

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *ELECTRONIC-PROCUREMENT* DI KABUPATEN PURBALINGGA

Oleh :
Eva Nur Cahyaningsih, Hesti Lestari

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos
1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : [http// www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email fisip@undip.ac.id

Abstrak

Banyaknya kasus korupsi pada pengadaan barang/jasa Pemerintah menimbulkan tuntutan bagi Pemerintah untuk berinovasi menekan lajunya tingkat kriminalitas tersebut. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah adalah dengan membangun layanan *electronic-procurement*. Namun, pembangunan layanan *electronic-procurement* di beberapa instansi masih belum dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan *electronic-Procurement* di Kabupaten Purbalingga. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga dan apa saja aspek penghambatnya. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kualitas pelayanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga sudah baik, meskipun masih terhambat pada beberapa aspek yakni kemudahan akses, pengawasan dan aspek keterjangkauan. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu upaya yang keras dari seluruh *stakeholder* dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *electronic-procurement*, pelayanan, kualitas pelayanan

Abstract

The number of corruption cases in the procurement of goods / services of the Government raises the demand for the Government to innovate suppress the crime rate speed. One of the innovations undertaken by the Government is to develop their electronic-procurement services. However, the development of electronic-procurement services in several agencies are still not able to provide services to the maximum. The focus of this research is Quality Service-Procurement electronic Purbalingga. The purpose of this study to determine the quality of electronic-procurement services in Purbalingga and any aspects of the inhibitors. This research uses descriptive qualitative research. Data collection techniques using observation, interviews and documents related to the quality of electronic-procurement services in Purbalingga. The results showed that the quality of electronic-procurement services in Purbalingga has been good, although still hampered in some aspects, ease of access, control and affordability. Therefore, in this case need a strong effort from all stakeholders in improving the quality of service.

Keyword: *electronic-procurement, service, service quality.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Internet membawa pengaruh yang signifikan dalam kehidupan manusia, dan telah menjadi bagian dari sistem dalam suatu organisasi formal. Internet yang telah dimanfaatkan oleh organisasi swasta yang terbukti memberikan dampak efisiensi dan efektivitas organisasi mempengaruhi organisasi pemerintah untuk mengaplikasikan internet dalam memberikan pelayanan publik. Pengaplikasian internet pada organisasi pemerintah dinamakan *electronic-Government*. Bukti nyata penerapan *electronic-Government* di Indonesia ditandai dengan keluarnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic-Government*. Salah satu bentuk pelayanan *electronic-Government*

adalah *electronic-procurement*. *Electronic-procurement* merupakan layanan pengadaan barang/jasa Pemerintah yang dilakukan secara elektronik dengan memanfaatkan internet. Dasar hukum pelaksanaan *electronic-procurement* adalah Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *electronic-Government* di Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah. Tujuan dari adanya *electronic-procurement* adalah agar dalam pengadaan barang/jasa pemerintah menjadi lebih transparan, efektif, efisien dan akuntabel.

Beberapa penelitian yang terkait dengan penerapan *electronic-procurement* di Indonesia antara lain :

Electronic-Procurement dalam Pengadaan Barang dan Jasa untuk Mewujudkan Akuntabilitas di Kota Yogyakarta (Kodar Udoyono, 2012), Evaluasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Secara Elektronik (*electronic-procurement*) pada LPSE Kementerian Keuangan (Siti Patimah Nasution, 2012) dan Penerapan *Electronic-Procurement* di Kantor UPT BPDAS Jeneberang Walanae Kementerian Kehutanan RI (Asad KSH Pajli, 2015). Ketiga penelitian tersebut menunjukkan penerapan *electronic-procurement* di Indonesia mengalami permasalahan.

Kabupaten Purbalingga merupakan salah satu kabupaten yang telah menerapkan *electronic-procurement* pada pengadaan barang/jasa pemerintah. Layanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga merupakan suatu layanan yang sangat perlu diterapkan di Kabupaten Purbalingga karena layanan ini dianggap sebagai wadah yang tepat untuk meminimalisir kasus penyelewengan yang kerap terjadi pada pengadaan barang/jasa secara manual. Bukti nyata mengenai keseriusan Pemerintah Kabupaten Purbalingga dalam menerapkan *electronic-procurement* adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2011 tentang Penerapan Sistem *Electronic-Procurement* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purbalingga. Sebagai salah satu kabupaten yang tergolong masih baru dalam menerapkan *electronic-procurement* pada pengadaan barang/jasa pemerintahan, Kabupaten Purbalingga masih menemui beberapa kekurangan atau masalah sehingga *electronic-procurement*

belum dapat dilaksanakan secara optimal. Permasalahan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga antara lain adalah kurang jelasnya layanan Tanya Jawab yang disediakan oleh LPSE Kabupaten Purbalingga dan Penilaian standar LPSE Kabupaten Purbalingga yang belum sempurna sesuai dengan yang disebutkan oleh LKPP. Berdasarkan sertifikat yang diperoleh LPSE Kabupaten Purbalingga mengenai standar LPSE Tahun 2014, Kabupaten Purbalingga baru dapat memenuhi enam dari tujuhbelas standar

Mengingat pentingnya kualitas *electronic-procurement* dalam rangka pengadaan barang/jasa di Kabupaten Purbalingga, maka permasalahan-permasalahan di atas perlu untuk segera diselesaikan, dan diperlukan kajian yang mendalam mengenai kualitas pelayanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga. Atas dasar itulah, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan *Electronic-Procurement* di Kabupaten Purbalingga**”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga?
2. Aspek apakah yang mendorong pelayanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga?
3. Aspek apakah yang menghambat pelayanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga.
2. Untuk mengetahui aspek yang mendorong pelayanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga.
3. Untuk mengetahui aspek yang menghambat pelayanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga

D. Tinjauan Pustaka

1. Administrasi Publik

Prajudi Atmosudirdjo (Syafiie, 2006:24) mengartikan administrasi publik sebagai “administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan”. Pengertian administrasi publik lainnya menurut **George J. Gordon** (Syafiie, 2006:25) mengartikan administrasi publik sebagai berikut. Administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta pengadilan.

2. Manajemen Publik

Overman (Safroni, 2012:45) mengartikan manajemen publik bahwa “Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan

merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti: *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah sumberdaya manusia, keuangan, informasi fisik dan politik.”

3. Pelayanan Publik

Hardiyansyah (2011:12) mendefinisikan pelayanan publik dalam konteks pemerintah daerah sebagai berikut. Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan

4. Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*customer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. (Hardiyansyah, 2011:40).

Kualitas pelayanan publik menurut **Valerie A. Zeithaml**, dkk (Hardiyansyah, 2011:46) dapat dilihat dari lima dimensi, yang meliputi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), sedangkan **Kumorotomo** (Hardiyansyah, 2011:50), bahwa kualitas pelayanan publik dilihat dari empat dimensi, yaitu dimensi efisiensi, efektivitas,

keadilan dan daya tanggap. **Lijan Poltak Sinambela** (2006:6) mengatakan enam dimensi, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

5. *Electronic-Government*

Conrad Nowikow dalam buku Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (LAN RI, 2003:443) mendefinisikan “*electronic-Government* diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya”.

Clay G. Wescott (Pejabat Senior Bank Pembangunan Asia) yang telah mempelajari penerapan *electronic-Government* di Asia-Pasifik mendefinisikan *electronic-Government* dalam buku *Electronic-Government :Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* (Indrajit, 2002:4) *Electronic-Government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, facilitate more convenient government service, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens.*

6. *Electronic-Procurement*

Antonio Davila, Mahendra Gupta, dan Richard Palmer (*Moving Procurement Systems to the Internet*, 2003 : Vol 21, No.1) mengartikan *An e-procurement technology is defined*

as any technology designed to facilitate the acquisition of goods by a commercial or a government organization over the Internet”.

Bank Asia, Bank Pembangunan Inter Amerika, dan Bank Dunia dalam publikasi tentang *Electronic Government Procurement Roadmap* (2004 : 4) mengatakan bahwa *Electronic Government Procurement (e-GP) is the use of information technology (especially the Internet) by governments in conducting their procurement relationships with suppliers and contractors for the procurement of works, goods, and services required by the public sector. E-GP breaks down the physical barriers of space and time and allows a more transparent and efficient information flow and wider access to information and services. These information facilities include the Internet, standards, simplified procedures, databases and communications that might support the threebroad objectives for an e-GP strategy.*

7. *Kualitas Pelayanan Electronic-Procurement*

Cara yang dapat digunakan untuk mengukur *electronic-procurement* adalah dengan menggunakan dimensi *SERVQUAL* maupun *E-GovQual*. Menurut Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas (*e-GovQual: A Multiple-Item Scale for Assesing E-Government Service Quality*, 2012: Vol. 29, No.1.) terdapat enam dimensi dalam *e-GovQual*, yaitu *Easy for use, Trust (privacy,security), Functionallity of the Interaction Environment (support in completing forms), Reliability ,Content and*

Appearance of Information dan *Citizen Support (interactivity)*.

Penilaian layanan *electronic-procurement* tentunya diawali dengan melihat dimensi-dimensi *e-Govqual*. Namun, tidak cukup pada dimensi yang terdapat pada *e-Govqual* saja untuk mengetahui kualitas pelayanan *electronic-procurement*. Beberapa dimensi lain yang dibutuhkan untuk menilai layanan *electronic-procurement* adalah dimensi efektivitas, dimensi keadilan dan dimensi transparansi dimana pentingnya dimensi-dimensi tersebut adalah dengan mengingat prinsip-prinsip pengadaan barang/jasa Pemerintah yang termuat di dalam Undang-Undang Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Dimensi lainnya yang tidak kalah penting yang seharusnya ada pada penilaian kualitas pelayanan *electronic-procurement* adalah dimensi kondisional, dimana dimensi ini berperan penting pada berhasil tidaknya penerapan sebuah layanan publik di suatu instansi, karena berhubungan dengan kemampuan, situasi dan kondisi instansi dan masyarakat pengguna layanan tersebut.

E. Fenomena Penelitian

Terdapat 7 dimensi kualitas pelayanan publik untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga, yaitu:

1. Dimensi *tangible*,
2. Dimensi *assurance*,
3. Dimensi efektivitas,
4. Dimensi transparansi
5. Dimensi keadilan
6. Dimensi responsivitas

7. Dimensi Kondisional

F. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Peneliti melakukan Penelitian di Kabupaten Purbalingga yang difokuskan pada kualitas pelayanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga. Teknik pemilihan informan yang digunakan pada penelitian ini dilakukan secara *purposive*.

Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari narasumber melalui wawancara dan data sekunder berupa dokumen-dokumen mengenai pelayanan *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga. Di dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumen-dokumen.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Kualitas Pelayanan *Electronic-Procurement* di Kabupaten Purbalingga

1. Dimensi *tangible*

Akses portal LPSE Kabupaten Purbalingga mudah, fitur dan isi informasi *e-procurement* susah dipahami dan tampilan LPSE memudahkan pemahaman.

2. Dimensi *assurance*

Legalitas dokumen pada LPSE terjamin karena sesuai dengan UU IT, biaya pelayanan terjamin

gratis dan keamanan pelayanan dijamin oleh SPAMKODOK.

3. Dimensi efektivitas

e-procurement mempercepat pengadaan barang/jasa di Kabupaten Purbalingga, *e-procurement* meningkatkan mutu barang/jasa yang didapatkan oleh Pemkab Purbalingga dan *e-procurement* meningkatkan semangat persaingan yang sehat antar penyedia barang/jasa.

4. Dimensi transparansi

E-procurement di Kabupaten Purbalingga terbuka untuk umum, namun pengawasan tidak dapat dilakukan oleh masyarakat karena masyarakat tidak mungkin memiliki kode akses.

5. Dimensi keadilan

Petugas LPSE dan panitia pengadaan adil dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

6. Dimensi responsivitas

Petugas LPSE dan panitia pengadaan tanggap dalam menjawab pertanyaan pengguna layanan.

7. Dimensi Kondisional

E-procurement di Kabupaten Purbalingga belum dapat dijangkau masyarakat secara keseluruhan karena jaringan internet yang belum tersebar merata.

B. Aspek Pendorong Pelayanan *Electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga

1. Dimensi *tangible*

Aspek mudahnya mengakses portal LPSE dan tampilan LPSE yang umum seperti LPSE lainnya mendorong pelayanan *e-procurement*.

2. Dimensi *assurance*

Legalitas dokumen, biaya pelayanan yang gratis dan keamanan pelayanan yang terjamin menjadi aspek pendorong pelayanan *e-procurement*.

3. Dimensi efektivitas

E-procurement yang mempercepat pengadaan barang dan jasa Pemerintah, layanan yang terbuka untuk umum sehingga memungkinkan untuk mendapatkan barang/jasa yang lebih baik dan layanan yang meningkatkan persaingan yang sehat antar pengguna layanan mendorong kualitas pelayanan *e-procurement*.

4. Dimensi transparansi

Layanan yang terbuka untuk seluruh masyarakat mendorong kualitas pelayanan *e-procurement*.

5. Dimensi keadilan

Keadilan yang diberikan oleh pengelola LPSE dan panitia pengadaan barang/jasa mendorong kualitas pelayanan *e-procurement*.

6. Dimensi responsivitas

Daya tanggap yang baik oleh pengelola LPSE dan panita pengadaan barang/jasa mendorong kualitas pelayanan *e-procurement*.

7. Dimensi Kondisional

Layanan *e-procurement* yang merupakan tuntutan kebutuhan mendorong pelayanan *e-procurement*.

C. Aspek Penghambat Pelayanan *Electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga

1. Aspek Kemudahan Akses

Fitur LPSE yang tidak mudah dipahami menyebabkan pengguna layanan membutuhkan pendampingan pada saat proses pengadaan barang/jasa Pemerintah berlangsung

2. Aspek Pengawasan

Proses pengadaan barang/jasa yang tidak lagi dapat diawasi oleh masyarakat secara langsung rawan terjadi penyelewengan.

3. Aspek Keterjangkauan

Jaringan internet yang belum tersebar merata di Kabupaten Purbalingga menyebabkan layanan *e-procurement* tidak dapat diakses oleh masyarakat Kabupaten Purbalingga secara menyeluruh.

PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan *Electronic-Procurement* di Kabupaten Purbalingga

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa penyelenggara *electronic-procurement* di Kabupaten Purbalingga belum dapat memberikan pelayanan yang optimal karena dari ketujuh dimensi pelayanan, terdapat beberapa dimensi yang belum optimal, yaitu dimensi *tangible*, dimensi transparansi dan dimensi kondisional.

Aspek Pendorong Pelayanan *Electronic-Procurement* di Kabupaten Purbalingga

Aspek pendorong pelayanan *e-procurement* di Kabupaten Purbalingga terdapat pada indikator di masing-masing dimensi pelayanan publik, dimana pada empat dimensi yaitu *assurance*, efektivitas, keadilan, transparansi dan responsivitas, seluruh indikatornya mendukung pelayanan *e-procurement* di Kabupaten Purbalingga, sedangkan pada dimensi *tangible*, transparansi dan kondisional tidak semua indikatornya mendukung pelayanan *e-procurement* di Kabupaten Purbalingga.

Aspek Penghambat Pelayanan *Electronic-Procurement* di Kabupaten Purbalingga

Terdapat tiga aspek penghambat pelayanan *e-procurement* di Kabupaten Purbalingga yang dilihat dari masing-masing indikator dimensi pelayanan. Ketiga aspek penghambat tersebut adalah aspek kemudahan akses, dimana pada aspek ini kemudahan akses layanan *e-procurement* terganggu akibat fitur layanan yang tidak mudah dipahami. Aspek yang kedua adalah aspek pengawasan, dimana layanan ini sangat minim pengawasan. Aspek penghambat yang terakhir adalah aspek keterjangkauan, dimana layanan tidak dapat dijangkau secara menyeluruh karena jaringan internet yang belum tersebar merata di Kabupaten Purbalingga.

Saran

Kualitas Pelayanan *Electronic-Procurement* di Kabupaten Purbalingga

Pada dimensi-dimensi pelayanan yang sudah baik hendaknya senantiasa ditingkatkan agar kualitas pelayanan publik yang diberikan pun menjadi semakin baik.

Aspek Pendorong Pelayanan *Electronic-Procurement* di Kabupaten Purbalingga

Pada aspek-aspek yang mendorong pelayanan hendaknya dimaksimalkan agar kualitas pelayanan publik yang diberikan pun menjadi semakin meningkat.

Aspek Penghambat Pelayanan *Electronic-Procurement* di Kabupaten Purbalingga

1. Aspek kemudahan akses : pendampingan dan pembinaan kepada penyedia barang/jasa perlu dilakukan secara kontinyu agar proses pengadaan barang/jasa berjalan lancar.
2. Aspek Pengawasan : profesionalisme yang tinggi sangat dibutuhkan bagi panitia pengadaan dan juga penyedia barang/jasa karena kode akses tidak mungkin dapat dimiliki masyarakat umum. Hal ini bertujuan agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga
3. Aspek Keterjangkauan : diperlukannya perhatian khusus bagi Pemerintah Kabupaten Purbalingga untuk menyebar luaskan jaringan internet agar layanan *e-procurement* dapat diakses oleh masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin dan Beni Achmad Saebani. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Andrianto, Nico. (2007). *Good Government:Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang: Bayumedia.
- Handoko, Hani. (2011). *Manajemen* (Edisi Kedua). Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan*

- Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Thoha, Miftah. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu* (Edisi Kedua). Yogyakarta: Gava Media.
- Winarno, Wing Wahyu. (2006). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: UPP.
- DAFTAR PUSTAKA NON BUKU**
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2003). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: Perum Percetakan Negara Republik Indonesia.
- Davila, Antonio, Mahendra Gupta, and Richard Palmer. (2003). Moving Procurement Systems to the Internet: *European Management Journal*, 21 (1): 11-23.
- Moleong, Lexy J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Electronic-procurement*. (2015). Dalam <http://www.eproc.lkpp.go.id>. Diunduh pada 9 Mei 2015 pukul 19:01 WIB.
- Safroni, Ladzi. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Aditya Media Publishing.
- Fuad, Mujahidin Achmad. (2013). Penilaian Kualitas Layanan *Electronic-Government* dengan Menggunakan Dimensi *E-GovQual*: *Jurnal Teknik POMITS*, 1 (1): 1-6.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indonesian Corruption Watch*. (2013). Dalam <http://www.ciputranews.com/hukum/icw-ajak-masyarakat-awasi-proses-e-procurement>. Diunduh pada 9 Mei 2015 pukul 18:47 WIB.
- Syafiie, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana. (2008). *Sistem Administrasi Negara Republik*
- Informasi Publik Lainnya. (2014). Dalam

<http://www.dinhubkominfo.purbalinggakab.go.id>

.Diunduh pada 2 Desember 2014 pukul 13:17 WIB.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic-Government*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Laporan Akhir Komisi Pemberantasan Korupsi. (2014). Dalam <http://acch.kpk.go.id/berdasarkan-jenis-perkara>. Diunduh pada 9 Mei 2015 pukul 13:46 WIB.

Medan Bisnis. 2014. Dalam <http://www.medanbisnisdaily.com/news/44persen-kasus-korupsi-terkait-pengadaan-barangdan-jasa-pemerintah>. Diunduh pada 9 mei 2015 pukul 12:02 WIB.

Mustafa, Khalid. 2013. *Transparansi E-Procurement vs Lelang Manual (Non E-Proc)*. Dalam <http://www.khalidmustafa.info/transparansi-e-procurement-vs-lelang-manual-non-e-proc.php>. Diunduh pada 9 Mei 2015 pukul 15:04 WIB

Papadomichelaki, Xenia and Gregoriz Mentzas. 2012. A Multiple-Item Scale for Assesing E-

Governement Service Quality: *Government Information Quarterly*, 29 (1): 98-109.

Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.

Visi dan Misi *electronic-Government*. Dalam <http://www.egovkaltim.blogspot.com>. Diunduh pada 5 Desember 2014 pukul 14:17 WIB.