

Analisis Kualitas Pelayanan *E-Procurement* pada Pengadaan Barang dan Jasa di Kota Semarang

Oleh

Riyan Rahayu Pratiwi, Nina Widowati, Rihandoyo

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> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This research aims to analyze of service quality of e-procurement in the procurement of goods and services in Semarang city and to know the aspects that drive and inhibit the quality of e-procurement services in Semarang city. Locus of this research is Sekretaris Daerah Kota Semarang Bagian Pembangunan who became chief executive of Layanan Penyediaan Secara Elektronik (LPSE) and providers of goods and services in Semarang City. This research used qualitative research methods explorative. Subjects in this research consisted of five key informants.

Based on the results of the research showed that the service quality of e-procurement in Semarang City has not been optimally. Although there are several dimensions of service quality are considered have optimal. Factors that impede service quality of e-procurement which aspects of several dimensions have not been optimally. Need for improvement and optimization of various dimensions of service quality of service that is increasing.

Keyword : e-procurement, service quality, level of quality.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan *e-procurement* pada pengadaan barang dan jasa di Kota Semarang dan untuk mengetahui aspek-aspek

yang mendorong dan menghambat kualitas pelayanan *e-procurement* di Kota Semarang. Locus penelitian ini adalah Setda Kota Semarang Bag. Pembangunan yang menjadi ketua pelaksana Layanan Penyediaan Secara Elektronik (LPSE) dan Penyedia barang dan jasa di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif yang bersifat eksploratif. Subyek dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) informan utama.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan *e-procurement* di Kota Semarang dapat dikategorikan belum optimal. Walau terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dinilai sudah optimal. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan *e-procurement* di Kota Semarang yaitu dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang belum optimal. Perlu adanya perbaikan dan pengoptimalan diberbagai dimensi pelayanan agar kualitas pelayanan tersebut semakin meningkat.

Kata Kunci : *E-Procurement*, kualitas pelayanan, tingkat kualitas.

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sejak pertengahan tahun 1990-an, pemerintah di seluruh dunia telah mengadopsi inisiatif penggunaan potensi Internet untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik. Internet, seperti personal computer, menjadi alat penting dalam lingkungan administrasi publik. Di negara kita sendiri, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengarah pada pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan

publik. Melalui INPRES No. 3 Tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang merupakan payung bagi seluruh kebijakan detail teknis di bidang *e-Government*.

Salah satu bentuk pelayanan publik berbasis *e-government* adalah *Elektronik Procurement* (*e-Procurement*) yang mengkhususkan perdagangan pada pengadaan barang/jasa. *E-Procurement* yakni proses pengadaan barang atau jasa pemerintah yang pelaksanaannya

dilakukan secara elektronik yang berbasis situs atau internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi dan informasi yang diselenggarakan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Penyelenggaraan *e-Procurement* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dikatakan telah berhasil apabila sudah memenuhi dimensi-dimensi keberhasilan antara lain indikator kualitas pelayanan publik serta tujuan utama dari dilaksanakannya *e-Procurement* itu sendiri. Dimensi kualitas pelayanan publik yang sesuai untuk menilai keberhasilan pelaksanaan *e-Procurement* yakni *tangibel*, *assurance*, transparansi, akuntabilitas, partisipatif, *efektiveness*, dan *responsiveness*.

Permasalahan dalam pelaksanaan *e-procurement* pada pengadaan barang dan jasa di Kota Semarang:

1. Web site LPSE Kota Semarang dapat diakses oleh semua masyarakat, namun hanya sebatas mendapatkan informasi dasar.
2. Lambatnya pemberian respon atau jawaban terhadap pertanyaan dalam layanan Tanya Jawab.

3. Ada penyedia barang/jasa yang memenangkan beberapa proyek sekaligus.
4. Tidak ada sosialisasi langsung kepada penyedia barang/jasa.

Berdasarkan permasalahan di atas, dalam penelitian ini akan diteliti tentang **Analisis Kualitas Pelayanan E-Procurement pada Pengadaan Barang dan Jasa di Kota Semarang.**

B. TUJUAN

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan *e-procurement* pada pengadaan barang dan jasa di Kota Semarang.
- b. Mengetahui dan menganalisa dimensi-dimensi yang menghambat kualitas pelayanan *e-procurement* pada pengadaan barang dan jasa di Kota Semarang.

C. TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dalam bentuk jasa, barang, dan administratif dalam rangka melayani pemenuhan kebutuhan dan

kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. (Hardiyansyah, 2011: 20)

Kualitas Pelayan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan produk, jasa, dan proses yang memenuhi atau melebihi harapan. Untuk mengukur kualitas pelayanan *e-government*. Dimensi-dimensi yang dapat digunakan yakni, dimensi *tangibel*, *assurance*, transparansi, akuntabilitas, partisipatif, *efektiveness*, dan *responsiveness*.

1. Dimensi Tangible, dengan melihat Penampilan Website LPSE, kemudahan memahami fitur-fitur LPSE, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, dan pembaruan informasi.
2. Dimensi *assurance*, dengan melihat Jaminan biaya LPSE, jaminan legalitas dalam pelayanan, jaminan keamanan dan

kerahasiaan dokumen, jaminan waktu dalam pelayanan

3. Dimensi transparansi, adanya keterbukaan dalam pelayanan serta mudah dan dapat diakses semua pihak.
4. Dimensi akuntabilitas, Kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan, mengurangi tingkat kecurangan.
5. Dimensi partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat, memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
6. Dimensi *efektiveness*, Adanya persaingan sehat, mengurangi biaya pelaksanaan, dan efisiensi waktu pelaksanaan.
7. Dimensi *responsiveness*, Pelayanan yang cepat, pelayanan yang cermat, dan pelayanan terhadap keluhan pengguna.

E-Government

E-government merupakan sistem teknologi dan informasi berbasis internet yang digunakan sebagai sarana untuk melayani masyarakat agar lebih efektif dan efisien.

Tujuan penerapan *e-government*:

- a. Pelayanan publik tak terbatas waktu dan tempat.

- b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik
- c. Meningkatkan kinerja pemerintah
- d. Meningkatkan pendapatan pemerintah.

Kaitan antara Pelayanan Publik dengan E-Government

E-government dikembangkan untuk mendukung proses pelayanan publik. Dengan mengembangkan pelayanan berbasis teknologi digital akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas. *E-government* sangat berperan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

D. METODE

Dalam penelitian ini, metoda penelitian yang digunakan penulis adalah metoda penelitian kualitatif yang bersifat eksploratif. Penelitian dilakukan di LPSE Bagian Pembangunan Setda Kota Semarang dan penyedia barang/jasa di Kota Semarang. Dalam penelitian ini mempergunakan teknik snowballing untuk memperoleh data kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan

wawancara mendalam, observasi, dan studi kepustakaan.

PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Kualitas Pelayanan *E-Procurement*

1. Berdasarkan Dimensi Tangible

Penampilan website, tampilan portal LPSE Kota Semarang kurang menarik letak fitur-fiturnya. Kemudahan akses fitur-fitur website LPSE, Ada kemudahan dalam akses website LPSE, namun masih ada penyedia yang lebih mudah jika menggunakan lelang secara manual.

2. Berdasarkan Dimensi Assurance

Dalam pelaksanaan e-procurement, peserta lelang dijamin tidak dipungut biaya, dokumen-dokumen yang mereka unduh dari website LPSE juga dijamin legalitasnya. Namun untuk dokumen penyedia yang dikirim ke LPSE masih dipertanyakan keamanan dan kerahasiaan, masih ada ketidakpercayaan pe-nyedia. Waktu layananpun berbeda-beda antara penyedia satu dengan yang lain.

3. Berdasarkan Dimensi Transparansi

Semua proses *e-procurement* dilaksanakan secara terbuka, sehingga

siapapun yang terkoneksi dengan internet dapat melihatnya. Penyedia juga merasa dimudahkan dalam mengikuti proses lelang. Namun bagi penyedia yang belum dapat menggunakan aplikasi tersebut, akan kesulitan untuk melihat pengumuman maupun proses lelang.

4. Berdasarkan Dimensi Akuntabilitas

Pelaksanaan e-procurement sudah sesuai dengan Perwal Semarang No. 27 tahun 2010. Namun untuk masalah Berkurang atau tidaknya tingkat kecurangan tergantung pada kepentingan yang mengikuti pelaksanaan pengadaan. Masih ditemui adanya penyimpangan dalam pelaksanaan e-procurement.

5. Berdasarkan Dimensi Partisipatif

Yang dapat berpartisipasi dalam pelaksanaan e-procurement hanya pihak yang mengerti dengan sendirinya tentang aplikasi tersebut. Namun untuk pihak yang belum mengerti, tanpa adanya sosialisasi secara langsung dari pengelola LPSE, kesulitan untuk ikut berpartisipasi.

6. Berdasarkan Dimensi efektiveness

E-procurement belum dapat sepenuhnya menciptakan persaingan sehat antar penyedia barang, namun dapat mengurangi biaya pelaksanaan lelang pengadaan meski tidak terlalu besar. *e-procurement* juga dapat memcepat proses pelaksanaan lelang pengadaan barang/jasa.

7. Berdasarkan Dimensi responsiveness

Pelayanan *e-procurement* di Kota Semarang masih belum sesuai dengan harapan penggunaannya, tidak adanya inovasi dan sosialisasi untuk penyedia yang belum mengerti prosedur pelaksanaannya. Dalam memberikan jawaban terhadap pertanyaan pengguna LPSE juga cukup lama dan tidak menentu.

Aspek-aspek Penghambat Kualitas Pelayanan E-Procurement

1. Aspek Tampilan Website LPSE

tampilan portal LPSE Kota Semarang kurang menarik letak fitur-fiturnya. Masih ada penyedia barang/jasa yang merasa lebih mudah jika menggunakan lelang secara manual, lebih mudah melihat pengumuman lelang di papan pengumuman dari pada lewat website LPSE.

2. Aspek Kemudahan Akses

Bagi penyedia barang dan jasa juga merasa dimudahkan dengan adanya layanan *e-procurement* ini. Meski bagi penyedia yang tidak dapat menggunakan internet, layanan *e-procurement* ini akan menyulitkan mereka dalam akses informasi pengadaan.

3. Aspek Keamanan dan Kerahasiaan Dokumen

Pada kenyataannya masih ditemukan ketidakpercayaan penyedia barang/jasa terhadap keamanan dan kerahasiaan dokumen yang mereka kirim kepada pengelola LPSE Kota Semarang.

4. Aspek Kepastian Waktu Pelayanan

Pengelola LPSE dalam memberikan pelayanan terkadang membutuhkan waktu lama, kadang cepat. *Email* dari penyedia barang/jasa dibalas dalam waktu yang tidak pasti. Pelayanan antara satu penyedia dengan penyedia lain juga berbeda-beda waktu pelayanannya.

5. Aspek Pelayanan terhadap Keluhan

Pelayanan *e-procurement* ini masih belum sesuai dengan harapan pengguna. Tidak ada inovasi dari pengelola, pengelola juga kurang

memikirkan sosialisasi untuk penyedia yang belum mengerti prosedur pelaksanaan *e-procurement*.

B. ANALISIS

Analisis Kualitas Pelayanan E-procurement pada Pengadaan Barang dan Jasa

1. Analisis berdasarkan Dimensi Tangible

Kualitas pelayanan e-procurement masih belum optimal dalam pelaksanaannya.

2. Analisis berdasarkan Dimensi Assurance

Kualitas pelayanan e-procurement masih belum optimal.

3. Analisis berdasarkan Dimensi Transparansi

Kualitas pelayanan e-procurement sudah optimal.

4. Analisis berdasarkan Dimensi Akuntabilitas

Kualitas pelayanan e-procurement secara akuntabilitas sudah optimal.

5. Analisis berdasarkan Dimensi Partisipatif

Kualitas pelayanan e-procurement di Kota Semarang dilihat dari dimensi partisipatif dapat dikatakan sudah optimal.

6. Analisis berdasarkan Dimensi Efektivenessi

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi efektifnessi sudah optimal.

7. Analisis berdasarkan Dimensi Responsiviness

Kualitas pelayanan e-procurement berdasarkan dimensi responsiveness masih belum optimal dalam pelaksanaannya.

PENUTUP

A. SIMPULAN

Kualitas Pelayanan E-Procurement

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan *e-procurement* pada pengadaan barang dan jasa di Kota Semarang belum optimal dalam pelaksanaannya karena masih belum memenuhi ketujuh dimensi kualitas pelayanan. Hasil analisis peneliti menyatakan masih ada tiga dimensi dari tujuh dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian masih kurang optimal.

Ketiga dimensi yang belum optimal dalam pelaksanaannya yakni dimensi *tangible*, dimensi *assurance*, dan dimensi *responsiviness*.

Aspek-Aspek Penghambat Kualitas Pelayanan E-Procurement

Dalam pelaksanaan pelayanan *e-procurement* di Kota Semarang, ada beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan *e-procurement* di Kota Semarang. Aspek-aspek tersebut dapat dilihat dari indikator dari setiap dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik antara lain, tampilan website, kemudahan akses, keamanan dan kerahasiaan dokumen, kepastian waktu pelayanan, dan pelayanan terhadap keluhan.

B. REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, saran yang diberikan peneliti guna meningkatkan kualitas pelayanan *e-procurement* dalam pengadaan barang dan jasa di Kota Semarang adalah sebagai berikut:

1. Melakukan inovasi terhadap tampilan portal LPSE Kota Semarang.
 - a. Membuat fitur-fitur website lebih menarik.
 - b. Membuat tampilan website LPSE Kota Semarang lebih mudah lagi untuk dipahami.
2. Meningkatkan jaminan pelayanan terhadap peserta pengadaan.

- a. Meningkatkan kewanitaan dan kerahasiaan data dan dokumen penawaran peserta pengadaan barang dan jasa dari peserta lain.
 - b. Mempergunakan data peserta sesuai dengan kebutuhan.
 - c. Ada kepastian waktu pelayanan yang sama antara satu peserta dengan peserta lain.
3. Meningkatkan responsifitas pelayanan e-procurement.
- a. Pengelola melakukan riset untuk mengetahui kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang dibutuhkan.
 - b. Melakukan sosialisasi setiap tahun kepada penyedia barang dan jasa tentang prosedur pelaksanaan e-procurement.
 - c. Meningkatkan kecepatan dalam menjawab setiap pertanyaan, keluhan, dan aspirasi dari pengguna layanan.
 - d. Meningkatkan infrastruktur teknologi guna menunjang pelayanan yang lebih berkualitas.

Good Governance di Dinas Bina Marga Provinsi Jawa Tengah. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.

Hardiyansyah.(2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government*. Yogyakarta: ANDI.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rihandoyo.(2012). Analisis Manfaat Nilai Publik Pengembangan Web Site di Kota Semarang. *Laporan Penelitian*. Universitas Diponegoro.

DAFTAR PUSTAKA

Adrian, Rizky. (2013). Implementasi Pelaksanaann *Elektronik Procurement* dengan Prinsip-prinsip