

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD) DAN REKANAN TERHADAP KINERJA BIRO ADMINISTRASI PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH PROVINSI BALI

**Anak Agung Diah Parami Dewi, Ngakan Made Anom Wiryasa, dan I Gede Bayu
Kurnia Atmaja**

*Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Udayana
Email: anakagungdewi@yahoo.com*

ABSTRAK

Akuntabilitas kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Bali dibutuhkan dalam proses pelelangan proyek konstruksi untuk menghindari kecurigaan dari rekanan sebagai peserta lelang. Tujuan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan rekanan terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa dan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan OPD dan rekanan terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pemerintah Provinsi Bali. Penelitian dilakukan pada Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Bali. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan survei kuesioner yang didistribusikan kepada 51 responden. Selanjutnya regresi linier berganda digunakan sebagai teknik analisis data. Berdasarkan hasil analisis ditemukan terdapat pengaruh yang signifikan tingkat kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pemerintah Provinsi Bali yang dibuktikan dengan dengan tingkat signifikansi $\alpha < 0,05$. Sementara, terdapat juga pengaruh yang signifikan tingkat kepuasan rekanan terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pemerintah Provinsi Bali yang dibuktikan dengan dengan tingkat signifikansi $\alpha < 0,05$. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan rekanan adalah dimensi reliability dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 23,8%, kemudian disusul oleh empati sebesar 22,4%, tangible sebesar 21,7%, responsiveness sebesar 19,6% dan assurance sebesar 15,9%. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) adalah dimensi assurance dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 29,2%, kemudian disusul oleh empati sebesar 25,1%, reliability sebesar 20,5%, tangible sebesar 17,6% dan responsiveness sebesar 15,8%.

Kata kunci: *tingkat kepuasan, Organisasi Perangkat Daerah (OPD), rekanan, kinerja, Biro Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa*

ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL ORGANIZATION LEVEL (OPD) AND PARTNERS TO PERFORMANCE BUREAU ADMINISTRATION PROCUREMENT OF GOVERNMENT SERVICES / PROVINCIAL SERVICES BALI

ABSTRACT

The performance accountability of the Procurement Administration Bureau of Bali Province is required in construction project tender process in order to avoid distrust of the partners as auctioneer. The purpose of this research is to analyze the level of satisfaction of Regional Work Agency and partner to the performance of the Procurement Administration Bureau and dominant factors that influence Regional Work Agency's satisfaction and partners to Procurement Administration Bureau of Bali Province. The research was conducted at the Procurement Administration Bureau of Bali Province. Data collection was conducted using questionnaire survey. Questionnaires were administered to 51 respondents. Subsequently, data was analyzed using regression analysis. Data analysis shows that there is a significant influence of the satisfaction level of Regional Work Agency (OPD) to the performance of Procurement Administration Bureau of Bali Province with the level of significance $\alpha < 0.05$. There is also a significant influence of the satisfaction level of partners to the performance of Procurement Administration Bureau of Bali Province with the level of significance $\alpha < 0.05$. The most dominant factors affecting the partnership satisfaction are the dimensions of reliability with the value of Standardized Coefficients Beta of 23.8%, followed by empathy of 22.4%, tangible of 21.7%, responsiveness of 19.6% and assurance of 15.9%. The most dominant factor affecting the satisfaction of Organization of Regional Device (OPD) is assurance dimension with Standardized Coefficients Beta value of 29.2%, followed by empathy of 25.1%, reliability of 20.5%, tangible of 17.6% and responsiveness of 15.8%.

Keywords: *level of satisfaction, Organization of Regional Devices (OPD), partnership, performance, Procurement Administration Bureau*

1. PENDAHULUAN

Pelaksanaan proyek konstruksi umumnya didahului oleh sebuah proses pelelangan. Pihak-pihak yang terkait dalam proses pelelangan adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai lembaga pemerintah yang menyediakan proyek konstruksi dan mempercayakan proses pelelangan tersebut kepada Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa dengan kerja yang akuntabilitas dan transparansi sebagai dukungan tata kelola pemerintahan yang baik. Pihak lain yang juga terlibat yaitu rekanan yang mengajukan dokumen lelang sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa.

Pelaksanaan proses pelelangan harus dilakukan secara terbuka dan transparan, namun kenyataan yang terjadi proses pelelangan proyek konstruksi pemerintah dilakukan secara tertutup oleh Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa, sehingga tindakan ini menimbulkan permasalahan dan kecurigaan dari para rekanan terhadap hasil lelang yang diterbitkan, sehingga kondisi tersebut harus dihindari untuk menciptakan keharmonisan antara rekanan sebagai pelaksana proyek.

Berdasarkan data dari Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Bali, pada proses pengadaan Tahun Anggaran 2015 terdapat 5 sanggahan yang disampaikan oleh rekanan. Jika sanggahan tersebut sudah tidak dijawab atau ada sanggahan banding, proses sanggahan ini bisa masuk ke ranah hukum yang mengakibatkan terganggunya proses pemilihan penyedia barang/jasa yang dilakukan dan berdampak terhadap pelaksanaan APBD secara keseluruhan. Untuk menghindari terjadinya sanggahan dibutuhkan kinerja aparat yang berkualitas. Kinerja Biro Administrasi Pengadaan

Barang/Jasa yang baik harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga dapat bekerja dengan efektif. Kondisi yang ditemukan yaitu anggota Pokja yang sudah memiliki sertifikat namun kurang mengetahui proses pengadaan barang/jasa seperti tahapan lelang, pengumuman kualifikasi, penetapan pemenang, masa sanggah hasil lelang hingga proses penandatanganan kontrak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan OPD terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Bali, untuk mengetahui tingkat kepuasan Rekanan terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Bali dan untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan OPD dan Rekanan terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Bali.

2. TEORI PENDUKUNG

2.1 Kepuasan Pelanggan

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono (1997), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh 4 faktor, yaitu

:

1. Faktor kualitas layanan (*Service Quality*), yang mengandung arti kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa melalui pelayanan teknik dan administrasi. Kuncinya adalah memenuhi atau bahkan melebihi harapan kualitas pelayanan pelanggan.
2. Faktor harga (*price*), strategi penetapan harga merupakan salah satu faktor penting berkaitan dengan hasil kerja layanan jasa. Perusahaan/organisasi penyedia jasa administrasi tidak dapat dengan mudah menetapkan harga/tarif yang diharapkan terkait dengan kepuasan pengguna jasa karena terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kebijaksanaan penetapan harga/tarif dalam pelayanan jasa administrasi tersebut.
3. Faktor situasi (*situasional*), merupakan keadaan pada saat pengguna jasa menerima kinerja layanan jasa administrasi, yang antara lain: apakah pengguna jasa secara langsung menggunakan jasa administrasi secara kontinyu, apakah administrasi yang dibangun terkait dengan infrastruktur (kontak personal, peralatan, proses, dan komunikasi berjalan secara normal)
4. Faktor pribadi (*personality*), merupakan variabel-variabel yang terkait dengan demografi responden pengguna jasa.

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan berupa jasa digunakan lima dimensi pengukuran yaitu (Gaspersz, 1997; Tjiptono dan Diana, 2004; Irawan, 2007): *reliability* (keandalan) merupakan kemampuan memberikan layanan sesuai janji, segera, akurat dan memuaskan penerima jasa. *Responsiveness* (keresponsifan atau daya tanggap). Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. *Assurance* (jaminan) merupakan kemampuan, sopan santun dan sifat dapat dipercaya dari staf dan tidak berisiko kerugian. *Empathy* (empati) merupakan kemudahan komunikasi, perhatian secara pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. *Tangibles* (berwujud atau bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi

2.2 Kinerja

Menurut Mangkuprawira dan Hubies (2007) dan Mangkunegara (2005), kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Kinerja dapat diukur dari berbagai komponen yaitu jumlah dan mutu berdasarkan standar yang ditentukan. Berdasarkan bentuknya hasil kerja dapat berupa *tangible* maupun *intangible*. Penilaian kinerja membutuhkan standar untuk

mengetahui keberhasilan suatu pekerjaan sehingga mampu menilai tingkat efektivitas dari hasil yang diharapkan oleh perusahaan (Mahmudi, 2005).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penulisan ini adalah metode kuantitatif yang diarahkan mengetahui tingkat kepuasan OPD dan rekanan terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Bali berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian untuk mengetahui persepsi rekanan dan OPD pengguna jasa terhadap pelayanan yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner tertutup pada Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Bali. Lokasi penelitian adalah Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Bali yang beralamat di Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Bali, Gedung Unit IV lantai 3 Kantor Gubernur, Jalan Basuki Rahmat, Denpasar.

Penggunaan data penelitian berupa data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari responden yang berasal dari OPD dan Rekanan pengguna layanan pelelangan di Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Bali yang diperoleh secara langsung melalui pengisian kuisioner. Data sekunder merupakan data yang sudah dikumpulkan oleh pihak lain, sehingga langsung digunakan oleh penulis yang diperoleh melalui studi literatur seperti buku, internet, koran, peraturan pemerintah dan surat keputusan. Data sekunder yang digunakan antara lain data jumlah nama PPK dan PPTK di setiap instansi dan jumlah paket lelang konstruksi di setiap OPD.

Sumber data penelitian berasal dari instansi di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali yang memiliki paket pelelangan terbanyak dan sumber referensi yang relevan dengan penelitian ini. Data mengenai kepuasan OPD dan Rekanan terhadap kualitas pelayanan Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa yang ditinjau melalui tingkat kepentingan dan kepuasan OPD dan Rekanan melalui penyebaran kuisioner. Desain kuisioner menggunakan indikator lima dimensi pengukuran berdasarkan teori Parasuraman dalam Mangkuprawira dan Hubies (2007) yang terdiri dari dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (keresponsifan atau daya tanggap), *assurance* (jaminan atau keyakinan), *emphaty* (empati) dan *tangible* (berwujud dan bukti langsung). Selain itu menggunakan indikator SOP yang berjumlah 38 butir untuk rekanan dan 30 butir untuk OPD. Studi kepustakaan dilakukan dengan mencari literatur yang sesuai seperti buku, internet, surat kabar dan peraturan pemerintah.

Sampel penelitian bersumber dari OPD dan Rekanan yang menggunakan layanan Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Bali. Ukuran pengambilan sampel yang digunakan mengacu kepada pendapat Slovin dengan jumlah OPD sebanyak 51 orang dan rekanan sebanyak 71 orang (Dajan, 1981).

Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dalam pemeriksaan model hubungan variabel terikat dan variabel bebas dan mengetahui pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Model regresi dalam penulisan ini yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 \dots\dots\dots(1)$$

Dimana:

- α = Konstanta
- β_1 = koefisien regresi *Tangible*
- β_2 = koefisien regresi *Reliability*
- β_3 = koefisien regresi *Responsiveness*
- β_4 = koefisien regresi *Assurance*
- β_5 = koefisien regresi *Empathy*
- X_1 = *Tangible*
- X_2 = *Reliability*
- X_3 = *Responsiveness*
- X_4 = *Assurance*
- X_5 = *Empathy*
- Y = Kepuasan Rekanan/OPD

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tingkat Kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Provinsi Bali

Dalam memprediksi dimensi yang mempengaruhi kepuasan OPD dilakukan dengan mencari persamaan regresi melalui analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan variabel *tangible*, *reliability*,

responsiveness, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan OPD. Hasil analisis pengujian hipotesis ditunjukkan pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Pengujian Pengaruh Kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa terhadap Kepuasan OPD

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.771	.421		-4.208	.000
Tangible	.107	.050	.176	2.145	.037
Empati	.348	.092	.251	3.784	.000
Reliability	.114	.045	.205	2.546	.014
Responsiveness	.128	.052	.158	2.448	.018
Assurance	.139	.045	.292	3.125	.003

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar - 1,771 artinya apabila kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *tangible*, *empati*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* tidak mengalami perubahan atau sama dengan konstan, maka kepuasan OPD akan mengalami penurunan.

Nilai koefisien regresi kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *tangible* sebesar 0,107 mempunyai makna bahwa setiap peningkatan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *tangible* akan diikuti oleh peningkatan kepuasan OPD dengan asumsi dimensi lainnya sama dengan konstan.

Nilai koefisien regresi kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *empati* sebesar 0,348 mempunyai makna bahwa setiap peningkatan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *empati* akan diikuti oleh peningkatan kepuasan OPD dengan asumsi dimensi lainnya sama dengan konstan.

Nilai koefisien regresi kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *reliability* sebesar 0,114 mempunyai makna bahwa setiap peningkatan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *reliability* akan diikuti oleh peningkatan kepuasan OPD dengan asumsi dimensi lainnya sama dengan konstan.

Nilai koefisien regresi kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *responsiveness* sebesar 0,128 mempunyai makna bahwa setiap peningkatan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *responsiveness* akan diikuti oleh peningkatan kepuasan OPD dengan asumsi dimensi lainnya sama dengan konstan.

Nilai koefisien regresi kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *assurance* sebesar 0,139 mempunyai makna bahwa setiap peningkatan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *assurance* akan diikuti oleh peningkatan kepuasan OPD dengan asumsi dimensi lainnya sama dengan konstan.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai adjusted R square sebesar 0,922 menunjukkan bahwa kontribusi kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *tangible*, *empati*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan OPD sebesar 92,2% sedangkan 7,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Hasil pengujian uji t dengan SPSS dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2. Hasil Uji t

No	Variabel	Nilai t	Probability	Keterangan
1	Tangible	2,145	0,037	Signifikan
2	Empati	3,784	0,000	Signifikan
3	Reliability	2,546	0,014	Signifikan
4	Responsiveness	2,448	0,018	Signifikan
5	Assurance	3,125	0,003	Signifikan

Berdasarkan Tabel 2 pada uji t dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *tangible* terhadap kepuasan OPD
Hasil pengujian pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *tangible* terhadap kepuasan OPD diperoleh nilai uji t yaitu 2,145 dengan signifikansi 0,037 lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *tangible* terhadap kepuasan OPD.
2. Pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *empati* terhadap kepuasan OPD

Hasil pengujian pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *empati* terhadap kepuasan OPD diperoleh nilai uji t yaitu 3,784 dengan dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *empati* terhadap kepuasan OPD.

3. Pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *reliability* terhadap kepuasan OPD

Hasil pengujian pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *reliability* terhadap kepuasan OPD diperoleh nilai uji t yaitu 2,546 dengan signifikansi 0,014 lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *reliability* terhadap kepuasan OPD.

4. Pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan OPD

Hasil pengujian pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan OPD diperoleh nilai uji t yaitu 2,448 dengan signifikansi 0,018 lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan OPD.

5. Pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *assurance* terhadap kepuasan OPD

Hasil pengujian pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *assurance* terhadap kepuasan OPD diperoleh nilai uji t yaitu 3,125 dengan signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *assurance* terhadap kepuasan OPD.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu PPK menyatakan bahwa petugas kurang berpedoman pada SOP sehingga harus dilakukan pengawasan kepada bawahan agar tidak menyimpang dari aturan yang telah dilakukan, karena SOP yang diberikan sering kali diabaikan, misalnya langkah-langkahnya kadang dilakukan secara acak dan kadang ada beberapa langkah yang tidak dilakukan, itu berdasarkan SOP. Sedangkan menurut PPTK juga menyatakan bahwa pada bidang lainnya juga masih terdapat beberapa kelemahan seperti masih terbatasnya waktu yang disediakan oleh petugas dalam berkonsultasi seperti satu hari kerja, karena setiap staf mempunyai kegiatan sehingga waktu kurang efektif.

Kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa menurut salah satu PPK menyatakan bahwa secara keseluruhan dapat dikatakan cukup bagus, namun selama ini belum ada masalah yang fatal artinya berjalan dengan aturan yang telah ditetapkan, namun tidak dipungkiri bahwa ada kelemahan-kelemahan seperti kerjasama antar bagian yang kadang-kadang kurang berjalan dengan baik. Selain itu menurut salah satu PPTK menyatakan bahwa persaingan antar individu juga kadang terjadi, namun tidak secara gamblang tapi dapat mempengaruhi kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa.

Tingkat pendidikan para staf yang berkeja pada Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa cukup beragam dimana lebih dominan bukan tamatan jurusan Teknik, lebih dominan dari jurusan luar teknik, sehingga membutuhkan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman petugas. Selain itu juga menurut salah satu PPTK, jarang dilakukan diklat bagi staf terkait dengan dokumen pelelangan juga menyebabkan masih kurangnya pemahaman staff terhadap beberapa ketentuan berkaitan dengan dokumen lelang.

4.2 Tingkat Kepuasan Rekanan terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Provinsi Bali

Dalam memprediksi dimensi yang mempengaruhi kepuasan rekanan dilakukan dengan mencari persamaan regresi melalui analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan rekanan. Hasil analisis pengujian hipotesis ditunjukkan pada Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Pengujian Pengaruh Kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa terhadap Kepuasan Rekanan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.965	.596		-1.619	.110
Tangible	.144	.069	.217	2.100	.040
Empati	.137	.061	.224	2.272	.026
Reliability	.085	.036	.238	2.323	.023
Responsiveness	.085	.036	.196	2.366	.021
Assurance	.060	.029	.159	2.080	.042

Tabel 3 menunjukkan nilai konstanta sebesar -0,965 artinya apabila kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *tangible*, *empati*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* tidak mengalami perubahan atau sama dengan konstan, maka kepuasan rekanan akan mengalami penurunan.

Nilai koefisien regresi kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *tangible* sebesar 0,144 mempunyai makna bahwa setiap peningkatan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *tangible* akan diikuti oleh peningkatan kepuasan rekanan dengan asumsi dimensi lainnya sama dengan konstan.

Nilai koefisien regresi kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *empati* sebesar 0,137 mempunyai makna bahwa setiap peningkatan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *empati* akan diikuti oleh peningkatan kepuasan rekanan dengan asumsi dimensi lainnya sama dengan konstan.

Nilai koefisien regresi kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *reliability* sebesar 0,085 mempunyai makna bahwa setiap peningkatan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *reliability* akan diikuti oleh peningkatan kepuasan rekanan dengan asumsi dimensi lainnya sama dengan konstan.

Nilai koefisien regresi kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *responsiveness* sebesar 0,085 mempunyai makna bahwa setiap peningkatan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *responsiveness* akan diikuti oleh peningkatan kepuasan rekanan dengan asumsi dimensi lainnya sama dengan konstan.

Nilai koefisien regresi kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *assurance* sebesar 0,060 mempunyai makna bahwa setiap peningkatan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *assurance* akan diikuti oleh peningkatan kepuasan rekanan dengan asumsi dimensi lainnya sama dengan konstan.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai adjusted R square sebesar 0,821 menunjukkan bahwa kontribusi kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa berdasarkan dimensi *tangible*, *empati*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan rekanan sebesar 82,1% sedangkan sisanya sebesar 17,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hasil pengujian uji t dengan SPSS ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 4. Hasil Uji t

No	Variabel	Nilai t	Probability	Keterangan
1	Tangible	2,100	0,040	Signifikan
2	Empati	2,272	0,026	Signifikan
3	Reliability	2,323	0,023	Signifikan
4	Responsiveness	2,366	0,021	Signifikan
5	Assurance	2,080	0,042	Signifikan

Berdasarkan Tabel 4 pada uji t dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *tangible* terhadap kepuasan rekanan
Hasil pengujian pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *tangible* terhadap kepuasan rekanan diperoleh nilai uji t sebesar 2,100 dengan dengan signifikansi 0,040 lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *tangible* terhadap kepuasan rekanan.
2. Pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *empati* terhadap kepuasan rekanan
Hasil pengujian pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *empati* terhadap kepuasan rekanan diperoleh nilai uji t sebesar 2,272 dengan dengan signifikansi 0,026 lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *empati* terhadap kepuasan rekanan.
3. Pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *reliability* terhadap kepuasan rekanan
Hasil pengujian pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *reliability* terhadap kepuasan rekanan diperoleh nilai uji t sebesar 2,323 dengan dengan signifikansi 0,023 lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *reliability* terhadap kepuasan rekanan.

4. Pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan rekanan

Hasil pengujian pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan rekanan diperoleh nilai uji t sebesar 2,366 dengan dengan signifikansi sebesar 0,021 lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan rekanan.

5. Pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *assurance* terhadap kepuasan rekanan

Hasil pengujian pengaruh kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *assurance* terhadap kepuasan rekanan diperoleh nilai uji t sebesar 2,080 dengan dengan signifikansi 0,042 lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa pada dimensi *assurance* terhadap kepuasan rekanan.

Hasil wawancara dengan salah satu rekanan yang mengikuti proses pelelangan menyatakan bahwa hasil pelelangan yang diterima cukup puas, namun kadang-kadang menimbulkan pertanyaan karena terjadi kejanggalan terhadap hasil lelang yang kurang mematuhi jadwal yang telah ditetapkan. Rekanan lain juga menyatakan bahwa angka penawaran terendah sebagai penentu ke proses pembuktian/klarifikasi kualifikasi dokumen tidak dimunculkan oleh staf Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa, sehingga dapat menimbulkan kecurigaan dari peserta lelang.

Hasil lelang yang selama ini pernah diikuti dapat dikatakan cukup transparan, namun para peserta juga tetap mempunyai pandangan yang kurang baik terhadap hasil lelang karena angka penawaran sebagai penentu proses kualitas tidak ditunjukkan oleh staf, namun proses terus berlangsung, sehingga peserta lelang merasa adanya ketidakadilan dalam proses pelelangan.

Kendala-kendala yang sering ditemukan oleh peserta lelang adalah persyaratan yang terlalu banyak dan terkadang tidak sesuai dengan spesifikasi pekerjaan yang akan dikerjakan menimbulkan kesulitan bagi rekanan dalam pemenuhan syarat dokumen kualifikasi. Pendapat yang sama juga disampaikan oleh rekanan menyatakan bahwa syarat pekerjaan yang berbelit dan tidak konsisten dengan spesifikasi pekerjaan, selain itu adanya perubahan penilaian metode dari waktu ke waktu dengan jenis pekerjaan yang sama, sehingga peluang untuk mendapatkan proyek bisa gagal.

Secara keseluruhan sudah cukup puas dengan kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa, namun dibutuhkan pembenahan agar lebih baik lagi dan menghasilkan pelelangan yang bersifat transparan.

Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Provinsi Bali

Standardized Coefficients Beta bertujuan untuk menjawab hipotesis ketiga yaitu menentukan variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat. Dalam hal ini variabel bebas adalah kepuasan OPD sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Provinsi Bali. *Standardized Coefficients Beta* diperoleh dari hasil analisis pengolahan data melalui program SPSS.

Berdasarkan Tabel 1 faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Provinsi Bali adalah dimensi *assurance* dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 29,2%, kemudian disusul oleh empati sebesar 25,1%, *reliability* sebesar 20,5%, *tangible* sebesar 17,6% dan *responsiveness* sebesar 15,8%.

Faktor dominan yang diperoleh adalah *assurance* hal ini terjadi karena OPD mengharapkan kepastian dalam melakukan lelang yang diawali dengan dokumen penawaran, kejelasan dokumen akhir lelang, waktu pelaksanaan proses lelang, waktu pelaksanaan proses lelang yang telah disusun, kepatuhan petugas dan sikap transparansi dalam proses lelang.

Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan Rekanan terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Provinsi Bali

Standardized Coefficients Beta bertujuan untuk menjawab hipotesis ketiga yaitu menentukan variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat. Dalam hal ini variabel bebas adalah dimensi kepuasan rekanan sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Provinsi Bali. *Standardized Coefficients Beta* diperoleh dari hasil analisis pengolahan data melalui program SPSS.

Berdasarkan Tabel 4 Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan rekanan terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Bali adalah dimensi *reliability* dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 23,8%, kemudian disusul oleh empati sebesar 22,4%, *tangible* sebesar 21,7%, *responsiveness* sebesar 19,6% dan *assurance* sebesar 15,9%.

Faktor dominan yang diperoleh adalah *reliability* hal ini terjadi karena rekanan mengharapkan bahwa petugas Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Bali harus mempunyai pemahaman terhadap ketentuan yang berlaku, mempunyai pemahaman terhadap paket yang dilelangkan, teliti dalam memeriksa

dokumen lelang, mempunyai pemahaman memberikan penjelasan saat rapat penjelasan dan mempunyai ketegasan terkait pemenuhan persyaratan dokumen lelang.

5. KESIMPULAN

Hasil pengujian hipotesis dan pembahasan disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan tingkat kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa pemerintah Provinsi Bali ($\alpha < 0,05$).
2. Terdapat pengaruh yang signifikan tingkat kepuasan rekanan terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa pemerintah Provinsi Bali ($\alpha < 0,05$).
3. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan rekanan terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Provinsi Bali adalah dimensi reliability dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 23,8%, kemudian disusul oleh empati sebesar 22,4%, tangible sebesar 21,7%, responsiveness sebesar 19,6% dan assurance sebesar 15,9%. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap kinerja Biro Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Provinsi Bali adalah dimensi assurance dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 29,2%, kemudian disusul oleh empati sebesar 25,1%, reliability sebesar 20,5%, tangible sebesar 17,6% dan responsiveness sebesar 15,8%.

Berdasarkan simpulan penelitian disampaikan saran-saran yang dapat menjadi pertimbangan Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa sebagai berikut.

1. Meningkatkan dan memperbaharui kelengkapan peralatan kerja yang terdapat pada Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa
2. Menyediakan waktu yang cukup untuk melakukan rapat persiapan dengan PPK.
3. Harus meningkatkan kemampuan dan pemahaman staf berkaitan dengan bidang pengadaan barang/jasa agar mampu memberikan penjelasan yang baik saat rapat penjelasan (*aanwijzing*).
4. Harus menyiapkan prosedur operasional yang lebih baik agar proses pengadaan barang/jasa berjalan lebih jelas, transparan dan akuntabel agar dapat meminimalisir intervensi dari pihak yang berkepentingan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen program pascasarjana, yang telah memberikan bantuan dan pengetahuan selama masa perkuliahan, seluruh staf administrasi yang telah memberikan bantuan dan pertolongan informasi serta sarana dan prasarana perkuliahan, serta seluruh rekan seangkatan pada Program Pascasarjana Magister Teknik Sipil, Universitas Udayana.

DAFTAR PUSTAKA

- Dajan, A. 1991. *Pengantar Metode Statistik: LP3SE*, Jakarta
- Gaspersz, V., 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*: PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Irawan, H.D., 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Mangkuprawira, S., dan Hubeis, A.V., 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Mangkunegara, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*: PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Tjiptono, F., 1997. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., dan Diana, A., 2004. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. J.3 J learning. Yogyakarta