,75% (Puas).

##### 4. Dimensi *Assurance*

Tingkat kepuasan rekanan tertinggi adalah aspek Pengumuman lelang yakni sebesar 94,12%, sedangkan tingkat kepuasan rekanan terendah adalah aspek Kepastian ULP dalam memberikan jadwal klarifikasi kepada calon pemenang paket pelelangan yakni sebesar 81,15% (Puas).

##### 5. Dimensi *Emphaty*

Tingkat kepuasan rekanan tertinggi adalah aspek Waktu yang disiapkan ULP untuk konsultasi yakni sebesar 85,84%, sedangkan tingkat kepuasan rekanan terendah adalah aspek Waktu yang disiapkan ULP untuk rapat penjelasan yakni sebesar 82,07% (Puas).

Kemudian seluruh data dimasukkan ke dalam diagram kartesius untuk dikelompokkan. Variabel-variabel tersebut dikelompokkan menjadi 4 (empat) kuadran yaitu : kuadran A (prioritas utama), Kuadran B (Pertahankan prestasi), Kuadran C (Prioritas rendah) dan Kuadran D (Berlebihan). Dimensi atau variabel yang masuk dalam kuadran A (prioritas utama) yang mempengaruhi kepuasan rekanan terhadap pelayanan ULP Kota Denpasar adalah : (a) Dimensi 2, Kelengkapan peralatan kerja ULP, (b) Dimensi 10, Kemampuan ULP memberikan penjelasan pada saat aanbidding, (c) Dimensi 13, Ketelitian ULP dalam memeriksa dokumen penawaran, (d) Dimensi 24, Kepastian ULP dalam memberikan jadwal klarifikasi kepada calon pemenang paket pelelangan.

#### 4.5 *Hubungan antar Dimensi yang berpengaruh terhadap Kepuasan SKPD*

Menemukan model persamaan regresi berganda dalam penelitian ini merupakan langkah awal yang harus ditempuh. Variabel terikat pada kasus ini adalah Kepuasan SKPD (Y) sedangkan variabel bebas yang terdiri dari *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsivness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Emphaty* ( $X_5$ ). Analisa dilakukan menggunakan program SPSS 20, persamaan yang didapat adalah :  $Y=3,148-0,024.X_1-0,174.X_2-0,067.X_3+0,449.X_4+0,214.X_5$

#### 4.6 *Hubungan antar Dimensi yang berpengaruh terhadap Kepuasan rekanan*

Menemukan model persamaan regresi berganda dalam penelitian ini merupakan langkah awal yang harus ditempuh. Variabel terikat pada kasus ini adalah Kepuasan rekanan (Y) sedangkan variabel bebas yang terdiri dari *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsivness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Emphaty* ( $X_5$ ). Analisa dilakukan menggunakan program SPSS 20, persamaan yang didapat adalah :  $Y=3,148-0,024.X_1-0,174.X_2-0,067.X_3+0,449.X_4+0,214.X_5$

#### 4.7 *Hasil Uji Statistik F Kepuasan SKPD*

Hasil pengujian kepuasan SKPD terhadap Kinerja ULP dengan menggunakan program SPSS 20 didapat nilai F sebesar 95,470 dan Sig. 0,000 dengan Ftabel = 2,658. Karena F hitung > dari Ftabel. Sig. < 0,05 maka keputusannya Tolak H<sub>0</sub>. Jadi dengan tingkat signifikansi 5% didapat kesimpulan bahwa model regresi Y terhadap X adalah sesuai atau memiliki arti.

#### 4.8 Hasil Uji Statistik F kepuasan Rekanan

Hasil pengujian kepuasan rekanan terhadap Kinerja ULP dengan menggunakan program SPSS 20 didapat nilai F sebesar 10,075 dan Sig. 0,000 dengan Ftabel = 2,333. Karena F hitung > dari Ftabel. Sig. < 0,05 maka keputusannya Tolak H<sub>0</sub>. Jadi dengan tingkat signifikansi 5% didapat kesimpulan bahwa model regresi Y terhadap X adalah sesuai atau memiliki arti.

#### 4.9 Hasil Uji Statistik t Kepuasan SKPD

Taraf signifikansi sebesar 0,05 pengujian dua sisi derajat kebebasan (df) = (n - k) = (27 - 5) = 21 maka didapat t tabel = 2,080. Hasil uji t kepuasan SKPD terhadap Kinerja ULP dengan menggunakan program SPSS 20 didapat nilai t sebagai berikut :

1. *Tangible* (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan SKPD (Y)  
Signifikansi didapat 0,637 lebih besar dari 0,05 (nilai probabilitas), maka H<sub>0</sub> diterima. t<sub>hitung</sub> didapat -0,479 sedangkan t<sub>tabel</sub> = 2,080. Jadi t<sub>hitung</sub> < t<sub>tabel</sub>. Jadi variabel *Tangible* tidak memiliki kontribusi dan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan SKPD (Y).
2. *Reliability* (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan SKPD (Y)  
Signifikansi didapat 0,05 sama dengan 0,05 (nilai probabilitas), maka H<sub>0</sub> diterima. t<sub>hitung</sub> didapat -2,075 sedangkan t<sub>tabel</sub> = 2,080. Jadi t<sub>hitung</sub> < t<sub>tabel</sub>. Jadi variabel *Reliability* tidak memiliki kontribusi dan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan SKPD (Y).
3. *Responsivness* (X<sub>3</sub>) terhadap Kepuasan SKPD (Y)  
Signifikansi didapat 0,460 lebih besar dari 0,05 (nilai probabilitas), H<sub>0</sub> diterima. t<sub>hitung</sub> didapat -0,752 sedangkan t<sub>tabel</sub> = 2,080. Jadi variabel *Responsivness* tidak memiliki kontribusi dan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan SKPD (Y).
4. *Asurance* (X<sub>4</sub>) terhadap Kepuasan SKPD (Y)  
Signifikansi didapat 0,000 lebih kecil dari 0,05 (nilai probabilitas), H<sub>0</sub> ditolak. t<sub>hitung</sub> didapat 11,719 sedangkan t<sub>tabel</sub> = 2,080. Jadi variabel *Asurance* memiliki kontribusi dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan SKPD (Y).
5. *Emphaty* (X<sub>5</sub>) terhadap Kepuasan SKPD (Y)  
Signifikansi didapat 0,001 lebih kecil dari 0,05 (nilai probabilitas), H<sub>0</sub> ditolak. t<sub>hitung</sub> didapat 3,797 sedangkan t<sub>tabel</sub> = 2,080. Jadi variabel *Emphaty* memiliki kontribusi dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan SKPD (Y).

#### 4.10 Hasil Uji Statistik t Kepuasan Rekanan

Taraf signifikansi sebesar 0,05 pengujian dua sisi derajat kebebasan (df) = (n-K) = (85 - 5) = 80 maka didapat t tabel = 1,990. Hasil uji t kepuasan Rekanan terhadap Kinerja ULP dengan menggunakan program SPSS 20 didapat nilai t sebagai berikut :

1. *Tangible* (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Rekanan (Y)  
Signifikansi didapat 0,000 lebih kecil dari 0,05 (nilai probabilitas), maka H<sub>0</sub> ditolak. t<sub>hitung</sub> didapat 3,715 sedangkan t<sub>tabel</sub> = 1,990. Jadi Variabel *Tangible* memiliki kontribusi dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Rekanan (Y).
2. *Reliability* (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Rekanan (Y)  
Signifikansi didapat 0,530 lebih besar dari 0,05 (nilai probabilitas), maka H<sub>0</sub> diterima. t<sub>hitung</sub> didapat -0,631 sedangkan t<sub>tabel</sub> = 1,990. Jadi variabel *Reliability* tidak memiliki kontribusi dan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Rekanan (Y).
3. *Responsivness* (X<sub>3</sub>) terhadap Kepuasan Rekanan (Y)  
Signifikansi didapat 0,452 lebih besar dari 0,05 (probabilitas), maka H<sub>0</sub> diterima. t<sub>hitung</sub> didapat 0,757 sedangkan t<sub>tabel</sub> = 1,990. Jadi variabel *Responsivness* tidak memiliki kontribusi dan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Rekanan (Y).
4. *Asurance* (X<sub>4</sub>) terhadap Kepuasan Rekanan (Y)  
Signifikansi didapat 0,237 lebih besar dari 0,05 (nilai probabilitas), H<sub>0</sub> diterima. t<sub>hitung</sub> didapat 1,104 sedangkan t<sub>tabel</sub> = 1,990. Jadi variabel *Asurance* tidak memiliki kontribusi dan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Rekanan (Y).
5. *Emphaty* (X<sub>5</sub>) terhadap Kepuasan Rekanan (Y)  
Signifikansi didapat 0,834 lebih besar dari 0,05 (nilai probabilitas), H<sub>0</sub> diterima. t<sub>hitung</sub> didapat 0,210 sedangkan t<sub>tabel</sub> = 1,990. Jadi variabel *Emphaty* tidak memiliki kontribusi dan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Rekanan (Y).

#### 4.11 Hasil Uji R Square terhadap kepuasan SKPD

Hasil pengujian Pelayanan ULP terhadap kepuasan SKPD dengan menggunakan program SPSS 20 mendapatkan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu sebesar  $R = 95,8\%$ . Kategori hubungan variabel tersebut sangat tinggi

#### 4.12 Hasil Uji R Square terhadap kepuasan Rekanan

Hasil pengujian Pelayanan ULP terhadap kepuasan SKPD dengan menggunakan program SPSS 20 mendapatkan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu sebesar  $R = 38,9\%$ . Kategori hubungan variabel tersebut cukup.

#### 4.13 Hasil Uji Independent Sample T-Test

Uji ini dilakukan terhadap variabel independen kualitas layanan SKPD dan penyedia barang/jasa, dengan menggunakan alat bantu program *Statistical Package For Social Science (SPSS) for window*. Uji Independent Sample t-test digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbesaan rata-rata dua sampel yang tidak berpasangan. Jika nilai signifikansi atau  $\text{Sig.}(2\text{-tailed}) > 0,05$  maka tidak terdapat perbedaan antara dua sample sedangkan jika nilai signifikansi atau  $\text{Sig.}(2\text{-tailed}) < 0,05$  maka terdapat perbedaan antara dua sample.

Dari 22 sub variabel yang dilakukan uji independent t-test, hasil uji secara umum menunjukkan tidak terdapat perbedaan persepsi antara SKPD dengan penyedia barang/jasa. Hanya 5 sub variabel yang menunjukkan hasil perbedaan persepsi antara SKPD dengan penyedia barang/jasa yaitu kebersihan dan kerapian ruang kerja ULP, penampilan staf ULP, SOP yang dimiliki ULP, waktu yang disiapkan untuk konsultasi, waktu yang disiapkan untuk rapat penjelasan.

## 5 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis tersebut disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan SKPD terhadap pelayanan ULP Pemerintah Kota Denpasar adalah sebesar 76,97% (Puas).

Sub Variabel yang mempengaruhi kepuasan SKPD dan penanganannya harus diprioritaskan karena pelaksanaannya belum memuaskan adalah :

- a. Kemampuan ULP memberikan penjelasan pada saat penawaran
  - b. Kecepatan dan ketelitian ULP melakukan evaluasi
  - c. Perlakuan ULP terhadap semua paket lelang
  - d. Kepatuhan ULP dalam mengikuti SOP
  - e. Kelengkapan dan kejelasan dokumen akhir lelang
  - f. Kejelasan dan ketepatan ULP dalam memberikan waktu pelaksanaan proses lelang
  - g. Kepatuhan ULP dalam mengikuti waktu pelaksanaan proses lelang yang telah disusun
  - h. Pokja ULP harus melakukan klarifikasi sebelum penetapan pemenang
  - i. Penyedia barang/jasa yang ditetapkan sebagai pemenang merupakan hasil evaluasi yang terbaik
  - j. Waktu yang disiapkan ULP untuk konsultasi
  - k. Waktu yang disiapkan ULP untuk rapat persiapan
  - l. Waktu yang disiapkan ULP untuk rapat penjelasan
2. Variabel yang paling mempengaruhi kepuasan SKPD adalah *Assurance* dengan koefisien 0,449 seperti ditunjukkan pada persamaan regresi  $Y = 3,148 - 0,024.X_1 - 0,174.X_2 - 0,067.X_3 + 0,449.X_4 + 0,214.X_5$
  3. Tingkat kepuasan Penyedia Barang/Jasa terhadap pelayanan ULP Pemerintah Kota Denpasar adalah sebesar 85,09% (Sangat Puas)

Sub Variabel yang mempengaruhi kepuasan Penyedia Barang/Jasa dan penanganannya harus diprioritaskan karena pelaksanaannya belum memuaskan adalah :

- a. Kelengkapan peralatan kerja ULP
  - b. Kemampuan ULP memberikan penjelasan pada saat penawaran
  - c. Ketelitian ULP dalam memeriksa dokumen penawaran
  - d. Kepastian ULP dalam memberikan jadwal klarifikasi kepada calon pemenang paket pelelangan
4. Variabel yang paling mempengaruhi kepuasan rekanan adalah *Tangible* dengan koefisien 0,510 seperti ditunjukkan pada persamaan regresi  $Y = 12,091 + 0,510.X_1 - 0,129.X_2 + 0,230.X_3 + 0,127.X_4 + 0,077.X_5$
  5. Hasil uji Independent Sample T-Test secara umum tidak menunjukkan terdapat perbedaan persepsi antara SKPD dengan penyedia barang/jasa. Dari 22 sub variabel, hanya 5 sub variabel yang menunjukkan hasil perbedaan persepsi antara SKPD dengan penyedia barang/jasa yaitu kebersihan dan kerapian ruang kerja ULP, penampilan staf ULP, SOP yang dimiliki ULP, waktu yang disiapkan untuk konsultasi, waktu yang disiapkan untuk rapat penjelasan.

## 6 DAFTAR PUSTAKA

- Budayasa, P. 2014. "Analisis Kepuasan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Rekanan terhadap Kinerja Unit Layanan Pengadaan (ULP) Pemerintah Kabupaten Badung" (tesis). Denpasar : Universitas Udayana.
- Effendi, S. 2012. Penentuan Sampel, In : Effendi, S., Tukiran., editors. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3ES
- Ghozali, I. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyati, R. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran" (*Skripsi*). Semarang : Universitas Diponegoro.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 1993. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta.
- Lukman, S. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Moeherton. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kinerja, Edisi Revisi*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- Nanang Tasunar. 2006. *Jurnal SainsPemasaran Indonesia*, Vol. V No. 1 Hal : 41-62
- Nazilah, R. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pembiayaan PT. Astra Sedaya Finance (ACC) Cabang Surabaya 1" (tesis). Surabaya : Universitas Naratoma.
- Presiden Republik Indonesia. 2010. *Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*. Jakarta.
- Ramdan, A.M. 2008. Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen. (Serial Online). Diakses tanggal 6 Desember 2016. URL: <http://asep-m-ramdan.blogspot.com>.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA
- Sutha, I. G. A. W. 2014. "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung". (tesis). Denpasar : Universitas Udayana.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.
- Walikota Denpasar. 2012. *Peraturan Walikota Denpasar No. 38 Tahun 2012 tanggal 21 Desember 2012 tentang Pembentukan Unit Layanan Pengadaan (ULP) Barang/Jasa Pemerintah di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar*. Denpasar.
- Walikota Denpasar. 2013. *Keputusan Walikota Denpasar No. 828/05/BKPP tanggal 14 Januari 2013 tentang Penempatan PNS pada ULP Pemerintah Kota Denpasar*. Denpasar.
- Wisnalmawati. 2005. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 13 No. 3 Hal : 153-165
- Yamit, Z. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta : Ekonesia