

Efektivitas Layanan *E-Catalogue* Oleh Direktorat Pasar Digital Pengadaan Pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah (LKPP)

Altarazhi Bramantio Widhi*)

E-Mail: bramantio.altarazhi@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan, Universitas Diponegoro, Indonesia

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024)7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi berbasis elektronik merupakan sebuah inovasi yang sedang marak terjadi pada sektor pelayanan publik di Indonesia. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagai Lembaga yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu contoh institusi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik. *E-Catalogue* atau yang biasa dikenal dengan Katalog Elektronik adalah hasil dari inovasi yang dikembangkan oleh LKPP dalam sektor pengadaan barang/jasa. Umumnya, aplikasi *E-Catalogue* ini memuat beberapa informasi yang berisikan daftar merk, harga, jumlah barang/jasa yang tersedia, spesifikasi dan jenis barang/jasa dari berbagai penyedia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat efektivitas layanan *E-Catalogue* yang ada di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah menggunakan hasil kajian dari Elemen-elemen sukses pengembangan *E-Government* oleh *Harvard JFK School of Government*. Adapun, elemen-elemen tersebut terbagi kedalam tiga indikator, yaitu: Dukungan, Kapasitas, dan Nilai Manfaat. Oleh sebab itu, fokus dalam penelitian ini akan membahas tiga elemen tersebut yang berpengaruh dalam pengembangan *E-Catalogue* sebagai layanan publik berbasis elektronik di LKPP. Metode kualitatif adalah metode yang digunakan pada penelitian ini, disertai dengan wawancara mendalam dan melakukan perbandingan menggunakan beberapa sumber publikasi resmi pemerintah merupakan upaya untuk menghasilkan keabsahan data yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Catalogue* telah mencapai efektivitas layanan. Khususnya dilihat dari segi Dukungan yang berisikan tingkat antusiasme pemerintah dan pelaku usaha terhadap pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik, serta proses sosialisasi kepada masyarakat maupun pihak pemerintah itu sendiri. Kemudian, berdasarkan segi Kapasitas memang masih memerlukan peningkatan dilihat dari faktor-faktor finansial, dan infrastruktur dalam layanan *E-Catalogue*. Selain itu, dilihat melalui sisi Sumber Daya Manusia serta beberapa tahapan administratif yang berkaitan dengan tenaga dan waktu dalam layanan *E-Catalogue* juga masih perlu ditingkatkan. Hal penting lainnya adalah Nilai Manfaat yang dihasilkan dari layanan ini juga perlu untuk diketahui. *E-Catalogue* menghasilkan beberapa manfaat yang sangat berdampak signifikan bagi masyarakat dan juga pemerintah, seperti: kemudahan dalam mengakses *E-Catalogue* yang menghasilkan penghematan waktu, keterbukaan informasi pengadaan barang/jasa, berkurangnya penyalahgunaan harga, jangkauan layanan yang sangat luas, dan penggunaan anggaran untuk belanja negara tercatat secara jelas.

Kata Kunci: Efektivitas, *E-Catalogue*, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The use of electronic-based technology is an innovation that is happening in the public service sector in Indonesia. The Government Procurement Policy Agency as an institution that has an obligation to provide services to the public is one example of a government institution that implements electronic-based public services. E-Catalogue or commonly known as Electronic Catalogue is the result of innovation developed by LKPP in the goods/services procurement sector. Generally, this E-Catalogue application contains some information containing a list of brands, prices, the number of goods/services available, specifications and types of goods/services from various providers.

This study aims to determine and analyse the level of effectiveness of E-Catalogue services at the Government Procurement Policy Agency using the results of a study of the successful elements of E-Government development by the Harvard JFK School of Government. The elements are divided into three indicators, namely: Support, Capacity, and Value of Benefits. Therefore, the focus of this research will discuss these three elements that influence the development of E-Catalogue as an electronic-based public service at LKPP. Qualitative method is the method used in this research, accompanied by in-depth interviews and making comparisons using several sources of official government publications as an effort to produce good data validity.

The results showed that the E-Catalogue has achieved service effectiveness. Especially in terms of Support which contains the level of enthusiasm of the government and business actors towards electronic procurement of government goods/services, as well as the socialisation process to the public and the government itself. Then, in terms of Capacity, it still requires improvement in terms of financial factors, and infrastructure in the E-Catalogue service. In addition, in terms of Human Resources and several administrative stages related to labour and time in the E-Catalogue service also still need to be improved. Another important thing is that the value of benefits generated from this service also needs to be known. E-Catalogue produces several benefits that have a significant impact on society and government, such as: easy access to E-Catalogue which results in time savings, openness of information on procurement of goods/services, reduced price abuse, a very wide range of services, and the use of budget for state spending is clearly recorded.

Keywords: *Effectiveness, E-Catalogue, Public Services*

*) Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

A. PENDAHULUAN

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) ialah sebuah lembaga pemerintah satu-satunya yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengembangan serta menciptakan rumusan kebijakan terkait pengadaan barang/jasa pemerintah. Seperti yang telah kita ketahui, sektor pengadaan barang dan jasa merupakan

sektor yang mana didalamnya kerap terjadi praktek korupsi, karena dalam pelaksanaan pengadaan tersebut juga disertai oleh kegiatan transaksi dengan jumlah uang yang nominalnya sangat besar. Berdasarkan data yang diperoleh melalui Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam kurun waktu tiga tahun terakhir (2020-2022) kasus korupsi yang terjadi pada sektor pengadaan

menunjukkan angka sebanyak 71 perkara, dimana dalam data tersebut, korupsi pengadaan barang dan jasa menduduki peringkat kedua, setelah kasus penyuapan yang menempati urutan pertama dengan total 220 kasus. Maka dari itu, sudah seharusnya LKPP memiliki rasa prihatin terhadap isu korupsi pengadaan barang dan jasa di Indonesia.

Selain itu, LKPP memiliki tantangan lainnya dari segi adaptasi dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Dengan adanya perkembangan internet dan penggunaannya yang semakin meningkat, hal ini berdampak pada birokrasi yang kian mengalami kesulitan beradaptasi dengan perkembangan tersebut. Fenomena ini menjadi alasan mengapa reformasi birokrasi diperlukan. Model lama birokrasi pemerintahan beserta strukturnya itu terkadang belum bisa melayani publik dengan baik, karena munculnya situasi baru yang berkembang dibandingkan dengan saat awal suatu model birokrasi itu dibuat. Sehingga, hasilnya tidak relevan dengan kebutuhan dan prioritas masyarakat. Sudah menjadi keharusan suatu negara untuk memastikan birokrasi dalam organisasi di negara mereka masing-masing dapat berjalan dengan sebaik-baiknya. Pemerintah harus mengupayakan tugas-tugas, metode, dan sumber daya manusia yang terlibat dalam birokrasi agar lebih kompatibel atau selaras

dengan perkembangan yang terjadi. Pernyataan diatas diperkuat oleh salah satu pergeseran teori paradigma dalam pelayanan publik. Perspektif teori *new public service* bermula dari diakuinya warga negara yang mana memiliki posisi dan peranan penting dalam sistem pemerintahan demokratis. Singkatnya, *new public service* menganut teori demokrasi. Pemerintah berperan sebagai kelompok dengan mementingkan kepentingan bersama, mekanisme pencapaian tujuannya dilaksanakan dengan berkoalisi dengan swasta dan masyarakat. Dapat disimpulkan pada teori ini, publik dianggap sebagai warga negara yang hak-haknya harus dipenuhi oleh pemerintah.

Sedangkan Pelayanan Publik sendiri menurut Mahmudi (2010:223) adalah semua aktivitas melayani yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila ditelaah secara khusus, pelayanan ialah suatu pemberian hak-hak dasar kepada warga negara atau masyarakat yang sesuai dengan kepentingan serta kebutuhannya yang telah diatur dalam undang-undang.

Pada hakikatnya, suatu negara dalam hal pemerintahan (birokrat) sudah sewajibnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, kebutuhan yang dimaksud bukan hanya kebutuhan individual saja tetapi

juga kebutuhan kesehatan, pendidikan, dan lain lain yang menunjang kehidupan masyarakatnya ke depan. Namun sayangnya, masih ditemukan pelayanan publik di Indonesia yang belum maksimal dan tergolong buruk. Meningkatnya jumlah aduan dari tahun ke tahun serta buruknya layanan dalam berbagai macam penyimpangan menjadi sebuah inti permasalahan bagi pelayanan publik.

Maka dari itu, penerapan *E-Government* merupakan sebuah langkah tepat yang dijalankan oleh LKPP dalam rangka mengurangi penyimpangan-penyimpangan pada sektor pelayanan publik. *E-Government* merupakan salah satu pioneer kolaborasi antara teknologi dengan pemerintah itu sendiri. Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2018) mengemukakan *E-Government* sebagai sebuah sistem yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi terkait berbagai macam aktivitas pemerintahan, baik itu dilihat dari segi kecepatan dalam memperoleh informasi maupun dari segi peningkatan pelayanan masyarakat. Menurut Sosiawan (2008), terdapat beberapa model penyampaian utama dalam *E-Government*, yaitu *Government to Citizen*, *Government to Customer*, *Government to Business*, dan *Government to Government*. Sejalan dengan era digital, pelayanan publik di Indonesia sudah mulai mengalami perkembangan.

Urusan-urusan pemerintahan yang lamban dapat diselesaikan secara ringkas dan cepat.

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah merupakan salah satu institusi pemerintahan yang memiliki kewajiban utama dalam melayani segala urusan publik. Perlu digarisbawahi bahwa baik atau buruknya pelayanan publik merupakan tolak ukur masyarakat dalam menilai birokrasi di Indonesia. Berdasarkan penjelasan sebelumnya dari latar belakang diatas, maka dapat penulis susun sebuah inti perumusan masalah untuk penelitian ini, yaitu: Bagaimana efektivitas layanan *E-Catalogue* dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah berbasis elektronik di LKPP.

B. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini ditujukan dalam rangka bentuk upaya menemukan jawaban atas permasalahan, maka tujuan penelitian ini dirumuskan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas layanan *E-Catalogue* dalam pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pemerintah berbasis elektronik di LKPP.

C. KERANGKA TEORI

Penulis menggunakan hasil kajian oleh *Harvard JFK School of Government* dalam menganalisis efektivitas layanan *E-Catalogue* sebagai layanan publik berbasis elektronik. Teori ini memiliki tiga indikator penilaian, yaitu:

1. Dukungan (support)

Elemen *Support* merupakan elemen terpenting dalam pengembangan *E-Government*. Tanpa adanya inisiatif dukungan dari pemerintah, khususnya dalam hal ini pejabat publik untuk melaksanakan pembangunan *E-Government*, maka perkembangan *E-Government* itu sendiri akan mengalami hambatan.

2. Kapasitas (capacity)

Elemen *Capacity* memiliki pengertian bahwa dalam pengembangan *E-Government* tentunya juga memerlukan sumber daya. Sumber daya diperlukan dalam mewujudkan konsep-konsep yang sudah ditentukan pada *E-Government*. Sumber daya yang dimaksud ialah Sumber Daya Manusia, Finansial, serta Ketersediaan Infrastruktur yang memadai.

3. Nilai Manfaat (value)

Besaran nilai manfaat yang diterima dari adanya pemanfaatan *E-Government* dalam pelayanan publik. Nilai manfaat dalam hal ini, diperoleh masyarakat selaku pengguna dari layanan tersebut dan juga pemerintah yang berperan sebagai pemberi layanan publik.

D. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitian ini adalah para pengguna layanan dan penyedia layanan *E-Catalogue* LKPP. Menggunakan teknik pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara Mendalam, dan Dokumentasi.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Catalogue merupakan salah satu produk layanan yang ada di LKPP, yang mana dalam pelaksanaan layanannya selalu beriringan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Layanan ini lahir pada tahun 2010, dimana pada tahun tersebut LKPP diwajibkan untuk mempersiapkan sebuah sistem pengadaan barang/jasa pemerintah yang lebih efektif, efisien dan juga transparan. Perihal dasar hukum layanan *E-Catalogue* LKPP ini terletak pada Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 dan ditindaklanjuti dengan lahirnya Peraturan Kepala LKPP Nomor 2 tahun 2010. Secara singkatnya, LKPP memiliki tugas utama untuk merealisasikan sistem pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik, karena pemanfaatan teknologi dinilai dapat membantu menghasilkan sistem pengadaan barang/jasa pemerintah yang efektif, efisien dan transparan. Maka dari itu, lahirlah sebuah produk layanan yaitu *E-Catalogue* LKPP.

Kehadiran *E-Catalogue* dapat memberikan peluang bagi pemerintah Kabupaten/Kota, dan Pelaku Usaha yang bergerak di sektor swasta untuk meningkatkan kualitas kinerja mereka, hal ini diharapkan oleh LKPP sebagai pionir dalam pengadaan *E-Catalogue*. *E-Catalogue* adalah sistem informasi elektronik yang menampilkan daftar, jenis, spesifikasi teknis, dan harga barang tertentu dari berbagai penyedia barang dan jasa pemerintah. Melalui platform ini, pemerintah juga dapat mengelola keuangan dengan lebih transparan dan meminimalisir penipuan, serta dapat dikembangkan dengan cepat dan tepat waktu.

Pada umumnya, pengguna *E-Catalogue* dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Kementerian/Lembaga/Perangkat

Daerah (K/L/PD)

Menggunakan layanan *E-Catalogue* LKPP karena mereka ingin mempermudah proses pengadaan barang dan jasa dengan menghindari waktu yang dibutuhkan untuk mencari pemasok potensial, memverifikasi barang/jasa, dan melakukan negosiasi harga. Dengan menggunakan *E-Catalogue* LKPP, mereka dapat mengakses informasi yang lengkap dan akurat secara online, sehingga dapat membuat keputusan yang tepat dan efisien dalam pengadaan.

2. Pelaku Usaha

Menggunakan layanan *E-Catalogue* LKPP untuk meningkatkan aksesibilitas barang/jasa mereka kepada Pemerintah, dengan cara mendaftarkan barang/jasa mereka dan memperoleh verifikasi dari LKPP, mereka memperluas jangkauan pasar dan dapat bersaing dengan pemasok lain dalam pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah.

3. Masyarakat Umum

Menggunakan layanan *E-Catalogue* LKPP untuk mendapatkan informasi yang transparan tentang barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini memberikan mereka pemahaman yang lebih baik mengenai kebutuhan yang akan mereka cari.

E-Catalogue LKPP mencakup berbagai jenis barang dan jasa yang dapat diadakan oleh instansi pemerintah, seperti perlengkapan kantor, kendaraan, komputer, pakaian dinas, jasa konsultasi, konstruksi, dan lain-lain. Layanan ini berlaku untuk seluruh Instansi di Indonesia, baik itu di tingkat pusat maupun daerah. Disamping itu, *E-Catalogue* LKPP juga menyediakan informasi mengenai rekomendasi harga, spesifikasi teknis, dan kualifikasi penyedia barang dan jasa. Melalui *E-Catalogue*, penyedia barang dan jasa dapat mendaftarkan produk atau layanan mereka untuk ditampilkan kepada instansi pemerintah.

Tata cara penggunaan layanan *E-Catalogue* relatif cukup mudah, terdapat informasi mengenai penggunaan layanan tersebut dalam website resmi LKPP, maupun website *E-Catalogue* itu sendiri. Secara ringkas, berikut ini adalah proses penggunaan layanan *E-Catalogue*:

1. Instansi pemerintah dapat mengakses *E-Catalogue* LKPP melalui website resmi yang disediakan LKPP atau melalui aplikasi mobile.
2. Pengguna perlu mendaftar dan memiliki akun pengguna untuk mengakses dan melakukan pencarian barang dan jasa yang dibutuhkan.
3. Pengguna dapat melihat informasi harga, spesifikasi, dan penyedia barang dan jasa yang telah terdaftar pada *E-Catalogue*.
4. Pengguna dapat mengajukan permintaan penawaran kepada penyedia barang dan jasa yang bersangkutan, dan melanjutkan proses negosiasi sampai tercapai kesepakatan harga.

Dalam menganalisis pelaksanaan *E-Catalogue* sebagai layanan pengadaan barang dan jasa pemerintah menggunakan hasil kajian oleh *Harvard JFK School of Government*, penulis membagi pembahasan kedalam dua sudut pandang, yaitu sudut pandang pengguna layanan dan juga sudut pandang penyedia layanan.

Terdapat 3 indikator pada sudut pandang pengguna layanan terhadap efektivitas layanan *E-Catalogue*, yaitu:

1. Kejelasan Layanan

Kejelasan Layanan Katalog Elektronik atau yang biasa disebut dengan *E-Catalogue* LKPP sudah dilakukan dengan sangat baik. Pemanfaatan teknologi sistem informasi merupakan sebuah keuntungan yang diterapkan dengan baik dalam indikator ini. Ditambah lagi, kebutuhan akan informasi yang diperlukan oleh para pengguna layanan sudah disampaikan dengan baik, dimulai dari pencantuman tata cara penggunaan layanan, kebutuhan akan data untuk beberapa informasi tertentu, serta pelaksanaan klinik konsultasi Katalog Elektronik dan beberapa kebutuhan lainnya yang didapat oleh pengguna layanan melalui sosialisasi maupun bimbingan teknis dalam layanan *E-Catalogue* pengadaan barang dan jasa pemerintah.

2. Kecepatan Layanan

Kecepatan layanan merupakan salah satu indikator yang perlu ditingkatkan dalam layanan *E-Catalogue* LKPP. Berdasarkan keluhan masyarakat, respon penyedia layanan cenderung kurang cepat dalam menanggapi keperluan masyarakat. Hal tersebut didasari oleh tingginya tingkat partisipasi masyarakat

terhadap layanan ini. Selain itu, beberapa kali *E-Catalogue* mengalami kegagalan server, sehingga berakibat pada terhambatnya proses layanan kepada publik, dan menghasilkan kekecewaan bagi pengguna layanan.

3. Biaya Layanan

Biaya layanan yang ada pada *E-Catalogue* sudah dijelaskan secara rinci dan jelas dalam standar pelayanan yang tertera di website resmi LKPP. Sehingga, mayoritas pengguna layanan sudah memahami bahwa layanan *E-Catalogue* memiliki beberapa ketentuan - ketentuan tertentu. Untuk layanan konsultasi Katalog Elektronik tidak dipungut biaya.

Berbeda dengan kebutuhan layanan Sosialisasi/Bimbingan teknis Katalog Elektronik yang memerlukan biaya. Akan tetapi, keperluan biaya tersebut sudah disepakati terlebih dahulu oleh pihak pengguna layanan dan penyedia layanan (LKPP). Semua biaya yang diperlukan bergantung pada kesepakatan bersama, apakah layanan tersebut memerlukan biaya dari pemohon layanan, atau biaya dapat ditanggung menggunakan DIPA LKPP.

Mengenai Pengaduan Layanan terdiri dari cukup banyak sarana pengaduan. Seperti yang sudah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, layanan pengaduan dapat disampaikan melalui

SPAN Lapor, LPSE Support, serta penyampaian langsung kepada Inspektorat LKPP maupun Biro Hubungan Masyarakat dan Umum untuk ditindaklanjuti. Banyaknya sarana pengaduan layanan merupakan langkah LKPP untuk senantiasa menjaga efektivitas layanan, dan juga menciptakan kenyamanan pada sektor pelayanan publik.

Setelah mengurai bahasan mengenai hasil analisis dari sudut pandang pengguna layanan, berikutnya penelitian ini akan membahas efektivitas layanan *E-Catalogue* melalui sudut pandang penyedia layanan. Pembahasan akan terdiri dari 3 indikator, yaitu:

1. Keberhasilan Program *E-Catalogue*

Keberhasilan Program *E-Catalogue* dinilai berdasarkan jumlah produk tayang dan jumlah transaksi yang sudah dilakukan. Peningkatan jumlah produk tayang dan transaksi dalam layanan *E-Catalogue* menunjukkan perkembangan yang signifikan. Dalam rangka untuk memperoleh keberhasilan itu, pihak Direktorat Pasar Digital Pengadaan melakukan monitoring dan evaluasi. Melalui hasil monitoring dan evaluasi, ditemukan beberapa masalah yang terletak dari segi banyaknya informasi yang belum tersampaikan kepada pengguna layanan mengenai tata cara *on*

boarding di Katalog Elektronik, sehingga diperlukan perluasan segmen dalam memperbanyak informasi pada beberapa kanal informasi tertentu.

2. Tujuan Layanan *E-Catalogue*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa *E-Catalogue* memiliki beberapa tujuan utama dalam pelayanannya. Tujuan-tujuan tersebut terdiri dari tiga hal utama, yaitu Mempercepat Proses, Lebih Mudah, dan Transparansi Layanan. Bukti efektifnya ketiga tujuan tersebut ditunjukkan dengan percepatan proses bisnis pada Katalog Elektronik, percepatan proses pencantuman produk barang/jasa, kemudahan dalam menggunakan layanan, serta transparansi layanan yang dapat diperoleh melalui website resmi *E-Catalogue* maupun kanal informasi lainnya.

3. Finansial dan Infrastruktur Layanan *E-Catalogue*

Indikator Finansial dan Infrastruktur Layanan *E-Catalogue* perlu ditingkatkan. Keterbatasan anggaran dalam pemenuhan layanan merupakan hambatan utama dalam layanan ini, sehingga menimbulkan tantangan dan permasalahan yang muncul dalam mencapai efektivitas layanan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh LKPP, khususnya Direktorat Pasar Digital

Pengadaan LKPP adalah penggunaan anggaran yang tepat guna dan tepat sasaran terhadap keberjalanan layanan Sosialisasi/Bimbingan Teknis Katalog Elektronik, dimana layanan ini memiliki banyak permintaan dari pengguna layanan *E-Catalogue*.

Selain itu, Infrastruktur yang ada pada layanan ini juga memerlukan peningkatan. *E-Catalogue* beberapa kali mengalami gangguan seperti server yang down karena banyaknya pengguna layanan yang mengakses website tersebut. Upaya yang dilakukan untuk menjaga efektivitas layanan adalah melaksanakan kerja sama dengan PT. Telkom, sesuai dengan arahan Presiden, yang memiliki tujuan untuk meningkatkan ketahanan sistem.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis efektivitas layanan *E-Catalogue* menggunakan hasil kajian dari *Harvard JFK School of Government* dalam pengembangan pelayanan publik berbasis elektronik, maka bisa dilihat bahwa layanan *E-Catalogue* dikategorikan sebagai layanan yang berhasil dalam mencapai efektivitas layanan. Hal tersebut dapat dilihat melalui beberapa penjelasan kesimpulan berikut ini:

Pertama, Melalui segi Dukungan terhadap layanan *E-Catalogue*, pemerintah sudah menunjukkan minat besar dalam mensukseskan pengadaan barang/jasa berbasis elektronik. Dimulai dari Arahan Presiden, maupun Surat Edaran Menteri yang mewajibkan transaksi dalam sektor pengadaan barang/jasa pemerintah untuk menggunakan *E-Catalogue*, serta dukungan pihak lainnya (BUMN) yang bersedia untuk membantu peningkatan sistem *E-Catalogue*. Dorongan akan kemunculan layanan ini juga memiliki pengaruh yang besar dari segi Political Will. Political Will dalam konteks tata kelola pemerintahan berkaitan dengan adanya kemauan atau tingginya kemauan pemerintah maupun para pengambil kebijakan yang memiliki peran dalam berlangsungnya layanan *E-Catalogue*.

Kedua, meningkatnya angka partisipasi masyarakat untuk menggunakan layanan juga termasuk dalam segi dukungan terhadap *E-Catalogue*, diikuti dengan gencarnya sosialisasi yang dilakukan oleh LKPP yang ditujukan pada target yang tepat, yaitu Pelaku Usaha dan juga K/L/PD (Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah).

Ketiga, kesiapan Sumber Daya Manusia juga harus dipahami sebagai indikator penting dalam mencapai efektivitas layanan *E-Catalogue*. SDM yang ada di LKPP, khususnya personel yang berpartisipasi dalam layanan *E-Catalogue* diwajibkan

untuk mengikuti pelatihan-pelatihan supaya menghasilkan pelayan publik yang berkompeten di sektor pengadaan barang/jasa pemerintah.

Keempat, Pelaku Usaha dan juga K/L/PD selaku penerima layanan juga sudah selayaknya memiliki kemampuan-kemampuan dasar dalam pemanfaatan layanan publik berbasis elektronik. Hasil penelitian menyebutkan bahwa pada layanan *E-Catalogue* kerap terjadi pengulangan pertanyaan yang hasil jawabannya sebenarnya sudah pernah disampaikan, bahkan dicantumkan dalam media sosial maupun informasi yang terdapat di layanan *E-Catalogue* itu sendiri guna mengurangi pertanyaan yang berulang. Hal ini berakibat pada terhambatnya efektivitas layanan.

Kelima, Nilai Manfaat yang dihasilkan oleh *E-Catalogue* terdiri dari beberapa hal, yaitu:

1. kemudahan dalam mengakses *E-Catalogue* yang menghasilkan penghematan waktu.
2. Keterbukaan informasi pengadaan barang/jasa.
3. Berkurangnya penyalahgunaan harga.
4. Jangkauan layanan yang sangat luas.
5. Penggunaan anggaran untuk belanja negara tercatat secara jelas.

G. SARAN

Ekspetasi masyarakat dalam kemudahan penggunaan layanan *E-Catalogue* sangatlah besar, maka dari itu hal yang sangat wajar jika dalam proses-proses penggunaan layanan *E-Catalogue* yang dilakukan oleh pelaku usaha dan K/L/PD akan ditemukan banyak sekali masalah yang muncul.

Berikut terdapat urutan-urutan pertanyaan yang seringkali dilayangkan kepada penyelenggara layanan, seperti kebingungan dalam mendaftar akun di *E-Catalogue* yang seringkali terjadi, apa itu perbedaan dan kegunaan pada fitur katalog Nasional, Lokal, Sektoral, serta ekspetasi tinggi para pengguna layanan yang memberikan tuntutan pada *E-Catalogue* supaya lebih praktis digunakan seperti *marketplace* pada umumnya.

Tentu dari pihak Direktorat Pasar Digital Pengadaan LKPP menyadari adanya masalah-masalah ini. Maka dari itu, penulis berharap untuk segera dilakukan penindakan lebih lanjut, karena pembenahan pelayanan publik berbasis elektronik membutuhkan proses yang lumayan memakan waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., & Juliana Sukmana, D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif SERI BUKU HASIL PENELITIAN View project Seri Buku Ajar View project*. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Alamsyah, A. (2016). *PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*. 04(2).
- Anggana, Y. P. (2015). *Upaya pengembangan e-government dalam pelayanan publik pada dinas koperasi dan UKM Kota Malang* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Antoni, D., Izman Herdiansyah, M., & Akbar, M. (2022). *E-GOVERNMENT BERBASIS INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE Governance, Trust, Transparency, E-government RT/RW and Agriculture E-government*.

- Ariesta, D. (2021). Efektivitas Pengadaan Barang dan Jasa Melalui E-Catalogue di Kecamatan Kebayoran Lama Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta. *Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies*, 1(2), 156–172. <https://doi.org/10.53754/iscs.v1i2.26>
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Marlianti, M. (2013). *Studi Tentang Profesionalisme Aparatur dalam Pelaksanaan Good Governance di Kec. Linggang Bigung, Kab. Kutai Barat*. 02(1).
- Maryam, N. S. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. In *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VI* (Issue 1).
- Moelong, L. J. (2007). Metodologi penelitian kualitatif. *Bandung: Remaja Rosdakarya*.
- Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2018). Pengelolaan Laporan Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(2), 351-360.
- Napitupulu, D., Ridwan, M., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*.
- Nurahma, G. A., & Hendriani, W. (2021). Tinjauan sistematis studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Mediapsi*, 7(2), 119–129.
- Peraturan Kepala LKPP Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Tata Kelola Pemerintahan yang Baik
- Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- Produk Ombudsman pada Website Resmi Ombudsman RI https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20230331_151307.pdf
- Publikasi pada Website Resmi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah <http://www.lkpp.go.id/v3/#/read/6979>
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.

Sosiawan, E. A. (2008). TANTANGAN DAN HAMBATAN DALAM IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI INDONESIA. *Seminar Nasional Informatika*.

Statistik Jenis Perkara pada Website Resmi Komisi Pemberantasan Korupsi
<https://www.kpk.go.id/id/statistik/penindakan/tpk-berdasarkan-jenis-perkara>

Tanesia, R. K. (2018). *STUDI EFEKTIVITAS PENGADAAN BARANG DAN JASA PEMERINTAH SECARA TRADISIONAL DAN ELEKTRONIK* (Vol. 14, Issue 4).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik

Website Resmi E-Catalogue Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Redash (lkpp.go.id)

Website Resmi LPSE Support Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah <https://lpse-support.lkpp.go.id/>

Website Resmi United Nations E-Government Knowledgebase
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia>

Windiarti, W., & Sofyan, M. (2018). Analisis efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan kota Depok. *Jurnal Ilmiah Ekbank*, 1(2).