

TESIS

**KEPUASAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD) DAN
REKANAN TERHADAP MUTU PELAYANAN UNIT LAYANAN
PENGADAAN (ULP) PEMERINTAH KABUPATEN
MANGGARAI BARAT DALAM PROSES PELELANGAN JASA
KONSTRUKSI**



Antonius Walfino Teja

No. Mhs.: 165102638/PS/MTS

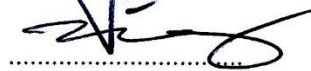
**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2018**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : ANTONIUS WALFINO TEJA
Nomor Mahasiswa : 165102638/PS/MTS
Konsentrasi : Manajemen Konstruksi
Judul tesis : Kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dan
Rekanan Terhadap Mutu Pelayanan Unit Layanan
Pengadaan (ULP) Pemerintah Kabupaten Manggarai
Barat Dalam Proses Pelelangan Jasa Konstruksi

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Ir. A.Y. Harijanto S, M.Eng., Ph.D.	22/10/18	
Ir. A. Koesmargono, M.cost.Mgt., Ph.D.	23/10/18	



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : ANTONIUS WALFINO TEJA
Nomor Mahasiswa : 165102638/PS/MTS
Konsentrasi : Manajemen Konstruksi
Judul tesis : Kepuasan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dan Rekanan Terhadap Mutu Pelayanan Unit Layanan Pengadaan (ULP) Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat Dalam Proses Pelelangan Jasa Konstruksi

<u>Nama Penguji</u>	<u>Tanggal</u>	<u>Tanda/Tangan</u>
Ir. A.Y. Harijanto S, M.Eng., Ph.D. (Ketua)	22/10/18	
Ir. A. Koesmargono, M.cost.Mgt., Ph.D. (Sekretaris)	28/10/18	
Dr. Ir. Wulfram Indri Ervianto, M.T. (Anggota)	22/10/18	

Program Studi Magister Teknik Sipil



Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis dengan judul :

“KEPUASAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD) DAN REKANAN TERHADAP MUTU PELAYANAN UNIT LAYANAN PENGADAAN (ULP) PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI BARAT DALAM PROSES PELELANGAN JASA KONSTRUKSI”.

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tesis ini. Apabila terbukti di kemudian hari bahwa Tesis ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Oktober 2018

Yang membuat pernyataan

(Antonius Walfino Teja)

KATA PENGANTAR

Terima kasih dan puji syukur penulis panjatkan kepada Tri Tunggal Maha Kudus di dalam Kerajaan Surga atas segala berkat dan rahmat yang tak henti-hentinya diberikan, serta telah menuntun dan memberikan kemampuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“KEPUASAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD) DAN REKANAN TERHADAP MUTU PELAYANAN UNIT LAYANAN PENGADAAN (ULP) PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI BARAT DALAM PROSES PELELANGAN JASA KONSTRUKSI”**.

Tesis ini disusun untuk melengkapi syarat dalam meraih gelar Magister Teknik Sipil dari Program Studi Magister Teknik Sipil, Program Pascasarjana, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak mungkin dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu dengan doa, semangat dukungan dan hal-hal lain demi kelancaran Tesis ini, karena itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat berharga ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberi perlindungan dan berkat kemampuan kepadaku sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

2. Ibu Gregoria Arum Yudarwati, SIP., M.Mktg.Com., Ph.D., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki, M.T., selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Ir. AY. Harijanto S, M.Eng., Ph.D., dan Bapak Ir. A. Koesmargono, M.Const.Mgt., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang setia dan banyak memberikan bimbingan dalam penyusunan Tesis ini.
5. Seluruh dosen, karyawan dan staf Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman.
6. Istri dan anak saya tersayang Destiana Mariati Hasiman Teja dan Angela Waldesya Diarra Teja yang telah banyak membantu dalam doa, pengertian, kasih sayang serta memberikan semangat dan dukungan selama saya menyelesaikan kuliah dan Tesis ini.
7. Orangtua saya yang tercinta Bpk. Parera Fransiskus Xaverius Teja dan Ibu Genoveva Lindung Poseng yang telah banyak membantu dalam doa dan membiayai saya selama kuliah serta memberikan semangat dan dukungan selama saya menyelesaikan kuliah dan Tesis ini.
8. Inang-amang saya yang tercinta Bpk. Hasiman Tan Timotius dan Ibu Klotildis Erni Nurgaya Dato yang telah banyak membantu dalam doa dan membantu merawat anak saya selama saya menyelesaikan kuliah dan Tesis ini.

9. Opa-oma saya yang tercinta Alm. Opa Rofinus Mbembok dan Oma Walburga Sina Wisang serta Alm. Opa Paulus Poseng dan Almh. Oma Martha Dadas yang telah banyak membantu dalam doa serta memberikan semangat dan dukungan selama saya menyelesaikan kuliah dan Tesis ini.
10. Saudari-saudari saya tercinta Enu Atik Teja, Enu Clareta Teja, Enu Devi Teja dan Enu Gesya Teja yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan kuliah dan Tesis ini.
11. Keluarga besar saya Alm. Opa Paulus Do, Almh. Oma Waldetrudis Wisang, Almh. Mama Ende, Mama Ndit, Dede Ipin, Nene Ani Parera, Dede Encik, Dede Ongkor, Mama Ace, Mama Meda, Mama Ti, Amang Pang Juni, Bapa Tua Hobak, Amang Diwal Parera, Ase Manek Tatu, Ase Jung Gandis, KB Timung-Poco Leok, KB Wisang-Parera-Maumere, KB Mukun-Deru-Totok, KB Mano-Rambang-Labuan Bajo dan KB Watu-Ruteng yang telah banyak membantu dalam doa, pengertian, kasih sayang serta memberikan semangat dan dukungan selama saya menyelesaikan kuliah dan Tesis ini.
12. Perusahaan konsultan dan kontraktor yang berada di Kabupaten Manggarai Barat Nusa Tenggara Timur khususnya PT. ETHADIS MEGA KARYA dan CV KRISNA JAYA yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk penyebaran dan pengisian kuisioner.
13. Kepala Penyusunan Program Dinas Perumahan Pemukiman dan Penataan Ruang Kabupaten Manggarai Barat NTT, Bpk. Wilfridus S. Dato, SE. yang sudah membantu saya dalam kegiatan pengumpulan data.

14. Senior-senior saya, Kesa Wendos Gandis, Kesa Disto Hasiman, Ka'e Odus Wisang, Ka'e Jeri Mardani, Ka'e Tian Habun dan Ka'e Ary D'siul Janoe yang selalu memberikan dukungannya lewat doa serta semangat yang telah saya terima selama menyelesaikan kuliah dan Tesis ini.
15. Teman-teman MTS UAJY "Februari 2017" (Kadek Artawan, Mega Hadut, Ina Ndujurumbaha, Nadia Diandra, Albert, Bowo, Mindo Soares serta teman-teman lain yang tidak dapat saya sebutkan). Terima kasih atas kebersamaannya.
16. Keluarga Yogyakarta (Doni "Doba" Doi, Kadek Artawan, Antho Dandung, Aris Jehalu, Fansi Nandu, Toni "Dobrak" Udur, Viki Seran, Nano Dentra, Venan Anugerah, Steven Dandung, Ersan Pantur, Aldi Antus, Venan Agung, Marsi, Angel Masa, Alfian "anang", Dafri "Iteng" serta teman-teman lain yang tidak dapat saya sebutkan). Teruslah berjuang mencapai mimpi kaliandan, *God Bless You!*
17. Keluarga Besar IKAMAYA, PLAKAT, dan Xpio Yogyakarta yang sangat membantu dan menjadikan saya keluarga selama saya berkuliah di kota berhati nyaman Yogyakarta.
18. Alm. Opa Theodorus Kon Kolos, S.T yang selalu mendorong saya untuk menempuh kuliah Teknik Sipil.
19. Om Pater Jhon Hairun, SVD yang meyakinkan saya dan orangtua saya agar saya menempuh kuliah teknik sipil saat berdiskusi di Wisma Arnoldus Kisol di tahun 2012.

20. Terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu namun penulis tidak dapat disebutkan satu-persatu. Kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan imbalan yang berlipat ganda. Amin.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, oleh sebab itu penyusun akan dengan senang hati menerima saran dan kritik yang dapat bermanfaat bagi kesempurnaan Tesis ini.

Akhir kata penyusun berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian terutama bagi Keluarga Teknik Sipil.

Yogyakarta, Oktober 2018
Penyusun,

Antonius Walfino Teja

MOTTO

“Lalong Bakok Du Lako ’k, Lalong Rombeng Koe Du Kole ’k

Wali Dempul Wuku Agu Tela Toni De Ende Ema ’k”

“Pergi bersekolah ke tanah rantauan bukan karena keberlimpahan emas tetapi hanya dengan sebingkis harapan dan akan kembali ke kampung halaman dengan membawa keberhasilan dan pengabdian”

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Istri dan Anak saya
- ❖ Oma Walburga Wisang
- ❖ Kedua orangtua saya
- ❖ Amang dan Inang saya
- ❖ Saudari-saudari saya
- ❖ Keluarga Besar saya
- ❖ Sahabat-sahabat saya
- ❖ Universitas Atma Jaya Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
INTISARI	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Unit Layanan Pengadaan (ULP) dan Proses Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	6
II.2 Pelayanan	9
II.3 Kepuasan Mutu Layanan	12

BAB III METODE PENELITIAN	16
III.1 Rancangan Penelitian	16
III.2 Pengumpulan Data	16
III.2.1 Pengumpulan Data OPD	17
III.2.2 Pengumpulan Data Rekanan	17
III.3 Analisis Data	18
III.3.1 Uji Kualitas Instrumen	18
III.3.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan OPD dan Rekanan	20
III.3.3 Diagram kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i>	21
III.3.4 Hubungan Dimensi – dimensi Yang Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Kepuasan OPD dan Kepuasan Rekanan	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
IV.1 Pengumpulan Data	31
IV.2 Analisis Data	31
IV.2.1 Analisis Data Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	31
IV.2.1.1 Uji Kualitas Instrumen Untuk OPD	32
IV.2.1.2 Analisis Tingkat Kepuasan OPD	34
IV.2.1.2.1 Tingkat kepuasan OPD pada Dimensi <i>Tangible</i>	35
IV.2.1.2.2 Tingkat kepuasan OPD pada Dimensi <i>Empathy</i>	36
IV.2.1.2.3 Tingkat kepuasan OPD pada Dimensi <i>Reliability</i>	36
IV.2.1.2.4 Tingkat kepuasan OPD pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	37
IV.2.1.2.5 Tingkat kepuasan OPD pada Dimensi <i>Assurance</i>	38
IV.2.1.3 Diagram Kartesius <i>Importance - Performance Analysis</i> OPD	40
IV.2.1.4 Hubungan Dimensi – dimensi Yang Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Kepuasan OPD	51
IV.2.2 Analisis Data Rekanan	59
IV.2.2.1 Uji Kualitas Instrumen Untuk Rekanan	59
IV.2.2.2 Analisis Tingkat Kepuasan Rekanan	62
IV.2.1.2.1 Tingkat kepuasan Rekanan pada Dimensi <i>Tangible</i>	63

IV.2.1.2.2 Tingkat kepuasan Rekanan pada Dimensi <i>Empathy</i>	63
IV.2.1.2.3 Tingkat kepuasan Rekanan pada Dimensi <i>Reliability</i>	64
IV.2.1.2.4 Tingkat kepuasan Rekanan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	65
IV.2.1.2.5 Tingkat kepuasan Rekanan pada Dimensi <i>Assurance</i>	66
IV.2.1.3 Diagram Kartesius <i>Importance - Performance Analysis</i> Rekanan ..	67
IV.2.1.4 Hubungan Dimensi – dimensi Yang Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Kepuasan Rekanan	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
V.1 Kesimpulan	89
V.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	95
ARTI SINGKATAN	98
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Ranking Tingkat Kepuasan Kinerja dan Kepentingan Harapan (OPD)	17
Tabel 3.2 Ranking Tingkat Kepuasan Kinerja dan Kepentingan Harapan Rekanan ..	18
Tabel 3.3 Kriteria Penentuan Koefisien Alpha	20
Tabel 4.1 Uji Validitas OPD	32
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas OPD	34
Tabel 4.3 Tingkat kepuasan OPD pada Dimensi <i>Tangible</i>	35
Tabel 4.4 Tingkat kepuasan OPD pada Dimensi <i>Empathy</i>	36
Tabel 4.5 Tingkat kepuasan OPD pada Dimensi <i>Reliability</i>	37
Tabel 4.6 Tingkat kepuasan OPD pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	38
Tabel 4.7 Tingkat kepuasan OPD pada Dimensi <i>Assurance</i>	39
Tabel 4.8 Tingkat kepuasan OPD pada masing-masing Dimensi	39
Tabel 4.9 Data diagram kartesius <i>Importance - Performance Analysis</i> OPD	41
Tabel 4.10 Uji Normalitas OPD	52
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas OPD	53
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas OPD	54
Tabel 4.13 Analisis Regresi Berganda X terhadap Y untuk OPD	55
Tabel 4.14 Uji t dan Tingkat Signifikan Masing–Masing Variabel untuk OPD	57
Tabel 4.15 Ringkasan ANOVA Untuk Uji F (signifikansi) OPD	58
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi OPD	59
Tabel 4.17 Uji Validitas Rekanan	60
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Rekanan	62
Tabel 4.19 Tingkat kepuasan Rekanan pada Dimensi <i>Tangible</i>	63

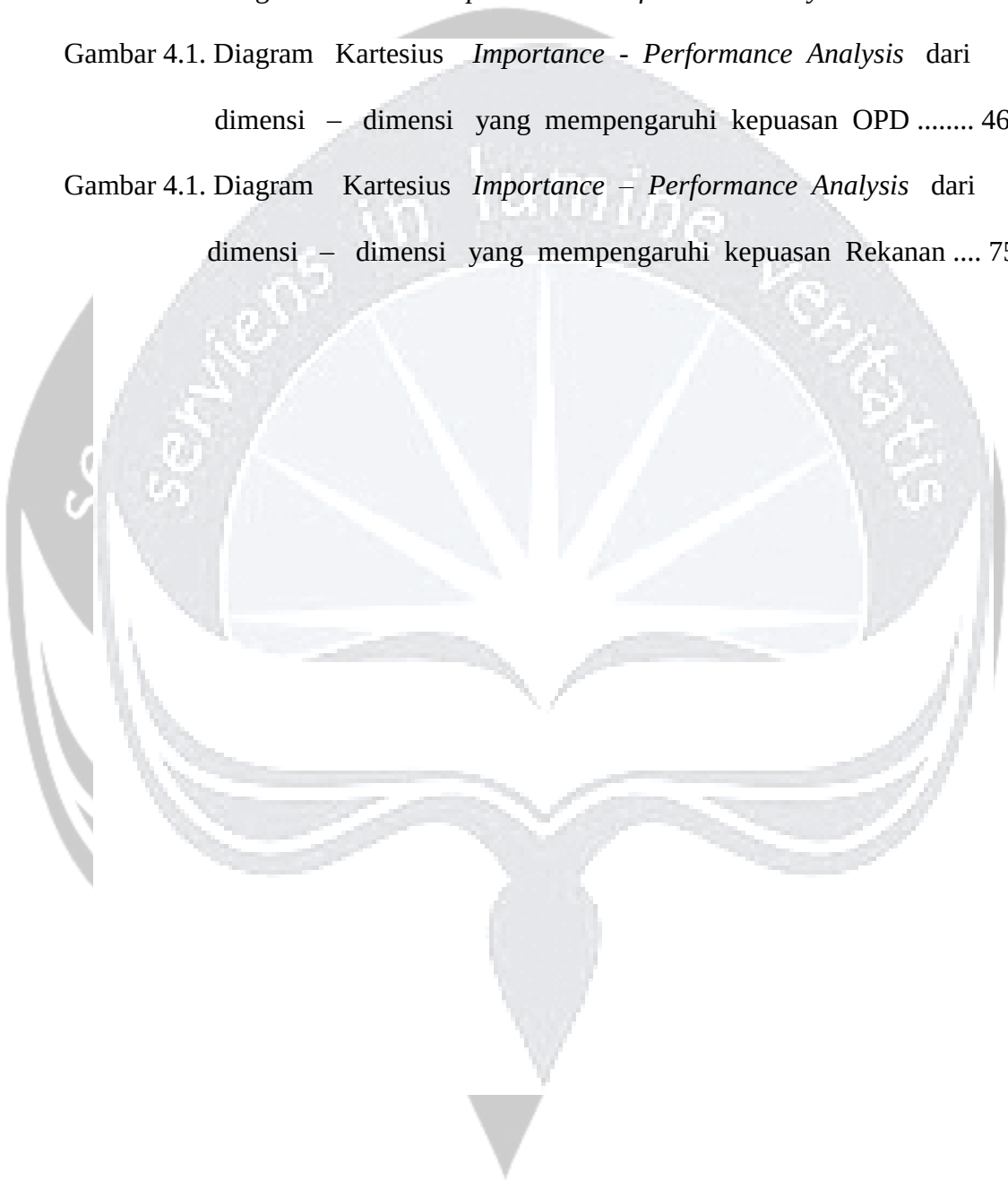
Tabel 4.20 Tingkat kepuasan Rekanan pada Dimensi <i>Empathy</i>	64
Tabel 4.21 Tingkat kepuasan Rekanan pada Dimensi <i>Reliability</i>	65
Tabel 4.22 Tingkat kepuasan Rekanan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	65
Tabel 4.23 Tingkat kepuasan Rekanan pada Dimensi <i>Assurance</i>	66
Tabel 4.24 Tingkat kepuasan Rekanan pada masing-masing Dimensi	67
Tabel 4.25 Data diagram kartesius <i>Importance - Performance Analysis</i> Rekanan	68
Tabel 4.26 Uji Normalitas Rekanan	82
Tabel 4.27 Uji Multikolinearitas Rekanan	83
Tabel 4.28 Uji Heteroskedastisitas Rekanan	83
Tabel 4.29 Analisis Regresi Berganda X terhadap Y untuk Rekanan	84
Tabel 4.30 Uji t dan Tingkat Signifikan Variabel untuk Rekanan	86
Tabel 4.31 Ringkasan ANOVA Untuk Uji F (signifikansi) Rekanan.....	87
Tabel 4.32 Koefisien Determinasi Rekanan	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.4. Diagram Kartesius *Importance – Performance Analysis* 23

Gambar 4.1. Diagram Kartesius *Importance - Performance Analysis* dari
dimensi – dimensi yang mempengaruhi kepuasan OPD 46

Gambar 4.1. Diagram Kartesius *Importance – Performance Analysis* dari
dimensi – dimensi yang mempengaruhi kepuasan Rekanan 75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 2. Data Presepsi Kepuasan OPD Atas Kinerja ULP	109
Lampiran 3. Data Ekspektasi Kepentingan OPD Sebagai Harapan Kepada ULP	110
Lampiran 4. Pengukuran Tingkat Kepuasan OPD	111
Lampiran 5. Data Variabel Independen Dan Dependen OPD	112
Lampiran 6. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Tangibel</i> OPD	113
Lampiran 7. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Empathy</i> OPD	114
Lampiran 8. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i> OPD	115
Lampiran 9. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i> OPD	116
Lampiran 10. Uji Validitas Dan Reliabilitas Pada Variabel <i>Assurance</i> OPD ...	117
Lampiran 11. Mean Dan Standar Deviasi Kepuasan OPD	118
Lampiran 12. Mean Dan Standar Deviasi Kepentingan OPD	119
Lampiran 13. Uji Normalitas OPD	120
Lampiran 14. Uji Multikolinearitas OPD	120
Lampiran 15. Uji Heteroskedastisitas OPD	121
Lampiran 16. Uji Regresi Linear Berganda OPD	121
Lampiran 17. Data Presepsi Kepuasan Rekanan Atas Kinerja ULP	123
Lampiran 18. Data Ekspektasi Kepentingan Rekanan Sebagai Harapan Kepada ULP	125

Lampiran 19. Pengukuran Tingkat Kepuasan Rekanan	127
Lampiran 20. Data Variabel Independen Dan Dependen Rekanan	128
Lampiran 21. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Tangibel</i> Rekanan	129
Lampiran 22. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Empathy</i> Rekanan	130
Lampiran 23. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i> Rekanan	131
Lampiran 24. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i> Rekanan	132
Lampiran 25. Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel <i>Assurance</i> Rekanan	133
Lampiran 26. Mean Dan Standar Deviasi Kepuasan Rekanan	135
Lampiran 27. Mean Dan Standar Deviasi Kepentingan Rekanan	136
Lampiran 28. Uji Normalitas Rekanan	137
Lampiran 29. Uji Multikolinearitas Rekanan	137
Lampiran 30. Uji Heteroskedastisitas Rekanan	138
Lampiran 31. Uji Regresi Linear Berganda Rekanan	138

INTISARI

Perkembangan proyek konstruksi milik Pemerintah di Indonesia semakin pesat. Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dilaksanakan oleh Unit Layanan Pengadaan (ULP) sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010. ULP pada Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Manggarai Barat Nomor 40 Tahun 2011 dimana pihak yang berhubungan dengan unit tersebut yaitu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Rekanan. Untuk mengetahui mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Tujuan dari penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan OPD dan Rekanan terhadap mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai serta mengetahui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan OPD dan Rekanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Data dikumpulkan dari OPD dan Rekanan di Kabupaten Manggarai Barat melalui kuesioner. Responden dalam penelitian ini mencakup 21 responden dari OPD dan 32 responden dari Rekanan. Pengolahan data dilakukan dengan membandingkan skor kepuasan dengan skor kepentingan untuk mendapatkan tingkat kepuasan, Diagram Kartesius *Importance – Performance Analysis* untuk mengetahui dimensi apa saja yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan mencari model persamaan regresi linear berganda untuk melihat hubungan dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan terhadap kepuasan OPD dan Rekanan atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam proses pelelangan jasa konstruksi pada Tahun Anggaran 2017.

Penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan OPD sebesar 87,0% dan Rekanan sebesar 89,0% terhadap mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dan dimensi yang paling mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan OPD adalah *Responsiveness* dengan koefisien 3,407 dan Rekanan adalah *Responsiveness* dengan koefisien 1,712 sehingga perlu adanya perhatian pada dimensi yang lain untuk meningkatkan mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.

Saran yang bisa diberikan dari penelitian ini adalah ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat harus meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia dengan melakukan berbagai pelatihan dan penambahan jumlah personil profesional yang berhubungan dengan tugas pokoknya pada bidang pengadaan barang/jasa, ULP juga harus membangun jalur koordinasi yang baik dengan OPD serta Rekanan dan perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana penunjang kinerja ULP sehingga semakin meningkatnya ketelitian, efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan kenyamanan dari proses pengadaan yang dilaksanakan.

Kata Kunci : Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Unit Layanan Pengadaan, Kepuasan, Organisasi Perangkat Daerah, Rekanan.

ABSTRACT

Government's construction projects in Indonesia are growing rapidly today. Based on Presidential Decree Number 54 Year 2010 concerning Government Procurement of Goods / Services. Procurement process carried out by a unit called the Procurement Service Unit (PSU). In Government of Manggarai Barat Regency, PSU was formed in 2011 and that associated with the Unit is the Regional Work Unit and Partner Company when carry out the procurement process. Under these conditions it is necessary to evaluate the services given. The research aimed to determine the level of satisfaction Regional Work Unit and Partner Company of the performance of the Procurement Service Unit of Manggarai Barat Regency and to investigate the influence of the five dimensions of service quality and satisfaction levels which is Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.

The number of responden in this study are 21 from Regional Work Unit and 32 from the Partner Company. Measuring the level of satisfaction is done by comparing the scores of hope with a score of respondents' perceptions of reality services received. Analysis followed by entering the dimensions that influence satisfaction in the Importance – Performance Analysis Cartesian diagram consisting of four quadrants. While to know the factors that influence satisfaction of Partner company and regional work unit done by searching multiple linear regression model. The analysis was conducted to determine the effect or the relationship between the dependent and independent variables, either partially or simultaneously.

The results of analysis expressed Regional Work Unit satisfaction level is 87.0%, which dimensions most influence satisfaction is Responsiveness with 3,407 coefficient value. Partner Company satisfaction level is 89.0% which dimensions most influence satisfaction is Responsiveness with 1.712 coefficient value, so there needs to be attention to other dimensions to improve the service quality of the Procurement Service Unit (PSU) in Government of Manggarai Barat Regency.

Advice that can be given of this study is the PSU should to improve human Resources with trainings and addition the professional personnel in accordance with the main task of PSU concerning Government Procurement of Goods / Services. PSU should to make good coordination with the Regional Work Unit and Partner Company and improve infrastructure further enhancing the accuracy, efficiency, transparency, accountability and the comfort of the procurement process undertaken.

Keywords : Government Procurement of Goods/Services, Procurement Service Unit, Satisfaction, the Regional Work Unit, Partner Company.