

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK
(E-PROCUREMENT)**

**(Studi pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten
Malang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**NOVITA PASKARINDA WIJAYANTI
NIM. 105030507111004**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMNISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
MALANG**

2014

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

*Kupersembahkan Karyaku
Kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta,
Kakakku tersayang,
Serta semua sahabat-sahabatku*



MOTTO

Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri.

Akuilah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu. (Amsal 3:5-6)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

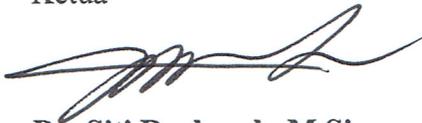
Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) (Studi pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Malang).

Disusun oleh : Novita Paskarinda Wijayanti
NIM : 105030507111004
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Minat : Administrasi Pemerintahan

Malang, 14 Agustus 2014

Komisi Pembimbing

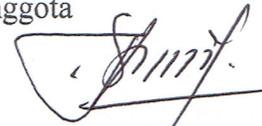
Ketua



Dr. Siti Rochmah, M.Si

NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



Drs. Siswidiyanto, MS

NIP. 19600717 198601 1 002

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 25 Agustus 2014
Jam : 11.00 WIB
Skripsi atas nama : Novita Paskarinda Wijayanti
Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*E-Procurement*) (Studi pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Malang)

Dan Ditanyakan Lulus

Majelis Penguji

Ketua



Dr. Siti Rochmah., M.Si.
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



Drs. Siswidiyanto., MS.
NIP. 19600717 198601 1 002

Anggota



Dr. Suryadi., MS.
NIP. 19601103 198703 1 003

Anggota



Drs. Minto Hadi., M.Si.
NIP. 19540127 198103 1 003

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 21 Agustus 2014



Novita Paskarinda Wijayanti

NIM. 105030507111004

RINGKASAN

Novita. P Wijayanti. 2014. **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) (Studi pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Malang)**. Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, Pembimbing Dr. Siti Rochmah, M.Si dan Drs, Siswidiyanto, MS; 149 hal, cxlix hal

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, serta menjelaskan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*), dan mengetahui variabel apakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini dilakukan di LPSE Kabupaten Malang dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat pendekatan kuantitatif. Dengan menyebarkan kuisioner kepada responden sebanyak 123 orang. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen kuisioner, selanjutnya data tersebut diolah dan dianalisis dengan Analisis Korelasi, Uji Asumsi klasik, Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($42,779 > 2,79$) dan memiliki sig $F < 0,05$ yaitu sebesar 0,000, sehingga menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Demikian pula dengan uji parsial, untuk variabel kualitas sistem (X1) diperoleh koefisien regresi sebesar 0,312 dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,156 > 1,980$), variabel kualitas informasi (X2) diperoleh koefisien regresi sebesar 0,268 dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,501 > 1,980$), dan variabel kualitas pelayanan (X3) diperoleh koefisien regresi sebesar 0,373 dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,814 > 1,980$), sehingga secara parsial kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Adapun variabel kualitas pelayanan (X3) merupakan variabel paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa peranan kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang berada pada posisi rendah. Sedangkan peranan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang tergolong cukup kuat. Adapun saran yang perlu dipertimbangkan untuk instansi terkait hendaknya terus meningkatkan khususnya pada kualitas sistem, kualitas informasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*), karena dengan terus meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan maka akan terjadi kepuasan pengguna dalam melakukan pengadaan barang/jasa secara elektronik, sehingga pelaksanaan pengadaan barang/jasa Pemerintah Kabupaten Malang akan lebih efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing secara sehat, adil, dan akuntabel.

SUMMARY

Novita. P Wijayanti. 2014. **The Effects of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction Systems Electronic Procurement (e-Procurement) (Study on Electronic Government Procurement Service Malang)**. Thesis Faculty of Administrative Science Malang). Adviser Dr. Siti Rochmah, M.Si and Drs. Siswidiyanto, MS; 149 p, cxlix p.

This research aims to find, analyze, and explain the effect of system quality, information quality, and service quality simultaneously and partially on user satisfaction Systems Electronic Procurement (e-Procurement), and determine whether the variables most influence on user satisfaction. This research was conducted in Malang LPSE with the method used in this research is a quantitative approach. By spreading the questionnaire respondent as much as 123 people. Techniques of data collection using questionnaire instruments, then the data is processed and analyzed with correlation analysis, the classic assumption test, Regression Analysis and Hypothesis Testing.

Obtained results showed Calculate $F_{\text{count}} > F_{\text{table}} (42,779 > 2.79)$ and had a sig $F < 0.05$ is equal to 0.000, thus indicating that the system quality variables (X1), the quality of information variables (X2), and quality services variables (X3) has a significant influence on user satisfaction variable (Y). Similarly, the partial test, to the variable quality of the system (X1) regression coefficient of 0.312 and the value of $t_{\text{count}} > t_{\text{table}} (3.156 > 1.980)$, the variable quality of information (X2) obtained by regression coefficient 0.268 and $t_{\text{count}} > t_{\text{table}} (2.501 > 1.980)$, and the variable quality of service (X3) regression coefficient of 0,373 and $t_{\text{count}} > t_{\text{table}} (4.814 > 1.980)$, thus partially system quality, information quality, and service quality significant effect on user satisfaction. The variable quality of service (X3) is the variable most significant effect on user satisfaction.

The conclusion of this study that the role of system quality and information quality on user satisfaction Systems Electronic Procurement (e-Procurement) Malang regency government is at a low position. While the role of service quality on user satisfaction Systems Electronic Procurement (e-Procurement) Malang Regency Government is quite strong. As for the suggestion to be considered for relevant agencies should continue to improve, especially on the quality system, quality information system Electronic Procurement (e-Procurement), due to continuously improve the quality system, quality of information, and the quality of service there will be the satisfaction of users in making procurement services electronically, so that the procurement of goods and services Malang Regency Government would be more efficient, effective, transparent, open, fair competition, fair, and accountable.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (E-PROCUREMENT) (STUDI PADA LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK KABUPATEN MALANG)**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Chairul Saleh, MS., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Drs. Siswidiyanto MS, selaku dosen pembimbing 2 saya. Terimakasih atas segala bimbingan, masukan serta arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah dengan setia membimbing mahasiswanya.
5. Bapak Tri dan seluruh pegawai di Bagian PDE, yang telah membantu dalam pengumpulan data.
6. Ayahanda, Ibunda dan kakak saya tercinta, terimakasih telah memberikan dorongan dan dukungan serta kasih sayang dan doa yang tulus selama ini.
7. Teman-teman Jurusan Administrasi Publik, Prodi Administrasi Pemerintahan 2010.
8. Sahabat-sahabat penulis Prilly, Dita, Dela, Vanda, Sinta, Novia, Rara, dan seorang yang kukasihi yang senantiasa membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Agustus 2014

Novita Paskarinda W

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Pemerintahan	12
1. Pengertian Administrasi	12
2. Pengertian Pemerintahan	14
3. Pengertian Administrasi Pemerintahan	15
B. Pelayanan Publik	16
1. Pengertian Pelayanan Publik	16
C. Pemerintahan Elektronik (Electronic Government)	18
1. Pengertian Pemerintahan Elektronik (Electronic Government)	19
2. Tujuan dan Manfaat Penerapan Electronic Government	21
D. Pengadaan Barang/Jasa (Procurement)	23
1. Pengertian Pengadaan Barang/Jasa (Procurement)	23
2. Jenis-Jenis Pengadaan Barang/Jasa	26
3. Siklus Kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa	27
E. Sistem Pengadaan Secara Elektronik (E-Procurement)	30
1. Pengertian E-Procurement	30
2. Proses, Tujuan, Manfaat Sistem Pengadaan Secara Elektronik (<i>E-Procurement</i>)	31
3. Dasar hukum penerapan E-Procurement	36



4. Pihak-pihak dalam Sistem Pengadaan Secara Elektronik (E-Procurement)	37
F. Sistem Informasi	41
1. Pengertian Sistem	41
2. Pengertian Informasi	42
3. Pengertian Sistem Informasi	43
4. Model Dasar Kesuksesan Sistem Informasi	44
G. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengguna	49
1. Kualitas Sistem (system quality)	49
2. Kualitas Informasi (information quality)	50
3. Kualitas Pelayanan (service quality)	51
4. Kepuasan Pengguna (user satisfaction)	52
H. Penelitian yang Relevan	53
I. Hipotesis Penelitian	54
1. Model Konsep	54
2. Hipotesis Penelitian	55

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	59
B. Lokasi Penelitian	59
C. Variabel dan Pengukurannya	60
1. Variabel	60
2. Definisi Operasional	61
3. Skala Pengukuran	66
D. Populasi dan Sampel	67
1. Populasi	67
2. Sampel	67
E. Teknik Pengumpulan Data	68
1. Menyebarkan kuisisioner	68
2. Dokumentasi	68
F. Instrumen Penelitian	69
1. Kuisisioner	69
2. Alat Dokumentasi	69
G. Uji Instrumen	69
1. Uji Validitas	70
2. Uji Reliabilitas	70
H. Analisis Data	71
1. Analisis Deskriptif	71
2. Analisis korelasional	72
3. Uji Asumsi Klasik	75
4. Analisis Regresi Linier Berganda	78
5. Uji Hipotesis	79



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	83
1. Deskripsi Umum Lokasi Kabupaten Malang	83
2. Gambaran Umum Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kabupaten Malang	87
3. Pelayanan LPSE Pemerintah Kabupaten Malang	91
B. Karakteristik Responden.....	91
1. Karakteristik Umum.....	92
2. Karakteristik Khusus	95
C. Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	99
1. Uji Validitas	99
2. Uji Reliabilitas.....	101
D. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	102
1. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X1).....	102
2. Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Informasi (X2)...	107
3. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	111
4. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	115
E. Hasil Pengolahan Data.....	118
1. Analisis Korelasional	118
2. Uji Asumsi Klasik	131
3. Analisis Regresi Linier Berganda	134
4. Uji Hipotesis.....	135
5. Uji Dominan.....	140
6. Koefisien Determinasi (R^2).....	141
F. Pembahasan.....	142
1. Pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	142
2. Pengaruh Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	143
3. Pengaruh Kualitas informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	144
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	145
5. Variabel Berpengaruh Dominan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	146

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	147
B. Saran	149

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

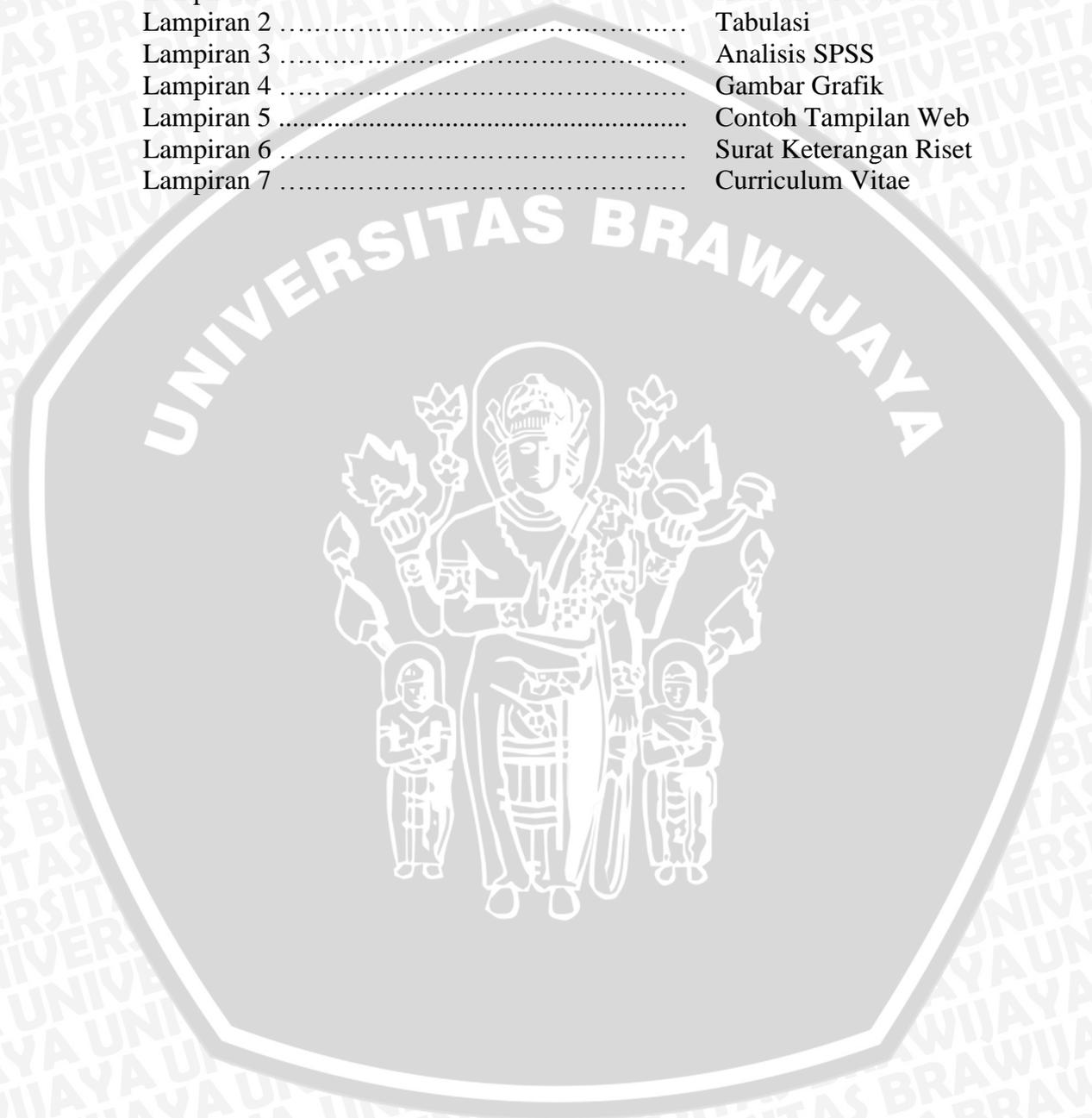
No.	Judul	Hlm.
1.	Perbandingan sebelum dan sesudah menggunakan Sistem	5
2.	Penelitian yang Relevan	53
3.	Indikator dan Item Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna.....	65
4.	Alternatif Jawaban Responden Operasional Variabel Penelitian ..	67
5.	Jumlah Responden Penelitian.....	92
6.	Gambaran Responden ULP Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	92
7.	Gambaran Responden Penyedia Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	93
8.	Gambaran Responden Pegawai LPSE Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	93
9.	Gambaran Kepemilikan Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa ULP Kabupaten Malang.....	96
10.	Gambaran Kelompok Pengadaan.....	97
11.	Gambaran Kategori Perusahaan Penyedia.....	98
12.	Hasil Uji Validitas.....	100
13.	Hasil Uji Reliabilitas.....	101
14.	Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Sistem (X1).....	102
15.	Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Informasi (X2).....	107
16.	Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	112
17.	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	116
18.	Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	118
19.	Hasil Uji Korelasi X1 terhadap Y.....	119
20.	Hasil Uji Signifikan X1 terhadap Y.....	120
21.	Hasil Uji Korelasi X2 terhadap Y.....	121
22.	Hasil Uji Signifikan X2 terhadap Y.....	121
23.	Hasil Uji Korelasi X3 terhadap Y.....	122
24.	Hasil Uji Signifikan X3 terhadap Y.....	123
25.	Hasil Uji Korelasi Parsial X1 terhadap Y, X2,X3 Dikontrol.....	124
26.	Hasil Uji Korelasi Parsial X2 terhadap Y, X1, X3 Dikontrol.....	126
27.	Hasil Uji Korelasi Parsial X3 terhadap Y, X1,X2 Dikontrol.....	128
28.	Hasil Analisis Korelasi Ganda.....	129
29.	Hasil Uji Signifikan X1, X2, X3 terhadap Y.....	130
30.	Hasil Uji Normalitas.....	131
31.	Hasil Uji Autokorelasi.....	132
32.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	133
33.	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	133
34.	Coefficient pada pengujian Regresi.....	134
35.	Hasil Uji F Anova.....	137
36.	Ringkasan Hasil Analisis Regresi.....	140
37.	Model Summary pada Pengujian Regresi.....	141

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hlm.
1.	Siklus Pengadaan Barang dan Jasa.....	27
2.	Urutan proses dalam <i>e-Tendering</i>	32
3.	Model Dasar Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (1992).....	45
4.	Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M yang diperbaharui (2003).....	48
5.	Model Konsep.....	54
6.	Hipotesis penelitian.....	55
7.	Struktur Organisasi LPSE Pemerintah Kabupaten Malang.....	90
8.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir ULP.....	92
9.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir Penyedia.....	93
10.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir Pegawai ULP.....	94
11.	Distribusi Frekuensi Kepemilikan Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa pada ULP Kabupaten Malang.....	96
12.	Distribusi Frekuensi Kelompok Pengadaan.....	97
13.	Distribusi Frekuensi Skala Usaha Penyedia.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi
Lampiran 3	Analisis SPSS
Lampiran 4	Gambar Grafik
Lampiran 5	Contoh Tampilan Web
Lampiran 6	Surat Keterangan Riset
Lampiran 7	Curriculum Vitae



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadaan merupakan upaya mendapatkan barang dan jasa yang dibutuhkan yang dilakukan berdasarkan pemikiran yang logis dan sistematis dan mengikuti norma dan etika yang berlaku sesuai metode dan proses pengadaan barang dan jasa yang berlaku (Siahaya, 2012:1). Pengadaan barang/jasa atau yang lebih dikenal lelang (*Procurement*) tentunya banyak dilakukan oleh semua pihak baik dari pemerintah maupun swasta untuk memenuhi setiap kebutuhannya. Pengadaan barang/jasa dilakukan pemerintah untuk menyediakan fasilitas-fasilitas yang nantinya akan digunakan oleh masyarakat umum, oleh sebab itu pengadaan barang/jasa dalam lingkup pemerintahan haruslah lebih transparan karena menggunakan dana dari masyarakat. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah pasal 1 ayat (1) pengadaan barang/jasa pada pemerintah diartikan dengan kegiatan pengadaan barang/jasa yang dibiayai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBN/APBD), baik yang dilaksanakan secara swakelola, maupun oleh penyedia barang/jasa.

Diberlakukannya Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah tersebut agar pengadaan barang/jasa pemerintah dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien dengan prinsip persaingan sehat, transparan, terbuka, dan perlakuan yang adil bagi semua pihak sehingga hasilnya dapat

dipertanggungjawabkan baik dari segi fisik, keuangan maupun manfaatnya bagi kelancaran tugas Pemerintah dan pelayanan masyarakat. Keputusan Presiden ini dirasa penting karena disinyalir oleh berbagai pihak bahwa pengadaan barang/jasa merupakan salah satu cara bagi penyelenggara pemerintah untuk berkolusi dengan para pengusaha. Akan tetapi dalam pelaksanaannya Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan Kepolisian Republik Indonesia, masih saja menemukan kasus-kasus korupsi dana pengadaan barang/jasa terbukti dari sebuah laporan KPK yang menunjukkan bahwa selama periode tahun 2004 sampai tahun 2009, 63 kasus dari 148 tindak pidana kasus korupsi yang ditangani oleh KPK merupakan kasus korupsi pengadaan barang/jasa pemerintah yang melibatkan pejabat publik (KPK, 2009).

Salah satu upaya pemerintah untuk memperbaiki permasalahan pelayanan pengadaan barang/jasa pada instansi pemerintahan adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 54 Tahun 2010 yang saat ini telah diperbaharui dalam Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 tentang Pengadaan Barang dan Jasa. Perpres Nomor 70 Tahun 2012 pasal 131 ayat (1) tentang Pengadaan Barang dan Jasa mewajibkan Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Instansi (K/L/D/I) untuk melakukan pengadaan barang/jasa melalui Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) untuk sebagian atau seluruh paket pekerjaan. Pengadaan barang/jasa melalui Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) merupakan pengadaan barang/jasa yang dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Perpres No. 54 Tahun

2010 pasal 1 angka 37 tentang Pengadaan Barang dan Jasa). Upaya tersebut juga merupakan salah satu inisiatif Pemerintah dalam memperbaiki pelayanan publik di Indonesia dengan menginstruksikan instansi publik di Indonesia untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi dengan memanfaatkan teknologi telematika, konsep tersebut bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan elektronik (*e-Government*), hal ini diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.

Berdasarkan Perpres 70 Tahun 2012 Pasal 17 ayat (2) huruf d tentang Pengadaan Barang dan Jasa dikatakan bahwa tugas pokok dan kewenangan Kelompok Kerja ULP atau Pejabat Pengadaan meliputi mengumumkan pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa di *website* KLDI masing-masing dan papan pengumuman resmi untuk masyarakat serta menyampaikan ke Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) untuk diumumkan dalam Portal Pengadaan Nasional. Pengumuman dilaksanakan dengan memberikan informasi kepada masyarakat luas, terutama penyedia barang/jasa baik dari daerah setempat maupun dari daerah lainnya. Pengumuman pemilihan penyedia barang/jasa tersebut, selain diumumkan di surat kabar nasional/provinsi, diwajibkan pula diumumkan di *website* pengadaan nasional. Dalam konsiderannya, Perpres ini mengatakan bahwa pengadaan barang/jasa pemerintah yang efisien, terbuka dan kompetitif sangat diperlukan bagi ketersediaan barang/jasa yang terjangkau dan berkualitas, sehingga akan berdampak pada peningkatan pelayanan publik.

Dengan adanya *e-Procurement* di Indonesia maka Informasi mengenai pengadaan barang/jasa telah tersedia dalam sistem sehingga terjadi perubahan cara berinteraksi dimana frekuensi komunikasi melalui sistem *e-Procurement* meningkat sedangkan frekuensi tatap muka menjadi jauh berkurang. *E-Procurement* merupakan inovasi pengadaan barang/jasa pemerintah dimana dalam Perpres Nomor 70 Tahun 2012 tentang Pengadaan Barang dan Jasa yang ditujukan untuk :

1. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas;
2. Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat;
3. Memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan;
4. Mendukung proses monitoring dan audit; dan
5. Memenuhi kebutuhan akses informasi yang real time.

Apabila lima tujuan tersebut dapat tercapai tentunya akan menciptakan efisiensi belanja negara (pengurangan korupsi) dan percepatan pelaksanaan APBN/APBD.

E-Procurement di Indonesia dilakukan dengan menggunakan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) dan difasilitasi oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Pemerintah (LKPP) pada pemerintah pusat dan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada pemerintah daerah. Jika selama ini pengadaan barang dan jasa di instansi pemerintah dilaksanakan melalui jalur manual, maka kini dengan adanya kebijakan pengadaan secara elektronik semua pengadaan barang dan jasa pemerintah harus melalui jalur elektronik, melalui *website* resmi lembaga pemerintah pusat maupun daerah, sehingga panitia pengadaan barang/jasa atau penyedia barang/jasa tidak perlu lagi bertemu secara langsung.

Manfaat dengan diberlakukannya Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) tidak hanya untuk instansi maupun pengembang sistem itu sendiri melainkan juga bagi para penyedia barang/jasa serta masyarakat umum yang hendak mengetahui proses pengadaan barang dan jasa pada pemerintah yang dapat diakses secara terbuka. Secara umum perbedaan pengadaan barang dan jasa dengan melalui cara konvensional dan melalui Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) dapat ditabelkan pada tabel 1.

Tabel 1
Perbandingan Sebelum dan Sesudah menggunakan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*)

No.	Perbedaan Sistem Pengadaan Barang dan Jasa	
	Konvensional	<i>e-Procurement</i>
1.	Pengumuman pengadaan barang/jasa hanya dilakukan melalui media cetak	Pengumuman pengadaan barang/jasa dilakukan melalui internet
2.	Pemasukan dan pengambilan dokumen pengadaan barang/jasa dilakukan dengan bertemu secara langsung	Pemasukan dan pengambilan dokumen pengadaan barang/jasa dapat dilakukan melalui internet website LPSE masing-masing K/L/D/I
3.	Pemberitahuan terbatas hanya diketahui oleh orang-orang tertentu	Pemberitahuan sangat luas (bisa seluruh dunia)
4.	Terbukanya kesempatan untuk berkolusi antara panitia pengadaan dan penyedia barang/jasa	Kesempatan untuk berkolusi antara panitia dan penyedia barang/jasa bisa dikatakan kecil
5.	Kurang transparan dan akuntabel	Lebih transparan dan akuntabel

(Sumber: Data Primer Diolah, 2014)

Berdasarkan uraian tabel di atas, secara teoritik Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) lebih banyak keuntungannya dibanding pengadaan barang/jasa secara konvensional baik oleh panitia maupun penyedia barang/jasa.

Namun demikian, seringkali instrumen yang secara teori baik, dalam pelaksanaannya tidak demikian.

Pemerintah Kabupaten Malang merupakan salah satu pemerintah daerah yang telah melaksanakan proses pengadaan barang/jasa melalui Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) dengan membentuk LPSE sejak tahun 2011. Hingga saat ini sekitar lima ratus proses pengadaan barang/jasa telah dilakukan melalui sistem tersebut, dalam websitenya www.lpse.malangkab.go.id pengadaan barang/jasa secara elektronik digunakan sebagai upaya pemerintah Kabupaten Malang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, persaingan sehat dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa di lingkungannya. Pemerintah kabupaten Malang menjadi objek penelitian ini karena belum terdapat penilaian mengenai implementasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) tersebut. Sama halnya dalam pelaksanaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) di beberapa daerah di Indonesia, Pemerintah kabupaten Malang juga mengalami beberapa kendala yaitu *Pertama*, pemahaman dan penolakan atas peralihan sistem pengadaan barang dan jasa konvensional ke sistem baru secara online. Dimana menurut pihak LPSE Pemerintah Kabupaten Malang terdapat beberapa instansi atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang lebih suka menggunakan cara konvensional atau bertemu langsung kepada para penyedia barang/jasa. *Kedua*, dalam pelaksanaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) Pemerintah kabupaten Malang kurang didukung dengan teknologi informasi yang memadai salah satunya adalah *bandwitch*, sehingga seringkali pengguna layanan tidak dapat mengakses *website* tersebut.

Ketiga, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu dan fokus terhadap pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) Pemerintah kabupaten Malang, hal ini dikarenakan LPSE Pemerintah kabupaten Malang belum berdiri secara independen melainkan berada dalam sub bagian Pengelola Data Elektronik (PDE).

Keberhasilan suatu sistem informasi dapat diukur dari tiga segi kualitas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Hal tersebut diungkapkan oleh Delone dan McLean (2003:3) dalam model kesuksesan sistem informasi yang diperbaharui. Tiga segi kualitas tersebut apabila terpenuhi akan memberikan rasa puas terhadap pengguna sistem informasi yang akan berdampak terhadap semakin seringnya penggunaan sistem informasi tersebut. Berdasarkan temuan permasalahan diatas perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengukur kesuksesan sistem yang dilihat dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) pemerintah Kabupaten Malang. Penelitian tersebut dilakukan dengan melakukan survei kepada pengguna layanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Malang.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) (Studi pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Malang)”**.

B. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan utama dari penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) pemerintah Kabupaten Malang?
2. Apakah kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) pemerintah Kabupaten Malang?
3. Diantara kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) variabel apakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) pemerintah Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, menganalisis, serta menjelaskan adakah pengaruh kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik pemerintah Kabupaten Malang.

2. Untuk mengetahui, menganalisis, serta menjelaskan adakah pengaruh kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik pemerintah Kabupaten Malang.
3. Untuk mengetahui, menganalisis, serta menjelaskan diantara variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) variabel apakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik pemerintah Kabupaten Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Secara akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menguatkan aspek teoritik tentang kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, terutama yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Publik.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kabupaten Malang dalam mengembangkan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*).

E. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini disusun dalam beberapa bagian dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan diawali dengan penulisan latar belakang masalah dari adanya penerapan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) dilanjutkan dengan penulisan rumusan masalah selanjutnya tujuan dilakukan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan, dan kerangka pikir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi kajian literatur yang berhubungan dengan definisi, tujuan, indikator yang berhubungan dengan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*).

BAB III METODE PENELITIAN

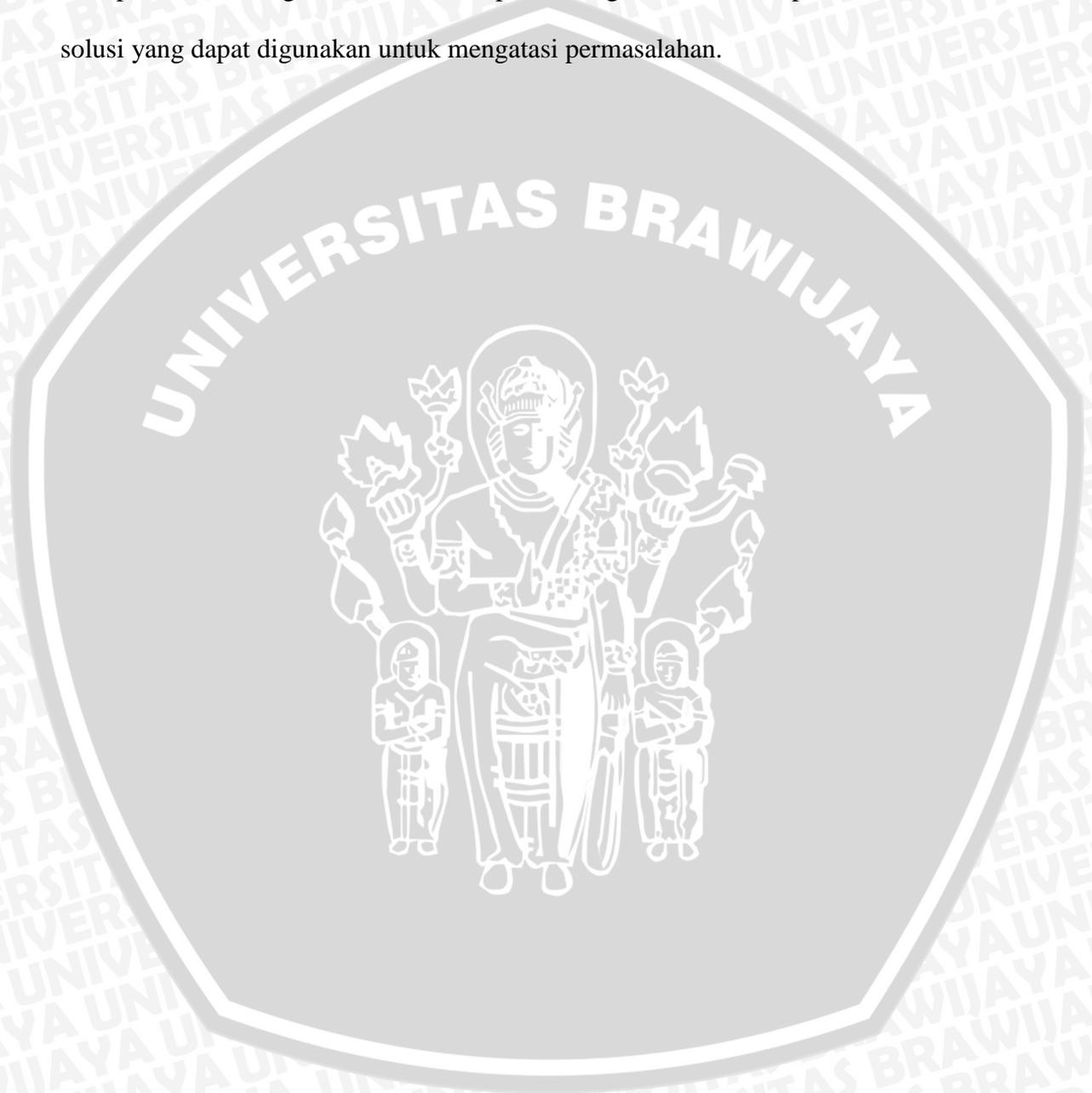
Menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, yang memuat jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini, berisi gambaran umum lokasi penelitian, gambaran umum responden, pengujian instrumen penelitian, analisis deskriptif penelitian, uji hipotesis, dan pembahasan

BAB V PENUTUP

Berisi dua komponen yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan hasil ringkasan isi dari skripsi, sedangkan saran merupakan alternatif solusi yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Pemerintahan

Administrasi Pemerintahan terdiri dari dua kosa kata yaitu Administrasi dan Pemerintahan yang keduanya memiliki pengertian masing-masing. Untuk memahami definisi Administrasi Pemerintahan, akan lebih baik apabila terlebih dahulu mengetahui pengertian dari administrasi dan pengertian dari pemerintahan.

1. Pengertian Administrasi

Administrasi senantiasa dibutuhkan oleh berbagai sektor baik pihak swasta ataupun pemerintah, hanya saja yang membedakan administrasi pada sektor swasta berada pada suatu sistem pasar, sedangkan administrasi pada sektor pemerintah diwarnai dengan banyaknya upaya politik.

Secara umum administrasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua) pengertian, yaitu:

- a. **Administrasi dalam arti sempit**, yaitu dari kata *administrative* (bahasa Belanda) yang meliputi kegiatan: catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). Sehingga dapat dikatakan bahwa tata usaha merupakan bagian kecil dari kegiatan administrasi dalam arti luas.

b. Administrasi dalam arti luas dari kata *administration* (bahasa Inggris) dibawah ini telah dikemukakan beberapa pendapat, arti atau definisi dari administrasi dalam arti luas, yaitu:

- 1) Siagian (2004:2) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- 2) The Liang Gie (1993:9) mendefinisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang didalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.
- 3) Pasolong (2007:3) mendefinisikan administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.

Dari beberapa pengertian diatas terdapat unsur-unsur dari administrasi yang dikemukakan oleh Siagian (2004:3) yang terdiri dari:

- a) Adanya dua orang manusia atau lebih karena seseorang tidak dapat bekerjasama dengan dirinya sendiri.
- b) Adanya tujuan, tujuan merupakan suatu sasaran atau target yang hendak dicapai bersama-sama.
- c) Adanya tugas yang hendak dilaksanakan sehingga terbentuklah kerjasama.

d) Adanya sarana dan prasarana yang disebut juga dengan peralatan dan perlengkapan, terutama peralatan yang sangat berkaitan langsung dengan proses administrasi seperti peralatan kantor yakni komputer, meja, telepon, dan sebagainya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih untuk tercapainya tujuan bersama dengan didukung oleh sarana dan prasarana yang berkaitan langsung dalam pencapaian tujuan tersebut.

2. Pengertian Pemerintahan

Pemerintahan berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “perintah” tersebut memiliki empat unsur yaitu, ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan (Syafiie 2007:20).

Menurut kosa kata, kata pemerintah berasal dari kata *to govern*, *governeren*, *bestuuren* yang semuanya berarti mengatur dalam, pemerintah dapat mengatur karena mereka memiliki legitimasi dari rakyat berupa amanat konstitusi. semua negara memiliki konstitusi, mau mereka itu komunis ataupun liberal yang jelas pemerintah itu adalah mereka yang menjalankan konstitusi itu dengan cara mengalokasikan sumber-sumber daya yang ada, termasuk di dalamnya ada kewenangan mengatur. Sehingga pada dasarnya fungsi yang

dijalankan pemerintah yaitu *beschikking* (mengurus), *regelling* (mengatur), dan *politie* (polisi/keamanan ketertiban).

- a. **Mengurus** artinya segala kegiatan yang bersifat administratif dan teknis, rentangnya bisa dari pembuatan pelayanan sipil sampai pengelolaan sumber daya alam.
- b. **Mengatur** itu sebenarnya fungsi yang dilakukan legislatif, tapi tidak menutup kemungkinan pemerintah juga membuat aturan sebagai penjabar peraturan yang dibuat oleh legislatif.
- c. **Politie** artinya merujuk pada peran negara memberikan ketertiban bagi rakyatnya. pemerintah menjalankan ini melalui lembaga yang bernama kepolisian. pengertian pemerintah dan pemerintahan dalam kajian sistem

Dari uraian diatas nampak istilah pemerintah menunjuk kepada aparat yaitu para pelaksana pemerintahan, sedang istilah pemerintahan menunjuk pada aktifitas atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini berarti "Pemerintahan" adalah keseluruhan tindakan atau kegiatan aparat pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

3. Pengertian Administrasi Pemerintahan

Dari uraian pengertian diatas dapat disimpulkan definisi dari Administrasi Pemerintahan adalah keseluruhan dari bentuk penyelenggaraan pelayanan Pemerintah daerah secara intensif kepada masyarakat baik itu pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala kemampuan sumber-sumber daya yang ada supaya tujuan negara dapat tertata dengan baik. Adapun ciri-ciri administrasi pemerintah dapat terselenggara dengan baik menurut Herbert A Simon yang dikutip oleh Handayani (1986:4):

- a. **Administrasi Pemerintah dalam kegiatannya berdasarkan atas hukum** atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Maksudnya

ialah Negara termasuk didalamnya, Pemerintah dan lembaga-lembaga Negara yang lain dalam melaksanakan kegiatannya harus dilandasi oleh hukum atau harus dipertanggungjawabkan secara hukum. Dengan landasan ini, maka setiap tindakan Negara/Pemerintah harus mempertimbangkan dua kepentingan atas landasan, ialah kegunaannya (*doelmatigheid*) dan landasan hukumnya (*rechmatigheid*).

- b. **Administrasi Pemerintah dalam kegiatannya berdasarkan atas keputusan politik** yang dibuat oleh Badan berwenang.
- c. **Administrasi Pemerintah dalam pengaturan organisasinya bersifat birokratis.** Di Negara kita pengaturan organisasi Pemerintah didasarkan atas struktur birokratis yang mengatus segala kegiatan Pemerintah baik ke dalam maupun keluar, dan tata cara pengambilan keputusan yang kompleks.
- d. **Administrasi Pemerintah dalam menjalankan kegiatannya mendasarkan atas prosedur kerja** yang diatur dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku (*red tape*).

Ciri-ciri diatas dapat menyimpulkan bahwa pada hakekatnya administrasi pemerintah adalah administrasi Negara dalam arti sempit. Administrasi Negara dalam arti luas sebagai obyeknya adalah Negara lengkap dengan badan-badan Negara baik itu eksekutif, legislatif maupun yudikatif. Sedangkan dalam arti sempit yang menjadi obyek adalah pemerintah (eksekutif) Oleh sebab itu Administrasi Pemerintahan pada hakekatnya ialah kegiatan-kegiatan daripada Pemerintah (badan eksekutif) dalam menyelenggarakan Pemerintahan (Handyaningrat 1986:4).

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong 2007:128). Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum memberikan pengertian bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kepmen PAN No.81 Tahun 1993 tersebut menyebutkan sendi-sendi dalam pelayanan umum yaitu:

- a. **Kesederhanaan**, maksudnya prosedur atau tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. **Kejelasan dan kepastian**, maksudnya ada kejelasan dan kepastian mengenai prosedur baik secara teknis maupun secara administrasi, rincian biaya, jadwal umum, hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
- c. **Keamanan**, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta kepastian hukum.
- d. **Keterbukaan**, maksudnya prosedur dan persyaratan pelayanan diinformasikan secara terbuka.
- e. **Efisiensi**.
- f. **Keadilan yang merata**.
- g. **Ekonomis dan ketepatan waktu**.

Kepmen PAN No. 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima menyempurnakan Kepmen PAN No.81 tahun 1993 dengan mengelompokkan pelayanan publik menjadi tiga jenis pelayanan yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu terdiri dari:

- a. **Pelayanan administratif**, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-

ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, IMB, pelayanan administrasi kependudukan.

- b. Pelayanan barang**, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
- c. Pelayanan jasa**, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Dari beberapa uraian diatas bila dikaitkan dengan penelitian ini jelas bahwa barang/jasa adalah tanggungjawab pemerintah melalui instansinya dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Pelayanan publik berupa barang/jasa hendaknya tidak hanya mementingkan keuntungan saja tetapi terlebih mementingkan kepuasan pengguna barang/jasa tersebut yaitu masyarakat.

C. Pemerintahan Elektronik (*Elektronic Government*)

Perkembangan pelayanan publik di Indonesia saat ini diwarnai dengan penggunaan teknologi informasi dimana pemerintah dan masyarakat lebih mudah melakukan transaksi karena dihubungkan oleh suatu sistem informasi.

1. Pengertian Pemerintahan Elektronik (*Elektronic Government*)

Pemerintah elektronik atau *e-Government* berasal dari kata bahasa Inggris *electronics government*, juga biasa disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*) yang berarti penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.

Menurut Keputusan Presiden No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional disebutkan juga bahwa *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Melalui dua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-Government* adalah suatu pemanfaatan teknologi informasi yang dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya, sehingga pemerintahan akan berjalan lebih efisien, efektif, dan transparan.

Menurut Indrajit (2002:60) terdapat empat tipe penerapan *e-Government*, yaitu:

a. *Government to Citizens (G to C)*

Tipe G to C ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan dari dibangun aplikasi *e-Government* bertipe G to C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya adalah kepolisian membangun dan menawarkan

jasa pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) atau Surat Tnada Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat asministrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah untuk memperoleh pelayanan.

b. Government to Business (G to B)

Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya pihak swasta (bisnis) membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya yang berorientasi pada keuntungan. Oleh sebab itu diperlukan suatu relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis salah satunya adalah dengan menggunakan *e-Government*. Contoh aplikasi *e-Government* berjenis G to B adalah proses tender proyek-proyek pemerintahan yang melibatkan sejumlah pihak swasta dapat dilakukan dengan website (sehingga menghemat biaya transportasi dan komunikasi), mulai dari proses pengambilan dan pembelian formulir tender, pengambilan formulir informasi, sampai dengan pelaksanaan tender itu sendiri yang berakhir dengan pengumuman pemenang tender.

c. Government to Governments (G to G)

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomatis semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya. Contoh penerapannya adalah hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.

d. Government to Employees (G to E)

E-Government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contoh aplikasinya adalah sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik, dan lain sebagainya) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya.

Dengan berbagai macam tipe *e-Government* tersebut jika benar-benar diterapkan di Indonesia tentunya akan memperbaiki kualitas pelayanan publik

yang semula berbelit-belit dan dengan biaya yang tidak transparan, maka dengan memanfaatkan aplikasi-aplikasi *e-Government* Pemerintah, Swasta, dan Masyarakat akan sama-sama diuntungkan dengan kemudahan sistem yang ada dan tentunya akan lebih transparan karena semua pihak dapat secara langsung mengawasi. Sesuai dengan tujuan penelitian ini maka penelitian ini masuk ke dalam tipe *Government to Business* (G to B).

2. Tujuan dan Manfaat Penerapan *Electronic Government*

Berbagai pengertian diatas dapat diketahui bahwa tujuan diterapkannya *e-Government* di Indonesia adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Tahun No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, dimana dalam hal ini *Electronic Government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan antara lain:

- a. **Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik** yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat secara luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah pada setiap saat, tanpa dibatasi oleh waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. **Pembentukan hubungan interaksi dengan dunia usaha** untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. **Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara** serta penyediaan fasilitas dialog publik

bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara,

- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien** serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, Instruksi Presiden Republik Indonesia Tahun No. 3 Tahun 2003 tersebut juga menyebutkan pencapaian tujuan strategis *e-Government* perlu dilaksanakan melalui 6 strategi yang berkaitan erat, yaitu:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pemerintah maupun pemerintah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistemik melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Sedangkan manfaat yang akan diperoleh dengan menggunakan *e-Government* secara terperinci diungkapkan oleh Al Gore dan Tony Blair yang dikutip oleh Indrajit (2002:18) antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance;
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi, yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan

- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepa menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan perubahan global dan trend yang ada; serta
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Manfaat penerapan *e-Government* pada pemerintah daerah juga diungkapkan oleh Unigov (2014) antara lain:

- a. Meningkatkan pelayanan pemerintah pada warganya.
- b. Mempercepat proses pelaporan saat dibutuhkan oleh setiap pengambil keputusan.
- c. Meningkatkan akurasi data dan relevansi informasi.
- d. Meningkatkan interaksi dengan dunia usaha.
- e. Meningkatkan transparansi pelaksanaan tugas pemerintahan.
- f. Meningkatkan efektivitas administrasi sehingga berpeluang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).
- g. Memberdayakan masyarakat melalui distribusi informasi dan transparansi.
- h. Tersedianya database Kabupaten/Kota yang *up to date*.

Oleh karena itu, penerapan *e-Government* haruslah ditanggapi serius oleh Pemerintah dan pengembangan *e-Government* harus terus dilakukan sesuai dengan kebutuhan penggunaannya.

D. Pengadaan Barang/Jasa (*Procurement*)

1. Pengertian Pengadaan Barang/Jasa (*Procurement*)

Pengadaan barang dan jasa atau yang lebih dikenal dengan istilah lelang, banyak dilakukan oleh instansi pemerintah maupun sektor swasta. Kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh barang dan jasa oleh suatu instansi/lembaga yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai dengan diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa tersebut.

Pengadaan Barang dan Jasa atau dalam istilah asing disebut sebagai *procurement* muncul karena adanya kebutuhan akan suatu barang atau jasa mulai dari pensil, seprei, aspirin untuk kebutuhan rumah sakit, bahan bakar kendaraan milik pemerintah, peremajaan mobil dan armada truk, peralatan sekolah dan rumah sakit, perlengkapan perang untuk instansi militer, perangkat ringan atau berat untuk perumahan, pembangunan, untuk jasa konsultasi serta kebutuhan jasa lainnya seperti pembangunan stasiun pembangkit listrik atau jalan tol hingga menyewa jasa konsultan bidang teknik, keuangan, hukum, atau fungsi konsultasi lainnya (Sutedi, 2012:3).

Pengadaan barang dan jasa dimulai dari adanya transaksi pembelian/penjualan barang di pasar secara langsung (tunai). Kemudian berkembang ke arah pembelian berjangka waktu pembayaran, dengan membuat dokumen pertanggungjawaban (pembeli dan penjual), dan pada akhirnya melalui pengadaan dan proses pelelangan. Dalam prosesnya, pengadaan barang dan jasa melibatkan beberapa pihak terkait, sehingga perlu ada etika, norma, dan prinsip pengadaan barang dan jasa, untuk dapat mengatur atau yang dijadikan dasar penetapan kebijakan pengadaan barang dan jasa (Sutedi, 2012 :1). Berdasarkan kebutuhan tersebut Pemerintah menetapkan Keputusan Presiden No.80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagai pedoman dasar pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pemerintah yang saat ini telah disempurnakan dalam Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun

2012 Pengadaan barang dan jasa pemerintah yang selanjutnya disebut dengan Pengadaan Barang/Jasa adalah kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa oleh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang/jasa.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa terdapat dua pihak yang berkepentingan, pihak pertama adalah instansi Pemerintah/BUMN sebagai panitia pengadaan barang/jasa dan pihak kedua adalah personal atau perusahaan yang menawarkan diri untuk dapat memenuhi kebutuhan pihak pertama. Adapun kebutuhan yang dimaksud disini diuraikan kembali dalam kebutuhan barang dan kebutuhan jasa. Kebutuhan barang sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden No.54 Tahun 2010 yang telah disempurnakan dalam Peraturan Presiden No. 70 Tahun 2012 Tentang Pengadaan Barang dan Jasa pasal 1 butir 14 disebutkan bahwa barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh pengguna barang.

Kemudian terkait kebutuhan jasa dalam peraturan yang sama telah mengklasifikasikan ke dalam tiga hal utama. Pertama, pekerjaan konstruksi yaitu seluruh pekerjaan yang berhubungan dengan pelaksanaan konstruksi bangunan atau pembuatan wujud fisik lainnya. Kedua, jasa lainnya yaitu jasa yang membutuhkan kemampuan tertentu yang mengutamakan ketrampilan dalam suatu sistem tata kelola yang telah dikenal luas didunia usaha untuk

menyelesaikan suatu pekerjaan dan/atau penyediaan jasa selain jasa konsultasi, pelaksanaan pekerjaan konstruksi dan pengadaan barang. Ketiga, jasa konsultasi yaitu jasa layanan profesional yang membutuhkan keahlian tertentu di berbagai keilmuan yang mengutamakan adanya olah pikir.

2. Jenis-Jenis Pengadaan Barang/Jasa

Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 Pasal 1 tentang Pengadaan Barang dan Jasa menyebutkan jenis-jenis pengadaan barang/jasa:

a. Pelelangan Umum

Metode pemilihan Penyedia Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa lainnya untuk semua pekerjaan yang dapat diikuti oleh semua Penyedia Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Lainnya yang memenuhi syarat.

b. Pelelangan Terbatas

Metode pemilihan Penyedia Barang/Pekerjaan Konstruksi dengan jumlah Penyedia yang mampu melaksanakan diyakini terbatas dan untuk pekerjaan yang kompleks.

c. Pelelangan Sederhana

Metode pemilihan Penyedia Barang/Jasa Lainnya untuk pekerjaan yang bernilai paling tinggi Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

d. Pemilihan Langsung

Metode pemilihan Penyedia Pekerjaan Konstruksi untuk pekerjaan yang bernilai paling tinggi Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

e. Seleksi Umum

Metode pemilihan Penyedia Jasa Konsultansi untuk pekerjaan yang dapat diikuti oleh semua Penyedia Jasa Konsultansi yang memenuhi syarat.

f. Seleksi Sederhana

Metode pemilihan Penyedia Jasa Konsultansi untuk Jasa Konsultansi yang bernilai paling tinggi Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

g. Sayembara

Sayembara adalah metode pemilihan Penyedia Jasa yang memperlombakan gagasan orisinal, kreatifitas dan inovasi tertentu yang harga/biayaanya tidak dapat ditetapkan berdasarkan Harga Satuan.

h. Kontes

Metode pemilihan Penyedia Barang yang memperlombakan barang/benda tertentu yang tidak mempunyai harga pasar dan yang harga/biaya tidak dapat ditetapkan berdasarkan Harga Satuan

i. Penunjukkan Langsung

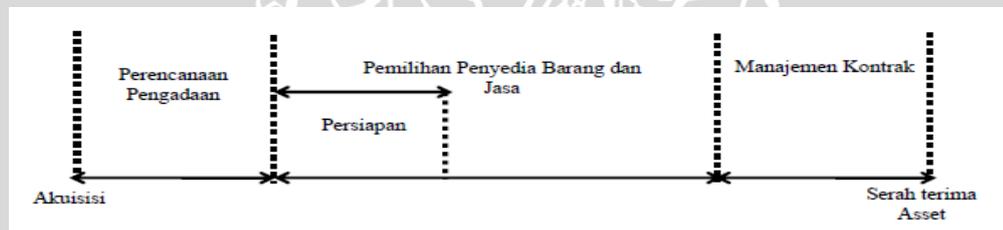
metode pemilihan Penyedia Barang/Jasa dengan cara menunjuk langsung 1 (satu) Penyedia Barang/Jasa.

j. Pengadaan langsung

Pengadaan Barang/Jasa langsung kepada Penyedia Barang/Jasa, tanpa melalui Pelelangan/ Seleksi/Penunjukan Langsung.

3. Siklus Kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa

Siklus pengadaan barang/jasa adalah tata urutan proses pengadaan barang dan jasa yang dimulai dari identifikasi kebutuhan sampai penyerahan kepada yang berwenang. Siklus tersebut dapat dilihat pada gambar 1. siklus pengadaan barang dan jasa,



Gambar 1. Siklus Pengadaan Barang dan Jasa

(Sumber: Presentasi LKPP, 2014)

Dari gambar 1 dapat dijabarkan siklus pengadaan barang dan jasa sebagai berikut :

a. Tahap Perencanaan Pengadaan meliputi:

- 1) Perencanaan umum pengadaan barang/jasa
- 2) Perencanaan paket dan biaya pengadaan barang/jasa
- 3) Perencanaan organisasi pengadaan barang/jasa
- 4) Perencanaan pelaksanaan pengadaan barang/jasa

b. Tahap Pemilihan Penyedia Barang/Jasa meliputi:

- 1) Perencanaan pemilihan penyedia
- 2) Penyusunan dokumen pemilihan penyedia dan HPS
- 3) Pengumuman
- 4) Pendaftaran dan pengambilan dokumen
- 5) Penjelasan
- 6) Pemasukan dan pembukaan dokumen penawaran
- 7) Evaluasi dokumen penawaran

- 8) Penetapan pemenang
 - 9) Sanggahan
 - 10) Penerbitan SPPBJ (Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa)
 - 11) Pembuatan kontrak
- c. Tahap Manajemen Kontrak
- 1) Persiapan pelaksanaan kontrak
 - 2) Pengelolaan program manajemen mutu/resiko
 - 3) Pengendalian kontrak
 - 4) Penilaian prestasi
 - 5) Pengelolaan jaminan
 - 6) Penyelesaian perselisihan
 - 7) Pengelolaan jaminan
 - 8) Penyelesaian perselisihan
 - 9) Penanganan kegagalan teknis
 - 10) Pengakhiran kontrak
 - 11) Penerimaan dan penyerahan
 - 12) Pelaporan

Proses pengadaan barang/jasa secara konvensional pada pemerintah ini dianggap terlalu berbelit-belit karena harus melalui berbagai tahap baik itu oleh panitia atau penyedia barang/jasa. Hal ini terbukti dengan adanya berbagai temuan masalah dilapangan yang dialami oleh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi, Sutedi (2012:180) mengungkapkan berbagai penyelewengan dalam pengadaan/barang jasa meliputi:

- a. Lelang tertutup
Proses lelang yang harusnya terbuka disalahgunakan sehingga menjadi proses lelang “tertutup”, dengan persyaratan tender yang telah diarahkan kepada penyedia barang tertentu;
- b. *Mark-up* Harga
Harga yang ditawarkan seharusnya berupa estimasi penawaran, berdasarkan rincian teknis pengadaan. Namun demikian harga tersebut dapat dimanipulasi, baik oleh penyedia barang maupun pejabat publik untuk meningkatkan keuntungan yang diperoleh penyedia barang;
- c. Tidak efisien karena perencanaan yang buruk
Pada beberapa kasus, perencanaan proyek sengaja dibuat dengan kualitas yang diprediksi akan mengalami kerusakan dalam waktu yang lebih cepat. Ini dilakukan dengan harapan adanya tender baru, yang berujung pada pemakaian dana publik lebih banyak;

d. Suap

Biasanya terjadi sebelum tender dimenangkan oleh salah satu penawar. Ini bisa berupa sebuah pembayaran yang ilegal seperti hadiah atau “*success fee*”.

Oleh sebab itu diperlukan suatu inovasi pemerintah untuk memperbaiki pelayanan pengadaan barang/jasa yang dirasa lebih mudah pelaksanaannya dan dengan suatu sistem yang lebih transparan sehingga memiliki dampak yang optimal terutama dalam hal transparansi APBN/APBD.

Tujuan ini sesuai dengan prinsip-prinsip pengadaan barang/jasa yang telah disebutkan pada peraturan presiden No. 70 Tahun 2010 pasal 5, yaitu:

a. **Efisien,**

Efisien pengadaan diukur terhadap seberapa besar upaya yang dilakukan untuk memperoleh barang/jasa dengan spesifikasi yang sudah ditetapkan. Upaya yang dimaksud mencakup dana dan daya yang dikeluarkan untuk memperoleh barang/jasa

b. **Efektif**

Efektifitas pengadaan diukur terhadap seberapa jauh barang/jasa yang diperoleh dari proses pengadaan dapat mencapai spesifikasi yang sudah ditetapkan.

c. **Transparan**

Bagaimana proses pengadaan barang/jasa dilakukan dapat diketahui secara luas. Proses yang dimaksud meliputi dasar hukum, ketentuan-ketentuan, tata cara, mekanisme, aturan main, spesifikasi barang/jasa, dan semua hal yang terkait dengan bagaimana proses pengadaan barang/jasa dilakukan. Dapat diketahui secara luas berarti semua informasi tentang proses tersebut mudah diperoleh dan mudah diakses oleh masyarakat umum, terutama penyedia barang/jasa yang berminat.

d. **Terbuka**

Berarti pengadaan barang/jasa dapat diikuti oleh semua penyedia barang/jasa yang memenuhi persyaratan/kriteria yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.

e. **Bersaing**

Proses pengadaan barang dapat menciptakan iklim atau suasana persaingan yang sehat diantara para penyedia barang/jasa, tidak ada intervensi yang dapat mengganggu mekanisme, sehingga dapat menarik minat sebanyak mungkin penyedia barang/jasa untuk mengikuti lelang/seleksi yang pada gilirannya dapat diharapkan untuk memperoleh barang/jasa dengan kualitas yang maksimal.

f. Adil/tidak diskriminatif

Berarti proses pengadaan dapat memberikan perlakuan yang sama bagi semua calon penyedia barang/jasa dan tidak mengarah untuk memberikan keuntungan pada pihak tertentu, kecuali diatur dalam peraturan ini. Sebagai usaha bahwa dalam peraturan ini mengatur agar melibatkan sebanyak mungkin usaha kecil, usaha menengah dan koperasi kecil. Disamping itu juga mengutamakan produksi dalam negeri.

g. Akuntabel

Berarti harus sesuai dengan aturan dan ketentuan yang terkait dengan pengadaan barang/jasa sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

E. Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*)

1. Pengertian Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*)

Berikut ini akan dipaparkan pengertian *e-Procurement* dari berbagai sumber :

a. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP,

2013) menyatakan bahwa *e-Procurement* adalah pengadaan barang/jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis web/internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi yang meliputi pelelangan umum secara elektronik yang diselenggarakan oleh LPSE.

b. Croom & Brandon-jones menambahkan *e-Procurement* dalam

pengertian umum diterapkan pada sistem *data base* yang terintegrasi dan area luas yang berbasis internet dengan jaringan sistem komunikasi dalam sebagian atau seluruh proses pembelian.

c. Pasal 1 ayat 1 Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 sebagaimana

telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden No. 70 Tahun 2012

menyebutkan pengadaan barang/jasa pemerintah yang selanjutnya disebut dengan pengadaan barang/jasa adalah kegiatan untuk memperoleh barang/jasa oleh K/L/D/I yang prosesnya dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang/jasa.

Berdasarkan definisi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) dari berbagai sumber tersebut, maka dapat disimpulkan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) adalah suatu kegiatan lelang pengadaan barang/jasa wajib dilakukan oleh semua sektor publik baik itu Pemerintah Pusat dan Daerah maupun lembaga publik lain termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan menggunakan fasilitas teknologi internet yang dikembangkan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah dengan landasan hukum Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 54 Tahun 2010 yang saat ini telah diperbaharui dalam Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 tentang Pengadaan Barang dan Jasa.

2. Proses, Tujuan, Manfaat Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*)

Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) dapat dilakukan dengan *e-Tendering* atau *e-Purchasing*. Hal ini sesuai dengan pasal 106 Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 Tentang Pengadaan Barang dan Jasa. Adapun pengertian *e-Tendering* dan *e-Purchasing* yang diberikan oleh LKPP (2014) adalah:

- a. **E-Tendering** merupakan tata cara pemilihan penyedia barang/jasa yang dilakukan secara terbuka dan dapat diikuti oleh semua penyedia barang/jasa yang terdaftar pada sistem elektronik dengan cara menyampaikan satu kali penawaran samapai dengan waktu yang telah ditentukan.
- b. **E-Purchasing** merupakan tata cara pemilihan penyedia barang/jasa melalui sistem katalog elektronik.

Pelaksanaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) di Indonesia saat ini baru dalam tahap *e-Tendering* dan telah diatur dalam Peraturan Kepala LKPP (Perka) No. 1 Tahun 2011 tentang *e-Tendering*. Sementara peraturan pelaksanaan untuk *e-Purchasing* sampai saat ini belum ada. Berikut merupakan proses, tujuan, serta manfaat penerapan *e-Procurement*:

a. Proses *e-Procurement* di Indonesia:

- 1) Proses lelang Pengumuman lelang oleh panitia;
- 2) Upload dokumen lelang oleh panitia;
- 3) *Download* dokumen lelang oleh panitia;
- 4) Penjelasan lelang;
- 5) Pemasukan dokumen penawaran oleh penyedia;
- 6) Pembukaan dokumen penawaran oleh panitia;
- 7) Pengumuman pemenang lelang;
- 8) Sanggahan kepada PPK yang dilakukan secara elektronik;



Gambar 2. Urutan Proses dalam *e-Tendering* (*e-Procurement*)

(Sumber LKPP, 2014)

Proses ini dianggap jauh lebih mudah dibandingkan dengan proses pengadaan barang/jasa secara konvensional dikarenakan semua pihak dapat melakukan lelang ataupun penawaran dimana saja dan kapan saja, lebih dari itu proses ini juga dianggap lebih adil karena siapa saja boleh mengikuti proses lelang.

b. Tujuan Penerapan *e-Procurement*

Dalam Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pasal 107 disebutkan pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik bertujuan atas lima hal berikut ini:

- 1) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas;
- 2) Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat;
- 3) Memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan;
- 4) Mendukung proses monitoring dan audit; dan
- 5) Memenuhi kebutuhan akses informasi yang *real time*.

Dengan adanya Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) diharapkan potensi terjadinya kecurangan pada proses pengadaan barang dan jasa pemerintah dapat diminimalisir. *E-Procurement* dapat meningkatkan transparansi sekaligus akuntabilitas pada pengadaan barang dan jasa, mengurangi biaya, meningkatkan kompetisi, menjamin persamaan kesempatan dan perlakuan. Sehingga dapat dikatakan bahwa Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) merupakan alat kontrol dalam proses pengadaan barang/jasa.

c. Manfaat Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*)

LKPP (2014) menyatakan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) memiliki manfaat sebagai berikut:

- 1) Penghapusan biaya administrasi
Penerapan *e-Procurement* mengotomasisasi banyak proses administrasi dalam pembelian sehingga menjadi proses yang tanpa tertulis (*paperless*). Pengadaan secara konvensional dipandang sebagai pekerjaan penyampaian kertas dalam seluruh instansi pemerintah. Mengalihkan beban administrasi bagi pegawai dan mengotomatiskan pekerjaan menghemat waktu dan lebih lanjut menghemat dan instansi pemerintah.
- 2) Pemotongan biaya pembelian
E-procurement tidak secara intrinsik mengurangi biaya pembelian, namun mendorong instansi untuk mencapai tujuan ini dengan cara berikut dengan mengenalkan sebuah sistem yang dapat digunakan dengan mudah oleh semua pihak dan dengan senang menggunakannya, memungkinkan setiap pihak di instansi pemerintah menyesuaikan dengan aturan penyedia barang dan jasa yang dipilih dan oleh karena itu meningkatkan kemampuan membeli instansi pemerintah terhadap penyedia barang dan jasa yang dipilih.
- 3) Pemotongan waktu siklus pembelian
Dalam banyak instansi pemerintah, waktu dari pemesanan hingga pengirimannya dapat berhari-hari atau berbulan-bulan, membuat proses pengadaan menjadi kurang layak untuk kebutuhan-kebutuhan yang harus dipesan secara cepat. Penundaan-penundaan sering disebabkan oleh persyaratan-persyaratan tertulis yang harus ditangani secara manual oleh satu atau lebih orang dan dimana anggaran dan komitmen-komitmen harus diperiksa sebelum pesanan keluar. Solusi *e-Procurement* dengan tingkat kemajuan pekerjaan menjadi sifat inti mengefisienkan proses ini. Singkatnya *e-Procurement* mendorong pegawai menyelesaikan tugasnya dengan cepat tanpa mengorbankan kendali.
- 4) Kontrol manajemen yang lebih besar
Karena semua data pengadaan diproses melalui satu database terpusat dan secara otomatis diintegrasikan ke dalam *Financial Management Information System (FMIS)*, *e-Procurement* memungkinkan analisis yang relevan dan laporan manajemen dapat dengan mudah dihasilkan. Disamping mempelajari profesional pengadaan dengan informasi yang dibutuhkan untuk mengelola dengan efektif, *e-Procurement* bertujuan mengurangi beban administratif yang berarti bahwa mereka dapat memfokuskan pada pengambilan keputusan yang lebih produktif.
- 5) Sesuai kebutuhan pengguna (*user compliance*).

Memaksimalkan kecocokan dengan kebutuhan, menjamin bahwa setiap pengguna hanya membeli dari penyedia barang dan jasa yang disetujui adalah hal penting bagi pengelola pengadaan, karena mempunyai dua manfaat yaitu mendapatkan nilai terbaik dari persetujuan-persetujuan dengan yang dipilih oleh instansi pemerintah dan instansi pemerintah dapat meningkatkan persetujuan-persetujuan yang jauh lebih baik dengan para penyedia barang dan jasanya.

6) Pengurangan tingkat kesalahan pemesanan.

E-procurement secara dramatis mengurangi kecenderungan kesalahan pengguna dalam proses pengadaan, karena pesanan-pesanan dibuat dengan memilih jenis barang yang ada di katalog dalam sistem transaksi elektronik disampaikan antara dewan FMIS, *e-Marketplace*, dan sistem penyedia barang dan jasa yang tidak membutuhkan campur tangan manusia. Hal ini mengurangi peluang pesanan diterjemahkan secara tidak tepat, harga-harga tidak tepat, atau jenis barang dalam katalog sudah usang dan tidak diproduksi lagi pada waktu pemesanan.

7) Pekerja pengetahuan (*knowledge workers*).

Disamping penghematan, efek mendasar dari penerapan tersebut adalah peralihan pegawai menjadi *knowledge workers*. Istilah ini menggambarkan bagaimana pegawai tidak lagi terbebani dengan pekerjaan-pekerjaan administratif seperti mengisi dan menyampaikan formulir-formulir, karena semuanya dikomputerisasi dan para pegawai diberi informasi untuk menata dan mengelola pengadaan, daripada “ditata dan dikelola olehnya”.

Proses, tujuan, dan manfaat dalam penerapan *e-Procurement* diharapkan dapat memperbaiki kinerja pemerintah dalam melakukan pengadaan barang/jasa yang selama ini dinilai banyak menimbulkan kerugian negara karena adanya kerjasama yang tidak transparan antara pemerintah dan perusahaan-perusahaan yang bergabung. Penerapan *e-Procurement* juga secara langsung mengajak masyarakat untuk mengawasi proses pengadaan barang/jasa pemerintah.

3. Dasar Hukum Penerapan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*)

Kebijakan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik (*e-Procurement*) merupakan bagian dari kebijakan pengadaan barang dan jasa pemerintah. Oleh karena itu, aturan-aturan dalam *e-Procurement* tetap berpedoman pada aturan-aturan pengadaan barang dan jasa pemerintah secara umum (manual). Sebagaimana telah disebutkan pada latar belakang, pengadaan barang/jasa pemerintah diatur dalam Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 yang saat ini telah direvisi dalam Peraturan Presiden No. 70 Tahun 2012 Tentang Pengadaan Barang dan Jasa yang di dalamnya memuat tentang ketentuan baru tentang Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*).

Melalui Peraturan Presiden No. 70 Tahun 2012 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah, Pemerintah membuat definisi baku *e-Procurement*, yaitu kegiatan untuk memperoleh barang/jasa oleh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Instansi lainnya (K/L/D/I) yang prosesnya dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang/jasa. Selanjutnya, pemerintah mewajibkan (K/L/D/I) untuk melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik mulai Tahun Anggaran 2012 (pasal 130) pada bab XIII dalam Peraturan Presiden tersebut juga diatur tentang unit yang mengelola pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik, sistem/aplikasi, dan cara pengadaan secara elektronik.

4. Pihak-Pihak dalam Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*)

Sistem pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik (*e-Procurement*) dapat dikatakan berhasil, apabila dalam pelaksanaannya dapat mewujudkan atau mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Didalam Peraturan Presiden No.54 Tahun 2010, para pihak yang terlibat langsung dalam pengadaan barang/jasa secara elektronik terdiri atas:

a. Organisasi Pengadaan Barang/Jasa atau sering juga disebut panitia pengadaan berdasarkan surat keputusan penunjukan sebagai panitia, yaitu:

- 1) Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran yang selanjutnya disebut PA adalah pejabat pemegang kewenangan penggunaan anggaran Kementerian/ Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Pejabat yang disamakan pada Institusi lain Pengguna APBN/APBD. Kuasa Pengguna Anggaran yang selanjutnya disebut KPA adalah pejabat yang ditetapkan oleh PA untuk menggunakan APBN atau ditetapkan oleh Kepala Daerah untuk menggunakan APBD.
- 2) Pejabat Pembuat Komitmen yang selanjutnya disebut PPK adalah pejabat yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa.
- 3) ULP/Pejabat Pengadaan yang selanjutnya disebut ULP adalah unit organisasi pemerintah yang berfungsi melaksanakan

Pengadaan Barang/Jasa di K/L/D/I yang bersifat permanen, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada.

Pejabat pengadaan adalah personil yang memiliki Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa yang melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa.

b. Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan

Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan adalah panitia/pejabat yang ditetapkan oleh PA/KPA yang bertugas memeriksa dan menerima hasil pekerjaan.

c. Penyedia Barang/Jasa

Penyedia Barang/Jasa adalah badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang/Pekerjaan Kontruksi/Jasa Konsultasi/Jasa lainnya.

d. Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang selanjutnya disebut LPSE adalah unit kerja K/L/D/I yang dibentuk untuk menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik. LPSE didesain sebagai unit yang terpisah dengan panitia pengadaan/ULP (Unit Layanan Pengadaan). Hal ini untuk menjamin independensi LPSE terhadap proses pengadaan. LPSE hanya berfungsi sebagai operator teknis dan tidak terlibat dalam pengadaan. Dari sudut pandang LPSE, semua PPK, Panitia, Penyedia, dan publik dianggap sebagai pengguna dengan perlakuan yang sama. Pengelola LPSE tidak ada yang menjadi

anggota panitia pengadaan. LPSE memberikan training kepada panitia maupun penyedia. Panitia tetap berfungsi sebagai amanat Perpres Nomor 54 Tahun 2010. LPSE sebagai mediator dan tidak terlibat pada pengadaan.

LPSE berfungsi seperti pasar, panitia/ULP sebagai pembeli dan penyedia barang/jasa sebagai penjual. LPSE dikembangkan oleh Pusat Pengembangan Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Bappenas pada tahun 2006 sesuai Inpres nomor 5 tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi. Pada tahun 2007 telah dilakukan pelelangan secara elektronik melalui LPSE oleh Bappenas dan Departemen Pendidikan Nasional. Pada waktu itu baru terapat satu server LPSE yang berada di Jakarta dengan alamat www.pengadaannasional-bappenas.go.id yang dikelola oleh Bappenas. Pada bulan Desember 2007, Presiden mengeluarkan Keppres nomor 106 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP). Lembaga ini merupakan ‘pemekaran’ Pusat Pengadaan yang sebelumnya berada di Bappenas.

Berdasarkan Keppres tersebut, seluruh tugas menyangkut kebijakan pengadaan barang dan jasa pemerintah menjadi tanggung jawab LKPP, termasuk di dalamnya pengembangan dan implementasi *electronic government procurement*. Sebagai perpanjangan LKPP, LPSE menjalankan fungsi sebagai pengelola Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*), mengadakan pelatihan kepada PPK/Panitia

dan penyedia barang/jasa, menyediakan sarana akses internet bagi PPK/Panitia dan Penyedia barang/jasa.

Dalam pengembangan LPSE, LKPP melakukan kolaborasi dengan lembaga pemerintah lain yang memiliki kompetensi terkait. Kerjasama dengan beberapa lembaga negara antara lain dengan Lembaga Sandi Negara (Lemsaneg) untuk fungsi enkripsi dokumen dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) untuk subsistem audit. Lemsaneg adalah Lembaga Pemerintah non Departemen (LPND) yang mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas pemerintah di bidang persandian yaitu mengamankan informasi yang berkualifikasi rahasia di sektor pemerintahan dan publik dalam rangka turut menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Lemsaneg mengembangkan Aplikasi Pengaman Dokumen (Apendo) yang digunakan oleh peserta pengadaan untuk enkripsi dokumen serta oleh panitia pengadaan untuk deskripsi dokumen. Setelah pengembangan Apendo, Lemsaneg dan LKPP mengembangkan Infrastruktur Kunci Publik (IKP) dan menjadikan Lemsaneg sebagai CA (*Certification Authority*).

Implementasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) yang dapat digunakan oleh kementerian/lembaga/instansi pemerintah terbagi menjadi 2 (dua) jenis layanan, yaitu:

- 1) LPSE Sistem Provider, pada LPSE Sistem Provider ini memiliki organisasi tersendiri dalam lembaga tersebut (Kementerian/lembaga/unit) yang terdiri dari administrator

sistem elektronik, unit registrasi dan verifikasi pengguna serta unit layanan pengguna. LPSE ini mempunyai, mengelola dan memelihara server yang telah terinstalasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*).

- 2) LPSE Service Provider, pada LPSE Service Provider ini berfungsi untuk mengelola server yang telah terinstalasi SPSE, LPSE tipe ini akan menginduk pada LPSE terdekat sehingga tidak memiliki alamat *website* sendiri namun tetap menjalankan fungsi LPSE secara umum.

F. Sistem Informasi

1. Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa latin (*Systema*) dan bahasa Yunani (*Sustema*). Sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi (www.wikipedia.org). Sistem pada dasarnya merupakan sekumpulan objek yang bekerja bersama-sama menghasilkan metode, prosedur, teknik yang digabungkan dan diatur sedemikian rupa sehingga menjadi suatu kesatuan yang berfungsi untuk mencapai suatu tujuan. Hal tersebut juga telah diungkapkan Jogiyanto (2005:34) yang menyebutkan bahwa sistem adalah:

“Rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sistem hampir selalu terdiri dari beberapa subsistem kecil, yang masing-

masing melakukan fungsi khusus yang penting untuk mendukung sistem yang lebih besar.”

Sedangkan menurut Prajudi yang dikutip oleh Sutabri (2004:10) menyatakan bahwa sistem terdiri dari atas objek-objek, unsur-unsur, atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lainnya sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan tertentu.”

Dengan demikian sistem merupakan sekumpulan unsur atau elemen yang saling berkaitan yang tidak dapat berdiri sendiri dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama, dan apabila salah satu unsur atau elemen tersebut tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik maka sistem juga tidak dapat berjalan dengan maksimal.

2. Pengertian Informasi

Informasi adalah data yang berguna yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat (Bodnar dan Hopwood 1996:1). Informasi tidak lepas kaitannya dengan adanya sebuah data, dapat dikatakan bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang berarti bagi penerimanya dan dapat bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau dimasa datang. Sumber informasi adalah data dimana data merupakan bentuk jamak dari bentuk tunggal data item.

Melalui beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan suatu fakta yang belum diolah, sedangkan informasi adalah hasil dari data yang telah diolah sehingga dapat bermanfaat bagi penggunanya.

3. Pengertian Sistem Informasi

Berdasarkan pengertian sistem dan informasi diatas, maka dapat dikatakan sistem informasi adalah suatu media pengolahan data yang terdiri dari beberapa elemen yang saling bekerjasama untuk menghasilkan informasi yang diperlukan oleh pengguna. Sistem informasi diartikan pula sebagai suatu pengorganisasian peralatan untuk mengumpulkan, menginput, memproses, menyimpan, mengatur, mengontrol dan melaporkan informasi untuk pencapaian tujuan perusahaan. Hal tersebut juga lebih jelas diungkapkan oleh Sutedjo (2002:14) yaitu:

“Sistem Informasi (SI) didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses, dan menyimpan, serta mendistribusikan informasi. SI merupakan kesatuan elemen-elemen yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk menciptakan dan membentuk aliran informasi yang akan mendukung pembuatan keputusan dan melakukan kontrol.”

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu proses kerja yang dilakukan oleh sub-sub sistem dalam menghasilkan informasi yang bermanfaat dan berguna bagi manajemen dalam mengambil keputusan yang objektif sehingga hasilnya sesuai dengan sasaran yang diharapkan. Untuk menjalankan suatu sistem informasi tersebut, maka dibutuhkan komponen-komponen yang mendukung sistem informasi tersebut sehingga dapat berjalan secara maksimal. Komponen-komponen sistem informasi tersebut menurut Susanto (2004:61) terdiri atas:

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras (*hardware*) merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses,

menyimpan, dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.

b. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak (*software*) merupakan kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan komputer.

c. Manusia (*Brainware*)

Manusia (*Brainware*) merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan, dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

d. Basis Data (*Database*)

Basis data (*database*) merupakan kumpulan data-data yang tersimpan di dalam media penyimpanan disuatu instansi (arti luas) atau di dalam komputer (arti sempit).

e. Prosedur (*Procedure*)

Prosedur (*procedure*) merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

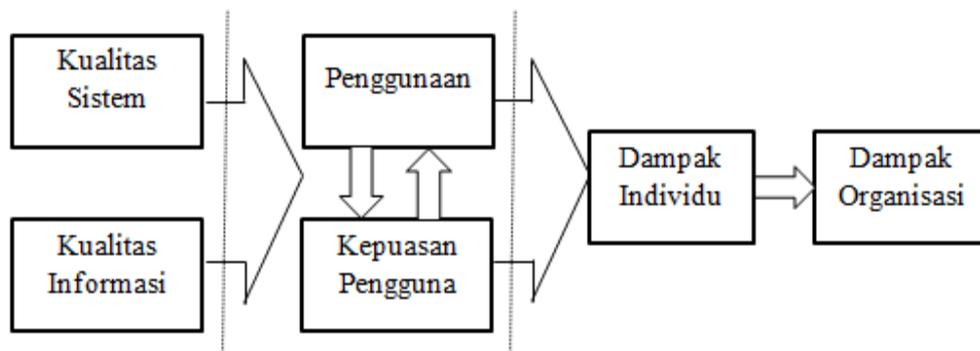
f. Jaringan Komunikasi (*Communication Network*)

Jaringan komunikasi (*communication network*) merupakan kumpulan hardware dan software yang sesuai (*compatible*) yang disusun untuk mengkomunikasikan berbagai macam informasi dari satu lokasi ke lokasi yang lain.

4. Model Dasar Kesuksesan Sistem Informasi

Penelitian ini berfokus pada pengembangan sistem informasi yang berkualitas, seperti diketahui kesuksesan sistem informasi telah begitu banyak berpengaruh terhadap sebuah organisasi. Banyak penelitian yang dilakukan dalam pengembangan sistem informasi salah satunya pada tahun 1992 Delone dan McLean mengulas langkah keberhasilan sistem informasi dan berhasil menyimpulkan suatu model dengan enam kategori variabel kesuksesan sistem informasi yang saling berkaitan, yaitu: (1) Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), (3) Penggunaan (*Use*), (4) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), (5) Dampak Individu (*Individual Impact*), dan

Dampak Organisasi (*Organizational Impact*). Berikut merupakan Model Dasar Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (2003:12)



Gambar 3. Model Dasar Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (1992)

Jogiyanto (2007:4) menyebutkan bahwa model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi lainnya. Suatu model proses mengusulkan bahwa suatu sistem informasi terdiri dari beberapa proses, yaitu sebagai berikut:

- Suatu sistem informasi mula-mula dibuat dengan banyak fitur, yang dapat memperlihatkan beberapa tingkat kualitas sistem dan kualitas informasinya.
- Pemakai-pemakai dan manajer-manajer mempunyai pengalaman dengan fitur-fitur tersebut dengan menggunakan sistemnya, entah puas atau tidak puas dengan sistemnya atau produk informasinya.
- Penggunaan dari sistem dan produk informasinya kemudian mempunyai dampak atau pengaruh (*influence*) di pemakai individual di dalam melakukan pekerjaannya, dan dampak-dampak inividu ini secara kolektif akan berakibat pada dampak-dampak organisasional.

Jogiyanto (2007:5) juga menyebutkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Besarnya penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara positif atau negatif. Penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) mempengaruhi dampak individual (*Individual impact*) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasi (*organizational impact*).

Model Delone dan McLean (1992) banyak mengundang perhatian dari para peneliti, salah satunya adalah Peter B. Seddon yang melontarkan kritik terhadap model yang diajukan oleh Delone dan McLean. Menurut Seddon (1997:3) masalah utama dari model DeLone & McLean (D&M) adalah mencoba mengkombinasikan proses dan penjelasan kausal dari kesuksesan sistem informasi di model mereka. Dengan demikian model mereka tercampur antara model proses (*process model*) dan model varian (*variance model*).

Menanggapi kritik Seddon yang menyatakan bahwa proses dan varian adalah dua konsep yang berbeda dan membingungkan untuk digabungkan DeLone & McLean pada tahun 2003 menyetujui kritik ini. DeLone & McLean kemudian membuat suatu model kesuksesan sistem informasi yang mendasarkan modelnya pada model proses yang terdiri dari tiga komponen proses, yaitu:

- a. Pembuatan dari suatu sistem informasi
- b. Penggunaan sistem informasi tersebut

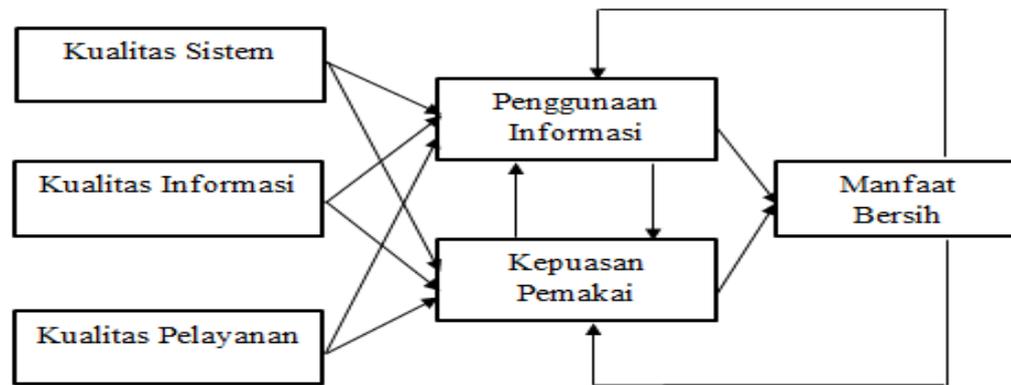
c. Konsekuensi atau dampak dari penggunaan sistem

Kritik lainnya oleh Seddon yang dikutip oleh Jogiyanto (2007:85), tentang pemakaian sistem (*system use*) adalah suatu perilaku (*behavior*), sehingga harus dikeluarkan sebagai pengukur sukses dari model varian. Akan tetapi, Delone & McLean tidak sependapat dengan kritik ini. Mereka berargumentasi bahwa pemakaian (*use*) harus mendahului dampak dan manfaat, mereka percaya bahwa pemakaian sistem merupakan pengukur yang tepat untuk mengukur sukses di kebanyakan kasus.

Dari kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang Delone & McLean (2003:23) memperbaharui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbaharui (*The update D&M IS Success model*). Hal-hal yang diperbaharui adalah sebagai berikut:

- a. Menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information system*).
- b. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Alasan terjadinya penggabungan adalah dampak dari sistem informasi yang dipandang sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial bahkan ke negara.
- c. Menambahkan dimensi penggunaan informasi (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). Penggunaan informasi adalah suatu sikap (*attitude*), sedang pemakaian (*use*) adalah suatu perilaku (*behavior*).

Berikut merupakan model kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean yang telah diperbaharui:



Gambar 4. Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M yang diperbaharui (2003)

Jogiyanto (2007:104) menjelaskan bahwa ke enam elemen/faktor/komponen/pengukuran dari model tersebut, yaitu:

- a. Kualitas sistem, digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
- b. Kualitas informasi, digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
- c. Kualitas pelayanan, digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem kepada pengguna.
- d. Penggunaan informasi, ukuran dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi, seperti jumlah kunjungan, aktivitas pengguna, kesesuaian penggunaan, tingkat penggunaan, dan tujuan penggunaan.
- e. Kepuasan pengguna, digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna atas suatu sistem.
- f. Manfaat bersih, merupakan penggabungan dampak individual dan dampak organisasional. Dampak individual merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pengguna, sedangkan dampak organisasi merupakan efek dari informasi terhadap kinerja organisasi.

G. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan

Pengguna

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang yang mengacu pada model *The Update D&M is Success Model Delone & Mc Lean* (2003), yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik dari sistem informasi yang menghasilkan informasi, hal ini dijelaskan oleh Jogiyanto (2007:12) yang mengatakan bahwa kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. DeLone dan McLean dalam *The Update D&M IS Success Model (2003)* juga telah menjelaskan bahwa kualitas sistem merupakan kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi para pengguna dan sistem.

Beberapa peneliti telah melakukan studi pada kualitas sistem yang dikutip oleh Jogiyanto (2007:153) dengan menggunakan pengukuran-pengukuran kualitas sistem sebagai berikut:

- a. **Kemudahan penggunaan (*ease of use*)**, kemudahan dalam menggunakan sistem.
- b. **Keluwesannya sistem (*system flexibility*)**, artinya kemampuan sistem untuk mudah beradaptasi dengan kebutuhan pengguna.

- c. **Waktu respon (*Response Time*)**, artinya kecepatan sistem dalam merespon semua perintah pengguna sistem.
- d. **Kehandalan sistem (*Reliability*)**, artinya kekuatan sistem sehingga cepat diperbaiki jika mengalami kerusakan.
- e. **Keamanan (*Security*)**, artinya jaminan keamanan sistem yang diberikan kepada pengguna sehingga tidak mudah disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.

Kelima alat ukur kualitas sistem tersebut digunakan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pengguna atas kualitas Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi, digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi (Jogiyanto, 2007:15). Sehingga variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) yang diukur dengan lima indikator Amsyah yang juga digunakan oleh Haryanta (2008:24), yaitu:

- a. **Ketelitian (*accuracy*)**, artinya informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan, tidak bias, dan tidak menyesatkan.
- b. **Kekinian (*timeliness*)**, artinya informasi harus disajikan secara tepat waktu, mengingat informasi akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan.
- c. **Kelengkapan (*complete*)**, artinya informasi yang disajikan oleh sistem haruslah informasi yang benar-benar lengkap.
- d. **Ringkas (*compendious*)**, informasi yang bernilai adalah informasi yang ringkas dan langsung mengenai sasaran (*to the point*)
- e. **Kesesuaian (*relevance*)**, artinya informasi haruslah sesuai dengan keinginan pengguna.

Kelima alat ukur kualitas informasi tersebut digunakan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pengguna atas kualitas informasi Sistem

Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang.

3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Menurut Nurlela (2004: 59), kualitas pelayanan adalah tingkat keinginan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menilai kualitas pelayanan tidaklah semudah menilai kualitas sebuah produk. Kualitas pelayanan adalah dukungan yang diterima pengguna sistem informasi dari departemen sistem informasi dan dukungan personil. Jogiyanto (2007:97) menyebutkan indikator yang digunakan dalam kualitas pelayanan terdiri atas:

- a. **Jaminan (*assurance*)**, yaitu mengukur kemampuan para pegawai LPSE Pemerintah Kabupaten Malang untuk memberikan rasa percaya dan aman kepada pengguna Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*).
- b. **Daya tanggap (*responsiveness*)**, yaitu mengukur kemampuan para pegawai LPSE dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.
- c. **Empati (*emphaty*)**, yaitu mengukur kemampuan pegawai LPSE Pemerintah Kabupaten Malang dalam memahami kebutuhan pengguna Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*).

Ketiga alat ukur kualitas pelayanan tersebut digunakan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pengguna atas kualitas pelayanan Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang.

4. Kepuasan Pengguna Sistem (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang penting dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi (Xiao dan Dasgupta, 2002:1149). Senada dengan pendapat tersebut Jogiyanto (2007:23) mengatakan bahwa, “Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi”. Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pengguna sistem dalam hubungannya dengan pemanfaatan sistem informasi.

Pada variabel kepuasan pengguna McGill dkk (2003:32) dalam penelitiannya menggunakan tiga indikator untuk mengukur kepuasan pengguna yang juga digunakan pada penelitian ini, berikut merupakan merupakan masing-masing indikator menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI):

- a. **Efisiensi (*efficiency*)**, yaitu salah satu alasan pengguna merasa puas dengan tepat atau sesuai untuk mengerjakan (menghasilkan) sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu/tenaga/biaya (KBBI, 2003:284), dalam penelitian ini dengan menggunakan Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) diharapkan pengguna akan lebih menghemat biaya serta waktu yang dikeluarkan.
- b. **Efektivitas (*effectiveness*)**, yaitu sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan, manjur, membawa hasil dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan (KBBI, 2004:284), dalam hal ini efektivitas dilihat dari lebih cepatnya para pengguna menyelesaikan pekerjaan setelah menggunakan Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*)
- c. **Kepuasan (*satisfaction*)**, yaitu perihal perasaan senang, kelegaan, kesenangan, dan sebagainya (KBBI, 2004:770), dalam hal ini dengan pemerintah mewajibkan penggunaan Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) diharapkan secara keseluruhan pengguna merasa senang dan puas akan kualitas sistem, kualitas, informasi, dan kualitas pelayanan yang diberikan.

H. Penelitian yang Relevan

Pada dasarnya penelitian ini menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean yang sebelumnya juga telah digunakan oleh beberapa peneliti terdahulu yang dijabarkan pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Penelitian yang Relevan

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1.	Radityo dan Zulaikha (2007)	Pengujian Model Delone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)	<i>Use</i> memiliki hubungan positif dengan <i>individual impact</i> dan <i>individual impact</i> memiliki hubungan positif dengan <i>organizational impact</i> serta tidak terdapat hubungan positif antara <i>information quality</i> , <i>system quality</i> terhadap <i>use</i> dan <i>user satisfaction</i> .
2.	Istiningsih dan Setyo Hari Wijayanto (2008)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi	Terbukti secara signifikan bahwa kualitas sistem, <i>perceived Usefulness</i> , kualitas informasi berpengaruh positif kepuasan pengguna
3.	Haryanta (2008)	Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan (Sipus Terpadu Versi 3) terhadap Kinerja Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Gajahmada Yogyakarta	Terbukti penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan (SIPUS Terpadu Versi 3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Gajah Mada.
4.	Yuli Asmara, Aditya (2010)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Software</i> Akuntansi (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta angkatan 2006 dan 2007” meneliti tentang perlakuan mahasiswa terhadap aplikasi MYOB)	Berdasarkan hasil penelitian kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi. <i>Perceived Usefulness</i> juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan <i>software</i> akuntansi.

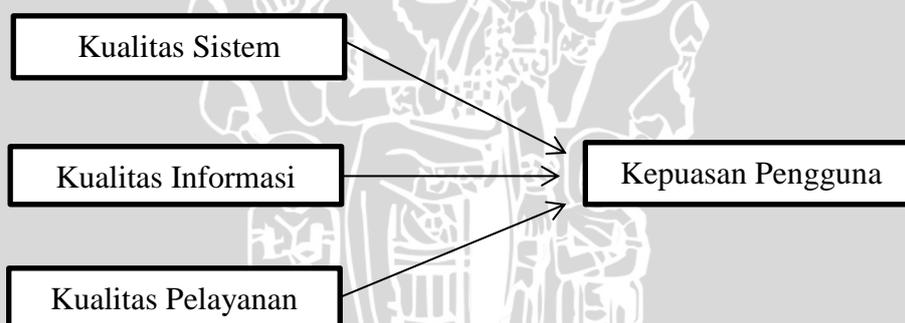
No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
5.	Septian Dwi Raharjo (2011)	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi <i>E-Library</i> di Universitas sebelas Maret Surakarta	Terbukti secara signifikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna.

(Sumber: Data Primer Diolah, 2014)

I. Hipotesis Penelitian

1. Model Konsep

Model konsep yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono 2010:63).

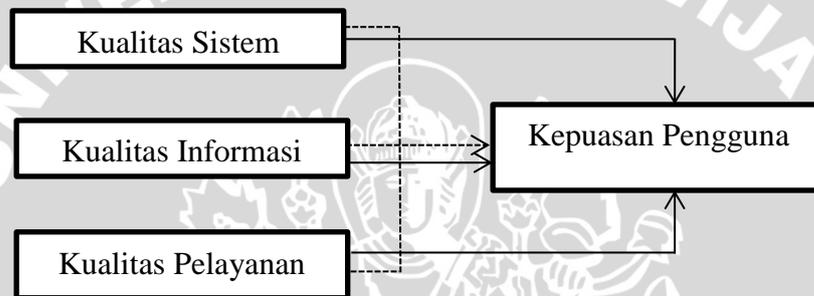


Gambar 5. Model Konsep

Konsep penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean yang diperbaharui, di dalam model tersebut dikatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna. Konsep penelitian ini menggunakan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas sedangkan kepuasan pengguna sebagai variabel terikat.

2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto 2010:110). Untuk menentukan hipotesis penelitian tersebut terlebih dahulu diterangkan hubungan antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun model hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini terlihat pada gambar 6.



Gambar 6. Hipotesis Penelitian

Keterangan :

----- Pengaruh secara simultan

— Pengaruh secara parsial

a. Hubungan Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*)

Kualitas sistem dalam suatu sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (Delone dan McLean, 2003). Dapat dikatakan apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka akan cenderung

merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian Aditya Yuli Asmara (2010) membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi tingkat kualitas sistem informasi diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*).

b. Hubungan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*)

Kualitas informasi adalah ukuran kualitas isi sebuah aplikasi sistem informasi. Apabila kualitas informasi dalam suatu sistem informasi yang dihasilkan semakin baik tentunya akan semakin tepat pula keputusan yang diambil oleh pengguna, sebaliknya apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas maka akan semakin menurun tingkat kepuasan pemakai. Sebagai pengguna tentunya berharap dengan menggunakan Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) pengguna akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Sebagai pengguna tentunya menginginkan suatu sistem mampu menghasilkan informasi yang lengkap namun ringkas penyajiannya, mudah untuk dimengerti, dan sesuai dengan kebutuhan.

c. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*)

Kualitas pelayanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh pegawai LPSE selaku bagian pengembangan Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*). Apabila pengguna Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai LPSE baik, maka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa apabila semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan berpengaruh terhadap tingginya kepuasan pengguna.

Berdasarkan penjelasan hubungan antar variabel diatas maka dalam penelitian ini ingin membuktikan beberapa hipotesis yaitu:

1) Hipotesis Pertama

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).

H_1 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).

2) Hipotesis Kedua

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y).

H_1 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y).

3) Hipotesis Ketiga

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y).

H_1 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y)

4) Hipotesis Keempat

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).

H_1 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatory dengan pendekatan kuantitatif. Singarimbun dan effendi (2006:5) menjelaskan bahwa, “Penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa”. Sedangkan pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2010:8) adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan. Variabel- Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Variabel Kualitas Sistem (X1), Variabel Kualitas Informasi (X2), Variabel Kualitas Pelayanan (X3) sebagai variabel bebas dan Variabel Kepuasan Pengguna (Y) sebagai variabel terikat.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kabupaten Malang yang berada di Jl. Panji Nomor 119, Kepanjen. Lokasi ini dipilih karena LPSE Pemerintah Kabupaten Malang merupakan salah satu LPSE Pemerintah Daerah yang telah berhasil melakukan Sistem Pengadaan Secara Elektronik di Indonesia sejak awal terbentuknya pada tahun 2011, hingga saat ini terdapat lebih dari 500 pengadaan barang/jasa yang

berhasil dilakukan melalui sistem tersebut, akan tetapi hingga saat ini LPSE Pemerintah Kabupaten Malang belum berdiri secara independen melainkan menjadi tugas tambahan pada salah satu sub bagian pada bagian Pengelola Data Elektronik (PDE) Pemerintah Kabupaten Malang.

C. Variabel dan Pengukuran

1. Variabel

Menurut Sugiyono (Sugiyono 2010:38), “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu :

a. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah variabel yang bertindak sebagai penyebab atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel bebasnya adalah kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3).

b. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel terikat adalah kepuasan pengguna.

2. Definisi Operasional

Menurut Singarimbun dan effendi (2006:46) “Definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel”. Konsep tersebut dioperasionalkan dalam variabel-variabel, indikator-indikator, serta item-item berikut ini:

a. Kualitas sistem (X1)

Adapun indikator dan itemnya adalah sebagai berikut

1) Kemudahan untuk menggunakan (*ease to use*)

- a) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) LPSE Pemerintah Kabupaten Malang dapat dengan mudah digunakan.
- b) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) LPSE Pemerintah Kabupaten Malang dapat diakses kapan saja dan dimana saja pengguna berada.

2) Keluwesan sistem (*system flexibility*)

- a) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) LPSE Pemerintah Kabupaten Malang dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dengan kondisi yang berubah-ubah.

3) Waktu respon (*Response Time*)

a) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) LPSE Pemerintah Kabupaten Malang merespon dengan cepat semua perintah pengguna sistem.

4) Keandalan Sistem (*Reliability*)

a) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) LPSE Pemerintah Kabupaten Malang cepat diperbaiki jika mengalami kerusakan.

5) Keamanan (*Security*)

a) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) LPSE Pemerintah Kabupaten Malang telah menjamin telah memiliki mekanisme keamanan yang baik.

b. Kualitas Informasi (X2)

Adapun indikator dan itemnya adalah sebagai berikut

1) Keakuratan data (*data accuracy*)

a) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) LPSE Pemerintah Kabupaten Malang memberikan informasi yang sangat akurat.

2) Kekinian (*Currency*)

a) Seluruh informasi yang disajikan dalam Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) LPSE Pemerintah Kabupaten Malang merupakan informasi terkini.

3) Kelengkapan (*completeness*)

- a) Seluruh informasi yang dibutuhkan pengguna melalui Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) LPSE Pemerintah Kabupaten Malang sudah ditampilkan.

4) Ringkas (*compendious*)

- a) Seluruh informasi yang disajikan pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) LPSE Pemerintah Kabupaten Malang adalah informasi yang ringkas dan langsung mengenai sasaran yang diperlukan (*to the point*).

5) Kesesuaian (*relevance*)

- a) Seluruh informasi yang ditampilkan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) LPSE Pemerintah Kabupaten Malang sudah sesuai dengan keinginan pengguna.

c. Kualitas Pelayanan (X3)

Adapun indikator dan itemnya adalah sebagai berikut:

1) Jaminan (*Assurance*)

- a) Pegawai LPSE Pemkab Malang atau LKPP selalu dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

2) Kesegeraan (*Responsiveness*)

- a) Pegawai LPSE Pemerintah Kabupaten Malang atau LKPP pemberian pelayanan segera atas keluhan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*).
- b) Pemberian pelayanan pelatihan kepada pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*).

3) Empati (*emphaty*)

- a) Pegawai LPSE Pemerintah Kabupaten Malang memahami permasalahan yang dihadapi oleh pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*).

a. Kepuasan Pengguna (Y)

Adapun indikator dan itemnya adalah sebagai berikut:

1) Efisiensi (*efficiency*)

- a) Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) dapat menghemat biaya yang dikeluarkan setelah menggunakan sistem.
- b) Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) dapat menghemat waktu setelah menggunakan sistem

2) Efektivitas (*effectiveness*)

- a) Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) lebih mudah bekerja setelah menggunakan Sistem

3) Kepuasan (*satisfaction*)

- a) Secara keseluruhan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) merasa puas setelah menggunakan Sistem

Tabel 3. Indikator dan Item Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna

No	Variabel	Indikator	Item
1	Kualitas sistem (X ₁)	Kemudahan untuk menggunakan (<i>ease to use</i>) Jogiyanto (2007)	Sistem mudah digunakan
			Sistem mudah diakses
		Keluwesan sistem (<i>system flexibility</i>) Jogiyanto (2007)	Sistem mudah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna
			Waktu respon (<i>response time</i>) Jogiyanto (2007)
		Kehandalan sistem (<i>Reliability</i>) Jogiyanto (2007)	Sistem cepat diperbaiki jika mengalami kerusakan
		Keamanan (<i>Security</i>) Jogiyanto (2007)	Jaminan keamanan sistem
2.	Kualitas Informasi (X ₂)	Keakuratan (<i>accuracy</i>) Jogiyanto (2007)	Keakuratan informasi yang ditampilkan sistem
		Kekinian (<i>Currency</i>) Jogiyanto (2007)	Kekinian informasi yang ditampilkan sistem
		Kelengkapan (<i>completeness</i>) Jogiyanto (2007)	Kelengkapan informasi yang ditampilkan sistem
		Ringkas (<i>compendious</i>) Hariyanta (2008)	informasi yang ditampilkan sistem ringkas dan langsung mengenai sasaran yang diperlukan (<i>to the point</i>).
		Kesesuaian (<i>relevance</i>) Jogiyanto (2007)	Informasi yang ditampilkan sistem sesuai dengan keinginan pengguna.

No	Variabel	Indikator	Item
3.	Kualitas Pelayanan (X3)	Jaminan (<i>Assurance</i>) Jogiyanto (2007)	Jaminan kesesuaian waktu pegawai LPSE/LKPP dalam menyelesaikan masalah sistem
		Kesegeraan (<i>Responsiveness</i>) Jogiyanto (2007)	Respon pegawai LPSE/LKPP dalam menerima keluhan pengguna Pemberian pelayanan pelatihan kepada pengguna dalam menggunakan Sistem
		Empati (<i>emphaty</i>) Jogiyanto (2007)	Pemahaman pegawai LPSE Pemkab Malang terhadap permasalahan sistem yang dialami pengguna
4.	Kepuasan Pengguna (Y)	Efisiensi (<i>efficiency</i>) McGill et al. (2003)	Penghematan biaya setelah menggunakan sistem Penghematan waktu setelah menggunakan sistem
		Efektivitas (efektivitas) McGill et al. (2003)	Kemudahan bekerja setelah menggunakan Sistem
		Kepuasan (<i>satisfaction</i>) McGill et al. (2003)	Secara keseluruhan pengguna merasa puas setelah menggunakan Sistem

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner yang disusun berdasarkan kisi-kisi teoritis dalam bentuk Skala Likert. Menurut Sugiyono (2010:93), “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam penelitian ini diberikan lima alternatif jawaban yang harus dijawab responden yang jabarkan pada tabel 3:

Tabel4. Alternatif Jawaban Responden

No.	Jawaban	Skor
1.	Option A	5
2.	Option B	4
3.	Option C	3
4.	Option D	2
5.	Option E	1

(Sumber: Sugiyono, 2010 : 93)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2010:80) menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan data yang diperoleh maka populasi dalam penelitian ini terdiri atas:

- a. Unit Layanan Pengadaan/Pejabat Pengadaan yang selanjutnya disebut ULP Pemerintah Kabupaten Malang sebanyak 26 orang.
- b. Penyedia Barang/Jasa yang telah terverifikasi 93 perusahaan.
- c. Pegawai LPSE Pemerintah Kabupaten Malang sebanyak 4 orang.

Sehingga total populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 123 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Prosedur penarikan sampel

pada penelitian ini menggunakan metode sensus yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel. Mengingat jumlah populasi sedikit, maka seluruh populasi dijadikan sampel. Oleh karena itu jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 123 orang.

E. Teknik Pengumpulan data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Menyebarkan kuisioner

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuisioner, yaitu dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara terstruktur kepada responden untuk dijawab. Kuisioner tersebut berisikan pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah tersusun berdasarkan pilihan jawaban, format jawaban dari kuisioner disusun dengan menggunakan Skala Likert.

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan keterangan-keterangan yang dapat diperoleh dari dokumen perusahaan yang dapat menunjang penelitian ini meliputi tampilan dari web LPSE dan data pengguna LPSE Pemerintah Kabupaten Malang hingga tahun 2014.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati dengan mengumpulkan data atau merekam berbagai informasi yang diperlukan (Sugiyono, 2010:102). Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuisisioner

Sejumlah pertanyaan tertulis disusun dan diajukan kepada responden. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih dan dijawab secara langsung oleh responden.

2. Alat dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan menggunakan alat-alat seperti alat tulis dan flashdisk yang difungsikan untuk mencatat dan menyimpan data yang diperlukan. Dokumen yang dimaksudkan adalah dokumen yang didalamnya terdapat informasi tentang organisasi meliputi jumlah pegawai ULP, perusahaan yang telah terverifikasi, jumlah pegawai LPSE dan lain sebagainya.

G. Uji Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji kuisisioner layak atau tidak digunakan sebagai instrumen penelitian. Uji validitas dan reliabilitas

terhadap pertanyaan dalam kuisisioner penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS statistics 16.

1. Uji Validitas

Suatu angket dinyatakan valid jika dapat mengukur apa yang dituju. Menurut (Sugiyono 2010:121) uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuisisioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Uji validitas terhadap butir pertanyaan dalam kuisisioner dapat dilakukan dengan SPSS, yaitu dengan melihat hasil output *Corrected Item Total Correlation* dari masing-masing butir pertanyaan. Syarat minimum untuk dianggap valid adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($dk = n - 2$ dan $\alpha = 5\%$). Jika ada pertanyaan dari angket yang tidak valid maka akan dihapus atau dieliminasi karena sudah dapat terwakili oleh pertanyaan-pertanyaan yang valid.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dapat dinyatakan reliabel (dapat dipercaya) jika setelah digunakan beberapa kali dapat memberikan hasil pengukuran yang relatif sama atau dengan kata lain hasil dari beberapa kali pengukuran tersebut homogen. Menurut Arikunto (2010:221) suatu instrumen cukup dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk mengetahui konsep kesetaraan untuk tiap butir pertanyaan (sebanyak N butir pertanyaan

atau soal) dapat menggunakan rumus Alpha Croonbach dimana dapat dipergunakan baik untuk instrumen yang jawabannya berskala (tersedia opsi jawaban lebih dari dua) maupun jika dikehendaki, yang bersifat dikhotomis (hanya dua jawaban). Berikut merupakan rumus Alpha Cronboach:

$$r = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

r : Koefisien reliabilitas yang dicari

k : Jumlah butir pertanyaan (soal)

$\sum \sigma_i^2$: Varians butir-butir pertanyaan (soal)

σ^2 : Varians total

H. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2010:206). Dengan demikian, akan diperoleh frekuensi, presentasi, dan rata-rata skor jawaban responden untuk masing-masing item pertanyaan yang ada pada setiap variabel. Setelah itu skor yang diperoleh dari masing-masing item variabel tersebut selanjutnya dianalisis guna

mengungkapkan fenomena yang terdapat pada tiap variabel sesuai dengan persepsi responden.

2. Analisis Korelasional

Menurut Sugiyono (2010:226), “Kuatnya hubungan antar variabel dinyatakan dalam koefisien korelasi“. Hubungan dua variabel atau lebih dikatakan hubungan positif bila nilai suatu variabel ditingkatkan, maka akan meningkatkan variabel yang lain, dan sebaliknya bila satu variabel diturunkan maka akan menurunkan nilai variabel yang lain. Sebaliknya hubungan dua variabel atau lebih dikatakan hubungan negatif, bila nilai satu variabel dinaikkan maka akan menurunkan nilai variabel yang lain, dan juga sebaliknya bila nilai satu variabel diturunkan, maka akan menaikkan nilai variabel yang lain (Sugiyono 2010:225). Untuk menguji hubungan antar variabel tersebut adalah dengan menggunakan analisis Korelasi Product Moment, Korelasi Ganda dan Korelasi Parsial.

a. Analisis korelasi product moment

Teknik korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau ratio dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama. Berikut merupakan rumus yang digunakan untuk koefisien korelasi product moment:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2 y^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Korelasi antara variabel x dan y

$\sum xy$: Jumlah perkalian x dan y

x^2 : Kuadrat dari x

y^2 : Kuadrat dari y

Pengujian signifikansi koefisien korelasi product moment dapat dihitung dengan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

b. Korelasi Parsial

Korelasi parsial digunakan untuk menganalisis atau mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat, dimana salah satu variabel bebasnya dibuat tetap/dikendalikan (Sugiyono 2010:235). Jadi korelasi parsial merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih, setelah variabel lainnya yang diduga dapat mempengaruhi hubungan variabel tersebut tetap/dikendalikan. Adapun korelasi parsial terdiri atas:

- 1) Korelasi parsial antara kualitas sistem (X1) dengan kepuasan pengguna (Y), apabila kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) dikontrol.

$$r_{y1.23} = \frac{r_{y1.2} - r_{y3.2}r_{31.2}}{\sqrt{[1 - (r_{y3.2}^2)]}\sqrt{[1 - (r_{31.2}^2)]}}$$

- 2) Korelasi parsial antara kualitas informasi (X2) dengan kepuasan pengguna (Y), apabila kualitas sistem (X1) dan kualitas pelayanan (X3) dikontrol.

$$r_{y2.31} = \frac{r_{y2.3} - r_{y1.3}r_{12.3}}{\sqrt{[1 - (r_{y1.3}^2)]}\sqrt{[1 - (r_{12.3}^2)]}}$$

- 3) Korelasi parsial antara kualitas pelayanan (X3) dengan kepuasan pengguna (Y), apabila kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) dikontrol.

$$r_{y3.12} = \frac{r_{y3.1} - r_{y2.1}r_{23.1}}{\sqrt{[1 - (r_{y2.1}^2)]}\sqrt{[1 - (r_{23.1}^2)]}}$$

Untuk menguji korelasi parsial yang ditemukan itu signifikan atau tidak, maka perlu diuji t dengan rumus:

$$t = \frac{r_p \sqrt{n - 3}}{\sqrt{1 - r_p^2}}$$

c. Korelasi Ganda

Korelasi ganda (*multiple correlation*) merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel bebas secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel terikat (Sugiyono 2010:232).

Rumus korelasi ganda dengan tiga variabel bebas dan satu variabel terikat ditunjukkan dengan rumus:

$$R_{Y.X_1X_2X_3} = \sqrt{\frac{r_{yx_1}^2 + r_{yx_2}^2 + r_{yx_3}^2 - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{yx_3}}{1 - r_{x_1x_2x_3}^2}}$$

Keterangan:

$r_{yx_1x_2x_3}$: Korelasi ganda antara variabel X1, X2, X3 dengan variabel Y

r_{yx_1} : Korelasi sederhana antara variabel X1 dengan variabel Y

r_{yx_2} : Korelasi sederhana antara variabel X2 dengan variabel Y

r_{yx_3} : Korelasi sederhana antara variabel X3 dengan variabel Y

$r_{x_1x_2x_3}$: Korelasi sederhana antara variabel X1, X2, X3

Pengujian signifikansi terhadap koefisien korelasi ganda dapat menggunakan uji F dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Keterangan:

R = koefisien korelasi ganda

k = jumlah variabel independen

n = jumlah sampel

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memenuhi apakah model regresi dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias jika memenuhi persyaratan BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*) yakni berdistribusi normal dan tidak terdapat heterokedasitas, multikolinieritas, dan autokorelasi. Uji asumsi klasik dilakukan dalam program SPSS 16 yang terdiri atas:

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data yang ada mengikuti atau mendekati distribusi normal, yaitu distribusi dengan bentuk lonceng (*bell shaped*) atau tidak (Setyadharma, 2010:2). Sehingga, data yang baik adalah data yang mempunyai pola distribusi normal, yang

terlihat dari sebaran data yang bergerombol di sekitar garis uji dan tidak ada data yang terletak jauh dari sebaran data. Teknik uji normalitas yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan uji kolmogorov-smirnov.

b. Uji Autokorelasi

Menurut Hasan (2003:285) autokorelasi berarti terdapatnya korelasi antar anggota sampel atau data pengamatan yang diurutnya berdasarkan waktu, sehingga munculnya suatu datum dipengaruhi oleh datum sebelumnya. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson (uji DW) dengan menggunakan rumus yang disebut statistik d Durbin-Watson, yaitu sebagai berikut:

$$d = \frac{\sum(e_n - e_{n-1})^2}{\sum e_n^2}$$

Hipotesis yang diuji adalah:

Ho: $p = 0$ (baca: hipotesis nolnya adalah tidak ada autokorelasi)

Ha: $p \neq 0$ (baca: hipotesis alternatifnya adalah ada autokorelasi)

Adapun ketentuannya sebagai berikut:

- 1) Bila nilai DW berada di antara d_U sampai dengan $4 - d_U$ maka koefisien autokorelasi sama dengan nol. Artinya, tidak ada autokorelasi.
- 2) Bila nilai DW lebih kecil daripada d_L , koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol. Artinya ada autokorelasi positif.
- 3) Bila nilai DW terletak di antara d_L dan d_U , maka tidak dapat disimpulkan.

- 4) Bila nilai DW lebih besar daripada 4 - dL, koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol. Artinya ada autokorelasi negatif.
- 5) Bila nilai DW terletak di antara 4 - dU dan 4- dL, maka tidak dapat disimpulkan.

c. Uji multikolinieritas

Multikolinieritas berarti antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model regresi saling berkorelasi linier (Hasan 2003:287). Jika terdapat hubungan linier antar sesama variabel bebas maka dapat dikatakan model terkena masalah multikolinier. Ada banyak cara untuk menentukan apakah suatu model memiliki gejala multikolinieritas, salah satu uji yang dipakai yaitu uji VIF. Cara yang digunakan adalah dengan melihat apakah nilai VIF untuk masing-masing variabel lebih besar dari 10 atau tidak.

d. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas berarti variansi (varians) variabel tidak sama untuk semua pengamatan (Hasan 2003:288). Adanya heterokedastisitas dalam regresi dapat diketahui dengan menggunakan beberapa cara antara lain uji koefisien korelasi Spearman, uji park, dan uji Glesjer. Dalam penelitian ini menggunakan uji Glesjer. Uji glesjer secara umum dinotasikan sebagai berikut:

$$|e| = b_1 + b_2 X_2 + v$$

Keterangan:

|e| : Nilai Absolut dari residual yang dihasilkan dari regresi model

X2 : Variabel penjelas

Bila variabel penjelas secara statistik signifikan mempengaruhi residual maka dapat dipastikan model ini memiliki masalah Heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hipotesis yang dikemukakan sebelumnya, maka analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menguji apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2010:277) analisis ini berguna apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel bebasnya minimal dua. Analisis ini juga berguna untuk mengetahui variabel bebas manakah yang paling berpengaruh diantara variabel-variabel yang lain terhadap variabel terikat dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat (Kepuasan Pengguna)

a : Konstanta

- X_1 : Kualitas Sistem
 X_2 : Kualitas Informasi
 X_3 : Kualitas Pelayanan
 b_1, b_2, b_3 : Koefisien regresi parsial

5. Uji Hipotesis

Selanjutnya untuk menganalisis kualitas sistem (X_1), kualitas Informasi (X_2), kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan pengguna (Y) maka perlu dilakukan uji hipotesis. Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara simultan maupun secara parsial. Berkaitan dengan hal ini beberapa alat analisis yang digunakan yaitu:

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tahapan uji F menurut Arikunto (1998:160) sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis

H_0 : $b_1 = b_2 = b_3$, tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 : $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, minimal ada satu pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

- 2) Menentukan tingkat signifikan (α) dengan *degree of freedom* (df) dengan rumus $n-k-1$ dengan tujuan untuk menentukan F_{hitung} dengan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{R^2/(k-1)}{(1-r^2)/(n-k)}$$

Keterangan :

R^2 = Koefesien Determinasi

$1 - r^2$ = Residual Sum of Squared

n = jumlah observasi

k = jumlah variabel bebas

- 3) Membandingkan hasil F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Artinya variasi dari model regresi berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Artinya variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam uji ini adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$, tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_1 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, minimal ada satu pengaruh dari implementasi variabel bebas terhadap variabel terikat.

2) Menentukan nilai t_{hitung} dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{b}{S_e}$$

Keterangan:

$t = t_{hitung}$ yang selanjutnya dibandingkan dengan

t_{tabel}

b = koefisien regresi

S_e = standar *error*

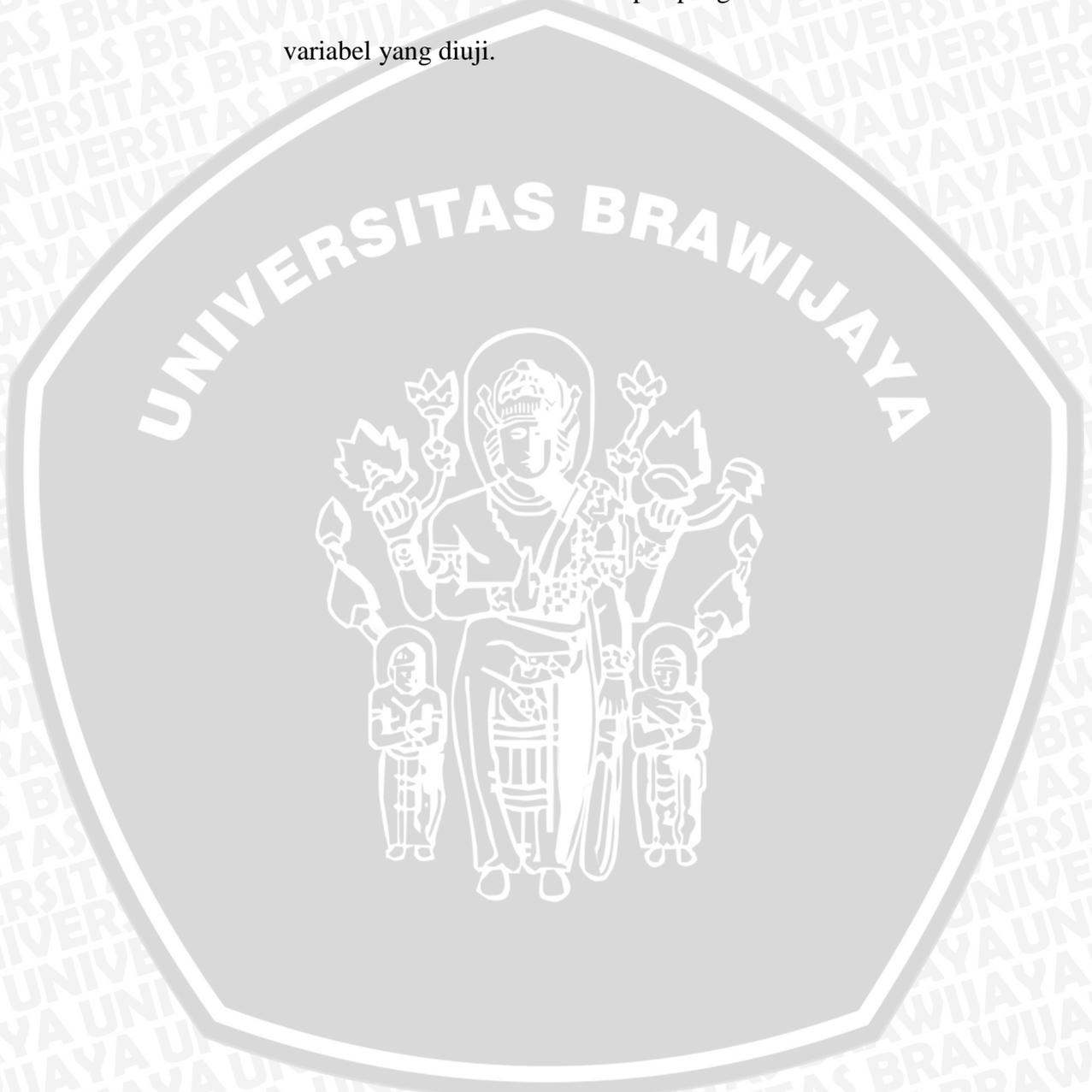
3) Membandingkan t_{hitung} (t_h) dengan t_{tabel} (t_t) dengan $\alpha = 0,05$ dengan kriteria sebagai berikut:

a) $t_h > t_t$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Artinya variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dan terdapat pengaruh di antara kedua variabel yang diuji.

b) $t_h < t_r$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Artinya variasi variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikat dan tidak terdapat pengaruh di antara kedua variabel yang diuji.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Deskripsi umum lokasi Kabupaten Malang

a. Sejarah Kabupaten Malang

Kabupaten Malang adalah salah satu Kabupaten di Jawa Timur, berjarak 90km dari Kota Surabaya. Karena letaknya yang tinggi sebagian besar wilayah Kabupaten Malang memiliki udara yang sejuk dan nyaman untuk dikunjungi bahkan sebagai tempat tinggal saat akhir pekan.

Berdirinya pemerintahan di daerah Malang yang kemudian dikenal sebagai Kabupaten Malang, ditinjau dari berbagai peninggalan sejarah membuktikan adanya hubungan sejarah dengan pusat Kerajaan Kanjuruhan di sekitar daerah Dinoyo sejak abad VIII masehi. Kabupaten Malang mempunyai kesinambungan sejarah yang tua, sejak abad XX SM dengan abad VIII masehi sampai pembentukannya secara formal sebagai kabupaten pada abad XIX. Petunjuk adanya kesinambungan sejarah Kabupaten Malang dengan pusat-pusat pemerintahan masa lalu, berupa Piagam/Prasasti baik dari batu maupun tembaga yang dikeluarkan oleh Raja, Wakil Raja, Penguasa Kerajaan, Keluarga Raja yang menyebutkan nama-nama desa atau satuan tempat tinggal yang sekarang berada di wilayah Kabupaten Malang.

Bukti-bukti tertulis itu berasal dari jaman yang berbeda-beda. Sebagai bukti, berikut nama-nama desa yang tersebut dalam prasasti dan masih digunakan hingga sekarang :

- 1) Kanjuruhan, tersebut dalam Prasasti tahun 760 M, sekarang menjadi Kejuron atau desa dekat Dinoyo.
- 2) Balandit, tersebut dalam prasasti tahun 929 M, sekarang menjadi Wendit/Mendit desa di Kecamatan Pakis.
- 3) Turryan, tersebut dalam prasasti tahun 929 M, sekarang menjadi Turen. Prasasti ini menjadi punden (watu godhek) di sebelah selatan pasar Turen.
- 4) Hantang, tersebut dalam prasasti tahun 1135 M, sekarang menjadi Ngantang.
- 5) Katinden, tersebut dalam prasasti tahun 1395 M, kini menjadi Ketindan (Lawang).
- 6) Panawijan, tersebut dalam prasasti tahun 943 M, kini menjadi Polowijen desa di sebelah utara kota Malang.
- 7) Kabalon, terdapat dalam naskah Pararaton (XVI M) suatu mandala para pertapa dan Brahmana kini desa di Cemoro Kandang.
- 8) Mandaragiri, terdapat dalam naskah Negarakertagama tahun 1365 M, menjadi Mondoroko di Singosari.

Sejak jaman dahulu wilayah Kabupaten Malang mempunyai peranan penting di bidang pemerintahan, yaitu sebagai pusat pemerintahan Kerajaan Kanjuruhan (abad VIII) dan kerajaan Singasari (abad XIII). Ketika pusat kerajaan berada di luar Kabupaten Malang, daerah Kabupaten Malang tetap merupakan wilayah penting, sebagai contoh :

- 1) Pada masa pemerintahan Dinasti Isyana di bawah kekuasaan Raja Sindok, sebagian besar prasastinya tersebar di wilayah Kabupaten Malang.
- 2) Pada masa pemerintahan Jayabaya (Kediri) wilayah Hantang dijadikan perdikan/sima (bebas dari pajak)
- 3) Pada masa pemerintahan raja-raja Majapahit, di Malang ditempatkan pejabat-pejabat tinggi kerajaan Majapahit

b. Keadaan Geografis

Kabupaten Malang terletak pada 112° 03'5" sampai 112° 57'00" Bujur Timur 7044'55011" sampai 8026'35045" Lintang Selatan. Kabupaten di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Pasuruan dan Kabupaten Mojokerto, timur berbatasan dengan Kabupaten Probolinggo dan Kabupaten Lumajang, barat berbatasan dengan Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri dan selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia

Dengan kondisi di atas, maka Kabupaten Malang adalah kabupaten terluas kedua di Pulau Jawa setelah Kabupaten Banyuwangi.

Sebagian besar wilayahnya berupa pegunungan. Bagian barat dan barat laut berupa pegunungan, dengan puncaknya Gunung Arjuno (3.339 m) dan Gunung Kawi (2.651 m). Di pegunungan ini terdapat mata air Sungai Brantas, sungai terpanjang di Jawa Timur.

Bagian timur merupakan kompleks Pegunungan Bromo-Tengger-Semeru, dengan puncaknya Gunung Bromo (2.392 m) dan Gunung Semeru (3.676 m). Gunung Semeru adalah gunung tertinggi di Pulau Jawa. Kota Malang sendiri berada di cekungan antara kedua wilayah pegunungan tersebut. Bagian selatan berupa pegunungan dan dataran bergelombang. Dataran rendah di pesisir selatan cukup sempit dan sebagian besar pantainya berbukit.

Kabupaten Malang memiliki potensi pertanian dengan iklim sejuk. Daerah utara dan timur banyak digunakan untuk perkebunan apel. Daerah pegunungan di barat banyak ditanami sayuran dan menjadi salah satu penghasil sayuran utama di Jawa Timur. Daerah selatan banyak digunakan ditanami tebu dan hortikultura, seperti salak dan semangka. Selain perkebunan teh, Kabupaten Malang juga berpotensi untuk perkebunan kopi, dan coklat (daerah pegunungan Kecamatan Tirtoyudo). Hutan jati banyak terdapat di bagian selatan yang merupakan daerah pegunungan kapur.

2. Gambaran Umum Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)

Pemerintah Kabupaten Malang

Hingga saat ini Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kabupaten Malang belum berdiri secara independen melainkan bersifat *ad hoc* yaitu melekat pada Bagian Pengelola Data Elektronik dengan kata lain LPSE Pemerintah Kabupaten Malang merupakan tugas tambahan Bagian Pengelola Data Elektronik (PDE) sampai dibentuknya Unit LPSE berbentuk SKPD. Berikut merupakan tugas pokok, fungsi, dan struktur organisasi LPSE yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2014 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Pemerintah Kabupaten Malang.

a. Tugas Pokok LPSE:

- 1) Memfasilitasi PA/KPA mengumumkan rencana umum pengadaan;
- 2) Memfasilitasi ULP menayangkan pengumuman pelaksanaan pengadaan;
- 3) Memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan melaksanakan pemilihan penyedia barang/jasa secara elektronik;
- 4) Memfasilitasi Penyedia barang/Jasa dan pihak-pihak yang berkepentingan menjadi Pengguna SPSE.

b. LPSE menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan program kegiatan, ketatausahaan, evaluasi dan pelaporan pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa secara Elektronik;
- 2) Pengelolaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-procurement*) dan infrastrukturnya;
- 3) Pelaksanaan registrasi dan verifikasi Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-procurement*);
- 4) Pelaksanaan pelayanan pelatihan dan dukungan teknis pengoperasian Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-procurement*).

c. Struktur Organisasi LPSE

Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2014 Bagian Kedua Pasal 4 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Pemerintah Kabupaten Malang, susunan organisasi LPSE beserta tugasnya adalah sebagai berikut:

- 1) Kepalamempunyai tugas:
 - a) Memimpin organisasi LPSE;
 - b) Menjalankan tugas dan fungsi LPSE.
- 2) Sekretaris mempunyai tugas:
 - a) Mengkoordinir kegiatan di lingkungan LPSE;
 - b) Menyelenggarakan pengelolaan administrasi umum untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi LPSE;

- c) Menyelenggarakan hubungan kerja di bidang administrasi dengan lembaga terkait;
- d) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Ketua

LPSE

sesuai dengan tugas dan fungsinya.

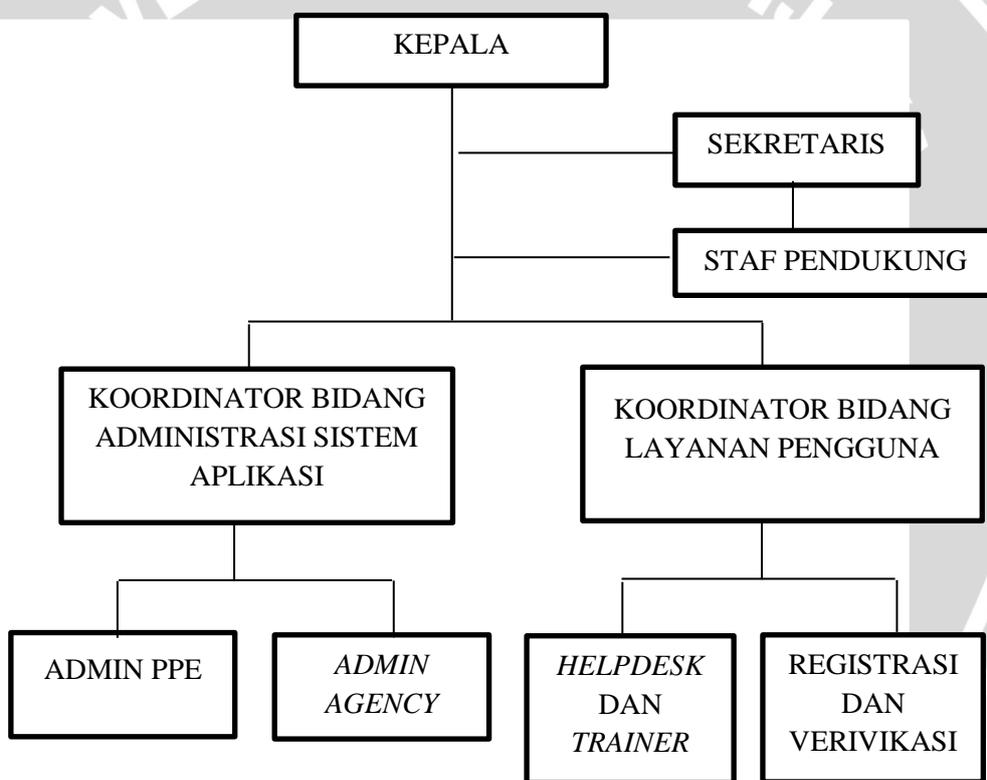
- 3) Koordinator Bidang Administrasi Sistem Aplikasi membawahi Admin PPE dan *Admin Agency* yang mempunyai tugas:

- a) Menyiapkan perangkat teknis sistem informasi software dan hardware;
- b) Memelihara server LPSE dan perangkat lainnya;
- c) Menangani permasalahan teknis sistem informasi untuk menjamin kehandalan dan ketersediaan layanan;
- d) Memberikan informasi dan masukan kepada LKPP sebagai pusat pengendali LPSE tentang kendala teknis yang terjadi pada LPSE;
- e) Melaksanakan instruksi teknis dari LKPP.

- 4) Koordinator Bidang Layanan Pengguna membawahi *Helpdesk* dan *Trainer* serta registrasi dan Verifikasi yang mempunyai tugas:

- a) Memberikan layanan konsultasi mengenai proses pengadaan barang/jasa terkait dengan SPSE baik melalui internet, telepon maupun hadir langsung di LPSE;
- b) Membantu proses pendaftaran pengguna LPSE;

- c) Memberikan pelayanan pelatihan pengguna LPSE;
- d) Melakukan sosialisasi kepada pengguna LPSE;
- e) Menjawab pertanyaan tentang fasilitas dan fitur aplikasi LPSE;
- f) Menangani keluhan tentang layanan LPSE;
- g) Mengelola arsip dan dokumen pengguna SPSE.



Gambar 7. Struktur Organisasi LPSE Pemerintah Kabupaten Malang

(Sumber: Peraturan Bupati Malang Nomor 10 Tahun 2014)

3. Pelayanan LPSE Pemerintah Kabupaten Malang

LPSE Pemerintah Kabupaten Malang memberikan pelayanan kepada pengguna khususnya bagi penyedia yang mengalami kesulitan dalam mengakses sistem untuk menggunakan Layanan *Bidding Room* pada hari kerja mulai pukul 10.00-15.00.

B. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini jumlah responden yang berhasil diambil adalah sebanyak 123 orang yaitu pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang. Adapun responden terbagi dalam tiga pihak yaitu:

1. Unit Layanan Pengadaan/Pejabat Pengadaan yang selanjutnya disebut ULP adalah unit organisasi pemerintah yang berfungsi melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa di K/L/D/I.
2. Penyedia Barang/Jasa yang telah terverifikasi yaitu badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang/Pekerjaan Kontruksi/Jasa Konsultasi/Jasa lainnya dan telah terverifikasi pada LPSE Pemerintah Kabupaten Malang.
3. Pegawai LPSE Pemerintah Kabupaten Malang yang terdiri dari Admin PPE, Helpdesk, Admin Agency, Verivikator.

Pengambilan data dilakukan pada bulan Mei-Juli dengan jumlah responden penelitian seperti yang dijelaskan pada tabel 5.

Tabel 5. Jumlah Responden Penelitian

Pihak	Jumlah Responden
ULP/Panitia Pengadaan	26 orang
Penyedia	93 orang
Pegawai LPSE	4 orang
Total	123 orang

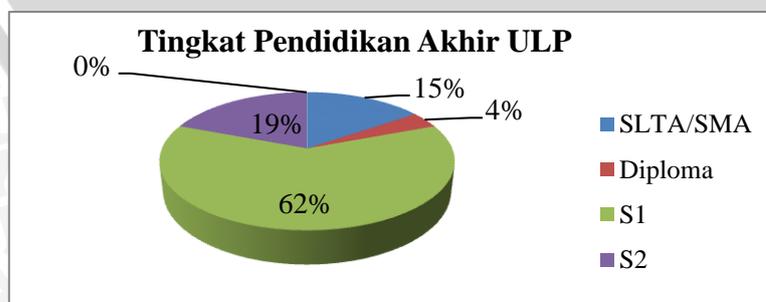
1. Karakteristik Umum

Karakteristik umum responden pada penelitian ini didasarkan pada tingkat pendidikan akhir semua pihak, karena pendidikan dianggap berpengaruh dalam memberikan kontribusi terutama dalam penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang.

Tabel 6. Gambaran Responden ULP Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	%
SLTA/SMA	4	15
Diploma	1	4
S1	16	62
S2	5	19
S3	0	0
Total	26	100

(Sumber: Data kuisisioner)



Gambar 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir ULP

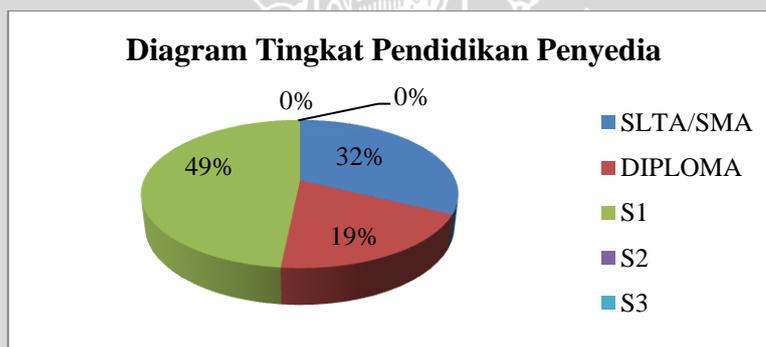


Tabel 7.

Gambaran Responden Penyedia Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	%
SLTA/SMA	30	32
Diploma	18	19
S1	45	49
S2	0	0
S3	0	0
Total	93	100

(Sumber: Data kuisisioner)



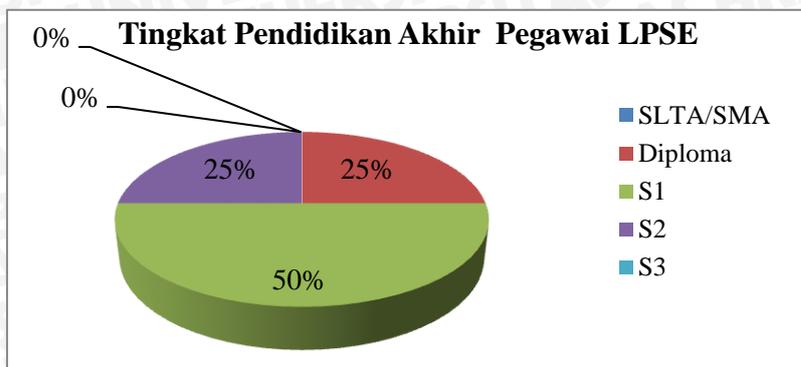
Gambar 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir Penyedia

Tabel 8.

Gambaran Responden Pegawai LPSE Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	%
SLTA/SMA	0	0
Diploma	1	25
S1	2	50
S2	1	25
S3	0	0
Total	4	100

(Sumber: Data kuisisioner)



Gambar 10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir Pegawai ULP

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa tingkat pendidikan akhir panitia/ULP didominasi S1 sebanyak 62% selanjutnya adalah tingkat S2 sebanyak 0,19% kemudian tingkat SLTA/SMA (15%) dan Diploma (4%), hal ini menunjukkan bahwa anggota ULP yang terdiri dari 5 kelompok kerja (Pokja) perwakilan SKPD Pemerintah Kabupaten Malang memiliki tingkat pendidikan rata-rata adalah sarjana dengan kata lain Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bergabung dalam ULP Pemerintah Kabupaten Malang adalah PNS yang berkualitas baik, sehingga besar harapannya akan keberhasilan pelaksanaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang.

Demikian pula dengan tingkat pendidikan akhir karyawan yang menangani sistem *e-Procurement* pada masing-masing penyedia/vendor yang mengikuti tender pada Pemerintah Kabupaten Malang. Tingkat pendidikan akhir mayoritas adalah S1 sebanyak 45% akan tetapi tingkat pendidikan akhir tingkat SLTA/SMA juga cukup besar yaitu sebesar 30% dan yang terakhir adalah Diploma (18%). Oleh karena itu, untuk kedepannya perlu adanya suatu

peningkatan kualitas karyawan khusus pada bagian penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-procurement*), sehingga pelaksanaan tender barang/jasa Pemerintah Kabupaten Malang akan berjalan lebih baik.

Tingkat pendidikan akhir pada pegawai yang menangani LPSE Pemerintah Kabupaten Malang juga dirasa cukup tinggi dimana dari 4 Pegawai tingkat pendidikan akhir terendah adalah Diploma (25%) kemudian S1 (50%) dan terakhir adalah S2 (25%). Dengan tingkat pendidikan akhir pegawai yang tinggi tentunya diharapkan pelayanan yang diberikan akan lebih memuaskan.

Berdasarkan perolehan data responden diatas menunjukkan bahwa sistem *e-Procurement* pada pemerintah Kabupaten Malang telah ditangani oleh pihak-pihak yang kompeten sehingga kedepannya mampu memberikan jaminan serta kontribusi yang lebih baik dalam pengadaan barang/jasa pada Pemerintah Kabupaten Malang pada khususnya.

2. Karakteristik Khusus

a. Unit Layanan Pengadaan (ULP)/Panitia Pengadaan

Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 70 Tahun 2012 pasal 17 ayat (1) tentang Pengadaan Barang dan Jasa, ULP haruslah memiliki sertifikat keahlian pengadaan barang/jasa sesuai dengan kompetensi yang dipersyaratkan. Kepemilikan sertifikat keahlian pada ULP Pemerintah Kabupaten Malang dijelaskan pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 9. Gambaran Kepemilikan Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa ULP Kabupaten Malang

Kepemilikan Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa pada ULP Kabupaten Malang	
Memiliki	23 Pegawai
Belum memiliki	3 Pegawai

(Sumber: Data kuisioner)



Gambar 11. Distribusi Frekuensi Kepemilikan Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa pada ULP Kabupaten Malang

Dari data diatas 88% pegawai yang tergabung dalam ULP/Panitia pengadaan barang/jasa Pemerintah Kabupaten Malang telah memiliki sertifikat keahlian pengadaan barang/jasa sedangkan 12% pegawai belum memiliki sertifikat keahlian pengadaan barang/jasa. Sertifikat keahlian pengadaan barang/jasa harus dimiliki karena merupakan jaminan pegawai tersebut telah diakui oleh pemerintah atas kompetensi dan kemampuan profesi dibidang pengadaan barang/jasa.

b. Penyedia Pengadaan Barang/Jasa

1) Pengelompokan pengadaan barang/jasa pemerintah

Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang dan jasa pada Bab II pasal 4 menyebutkan

Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dikelompokkan dalam beberapa kelompok yaitu:

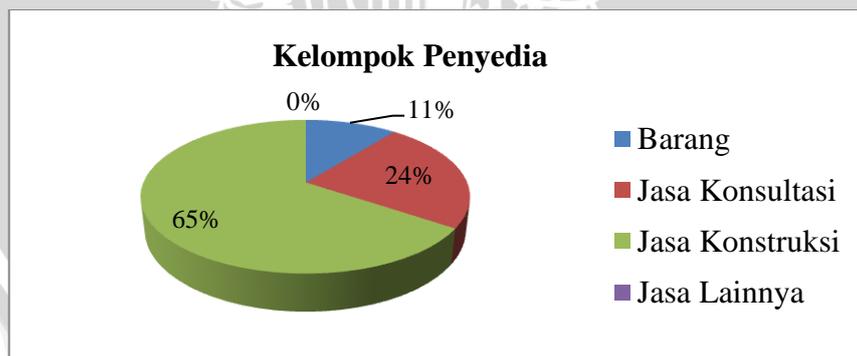
- a) Barang
- b) Jasa Konstruksi
- c) Jasa Konsultasi
- d) Jasa Lainnya

Dengan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tersebut 93 responden penyedia diklasifikasikan dalam beberapa kelompok seperti pada tabel dan gambar berikut ini:

Tabel10. Gambaran Kelompok Pengadaan

Kelompok Pengadaan	Jumlah	%
Barang	10	11
Jasa Konsultasi	22	24
Jasa Kontruksi	61	65
Jasa Lainnya	0	0
Total	93	100

(Sumber: Data kuisisioner)



Gambar 12. Distribusi Frekuensi Kelompok Pengadaan

Dari 93 responden Penyedia yang berhasil dikumpulkan kelompok pengadaan yang paling banyak mengikuti *e-Procurement* pada LPSE Pemerintah Kabupaten Malang adalah kelompok Jasa

Konstruksi yaitu sebesar 65%. Selanjutnya berturut turut adalah kelompok jasa konsultasi (24%) dan kelompok pengadaan barang (11%). Hal ini dikarenakan pada beberapa tahun belakangan ini Pemerintah Kabupaten Malang lebih mengedepankan pada pembangunan infrastruktur oleh sebab itu terdapat persaingan yang besar antar kelompok penyedia jasa konstruksi dalam memenangkan tender.

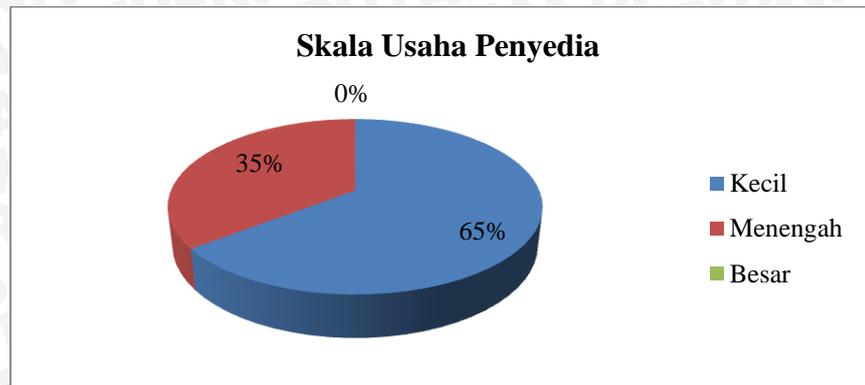
2) Kategori perusahaan penyedia

Skala usaha perusahaan menurut Kementerian Perindustrian terdiri atas: rumah tangga, kecil, menengah, dan besar. Skala perusahaan yang dapat mengikuti *e-procurement* adalah perusahaan yang memiliki surat ijin usaha, sehingga yang masuk kategori hanya perusahaan kecil, menengah besar. Berikut data kategori perusahaan penyedia yang bergabung pada LPSE Pemerintah Kabupaten Malang.

Tabel 11. Gambaran Kategori Perusahaan Penyedia

Kategori Perusahaan	Jumlah	%
Kecil	60	65
Menengah	33	35
Besar	0	0
Total	93	100

(Sumber: Data kuisisioner)



Gambar 13. Distribusi Frekuensi Skala Usaha Penyedia

Dari data tersebut kita dapat mengetahui bahwa penyedia yang mengikuti lelang pada SPSE Pemerintah Kabupaten Malang didominasi oleh badan usaha dengan skala menengah (60%) dan disusul dengan badan usaha dengan skala kecil (40%). Dari data diatas jelas bahwa dengan menggunakan *Procurement* maka akan memberikan peluang yang besar kepada pengusaha dengan skala usaha kecil/menengah untuk bersaing memenangkan tender dengan sehat melalui sistem.

C. Hasil Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Hasil pengujian data dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai *Corrected Item Total Correlation* dari masing-masing butir pertanyaan lebih besar daripada r_{tabel} . Dengan dk (derajat kebebasan) = $n - 2 = 123 - 2 = 121$,

maka diperoleh yaitu r_{tabel} 0,176. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Hasil Uji Validitas

Item	Pearson Correlation	r tabel (n=123, $\alpha=5\%$)	Keterangan	Kesimpulan
X1.1	0,737	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X1.2	0,536	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X1.3	0,523	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X1.4	0,597	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X1.5	0,714	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X1.6	0,551	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X1.7	0,649	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X2.1	0,306	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X2.2	0,506	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X2.3	0,612	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X2.4	0,555	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X2.5	0,518	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X3.1	0,551	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X3.2	0,563	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X3.3	0,704	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X3.4	0,605	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
X3.5	0,723	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
Y1.1	0,786	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
Y1.2	0,788	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
Y1.3	0,824	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid
Y1.4	0,724	0,176	r positif, r hitung > r tabel	Valid

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Dari tabel tersebut dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian adalah valid

2. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian data dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing butir pertanyaan $\geq 0,60$. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 16.0 dengan melakukan uji *Reliability Analysis*. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas

Pertanyaan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan	Kesimpulan
X1.1	0,813	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X1.2	0,843	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X1.3	0,846	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X1.4	0,834	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X1.5	0,816	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X1.6	0,841	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X1.7	0,827	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X2.1	0,771	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X2.2	0,662	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X2.3	0,624	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X2.4	0,648	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X2.5	0,664	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X3.1	0,804	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X3.2	0,800	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X3.3	0,768	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X3.4	0,789	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
X3.5	0,757	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
Y1.1	0,860	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
Y1.2	0,862	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
Y1.3	0,845	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel
Y1.4	0,891	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,60$	Reliabel

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Pada tabel tersebut dinyatakan bahwa semua butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel atau dapat dipercaya. Dari

pengujian instrumen penelitian didapatkan kesimpulan bahwa instrumen penelitian yang dipakai sudah valid dan reliabel

D. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Dengan adanya analisis deskriptif maka akan lebih mudah diketahui variabel-variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3), dan kepuasan pengguna (Y), secara keseluruhan yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuisioner baik yang disajikan dalam angka atau dalam presentase.

1. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem(X1)

Kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi para pengguna dan sistem. Jawaban responden terhadap tujuh item pertanyaan yang diajukan mengenai variabel kualitas sistem diperoleh jawaban seperti tampak pada tabel berikut ini:

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Sistem (X1)

No.	Item	Ops	Jumlah	
			F	%
1.	Kemudahan menggunakan sistem	a. Sangat mudah	0	0,0
		b. Mudah	48	39,0
		c. Cukup mudah	63	51,2
		d. Kurang mudah	12	9,8
		e. Sulit	0	0,0
2.	Sistem dapat diakses kapanpun (24 jam)	a. Selalu dapat diakses	8	6,5
		b. Hampir selalu	95	77,2
		c. Jarang	18	14,6
		d. Hampir tidak pernah	2	1,6
		e. Sama sekali tidak pernah	0	0,0

(Sumber: Data kuisioner)

No.	Item	Ops	Jumlah	
			F	%
3.	Sistem dapat diakses pengguna dimana saja	a. Selalu dapat diakses dimana saja	26	21,1
		b. Hampir selalu dapat diakses dimana saja	70	56,9
		c. Jarang dapat diakses di mana saja	27	22,0
		d. Kurang dapat diakses dimana saja	0	0,0
		e. Sama sekali tidak pernah dapat diakses dimana saja	0	0,0
4.	Adaptasi sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna	a. Sangat mudah	3	2,4
		b. Mudah	43	35,0
		c. Cukup mudah	72	58,5
		d. Kurang mudah	5	4,1
		e. Sulit	0	0,0
5.	Respon sistem terhadap semua perintah yang diberikan	a. Sangat cepat	2	1,6
		b. Cepat	37	30,1
		c. Cukup cepat	70	56,9
		d. Kurang cepat	14	11,4
		e. Lambat	0	0,0
6.	Kecepatan sistem dapat diperbaiki bila mengalami kerusakan	a. Sangat cepat	0	0,0
		b. Cepat	54	43,9
		c. Cukup cepat	59	48,0
		d. Kurang cepat	10	8,1
		e. Lambat	0	0,0
7	Jaminan keamanan sistem	a. Sangat aman	7	5,7
		b. Aman	52	42,3
		c. Cukup aman	64	52,0
		d. Tidak aman	0	0,0
		e. Sangat tidak aman	0	0,0

(Sumber: Data kuisioner)

Dari hasil kuisioner variabel X1 (kualitas sistem) terdapat beberapa item variabel dengan sejumlah pertanyaan yang akan dibahas satu persatu sebagai berikut:

a. Kemudahan untuk menggunakan (*ease to use*)

Kemudahan untuk menggunakan merupakan indikator untuk mengetahui seberapa mudah Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) tersebut digunakan sejak pertama kali digunakan oleh pengguna.

- 1) Pada pertanyaan pertama (Apakah sistem tergolong mudah untuk digunakan sejak pertama kali?), 48 responden (39,0%) menjawab sistem tergolong mudah digunakan, 63 responden (51,2%) mengatakan sistem tergolong cukup mudah digunakan, 12 responden (9,8%) mengatakan bahwa sistem tergolong kurang mudah digunakan, tidak terdapat responden yang mengatakan bahwa sistem tersebut tergolong sangat mudah digunakan dan tergolong sulit untuk digunakan
- 2) Pada pertanyaan kedua (Apakah sistem dapat diakses selama 24 jam?), 8 responden (6,5%) menjawab sistem selalu dapat diakses 24 jam, 95 responden (77,2%) menjawab sistem hampir selalu dapat diakses 24 jam, 18 responden (14,6%) menjawab sistem jarang dapat diakses 24 jam, 2 responden (1,6%) menjawab sistem selalu dapat diakses 24 jam, dan terdapat responden yang menjawab sistem hampir tidak pernah dan sama sekali tidak pernah dapat diakses selama 24 jam.
- 3) Pada pertanyaan ketiga (Apakah sistem selalu dapat diakses dimanapun?), 26 responden (21,1%) menjawab sistem selalu

dapat diakses dimana saja, 70 responden (56,9%) menjawab sistem hampir selalu dapat diakses dimana saja, 27 responden (22%) menjawab sistem selalu dapat diakses dimanapun, dan tidak terdapat responden yang menjawab sistem hampir kurang dapat diakses dimana saja dan sama sekali tidak pernah dapat diakses dimanapun.

b. Keluwesan sistem (*system flexibility*)

Keluwesan sistem merupakan kemampuan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) untuk mudah beradaptasi dengan kebutuhan pengguna baik kebutuhan ULP, Penyedia, atau LPSE Pemerintah Kabupaten Malang.

- 1) Pada pertanyaan keempat (Apakah sistem mudah beradaptasi dengan kebutuhan pengguna yang semakin kompleks?), 3 responden (2,4%) menjawab sistem sangat mudah untuk beradaptasi, 43 responden (35%) menjawab sistem mudah beradaptasi, 72 responden (58,5%) menjawab sistem cukup mudah beradaptasi, 5 responden (4,1%) menjawab sistem kurang mudah beradaptasi, dan tidak terdapat responden menjawab sistem sulit beradaptasi.

c. Waktu respon (*response time*)

Waktu respon merupakan kecepatan mudah Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) dalam merespon semua perintah pengguna.

1) Pada pertanyaan kelima (Apakah sistem merespon dengan cepat semua perintah pengguna?), 2 responden (1,6%) menjawab sistem sangat cepat dalam merespon perintah, 37 responden (30,1%) menjawab sistem cepat dalam merespon perintah, 70 responden (56,9%) menjawab sistem cukup cepat dalam merespon perintah, 14 responden (11,4%) menjawab sistem kurang cepat dalam merespon perintah, dan tidak terdapat responden yang menjawab sistem lambat dalam menerima perintah.

d. Keandalan sistem (*reliability*)

Sebagai sistem yang wajib diterapkan di Indonesia dalam melakukan pengadaan barang/jasa perlu dilakukan pengukuran terhadap kekuatan sistem, Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) akan semakin berkualitas apabila didukung dengan sistem yang handal.

1) Pertanyaan keenam (Apabila sistem mengalami kerusakan apakah dengan cepat dapat diperbaiki?), 54 responden (43,9%) menjawab cepat diperbaiki, 59 responden (48%) menjawab cukup cepat diperbaiki, 10 responden (8,1%) menjawab kurang cepat diperbaiki, dan tidak ada terdapat responden yang menjawab sistem sangat cepat diperbaiki dan lambat diperbaiki.

e. Keamanan (*security*)

Keamanan merupakan jaminan keamanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) yang diberikan kepada pengguna

sehingga tidak mudah disalahgunakan oleh pihak yang bertanggungjawab.

- 1) Pertanyaan ketujuh (Apakah sistem terjamin keamanannya?), 7 responden (5,7%) menjawab sistem sangat aman terjamin keamanannya, 52 responden (42,3%) menjawab sistem aman terjamin keamanannya, 64 responden (52%) menjawab sistem cukup aman terjamin keamanannya, dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak terjamin keamanannya dan sangat tidak terjamin keamanannya.

2. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X2)

Kualitas informasi, digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi (Jogiyanto, 2007:15). Jawaban responden terhadap lima item pertanyaan yang diajukan mengenai variabel kualitas informasi adalah sebagai berikut:

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Informasi (X2)

No.	Item	Ops	Jumlah	
			F	%
1.	Keakuratan informasi yang disajikan sistem	a. Sangat akurat	31	25,2
		b. Akurat	49	39,8
		c. Cukup akurat	43	35,0
		d. Tidak akurat	0	0,0
		e. Sangat tidak akurat	0	0,0
2.	Kekinian informasi yang disajikan sistem	a. Selalu informasi terkini	9	7,3
		b. Hampir selalu informasi terkini	102	82,9
		c. Jarang informasi terkini	5	4,1
		d. Hampir tidak pernah informasi terkini	7	5,7

No.	Item	Ops	Jumlah	
			F	%
		e. Sama sekali tidak pernah informasi terkini	0	0
3.	Kelengkapan informasi yang disajikan	a. Sangat lengkap	4	3,3
		b. Lengkap	36	29,3
		c. Cukup lengkap	83	67,5
		d. Kurang lengkap	0	0,0
		e. Tidak lengkap	0	0,0
4.	Informasi yang disajikan sistem ringkas dan mengenai sasaran	a. Sangat ringkas dan sangat mengenai sasaran	3	2,4
		b. Ringkas dan mengenai sasaran	36	29,3
		c. Cukup ringkas dan cukup mengenai sasaran	84	68,3
		d. Kurang ringkas dan kurang mengenai sasaran	0	0,0
		e. Tidak ringkas dan tidak mengenai sasaran	0	0,0
5.	Informasi yang disajikan sistem sesuai dengan keinginan pengguna	a. Sangat sesuai	2	1,6
		b. Sesuai	68	55,3
		c. Cukup sesuai	53	43,1
		d. Tidak sesuai	0	0,0
		e. Sangat tidak sesuai	0	0,0

(Sumber: Data kuisioner)

a. Ketelitian (*accuracy*)

Ketelitian informasi artinya informasi pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) harus bebas dari kesalahan-kesalahan, tidak bias, dan tidak menyesatkan.

- 1) Pertanyaan kedelapan (Apakah seluruh informasi yang disajikan sistem akurat?), 31 responden (25,2%) menjawab seluruh informasi yang disajikan sistem sangat akurat, 49 responden (39,8%) menjawab informasi yang disajikan akurat, 43 responden (35%) menjawab informasi yang disajikan sistem

cukup akurat, dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak akurat dan sangat tidak akurat.

b. Kekinian (*timeliness*)

Kekinian informasi artinya seluruh informasi pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) yang disajikan oleh sistem

- 1) Pertanyaan kesembilan (Apakah informasi yang disajikan sistem selalu informasi terkini?), 9 responden (7,3%) menjawab informasi yang disajikan sistem selalu informasi terkini, 102 responden (82,9%) menjawab informasi yang disajikan sistem hampir selalu informasi terkini, 5 responden (4,1%) menjawab informasi yang disajikan sistem jarang informasi terkini, 7 responden (5,7%) menjawab informasi yang disajikan sistem hampir tidak pernah informasi terkini, dan tidak terdapat responden yang menjawab informasi yang disajikan sistem sama sekali tidak pernah informasi terkini.

c. Kelengkapan (*completeness*)

Kelengkapan informasi artinya informasi yang disajikan oleh pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) haruslah informasi yang benar-benar lengkap

- 1) Pertanyaan kesepuluh (Apakah seluruh informasi yang disajikan sistem sudah lengkap?), 4 responden (3,3%) menjawab seluruh informasi yang disajikan sistem sangat lengkap, 36 responden (29,3%) menjawab informasi yang disajikan sistem lengkap, 83

responden (67,5%) menjawab informasi yang disajikan sistem cukup lengkap, dan tidak terdapat responden yang menjawab informasi yang disajikan sistem kurang lengkap dan tidak lengkap.

d. Ringkas (*compendious*)

Informasi yang ringkas artinya pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) memberikan informasi yang ringkas dan langsung mengenai sasaran (*to the point*)

1) Pertanyaan ke-11 (Apakah seluruh informasi yang disajikan ringkas dan langsung mengenai sasaran?), 3 responden (2,4%) menjawab seluruh informasi yang disajikan sistem sangat ringkas dan sangat mengenai sasaran, 36 responden (29,3%) menjawab seluruh informasi yang disajikan sistem ringkas dan mengenai sasaran, 84 responden (68,3%) menjawab seluruh informasi yang disajikan sistem cukup ringkas dan cukup mengenai sasaran, dan tidak terdapat responden yang menjawab informasi yang disajikan kurang ringkas dan kurang mengenai sasaran serta tidak ringkas dan tidak mengenai sasaran.

e. Kesesuaian (*relevance*)

Kesesuaian informasi artinya informasi pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) haruslah sesuai dengan keinginan pengguna.

1) Pertanyaan ke-12 (Apakah seluruh informasi yang disajikan sistem telah sesuai dengan keinginan pengguna?), 2 responden (1,6%) menjawab informasi yang disajikan sistem sangat sesuai dengan keinginan pengguna, 68 responden (55,3%) menjawab informasi yang disajikan sistem sesuai dengan keinginan pengguna, 53 responden (43,1%) menjawab informasi yang disajikan sistem tidak sesuai dengan keinginan pengguna, dan tidak terdapat responden yang menjawab informasi yang disajikan sangat tidak sesuai.

3. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keinginan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan Handayani (2004: 59). Jawaban responden terhadap lima item pertanyaan yang diajukan mengenai variabel kualitas pelayanan diperoleh jawaban seperti tampak pada tabel berikut ini:

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

No.	Item	Opsi	Jumlah	
			F	%
1.	Jaminan kesesuaian waktu pegawai LPSE/LKPP dalam menyelesaikan masalah sistem	a. Selalu sesuai	6	4,9
		b. Sering sesuai	49	39,8
		c. Jarang sesuai	67	54,5
		d. Hampir tidak pernah Sesuai	1	0,8
		e. Sama sekali tidak pernah sesuai	0	0,0
2.	Respon pegawai LPSE/LKPP dalam menerima keluhan pengguna	a. Selalu merespon dengan cepat	11	8,9
		b. Sering merespon dengan cepat	50	40,7
		c. Jarang merespon dengan cepat	62	50,4
		d. Hampir tidak pernah merespon dengan cepat	0	0,0
		e. Sama sekali tidak pernah merespon dengan cepat	0	0,0
3.	Tingkat keseringan pemberian pelayanan pelatihan menggunakan sistem kepada pengguna sistem	a. Selalu memberikan pelatihan	1	0,8
		b. Sering memberikan pelatihan	26	21,1
		c. Jarang memberikan pelatihan	83	67,5
		d. Pernah memberikan pelatihan	12	9,8
		e. Tidak pernah memberikan pelatihan	1	0,8
4.	Pemenuhan materi pelatihan yang diberikan LPSE/LKPP kepada pengguna	a. Sangat Memenuhi	1	0,8
		b. Memenuhi	30	24,4
		c. Cukup memenuhi	49	39,8
		d. Kurang memenuhi	41	33,3
		e. Tidak memenuhi	2	1,6
5.	Tingkat pemahaman <i>helpdesk</i> LPSE/LKPP terhadap permasalahan yang dialami pengguna sistem	a. Sangat memahami	5	4,1
		b. Memahami	29	23,6
		c. Cukup memahami	17	13,8
		d. Kurang memahami	71	57,7
		e. Tidak memahami	1	0,8

(Sumber: Data kuisioner)

a. Jaminan (*assurance*)

Jaminan pelayanan yaitu mengukur kemampuan para personel LPSE Pemerintah Kabupaten Malang untuk memberikan rasa percaya dan aman kepada pengguna Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*).

1) Pertanyaan ke-13 (Apakah admin *server* selalu dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan?), 6 responden (4,9%) menjawab admin *server* menyelesaikan permasalahan selalu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, 49 responden (39,8%) menjawab admin *server* menyelesaikan permasalahan sering sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, 67 responden menjawab admin *server* menyelesaikan permasalahan jarang sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, 1 responden (0,8%) menjawab admin *server* menyelesaikan permasalahan hampir tidak pernah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, dan tidak terdapat responden yang menjawab admin *server* menyelesaikan permasalahan hampir sama sekali tidak pernah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

b. Kesegeraan (*responsiveness*)

Kesegeraanyaitu mengukur kemampuan para pegawai LPSE Pemerintah Kabupaten Malang terhadap pengguna dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.

1) Pertanyaan ke-14 (Apakah admin *server* merespon dengan cepat keluhan pengguna?), 11 responden (8,9%) menjawab admin *server* selalu merespon dengan cepat keluhan pengguna sistem, 50 responden (40,7%) menjawab admin *server* sering merespon dengan cepat keluhan pengguna sistem, 62 responden (50,4%)

menjawab admin server hampir merespon dengan cepat keluhan pengguna sistem, dan tidak terdapat responden yang menjawab hampir tidak pernah merespon sistem dan sama sekali tidak pernah merespon sistem.

2) Pertanyaan ke-15 (Seberapa sering trainer memberikan pelatihan dalam menggunakan sistem?), 1 responden (0,8%) menjawab trainer selalu memberikan pelatihan, 26 responden (21,1%) sering memberikan pelatihan, 83 responden (67,5%) menjawab jarang memberikan pelatihan, 12 responden (9,8%) menjawab pernah memberikan pelatihan, dan 1 responden (0,8%) menjawab tidak pernah memberikan pelatihan.

3) Pertanyaan ke-16 (Apakah materi pelatihan telah memenuhi kebutuhan pengguna?), 1 responden (0,8%) menjawab materi pelatihan sangat memenuhi, 30 responden (24,4%) menjawab materi pelatihan telah memenuhi, namun 49 responden (39,8%) juga menjawab materi pelatihan cukup memenuhi, 41 responden (33,3%) menjawab materi pelatihan kurang memenuhi, dan terdapat 2 responden (1,6%) menjawab materi pelatihan tidak memenuhi.

c. Empati (*emphaty*)

Empati yaitumengukur kemampuan para pegawai LPSE Pemerintah Kabupaten Malang dalam memahami kebutuhan pengguna Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*).

1) Pertanyaan ke-17 (Bagaimana respon pegawai LPSE atau dalam hal ini helpdesk dalam menangani permasalahan pengguna sistem?) 5 responden (4,1%) menjawab *helpdesk* sangat memahami permasalahan yang pengguna hadapi dalam menggunakan sistem, 29 responden (23,6%) menjawab *helpdesk* memahami permasalahan yang pengguna hadapi dalam menggunakan sistem, 17 responden (13,8%) menjawab *helpdesk* cukup memahami permasalahan yang pengguna hadapi dalam menggunakan sistem, 71 responden (57,7%) menjawab *helpdesk* kurang memahami permasalahan yang pengguna hadapi dalam menggunakan sistem, dan hanya 1 responden (0,8%) yang menjawab *helpdesk* tidak memahami permasalahan yang pengguna hadapi dalam menggunakan sistem.

4. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna merupakan bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pengguna sistem dalam hubungannya dengan pemanfaatan sistem informasi. Jawaban responden terhadap empat item pertanyaan yang diajukan mengenai variabel kualitas pelayanan diperoleh jawaban seperti tampak pada tabel berikut ini:

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

No.	Item	Ops	Jumlah	
			F	%
1.	Pengeluaran biaya yang digunakan setelah pengguna menggunakan sistem	a. Sangat menghemat biaya	7	5,7
		b. Menghemat biaya	37	30,1
		c. Cukup menghemat biaya	75	61,0
		d. Tidak menghemat biaya	4	3,3
		e. Sangat tidak menghemat biaya	0	0,0
2.	Penghematan waktu yang digunakan setelah pengguna menggunakan sistem	a. Sangat menghemat	7	5,7
		b. Menghemat	49	39,8
		c. Cukup menghemat	60	48,8
		d. Tidak menghemat	7	5,7
		e. Sangat tidak menghemat	0	0,0
3.	Pengguna mudah menyelesaikan pekerjaan setelah menggunakan sistem	a. Sangat mudah	6	4,9
		b. Mudah	45	36,6
		c. Cukup mudah	67	54,5
		d. Kurang mudah	5	4,1
		e. Sulit	0	0,0
4.	Tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dalam menggunakan sistem	a. Sangat puas	1	0,8
		b. Puas	34	27,6
		c. Cukup puas	88	71,5
		d. Tidak puas	0	0,0
		e. Sangat tidak puas	0	0,0

(Sumber: Data kuisioner)

a. Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi merupakan salah satu alasan pengguna merasa puas tidak membuang-buang biaya dan waktu setelah menggunakan Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*).

- 1) Pertanyaan ke-18 (Apakah setelah menggunakan sistem maka dapat menghemat biaya yang dikeluarkan?), 7 responden (5,7%) menjawab dengan menggunakan sistem sangat menghemat biaya yang dikeluarkan, 37 responden (30,1%) menjawab dengan menggunakan sistem dapat menghemat biaya yang dikeluarkan, 75 responden (61%) menjawab dengan

menggunakan sistem cukup menghemat biaya yang dikeluarkan, 4 responden (3,3%) menjawab dengan menggunakan sistem tidak menghemat biaya yang dikeluarkan, dan tidak terdapat jawaban dengan menggunakan sistem sangat tidak menghemat biaya yang dikeluarkan.

2) Pertanyaan ke-19 (Apakah setelah menggunakan sistem maka dapat menghemat waktu yang digunakan?) 7 responden (5,7%) menjawab dengan menggunakan sistem sangat menghemat waktu yang digunakan, 49 responden (39,8%) menjawab dengan menggunakan sistem menghemat waktu yang digunakan, 60 responden (48,8%) menjawab dengan menggunakan sistem cukup menghemat waktu yang digunakan, 7 responden (5,7%) menjawab dengan menggunakan sistem tidak menghemat waktu yang digunakan, dan tidak terdapat jawaban dengan menggunakan sistem sangat tidak menghemat waktu yang digunakan.

3) Pertanyaan ke-20 (Apakah setelah menggunakan sistem dapat mempermudah pekerjaan?), 6 responden (4,9%) menjawab dengan menggunakan sistem sangat mempermudah pekerjaan, 45 responden (36,6%) menjawab dengan menggunakan sistem mempermudah pekerjaan, 67 responden (54,5%) menjawab dengan menggunakan sistem cukup mempermudah pekerjaan, 5 responden (4,1%) menjawab dengan menggunakan sistem

kurang mempermudah pekerjaan, dan tidak terdapat jawaban dengan menggunakan sistem mempersulit pekerjaan.

- 4) Pertanyaan ke-21 (Secara keseluruhan apakah Bapak/Ibu merasa puas dalam menggunakan sistem?), 1 responden (0,8%) menjawab sangat puas dalam menggunakan sistem, 34 responden (27,6%) menjawab puas dalam menggunakan sistem, 88 responden (71,5%) menjawab cukup puas dalam menggunakan sistem, dan tidak terdapat jawaban tidak puas dan sangat tidak puas dalam menggunakan sistem

E. Hasil Pengolahan Data

1. Analisis Korelasional

Hipotesis asosiatif merupakan dugaan tentang adanya hubungan antar variabel dalam populasi yang akan diuji melalui hubungan antar variabel dalam sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel 18 berikut ini:

Tabel 18. Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah/sangat lemah
0,20-0,399	Rendah/lemah
0,40-0,599	Sedang/cukup kuat
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

(Sumber: Sugiyono 2010:231)

a. Korelasi Product Moment

Korelasi product moment digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau ratio, dan sumber data dari dua variabel tersebut adalah sama (Sugiyono, 2010:228). Adapun hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : tidak ada hubungan antar variabel

H_1 : ada hubungan antar variabel

1) Uji korelasi antara Kualitas Sistem (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Dalam penelitian ini uji korelasi product moment kualitas sistem (X1) dan kepuasan pengguna (Y) menggunakan *software* SPSS 16.0 dan hasilnya pada tabel 19 berikut ini:

Tabel 19. Hasil Uji Korelasi X1 terhadap Y

		Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna
Kualitas Sistem	Pearson Correlation	1	,592**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	123	123
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	,592**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	123	123

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Hasil perhitungan SPSS 16.0 pada tabel 19 menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Sistem (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y) termasuk cukup kuat yaitu sebesar (+)0,592, tanda

positif menunjukkan bahwa adanya hubungan searah yang artinya jika Kualitas Sistem meningkat maka Kepuasan Pengguna juga akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika Kualitas Sistem menurun maka Kepuasan Pengguna juga akan menurun. Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi kualitas sistem dengan kepuasan pengguna maka perlu membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , adapun t_{hitung} adalah :

Tabel 20. Hasil Uji Signifikan X1 terhadap Y

Model	t	Sig.
1 (Constant)	2.761	.007
Kualitas Sistem	8.072	.000

Untuk kesalahan 5% uji dua pihak dengan dk (derajat kebebasan) = $n - 2 = 123 - 2 = 121$, maka diperoleh $t_{tabel} = 1,980$. Sehingga diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($8,072 > 1,980$). Dapat disimpulkan bahwa h_0 ditolak dan h_1 diterima dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,592, artinya terdapat korelasi positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna.

2) Uji Korelasi antara Kualitas Informasi (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Dalam penelitian ini uji korelasi product moment kualitas informasi (X2) dan kepuasan pengguna (Y) menggunakan *software* SPSS 16.0 dan hasilnya pada tabel 21 berikut ini:

Tabel 21. Hasil Uji Korelasi X2 terhadap Y

		Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna
Kualitas Informasi	Pearson Correlation	1	,560**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	123	123
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	,560**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	123	123

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Hasil perhitungan SPSS 16.0 pada tabel 21 menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Informasi (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) termasuk cukup kuat yaitu sebesar (+)0,560, tanda positif menunjukkan bahwa adanya hubungan searah yang artinya jika Kualitas Informasi meningkat maka Kepuasan Pengguna juga akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika Kualitas Informasi menurun maka Kepuasan Pengguna juga akan menurun. Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi kualitas informasi dengan kepuasan pengguna maka perlu membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , adapun t_{hitung} adalah :

Tabel 22. Hasil Uji Signifikan X2 terhadap Y

Model	t	Sig.
1 (Constant)	1.932	.056
Kualitas Informasi	7.439	.000

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Untuk kesalahan 5% uji dua pihak dengan dk (derajat kebebasan) = $n - 2 = 123 - 2 = 121$, maka diperoleh $t_{\text{tabel}} = 1,980$. Sehingga diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,439 > 1,980$). Dapat disimpulkan bahwa h_0 ditolak dan h_1 diterima dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,560, artinya terdapat korelasi antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna.

3) Uji Korelasi antara Kualitas Pelayanan (X3) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Dalam penelitian ini uji korelasi product moment kualitas pelayanan (X3) dan kepuasan pengguna (Y) menggunakan *software* SPSS 16.0 dan hasilnya pada tabel 23 berikut ini:

Tabel 23. Hasil Uji Korelasi X3 terhadap Y

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pengguna
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,643**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	123	123
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	,643**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	123	123

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Perhitungan SPSS 16.0 pada tabel 23 menunjukkan bahwa korelasi antara Kualitas Pelayanan (X3) dengan Kepuasan Pengguna (Y) termasuk kuat yaitu sebesar (+)0,643, tanda positif menunjukkan bahwa adanya hubungan searah yang artinya jika Kualitas pelayanan meningkat maka Kepuasan Pengguna juga akan

meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika Kualitas pelayanan menurun maka Kepuasan Pengguna juga akan menurun. Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna maka perlu membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , adapun t_{hitung} adalah :

Tabel 24. Hasil Uji Signifikan X3 terhadap Y

Model		t	Sig.
1	(Constant)	6.731	.000
	Kualitas Pelayanan	9.225	.000

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Untuk kesalahan 5% uji dua pihak dengan dk (derajat kebebasan) = $n - 2 = 123 - 2 = 121$, maka diperoleh $t_{tabel} = 1,980$. Sehingga diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($9,225 > 1,980$). Dapat disimpulkan bahwa h_0 ditolak dan h_1 diterima dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,643, artinya terdapat korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna.

b. Analisis Korelasi Parsial

Korelasi parsial adalah angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih, setelah variabel yang diduga dapat mempengaruhi hubungan variabel tersebut dibuat tetap/dikendalikan (Sugiyono,2010:235). Adapun hipotesis dalam korelasi parsial yaitu:

Ho : Tidak ada hubungan secara signifikan antar variabel

Ha : Ada hubungan secara signifikan antar variabel

1) Hubungan antara Kualitas Sistem (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Malang

Kekuatan hubungan antara variabel kualitas sistem (X1) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang jika dilakukan pengontrolan terhadap variabel kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) dapat dilihat pada tabel 25 berikut ini:

Tabel 25.
Hasil Uji Korelasi Parsial X1 terhadap Y, X2 & X3 Dikontrol

Control Variables		Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna
Kualitas Informasi & Kualitas Pelayanan	Kualitas Sistem	Correlation	1,000
		Significance (2-tailed)	,284
		df	,002
Kepuasan Pengguna		0	119
	Kepuasan Pengguna	Correlation	,284
		Significance (2-tailed)	1,000
		df	,002
		119	0

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Dari tabel 25 diperoleh korelasi antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, bila variabel kualitas informasi dan variabel kualitas pelayanan dikontrol/dikendalikan adalah sebesar 0,284. Angka ini lebih kecil dari korelasi yang langsung dan tanpa adanya kontrol dari variabel kualitas informasi dan kualitas pelayanan ($0,284 < 0,592$). Hal ini juga menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat rendah antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna apabila kualitas informasi dan kualitas

pelayanan dikendalikan. Sedangkan arah hubungan adalah positif dikarenakan nilai r positif, artinya semakin tinggi kualitas sistem maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi parsial antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna maka perlu membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , adapun t_{hitung} adalah :

$$\begin{aligned} t &= \frac{r_p \sqrt{n-4}}{\sqrt{1-r_p^2}} \\ &= \frac{0,284 \sqrt{123-4}}{\sqrt{1-0,284^2}} \\ &= 3,370 \end{aligned}$$

Nilai t_{hitung} tersebut selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} dengan $dk = n - 1 = 123 - 1 = 122$. Bila taraf kesalahan 5% untuk uji dua pihak, maka harga $t_{tabel} = 1,980$. Sehingga diperoleh t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($3,370 > 1,980$). Oleh karena itu maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna jika kualitas informasi dan kualitas pelayanan dibuat tetap.

2) Hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Malang

Kekuatan hubungan antara variabel kualitas informasi (X2) dengan kepuasan pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Malang jika dilakukan

pengontrolan terhadap variabel kualitas sistem (X1) dan kualitas pelayanan (X3) dapat dilihat pada tabel 26 berikut ini:

Tabel 26.
Hasil Uji Korelasi Parsial X2 terhadap Y, X1& X3 Dikontrol

Control Variables			Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna
Kualitas Sistem & Kualitas Pelayanan	Kualitas Informasi	Correlation	1,000	,227
		Significance (2-tailed)	.	,012
		df	0	119
Kepuasan Pengguna	Kepuasan Pengguna	Correlation	,227	1,000
		Significance (2-tailed)	,012	.
		df	119	0

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Dari tabel 26 diperoleh korelasi antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, bila variabel kualitas sistem dan kualitas pelayanan dikontrol/dikendalikan adalah sebesar 0,227. Angka ini lebih kecil dari korelasi yang langsung dan tanpa adanya kontrol dari variabel kualitas pelayanan ($0,227 < 0,560$). Hal ini juga menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat lemah antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna apabila kualitas sistem dan kualitas pelayanan dikendalikan. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r positif, artinya semakin tinggi kualitas informasi maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi parsial antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna maka perlu membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , adapun t_{hitung} adalah :

$$\begin{aligned}t &= \frac{r_p \sqrt{n-4}}{\sqrt{1-r_p^2}} \\ &= \frac{0,227 \sqrt{123-4}}{\sqrt{1-0,227^2}} \\ &= 2,611\end{aligned}$$

Nilai t_{hitung} tersebut selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} dengan $dk = n - 1 = 123 - 1 = 122$. Bila taraf kesalahan 5% untuk uji dua pihak, maka harga $t_{\text{tabel}} = 1,980$. Sehingga diperoleh t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($2,611 > 1,980$). Oleh karena itu maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna jika kualitas sistem dan kualitas pelayanan dibuat tetap.

3) Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Malang

Kekuatan hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X3) dengan kepuasan pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Malang jika dilakukan pengontrolan terhadap variabel kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) dapat dilihat pada tabel 27 berikut ini:

Tabel 27.
Hasil Uji Korelasi Parsial X3 terhadap Y, X1& X2 Dikontrol

Control Variables			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pengguna
Kualitas Sistem & Kualitas Informasi	Kualitas Pelayanan	Correlation	1,000	,400
		Significance (2-tailed)	.	,000
		df	0	119
Kepuasan Pengguna	Kepuasan Pengguna	Correlation	,400	1,000
		Significance (2-tailed)	,000	.
		df	119	0

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Dari tabel 27 diperoleh korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna, jika variabel kualitas sistem dan kualitas informasi dikontrol/dikendalikan adalah sebesar 0,400. Angka ini lebih kecil dari korelasi yang langsung dan tanpa adanya kontrol dari variabel kualitas pelayanan ($0,400 < 0,643$). Hal ini juga menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna apabila kualitas sistem dan kualitas informasi dikendalikan. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r positif, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi parsial antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna maka perlu membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , adapun t_{hitung} adalah :

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{r_p \sqrt{n-4}}{\sqrt{1-r_p^2}} \\
 &= \frac{0,400 \sqrt{123-4}}{\sqrt{1-0,400^2}} \\
 &= 5,195
 \end{aligned}$$

Nilai t_{hitung} tersebut selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} dengan $dk = n - 1 = 123 - 1 = 122$. Bila taraf kesalahan 5% untuk uji dua pihak, maka harga $t_{\text{tabel}} = 1,980$. Sehingga diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,195 > 1,980$). Oleh karena itu maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna jika kualitas sistem dan kualitas informasi dibuat tetap.

c. Analisis Korelasi Ganda

Korelasi ganda merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel independen secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2010: 232).

Tabel 28. Hasil Analisis Korelasi Ganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,720 ^a	,519	,507	,3803

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai R sebesar 0,720. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap

kepuasan pengguna. Selain itu terdapat hubungan yang searah yang artinya jika pelaksanaan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika pelaksanaan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan menurun maka kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) juga akan menurun.

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi ganda antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna maka perlu membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} , adapun F_{hitung} adalah :

Tabel 29. Hasil Uji Signifikan X1, X2, X3 terhadap Y

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	299.483	3	99.828	42.898	.000 ^a
Residual	276.924	119	2.327		
Total	576.407	122			

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Harga tersebut selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel} dengan dk pembilang = $k = 3$ dan dk penyebut = $n-k-1 = 119$. Dengan taraf kesalahan 5%, harga F_{tabel} ditemukan = 2,68. Sehingga ditemukan harga F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($42,898 > 2,68$). Karena $F_h > F_t$ maka H_0 ditolak

dan H_1 diterima. Jadi koefisien korelasi ganda yang ditemukan adalah signifikan.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memenuhi apakah model regresi dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias jika memenuhi persyaratan BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*).

a. Uji Normalitas

Pengujian Normalitas dilakukan dengan menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 30.

Tabel 30. Hasil Uji Normalitas

		Undstandardized Residual
N		123
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	-,0001
	Std. Deviation	,37570
Most Extreme Differences	Absolute	,118
	Positive	,118
	Negative	-,094
Kolmogorov-Smirnov Z		1,314
Asymp. Sig. (2-tailed)		,063

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Besarnya hasil Uji Kolmogorov Smirnov dapat dilihat dari nilai *Asymp. Sig.* pada tabel 30 yaitu sebesar 0,063. Nilai *Sig* ini lebih besar dari

tingkat signifikansi yang kita tentukan yaitu 0,05 ($\alpha = 5\%$) sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal.

b. Uji Autokorelasi

Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi. Salah satunya dengan menggunakan Uji Durbin-Watson (DW test). Hasil pengujian dengan SPSS dapat dilihat pada Tabel 31.

Tabel 31. Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,720 ^a	,519	,507	,3803	2,011

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Tabel 31 menunjukkan bahwa nilai DW hitung sebesar 2,011. Nilai D_L dan D_U dengan $\alpha = 5\%$ pada $n = 123$ dan $k = 3$ masing-masing sebesar 1,61 dan 1,74. Oleh karena nilai DW 2,011 berada di antara d_U sampai dengan $4-d_U$ maka dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi.

c. Uji Multikolinieritas

Ada banyak cara untuk menentukan apakah suatu model memiliki gejala Multikolinieritas, salah satu uji yang dipakai yaitu uji VIF. Cara ini sangat mudah, hanya melihat apakah nilai VIF masing-masing variable lebih besar daripada 10, maka diindikasikan model tersebut memiliki gejala Multikolinieritas.

Dengan pengujian yang dilakukan dengan *software* SPSS, didapat hasil seperti pada Tabel 28, dari tabel tersebut, didapat nilai VIF masing-

masing variabel lebih kecil daripada 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut tidak memiliki gejala multikolinieritas.

Tabel 32. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Nilai VIF	Keterangan	Kesimpulan
Kualitas Sistem	1,667	Nilai VIF < 10	Tidak ada multikolinieritas
Kualitas Informasi	1,627	Nilai VIF < 10	Tidak ada multikolinieritas
Kualitas Pelayanan	1,631	Nilai VIF < 10	Tidak ada multikolinieritas

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

d. Uji Heterokedastisitas

Pengujian Heteroskedasitas dilakukan dengan menggunakan metode Uji Glejser. Pengujian dilakukan pada masing-masing variabel. Hasil pengujian dengan *software* SPSS ditunjukkan pada tabel 33.

Tabel 33. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,007	,328		-,020	,984
	Kualitas Sistem	,002	,099	,002	,017	,987
	Kualitas Informasi	,001	,107	,001	,006	,995
	Kualitas Pelayanan	-,001	,078	-,001	-,007	,994

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Pengujian dengan Metode Glejser menunjukkan nilai *sig.* pada masing-masing variabel lebih besar daripada 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedasitas pada kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah syarat-syarat asumsi klasik dipenuhi, maka selanjutnya dilakukan pengujian untuk mendapat model persamaan regresi dengan menggunakan program SPSS. Hasil pengujian nampak pada tabel 34.

Tabel 34. Coefficient pada pengujian Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,159	,328		,484	,629
	Kualitas Sistem	,312	,099	,260	3,156	,002
	Kualitas Informasi	,268	,107	,203	2,501	,014
	Kualitas Pelayanan	,373	,078	,391	4,814	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Persamaan umum regresi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dari hasil output SPSS didapatkan persamaan regresi:

$$Y = 0,159 + 0,312X_1 + 0,268X_2 + 0,373X_3 + e$$

Dengan:

Y : Kepuasan Pengguna

X₁ : Kualitas Sistem

X₂ : Kualitas Informasi

X₃ : Kualitas Pelayanan

Interpretasi dari regresi diatas adalah sebagai berikut:

a. Konstanta (a)

Ini berarti jika semua variabel bebas memiliki nilai nol (0) maka variabel terikat (beta) 0,159

b. Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Nilai koefisien kualitas sistem untuk variabel X1 sebesar 0,312. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas sistem satu satuan maka variabel kepuasan pengguna (Y) akan naik sebesar 0,312 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

c. Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Nilai koefisien kualitas informasi untuk variabel X2 sebesar 0,268. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas informasi satu satuan maka variabel kepuasan pengguna (Y) akan naik sebesar 0,268 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

d. Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Nilai koefisien kualitas pelayanan untuk variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,373. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan satu satuan maka variabel kepuasan pengguna (Y) akan naik sebesar 0,373 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*). Pengambilan keputusan dan penarikan kesimpulan terhadap uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu uji F dan uji t.

a. Uji F (Uji Simultan)

Pengujian secara simultan dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel yang digunakan dalam model regresi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y. Semua variabel tersebut diuji secara serentak dengan menggunakan uji F. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian koefisien model regresi secara simultan adalah sebagai berikut :

$H_0: \beta_i = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X_1, X_2, X_3 terhadap Y)

$H_1: \beta_i \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X_1, X_2, X_3 terhadap Y)

Kriteria Uji Hipotesis:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Taraf signifikansi 0,05

Derajat kebebasan:

$$V_1 = 4 - 1 = 3$$

$$V_2 = 123 - 4 = 119$$

Dengan demikian didapat $F_{tabel} = 2,79$, berikut merupakan hasil perhitungan

F_{hitung} :

Tabel 35. Hasil Uji F ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,565	3	6,188	42,779	,000 ^a
	Residual	17,214	119	,145		
	Total	35,779	122			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Dari hasil perhitungan pada tabel 35 Tabel ANOVA didapatkan F_{hitung} sebesar $42,779 > F_{tabel}$ sebesar $2,79$ dan memiliki Sig F sebesar $0,000$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, bahwa secara simultan/serentak variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Untuk menguji hubungan tersebut, digunakan uji t, yakni dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Variabel bebas pembentuk model regresi dikatakan berpengaruh signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikan $< \alpha = 0.05$.

Pengambilan keputusan :

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

Pengujian model regresi secara parsial adalah sebagai berikut:

1) Hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna

Hipotesis:

H_0 : Tidak ada hubungan linier antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna

H_1 : Ada hubungan linier antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna

Dari tabel 34 *Coefficients* pada pengujian regresi didapat t_{hitung} sebesar 3,156. Taraf signifikansi = 0,05 dengan dk (derajat kebebasan) = $n - 2 = 123 - 2 = 121$, sehingga diperoleh $t_{tabel} = 1,980$

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 34 *Coefficient* variabel X1 memiliki koefisien regresi sebesar 0,312 dan diperoleh statistik uji t sebesar 3,156 dengan signifikansi lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 atau nilai 0,002, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan Nilai t positif hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (X1) mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel X1 berpengaruh signifikan terhadap Y.

2) Hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna

Hipotesis:

H_0 : Tidak ada hubungan linier antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna

H_1 : Ada hubungan linier antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna

Dari tabel 34 *Coefficients* pada pengujian regresi didapat t_{hitung} sebesar 2,501. Taraf signifikansi = 0,05 dengan dk (derajat kebebasan) = $n - 2 = 123 - 2 = 121$, sehingga diperoleh $t_{tabel} = 1,980$

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 34 *Coefficient* variabel X2 memiliki koefisien regresi sebesar 0,268 dan diperoleh statistik uji t sebesar 2,501 dengan signifikansi lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 atau nilai 0,014, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan nilai t positif menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi (X2) mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap Y.

3) Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna

Hipotesis:

H_0 : Tidak ada hubungan linier antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna

H_1 : Ada hubungan linier antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna

Dari tabel 34 *Coefficients* pada pengujian regresi didapat t_{hitung} sebesar 4,814. Taraf signifikansi = 0,05 dengan dk (derajat kebebasan) = $n - 2 = 123 - 2 = 121$, sehingga diperoleh $t_{tabel} = 1,980$

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 34 *Coefficient* variabel X3 memiliki koefisien regresi sebesar 0,373 dan diperoleh statistik uji t sebesar 4,814 dengan signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 atau nilai 0,000, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai t positif

menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X3) mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel X3 berpengaruh signifikan terhadap Y.

5. Uji Dominan

Untuk menentukan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap Y, dapat dilakukan dengan membandingkan koefisien regresi (β) antara variabel yang satu dengan yang lain. Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap Y adalah variabel yang memiliki koefisien regresi yang paling besar. Untuk membandingkan koefisien regresi masing-masing variabel independen, disajikan tabel 32 peringkat sebagai berikut :

Tabel 36. Ringkasan Hasil Analisis Regresi

Peringkat	Variabel	Koefisien <i>Standardized β</i>	Pengaruh
1	Kualitas Pelayanan (X3)	0,391	Signifikan
2	Kualitas Sistem (X1)	0,260	Signifikan
3	Kualitas Informasi (X2)	0,203	Signifikan

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Berdasarkan pada tabel 36, dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X3) merupakan variabel yang memiliki koefisien terstandarisasi beta (β) paling besar, yaitu sebesar 0,391. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna (Y) lebih banyak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X3).

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran ketepatan atau kecocokan garis regresi yang diperoleh dari hasil pendugaan parameter berdasarkan contoh. Selain itu, R^2 juga dapat digunakan untuk mengukur besar proporsi keragaman total di sekitar nilai tengah yang dapat dijelaskan oleh garis regresi.

Tabel 33. Model Summary pada Pengujian Regresi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,720 ^a	,519	,507	,3803

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

(Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 16.0)

Nilai R^2 pada hasil olahan SPSS adalah sebesar 0,519. Angka tersebut dapat digunakan untuk melihat besarnya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan dengan cara menghitung koefisien determinasi.

$$\begin{aligned} \text{Koefisien determinasi} &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,519 \times 100\% \\ &= 51,9\% \end{aligned}$$

Nilai koefisien determinasi adalah 51,9%, hal ini berarti bahwa kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) 51,9% dipengaruhi oleh faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan. Sedangkan 48,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

F. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil perhitungan dari penelitian yang dilakukan pada LPSE Pemerintah Kabupaten Malang diperoleh F_{hitung} sebesar 42,779 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,79, karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan memiliki sig $F < 0,05$ yaitu sebesar 0,000 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa secara simultan/serentak, variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Hasil perhitungan korelasi ganda juga menunjukkan bahwa

Hubungan antara kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3) dengan kepuasan pengguna (Y) tergolong kuat yaitu sebesar 0,720. Nilai korelasi yang positif juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah yang artinya jika kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pengguna juga meningkat. Begitu pula sebaliknya jika kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan menurun maka kepuasan pengguna sistem juga akan menurun. Hal tersebut sesuai dengan model kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbaharui (2003:23), yang mengatakan bahwa terjadi hubungan antara kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3) dengan kepuasan pengguna (Y).

2. Pengaruh Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil pengujian pada data yang diambil dari Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kabupaten Malang variabel kualitas sistem (X1) memiliki koefisien regresi positif yaitu sebesar 0,312 dan diperoleh statistik uji t sebesar 3,156 dengan signifikansi sebesar 0,002. Nilai uji statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($3,156 > 1,980$) dan nilai signifikan lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$ ($0,002 < 0,05$). Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

Hubungan antara variabel kualitas sistem (X1) dengan kepuasan pengguna (Y) tergolong cukup kuat dengan nilai sebesar 0,592. Nilai koefisien yang diperoleh juga bernilai positif, sehingga apabila terjadi peningkatan pada variabel kualitas sistem, maka variabel kepuasan pengguna akan meningkat. Hal ini sejalan dengan teori model kesuksesan sistem informasi yang diperbaharui Delone McLEAN (2003:23), yang mengatakan salah satu pengukur pengguna sistem merasa puas adalah dengan mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri, artinya apabila kualitas Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) semakin ditingkatkan maka kepuasan pengguna sistem juga akan semakin tinggi.

3. Pengaruh Kualitas informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil pengujian pada data yang diambil dari Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kabupaten Malang variabel kualitas informasi (X2) memiliki koefisien regresi positif yaitu sebesar 0,268 dan diperoleh statistik uji t sebesar 2,501 dengan signifikansi sebesar 0,014. Nilai uji statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,501 > 1,980$) dan nilai signifikan lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$ ($0,014 < 0,05$). Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

Hubungan antara variabel kualitas informasi (X2) dengan kepuasan pengguna (Y) tergolong cukup kuat dengan nilai sebesar 0,560. Koefisien yang diperoleh bernilai positif, sehingga apabila terjadi peningkatan pada variabel kualitas informasi, maka variabel kepuasan pengguna akan meningkat. Artinya apabila kualitas Informasi Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) semakin ditingkatkan maka kepuasan pengguna sistem juga akan semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan teori model kesuksesan sistem informasi yang diperbaharui Delone McLEAN (2003:23), yang mengatakan salah satu pengukur pengguna sistem merasa puas dengan sistem adalah dengan mengukur kualitas informasi itu sendiri, artinya apabila kualitas informasi Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) semakin ditingkatkan maka kepuasan pengguna sistem juga akan semakin tinggi.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil pengujian pada data yang diambil dari Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kabupaten Malang variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki koefisien regresi positif yaitu sebesar 0,373 dan diperoleh statistik uji t sebesar 4,814 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai uji statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($4,814 > 1,980$) dan nilai signifikan lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

Hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X3) dengan kepuasan pengguna (Y) tergolong kuat dengan nilai sebesar 0,643. Koefisien yang diperoleh bernilai positif, maka apabila terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan LPSE Pemerintah Kabupaten Malang, maka variabel kepuasan pengguna akan meningkat dengan kata lain apabila kualitas pelayanan Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) semakin ditingkatkan maka kepuasan pengguna sistem juga akan meningkat. Hal ini sejalan dengan teori Delone McLEAN (2003:23) yang mengatakan bahwa jasa yang diberikan sistem informasi tidak hanya sebagai penyedia informasi saja, tetapi juga penyedia layanan.

5. Variabel Berpengaruh Dominan terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil pengaruh antara kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y), disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X3) memiliki pengaruh paling besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) terbukti dengan nilai Koefisien *Standardized β* lebih tinggi dibandingkan kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) sehingga LPSE Pemerintah Kabupaten Malang disarankan untuk terus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengguna sistem baik dalam peningkatan jaminan kesesuaian waktu pegawai LPSE/LKPP dalam menyelesaikan masalah sistem pelayanan, peningkatan kesegeraan dalam memberikan pelayanan, dan peningkatan pemahaman pegawai LPSE Pemkab Malang terhadap permasalahan sistem yang dialami pengguna.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh, hal ini dapat dilihat dari skala korelasi ganda yaitu sebesar 0,720, artinya bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang. Didapatkan pula $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($17,243 > 2,79$) dan memiliki $Sig F < 0,05$ yaitu sebesar 0,000 sehingga disimpulkan bahwa secara simultan/bersama-sama variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan hasil signifikasi dapat diketahui bahwa nilai Sig kualitas sistem (X1) adalah 0,002 sehingga lebih kecil dari taraf signifikasi 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Sedangkan berdasarkan Analisis uji t diketahui $t_{hitung} = 3,156$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Dari dua hal tersebut dapat diketahui bahwa kualitas sistem (X1) berpengaruh

signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*).

3. Berdasarkan hasil signifikansi dapat diketahui bahwa nilai Sig kualitas informasi (X2) adalah 0,014 sehingga lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna. Sedangkan berdasarkan Analisis uji t diketahui $t_{hitung}=2,501$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Dari dua hal tersebut dapat diketahui bahwa kualitas informasi (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*).
4. Berdasarkan hasil signifikansi dapat diketahui bahwa nilai Sig kualitas pelayanan (X3) adalah 0,000 sehingga lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna. Sedangkan berdasarkan Analisis uji t diketahui $t_{hitung}=4,814$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Dari dua hal tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan (X3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*).
5. Berdasarkan hasil *standardized coefficient beta* (β) didapatkan nilai masing-masing variabel adalah kualitas sistem (X1) sebesar 0,260, kualitas informasi (X2) sebesar 0,203, dan kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,391.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) adalah kualitas pelayanan.

6. Nilai R^2 (Koefisien Determinasi) pada hasil penelitian diketahui sebesar 51,9%, hal ini berarti bahwa kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) 51,9% dipengaruhi oleh faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan. Sedangkan 48,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran

Berikut merupakan saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi:

1. Pemerintah Kabupaten Malang

Kedepannya diharapkan LPSE Pemerintah Kabupaten Malang dapat berdiri sendiri atau independen, sehingga pegawai akan lebih fokus dalam meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*), selain itu dengan berdiri secara independen posisi LPSE akan lebih bersifat netral. Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Malang dirasa perlu untuk membentuk suatu payung hukum atau regulasi berkaitan dengan independensi LPSE Pemerintah Kabupaten Malang.

2. LPSE Pemerintah Kabupaten Malang

Perlu adanya peningkatan terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-*

Procurement) Pemerintah Kabupaten Malang. Peningkatan tersebut haruslah didukung oleh berbagai pihak baik itu Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) sebagai penyelenggara pusat, pemerintah Kabupaten Malang dengan membentuk regulasi mengenai prosedur penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) menjadi lebih jelas dan tegas, dan juga kepada pengguna (ULP/Penyedia) untuk menggunakan sistem sesuai prosedur yang ada, karena disinyalir terhambatnya sistem dan informasi juga dikarenakan penyalahgunaan prosedur serta regulasi yang dibentuk dalam memanfaatkan sistem.



DAFTAR PUSTAKA

- Bodnar, George, H. & Hoopwood, William, S. 2001. *Accounting Information System. Eight Edition*. Prentice Hall Inc. Upper Saddle River New Jersey.
- Croom, S.R., Brandon-Jones, A. 2007, "Impact of E-procurement: experiences from implementation in the UK public sector", *Journal of Purchasing & Supply Management*, Vol. 13, Hal. 294–303.
- DeLone, W.H., and McLean, E. R 1992. *Information System Success: The Quest for The Dependent Variable*. *Information System Research*, 3 (1):60-95
- DeLone W. H. and McLean E. R. 2003 The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems* 19(4), 9–30.
- Handayani, Soewarno. 1989. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: Pertja
- Haryanta. 2008. *Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan (Sipus Terpadu Versi 3) terhadap Kinerja Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Gajahmada Yogyakarta. Program Sarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Yogyakarta
- Hasan, Iqbal. 2003. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif) edisi kedua*. Jakarta: Bumi Aksara
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Tahun No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*
- Istiningsih dan Setyo Hari Wijayanto. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*. Simposium Nasional Akuntansi IX, Pontianak.
- Jogiyanto, HM. 2005. *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori, dan Aplikasi Bisnis, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.

Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara No. 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima.

Keputusan Presiden No. 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Keputusan Presiden No. 20 Tahun 2006 Tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional.

Komisi Pemberantasan Korupsi. 2009, *Mencegah Korupsi Melalui E-Procurement*, diakses pada tanggal 18 Januari 2014 dari <http://www.kpk.go.id>.

McGill, Tanya dkk. 2003. User-Developed Applications and information Systems Success; A test of Delone and Mclean's Model. Dalam *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24-25, Jan-Mar 2003.

Nurlela, Handayani. 2004. "Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen." *Jurnal manajemen*. Vol II No 2

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP).

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 70 Tahun 2012 tentang Pengadaan Barang/Jasa.

Pusat Bahasa Depdiknas. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Balai Pustaka

- Radityo, Dodi & Zulaikha. 2007. *Pengujian Model Delone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)*. Simposium Nasional Akuntansi X. Universitas Diponegoro. 26-28 Juli:18
- Raharjo, Septian Dwi. 2011. Analisis Kesuksesan Sistem Informasi E-Library di Universitas Sebelas Maret Surakarta. Program Sarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta. Surakarta.
- Seddon, P.B. "A Respecification and Extension of the Delone and McLean Model of IS Success," *Information System Research*, (8:3), 1997, pp. 240-253.
- Setyadharma, Andryan. 2010. *Uji Asumsi Klasik Dengan SPSS 16.0*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Siagian. 2004. *Filsafat Administrasi*. Edisi Revisi. Jakarta:Bumi Aksara.
- Siahaya, Wiliem. 2012. *Manajemen Pengadaan Procurement Management*. Bandung:Alfabeta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi 2006. "*Metode Penelitian Survey*". Jakarta :LP3ES.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung:ALFABETA.
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung:Alfabeta
- Suhardjanto, Djoko. 2009. *Persepsi Pengguna Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Pada Pemerintah Kota Yogyakarta Terhadap Implementasi Sistem E-Procurement*, Jurnal Siasat Bisnis. Vol. 13, Hal 129-150.
- Susanto, Azhar. 2004. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya
- Sutedjo, D. 2002. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Penerbit Yogyakarta:Andi
- Sutabri, Tata. 2004. *Analisa Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutedi, Adrian. 2012. *Aspek Hukum Pengadaan Barang dan Jasa dan Berbagai permasalahannya*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung:Refika Aditama
- The Liang Gie. 1993. *Pengertian, Kedudukan dan Perincian Administrasi*. Yogyakarta:Direvisi oleh Sutarto.Liberty.

Widarjono, A. 2007. *Ekonometrika: Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Winarno, Budi. 2001. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Media Pressindo.

Xiao, Li and Subhasis Dasgupta.2002. Measurement of user satisfaction with web-based information systems: An empirical study, *Journal of User Satisfaction*.

Yuli Asmara, Aditya. 2010. *Pengaruh kualitas sistem informasi dan perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna software akuntansi (studi kasus pada mahasiswa program studi akuntansi angkatan 2006 dan 2007*. Program Sarjana Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.

----- 2013, “*Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Malang*” diakses pada tanggal 11 Januari 2014 dari <http://lpse.malangkab.go.id>.

----- 2013, “*e-Procurement Nasional*” di akses pada tanggal 11 Januari 2014 dari <http://www.eproc.lkpp.go.id>.

----- 2014. “*Manfaat e-Government*” diakses pada tanggal 1 April 2014 dari <http://unigov.unisystem.co.id>

----- 2014. “*Pengertian Sistem*” diakses pada tanggal 2 April 2014 dari <http://www.wikipedia.org>

Lampiran 1.**KUISIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Responden
di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas akhir dan kewajiban saya dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang berupa penyusunan skripsi, maka dengan ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk bersedia meluangkan waktu untuk dapat mengisi daftar pertanyaan kuisisioner ini. Pengumpulan data ini semata-mata hanya akan digunakan untuk penyusunan skripsi dan saya jamin kerahasiaannya.

Kesediaan dan kerja sama yang Bapak/Ibu berikan dalam bentuk informasi yang benar dan lengkap akan sangat mendukung keberhasilan penelitian ini. Selain itu jawaban yang Bapak/Ibu berikan juga merupakan masukan yang sangat berharga bagi penelitian saya.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kesediaan Bapak / Ibu yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuisisioner ini.

Hormat saya,

Novita Paskarinda W

A. Data Responden

1. Nama :
2. Tingkat Pendidikan : a. SLTA c. S1 e. S3
b. Diploma d. S2
3. Instansi /SKPD :
4. Memiliki Sertifikat Pengadaan : a. Ya b. Tidak
5. Menggunakan *e-Procrument*
Pemerintah Kabupaten Malang sejak
tahun :
6. Berapa kali menjadi panitia pengadaan
dengan menggunakan *e-procurement*
Pekab Malang : kali

B. Petunjuk Pengisian

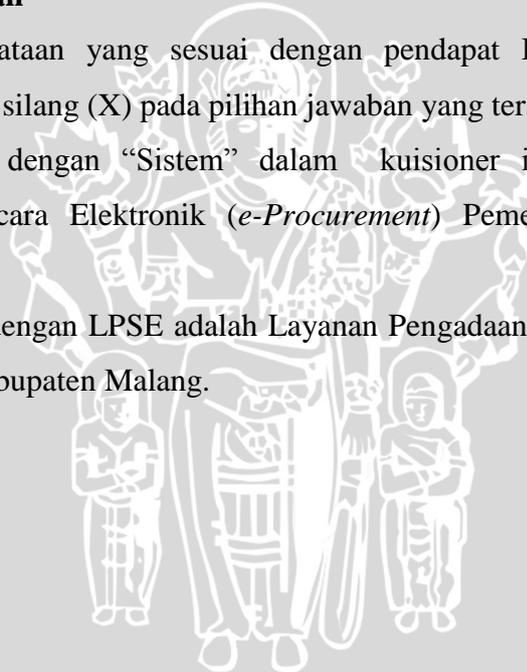
1. Pilihlah pernyataan yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.
2. Yang disebut dengan “Sistem” dalam kuisisioner ini adalah Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang.
3. Yang disebut dengan LPSE adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Malang.

A. Data Responden

1. Nama :
2. Tingkat Pendidikan : a. SLTA c. S1 e. S3
b. Diploma d. S2
3. Nama Perusahaan :
5. Perusahaan bergerak dibidang : a. Barang c. Jasa Konstruksi
b. Jasa Konsultasi d. Jasa Lainnya
6. Perusahaan anda masuk kategori: a. Kecil b. Menengah c. Besar

B. Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah pernyataan yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.
2. Yang disebut dengan “Sistem” dalam kuisisioner ini adalah Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang.
3. Yang disebut dengan LPSE adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Malang.



A. Data Responden

1. Nama :
2. Tingkat Pendidikan : a. SLTA c. S1 e. S3
b. Diploma d. S2
3. Bertanggungjawab di LPSE
pada bagian :

B. Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah pernyataan yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan memberi tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.
2. Yang disebut dengan “Sistem” dalam kuisioner ini adalah Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) Pemerintah Kabupaten Malang.
3. Yang disebut dengan LPSE adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Malang.

Kualitas Sistem :

1. Apakah sistem tergolong mudah untuk digunakan sejak pertama kali?
 - a. Sangat mudah digunakan
 - b. Mudah digunakan
 - c. Cukup mudah digunakan
 - d. Kurang mudah digunakan
 - e. Sulit digunakan
2. Apakah sistem dapat diakses selama 24 jam?
 - a. Selalu dapat diakses selama 24 jam
 - b. Hampir selalu dapat diakses selama 24 jam
 - c. Jarang dapat diakses selama 24 jam
 - d. Hampir tidak pernah dapat diakses selama 24 jam
 - e. Sama sekali tidak pernah dapat diakses selama 24 jam
3. Apakah sistem selalu dapat diakses dimanapun?
 - a. Selalu dapat diakses dimanapun
 - b. Hampir selalu dapat diakses dimanapun
 - c. Jarang dapat diakses dimanapun
 - d. Hampir tidak pernah dapat diakses dimanapun
 - e. Sama sekali tidak pernah dapat diakses dimanapun
4. Sebagai panitia, apakah sistem mudah beradaptasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan panitia yang semakin kompleks?
 - a. Sangat mudah beradaptasi
 - b. Mudah beradaptasi
 - c. Cukup mudah beradaptasi
 - d. Kurang mudah beradaptasi
 - e. Sulit beradaptasi
5. Apakah sistem merespon dengan cepat semua perintah yang diberikan?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup cepat

- d. Kurang cepat
 - e. Lambat
7. Apabila sistem mengalami kerusakan apakah dengan cepat dapat diperbaiki?
- a. Sangat cepat diperbaiki
 - b. Cepat diperbaiki
 - c. Cukup cepat diperbaiki
 - d. Kurang cepat diperbaiki
 - e. lambat untuk diperbaiki
8. Menurut anda apakah sistem terjamin keamanannya, sehingga tidak dapat diakses oleh orang lain yang tidak memiliki hak?
- a. Sangat terjamin keamanannya
 - b. Terjamin keamanannya
 - c. Cukup terjamin keamanannya
 - d. Tidak terjamin keamanannya
 - e. Sangat tidak terjamin keamanannya

Kualitas Informasi :

1. Apakah seluruh informasi yang disajikan sistem akurat??
 - a. Sangat akurat
 - b. Akurat
 - c. Cukup akurat
 - d. Tidak akurat
 - e. Sangat tidak akurat
2. Apakah informasi yang disajikan sistem selalu informasi terkini?
 - a. Selalu informasi terkini
 - b. Hampir selalu informasi terkini
 - c. Jarang informasi terkini
 - d. Hampir tidak pernah informasi terkini
 - e. Sama sekali tidak pernah informasi terkini

3. Menurut anda apakah seluruh informasi yang disajikan pada sistem sudah lengkap?
 - a. Sangat lengkap
 - b. Lengkap
 - c. Cukup lengkap
 - d. Kurang lengkap
 - e. Tidak lengkap
4. Apakah seluruh informasi pada sistem ringkas dan langsung mengenai sasaran yang anda perlukan (*to the point*)?
 - a. Sangat ringkas dan sangat mengenai sasaran
 - b. Ringkas dan mengenai sasaran
 - c. Cukup ringkas dan cukup mengenai sasaran
 - d. Kurang ringkas dan kurang mengenai sasaran
 - e. Tidak ringkas dan tidak mengenai sasaran
5. Apakah seluruh informasi yang disajikan sistem telah sesuai dengan informasi yang anda inginkan?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Tidak sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai

Kualitas Pelayanan:

1. Apakah admin *server* (pegawai LPSE) selalu dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada sistem sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan?
 - a. Selalu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan
 - b. Sering sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan
 - c. Jarang sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan
 - d. Hampir tidak pernah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan

- e. Sama sekali tidak pernah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan
2. Apakah admin server (pegawai LPSE) selalu merespon dengan cepat keluhan panitia dalam menggunakan sistem?
 - a. Selalu merespon dengan cepat
 - b. Sering merespon dengan cepat
 - c. Jarang merespon dengan cepat
 - d. Hampir tidak pernah merespon dengan cepat
 - e. Sama sekali tidak pernah merespon dengan cepat
 3. Seberapa sering trainer (pegawai LPSE) memberikan pelatihan kepada panitia dalam menggunakan sistem?
 - a. Selalu memberikan pelatihan
 - b. Sering memberikan pelatihan
 - c. Jarang memberikan pelatihan
 - d. Pernah memberikan pelatihan
 - e. Tidak pernah memberikan pelatihan
 4. Apakah materi pelatihan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan panitia?
 - a. Sangat memenuhi
 - b. Memenuhi
 - c. Cukup memenuhi
 - d. Kurang memenuhi
 - e. Tidak memenuhi
 5. Bagaimana respon pegawai LPSE atau dalam hal ini helpdesk dalam menangani permasalahan pengguna sistem?
 - a. Sangat memahami
 - b. Memahami
 - c. Cukup memahami
 - d. Kurang memahami
 - e. Tidak memahami

Kepuasan Pengguna:

1. Apakah setelah menggunakan sistem maka dapat menghemat biaya yang dikeluarkan?
 - a. Sangat menghemat biaya yang dikeluarkan
 - b. Menghemat biaya yang dikeluarkan
 - c. Cukup menghemat biaya yang dikeluarkan
 - d. Tidak menghemat biaya yang dikeluarkan
 - e. Sangat tidak menghemat biaya yang dikeluarkan
2. Apakah setelah menggunakan sistem maka dapat menghemat waktu yang digunakan?
 - a. Sangat menghemat waktu
 - b. Menghemat waktu
 - c. Cukup menghemat waktu
 - d. Tidak menghemat waktu
 - e. Sangat tidak menghemat waktu
3. Apakah setelah menggunakan sistem dapat mempermudah pekerjaan Bapak/Ibu?
 - a. Sangat mempermudah
 - b. Mempermudah
 - c. Cukup mempermudah
 - d. Kurang mempermudah
 - e. mempersulit
4. Secara keseluruhan apakah Bapak/Ibu merasa puas dalam menggunakan sistem?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas

Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian

Resp	Kualitas Sistem (X1)							Total	Rata2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7		
1	4	5	5	3	4	4	4	29	4,1
2	3	3	4	3	4	3	3	23	3,3
3	4	4	5	3	3	4	4	27	3,9
4	3	4	4	3	3	3	3	23	3,3
5	4	4	4	3	3	3	4	25	3,6
6	4	4	4	4	4	3	4	27	3,9
7	4	4	4	4	4	3	5	28	4,0
8	4	3	5	5	4	3	4	28	4,0
9	4	4	4	4	4	3	4	27	3,9
10	3	4	4	4	3	4	4	26	3,7
11	3	4	4	4	4	4	4	27	3,9
12	4	4	4	4	4	4	3	27	3,9
13	3	4	4	3	3	3	3	23	3,3
14	4	4	4	3	4	3	3	25	3,6
15	3	4	4	3	3	3	3	23	3,3
16	3	4	4	3	3	3	3	23	3,3
17	3	4	4	3	3	3	4	24	3,4
18	4	4	5	3	3	4	5	28	4,0
19	4	5	4	4	3	4	4	28	4,0
20	4	4	4	4	4	3	3	26	3,7
21	3	4	4	4	4	4	5	28	4,0
22	4	4	4	4	4	4	5	29	4,1
23	4	4	5	3	4	4	3	27	3,9
24	4	4	4	3	3	4	4	26	3,7
25	4	4	4	3	3	4	5	27	3,9
26	4	4	4	3	4	4	3	26	3,7
27	3	4	5	2	2	3	3	22	3,1
28	3	4	4	3	3	4	3	24	3,4
29	4	5	5	4	4	3	4	29	4,1
30	3	4	5	3	3	4	4	26	3,7
31	3	4	4	3	3	3	3	23	3,3
32	3	3	3	3	3	3	3	21	3,0
33	4	4	4	3	3	3	4	25	3,6
34	2	4	4	3	2	3	3	21	3,0
35	3	4	3	3	3	3	3	22	3,1
36	2	3	3	2	3	2	3	18	2,6
37	3	3	3	3	3	3	3	21	3,0
38	4	4	4	4	3	3	3	25	3,6
39	3	4	4	3	2	2	3	21	3,0
40	2	3	3	2	2	2	3	17	2,4
41	3	3	3	3	3	3	3	21	3,0

Resp	Kualitas Sistem (X1)							Total	Rata2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7		
42	2	3	3	4	3	3	3	21	3,0
43	3	4	5	3	3	4	4	26	3,7
44	3	4	4	3	3	4	3	24	3,4
45	3	4	3	3	3	3	3	22	3,1
46	4	4	4	4	3	3	3	25	3,6
47	3	4	4	3	2	2	3	21	3,0
48	3	3	3	3	3	3	3	21	3,0
49	3	4	4	3	2	2	4	22	3,1
50	3	4	3	3	3	3	4	23	3,3
51	4	4	4	4	3	4	4	27	3,9
52	4	4	4	4	3	3	3	25	3,6
53	3	4	4	3	2	2	3	21	3,0
54	2	3	3	2	2	2	3	17	2,4
55	3	4	4	4	4	4	4	27	3,9
56	2	3	3	4	3	3	3	21	3,0
57	3	4	5	3	3	4	4	26	3,7
58	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
59	3	4	3	3	3	3	3	22	3,1
60	4	4	4	4	3	3	3	25	3,6
61	3	4	4	3	2	2	3	21	3,0
62	2	3	3	2	2	2	3	17	2,4
63	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
64	2	3	3	4	3	3	3	21	3,0
65	3	4	5	3	3	4	4	26	3,7
66	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
67	3	4	3	3	3	3	3	22	3,1
68	3	4	4	3	3	4	3	24	3,4
69	4	5	5	4	4	3	4	29	4,1
70	3	4	5	3	3	4	4	26	3,7
71	3	4	4	3	3	3	3	23	3,3
72	3	3	3	3	3	3	3	21	3,0
73	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
74	2	2	4	3	2	3	3	19	2,7
75	3	4	5	3	3	4	4	26	3,7
76	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
77	3	4	3	3	3	3	3	22	3,1
78	3	4	4	3	3	4	3	24	3,4
79	4	5	5	4	4	3	4	29	4,1
80	3	4	5	3	3	4	4	26	3,7
81	3	4	4	3	3	3	3	23	3,3
82	3	2	4	3	2	2	3	19	2,7
83	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0

Resp	Kualitas Sistem (X1)							Total	Rata2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7		
84	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
85	3	4	3	3	3	3	4	23	3,3
86	4	4	4	4	3	4	4	27	3,9
87	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
88	3	4	3	3	3	3	3	22	3,1
89	3	4	4	3	3	4	3	24	3,4
90	4	5	5	4	4	3	4	29	4,1
91	3	4	5	3	3	4	4	26	3,7
92	3	4	4	3	3	3	3	23	3,3
93	3	3	3	3	3	3	3	21	3,0
94	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
95	2	4	4	3	2	3	3	21	3,0
96	3	4	5	3	3	4	4	26	3,7
97	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
98	3	4	3	3	3	3	3	22	3,1
99	3	4	4	3	3	4	3	24	3,4
100	4	4	4	4	4	3	4	27	3,9
101	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
102	3	4	3	3	3	3	3	22	3,1
103	3	4	4	3	3	4	3	24	3,4
104	4	5	5	4	4	3	4	29	4,1
105	3	4	5	3	3	4	4	26	3,7
106	3	4	4	3	3	3	3	23	3,3
107	3	3	3	3	3	3	3	21	3,0
108	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
109	2	4	4	3	2	3	3	21	3,0
110	3	4	5	3	3	4	4	26	3,7
111	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
112	3	4	3	3	3	3	3	22	3,1
113	3	4	4	3	3	4	3	24	3,4
114	4	5	5	4	4	3	4	29	4,1
115	3	3	3	3	3	3	3	21	3,0
116	2	3	3	4	3	3	3	21	3,0
117	3	4	5	3	3	4	4	26	3,7
118	3	4	4	3	3	4	3	24	3,4
119	3	4	4	3	3	4	3	24	3,4
120	4	4	4	4	4	4	5	29	4,1
121	4	4	5	5	5	4	4	31	4,4
122	4	4	5	5	5	4	4	31	4,4
123	4	4	4	4	4	3	5	28	4,0

Resp	Kualitas Informasi (X2)					Total	Rata2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		
1	5	5	4	4	4	22	4,4
2	4	4	3	4	3	18	3,6
3	4	4	4	4	3	19	3,8
4	3	4	3	3	3	16	3,2
5	4	4	3	4	4	19	3,8
6	4	4	4	4	4	20	4,0
7	4	5	3	4	4	20	4,0
8	4	4	3	4	4	19	3,8
9	4	4	4	4	4	20	4,0
10	3	4	4	5	4	20	4,0
11	3	4	4	3	4	18	3,6
12	4	4	5	5	5	23	4,6
13	3	3	3	3	3	15	3,0
14	4	4	4	3	4	19	3,8
15	3	4	3	3	3	16	3,2
16	3	4	3	3	3	16	3,2
17	4	4	4	4	4	20	4,0
18	4	5	4	4	4	21	4,2
19	4	5	5	5	5	24	4,8
20	3	4	4	4	4	19	3,8
21	4	4	4	4	4	20	4,0
22	3	4	3	4	3	17	3,4
23	4	5	3	4	3	19	3,8
24	4	5	4	3	4	20	4,0
25	3	4	4	4	4	19	3,8
26	5	4	5	4	4	22	4,4
27	3	2	3	3	3	14	2,8
28	3	4	3	3	4	17	3,4
29	5	4	3	3	3	18	3,6
30	5	4	3	3	3	18	3,6
31	4	4	3	3	3	17	3,4
32	5	4	3	3	3	18	3,6
33	3	4	3	3	4	17	3,4
34	5	4	3	3	4	19	3,8
35	4	4	3	3	4	18	3,6
36	4	4	3	3	4	18	3,6
37	3	4	3	3	3	16	3,2
38	5	4	4	3	3	19	3,8
39	3	2	3	3	3	14	2,8
40	3	4	3	3	3	16	3,2
41	3	2	3	3	3	14	2,8

Resp	Kualitas Informasi (X2)						Total	Rata2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5			
42	3	3	3	3	3	15	3,0	
43	5	4	3	3	4	19	3,8	
44	3	4	3	3	3	16	3,2	
45	4	4	3	3	4	18	3,6	
46	5	4	4	3	3	19	3,8	
47	3	2	3	3	3	14	2,8	
48	4	4	4	4	4	20	4,0	
49	5	4	3	3	4	19	3,8	
50	3	4	3	3	4	17	3,4	
51	5	4	3	3	3	18	3,6	
52	5	4	4	3	3	19	3,8	
53	3	2	3	3	3	14	2,8	
54	3	4	3	3	3	16	3,2	
55	4	4	4	4	4	20	4,0	
56	3	3	3	3	3	15	3,0	
57	5	4	3	3	4	19	3,8	
58	4	4	4	4	4	20	4,0	
59	4	4	3	3	4	18	3,6	
60	5	4	4	3	3	19	3,8	
61	3	2	3	3	3	14	2,8	
62	3	4	3	3	3	16	3,2	
63	4	4	4	4	4	20	4,0	
64	3	3	3	3	3	15	3,0	
65	5	4	3	3	4	19	3,8	
66	4	4	4	4	4	20	4,0	
67	4	4	3	3	4	18	3,6	
68	3	4	3	3	4	17	3,4	
69	3	4	3	3	3	16	3,2	
70	3	4	3	3	3	16	3,2	
71	4	4	3	3	3	17	3,4	
72	5	4	3	3	3	18	3,6	
73	4	4	4	4	4	20	4,0	
74	5	4	3	3	4	19	3,8	
75	5	4	3	3	4	19	3,8	
76	3	4	3	3	3	16	3,2	
77	4	4	3	3	4	18	3,6	
78	3	4	3	3	4	17	3,4	
79	5	4	3	3	3	18	3,6	
80	5	4	3	3	3	18	3,6	
81	4	4	3	3	3	17	3,4	
82	3	2	3	3	3	14	2,8	
83	4	4	4	4	4	20	4,0	

Resp	Kualitas Informasi (X2)						Total	Rata2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5			
84	5	4	3	3	4	19	3,8	
85	3	4	3	3	4	17	3,4	
86	5	4	3	3	3	18	3,6	
87	4	4	4	4	4	20	4,0	
88	4	4	3	3	4	18	3,6	
89	3	4	3	3	4	17	3,4	
90	3	4	3	3	3	16	3,2	
91	3	4	3	3	3	16	3,2	
92	4	4	3	3	3	17	3,4	
93	5	4	3	3	3	18	3,6	
94	4	4	4	4	4	20	4,0	
95	5	4	3	3	4	19	3,8	
96	5	4	3	3	4	19	3,8	
97	4	4	4	4	4	20	4,0	
98	4	4	3	3	4	18	3,6	
99	3	4	3	3	4	17	3,4	
100	4	4	3	3	3	17	3,4	
101	4	4	4	4	4	20	4,0	
102	4	4	3	3	4	18	3,6	
103	3	4	3	3	4	17	3,4	
104	3	4	3	3	3	16	3,2	
105	3	4	3	3	3	16	3,2	
106	4	4	3	3	3	17	3,4	
107	4	4	3	3	3	17	3,4	
108	5	4	4	4	4	21	4,2	
109	4	4	3	3	4	18	3,6	
110	4	4	3	3	4	18	3,6	
111	5	4	4	4	4	21	4,2	
112	4	4	3	3	4	18	3,6	
113	3	4	3	3	4	17	3,4	
114	5	4	3	3	3	18	3,6	
115	3	4	4	4	3	18	3,6	
116	3	3	3	3	3	15	3,0	
117	4	4	3	3	4	18	3,6	
118	5	4	4	4	4	21	4,2	
119	4	4	4	4	4	20	4,0	
120	4	4	4	4	4	20	4,0	
121	5	5	4	4	4	22	4,4	
122	4	5	4	4	4	21	4,2	
123	5	5	5	4	4	23	4,6	

Resp	Kualitas Pelayanan (X3)					Total	Rata2
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5		
1	5	5	5	4	4	23	4,6
2	3	3	3	3	3	15	3,0
3	4	3	2	3	4	16	3,2
4	3	3	3	3	3	15	3,0
5	4	5	3	3	3	18	3,6
6	4	3	2	3	3	15	3,0
7	4	4	3	3	5	19	3,8
8	5	5	4	4	4	22	4,4
9	4	4	4	4	4	20	4,0
10	4	4	3	3	5	19	3,8
11	3	4	3	3	4	17	3,4
12	4	5	4	4	5	22	4,4
13	4	4	3	1	3	15	3,0
14	4	5	4	3	4	20	4,0
15	4	4	3	4	3	18	3,6
16	4	4	3	3	3	17	3,4
17	3	4	3	3	4	17	3,4
18	4	4	3	4	3	18	3,6
19	5	5	4	4	4	22	4,4
20	5	4	4	4	4	21	4,2
21	4	4	3	3	4	18	3,6
22	4	5	4	3	5	21	4,2
23	4	4	2	3	4	17	3,4
24	4	5	4	4	4	21	4,2
25	4	5	4	4	4	21	4,2
26	5	4	3	4	4	20	4,0
27	2	3	3	2	4	14	2,8
28	4	3	3	3	2	15	3,0
29	3	3	3	3	2	14	2,8
30	3	3	3	3	2	14	2,8
31	4	4	3	2	2	15	3,0
32	3	3	3	3	3	15	3,0
33	3	4	3	3	2	15	3,0
34	4	4	3	2	2	15	3,0
35	3	3	3	2	2	13	2,6
36	3	3	3	2	3	14	2,8
37	4	3	3	2	2	14	2,8
38	4	4	2	2	2	14	2,8
39	3	3	2	2	2	12	2,4
40	3	3	1	1	1	9	1,8
41	3	3	2	2	2	12	2,4

Resp	Kualitas Pelayanan (X3)						Total	Rata2
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5			
42	3	3	3	4	2	15	3,0	
43	3	4	3	2	2	14	2,8	
44	3	3	3	3	2	14	2,8	
45	3	3	3	2	2	13	2,6	
46	4	4	3	2	2	15	3,0	
47	3	3	3	3	2	14	2,8	
48	3	3	3	3	2	14	2,8	
49	3	4	3	2	2	14	2,8	
50	3	4	3	2	2	14	2,8	
51	3	3	2	2	2	12	2,4	
52	4	4	2	2	2	14	2,8	
53	3	3	2	2	2	12	2,4	
54	4	4	4	4	4	20	4,0	
55	3	3	4	4	4	18	3,6	
56	3	3	3	4	2	15	3,0	
57	3	4	3	2	2	14	2,8	
58	4	4	4	4	4	20	4,0	
59	3	3	3	2	2	13	2,6	
60	4	4	2	2	2	14	2,8	
61	3	3	2	2	2	12	2,4	
62	3	3	3	3	3	15	3,0	
63	3	3	4	4	4	18	3,6	
64	3	3	3	4	2	15	3,0	
65	3	4	3	2	2	14	2,8	
66	4	4	4	4	4	20	4,0	
67	3	3	3	2	2	13	2,6	
68	4	3	3	3	2	15	3,0	
69	3	4	4	4	4	19	3,8	
70	3	3	3	3	2	14	2,8	
71	4	4	3	2	2	15	3,0	
72	3	3	3	3	3	15	3,0	
73	4	4	4	4	4	20	4,0	
74	4	4	3	2	2	15	3,0	
75	3	4	3	2	2	14	2,8	
76	4	4	4	4	4	20	4,0	
77	3	3	3	2	2	13	2,6	
78	4	3	3	3	2	15	3,0	
79	3	3	4	4	4	18	3,6	
80	3	3	3	3	2	14	2,8	
81	4	4	3	2	2	15	3,0	
82	3	3	3	3	2	14	2,8	
83	4	4	4	4	4	20	4,0	

Resp	Kualitas Pelayanan (X3)						Total	Rata2
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5			
84	4	4	4	4	4	20	4,0	
85	3	4	3	2	2	14	2,8	
86	3	3	3	3	3	15	3,0	
87	3	3	4	4	4	18	3,6	
88	3	3	3	2	2	13	2,6	
89	4	3	3	3	2	15	3,0	
90	3	3	3	3	2	14	2,8	
91	3	3	3	3	2	14	2,8	
92	4	4	3	2	2	15	3,0	
93	3	3	3	3	3	15	3,0	
94	3	4	3	3	2	15	3,0	
95	4	4	3	2	2	15	3,0	
96	3	4	3	2	2	14	2,8	
97	3	3	3	3	2	14	2,8	
98	3	3	3	2	2	13	2,6	
99	4	3	3	3	2	15	3,0	
100	3	3	3	3	2	14	2,8	
101	4	4	4	4	4	20	4,0	
102	3	3	3	2	2	13	2,6	
103	4	3	3	3	2	15	3,0	
104	3	3	3	3	2	14	2,8	
105	3	3	3	3	2	14	2,8	
106	4	4	3	2	2	15	3,0	
107	3	3	3	3	3	15	3,0	
108	3	4	3	3	2	15	3,0	
109	4	4	3	2	2	15	3,0	
110	3	4	3	2	2	14	2,8	
111	3	3	3	3	2	14	2,8	
112	3	3	3	2	2	13	2,6	
113	4	3	3	3	2	15	3,0	
114	3	3	3	3	2	14	2,8	
115	3	3	2	2	2	12	2,4	
116	3	3	3	4	2	15	3,0	
117	3	4	3	2	2	14	2,8	
118	3	3	3	3	2	14	2,8	
119	3	3	3	3	2	14	2,8	
120	4	4	4	3	3	18	3,6	
121	4	4	4	4	4	20	4,0	
122	5	5	4	4	5	23	4,6	
123	4	5	4	5	3	21	4,2	

Resp	Kepuasan Pengguna (Y)					Total	Rata2
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4			
1	5	5	5	4	19	4,8	
2	3	3	3	3	12	3,0	
3	3	4	4	3	14	3,5	
4	3	3	3	3	12	3,0	
5	5	5	4	4	18	4,5	
6	4	3	3	3	13	3,3	
7	4	4	5	3	16	4,0	
8	5	5	4	3	17	4,3	
9	4	4	4	4	16	4,0	
10	4	4	4	4	16	4,0	
11	3	4	4	3	14	3,5	
12	4	4	4	4	16	4,0	
13	3	3	3	3	12	3,0	
14	4	4	4	3	15	3,8	
15	3	3	3	3	12	3,0	
16	3	3	3	3	12	3,0	
17	3	3	3	3	12	3,0	
18	4	3	4	4	15	3,8	
19	4	5	5	5	19	4,8	
20	4	4	4	4	16	4,0	
21	4	4	3	3	14	3,5	
22	3	5	5	4	17	4,3	
23	5	5	5	4	19	4,8	
24	3	3	3	4	13	3,3	
25	5	4	5	4	18	4,5	
26	4	4	4	4	16	4,0	
27	3	3	2	3	11	2,8	
28	3	3	3	3	12	3,0	
29	3	4	4	3	14	3,5	
30	3	4	3	3	13	3,3	
31	3	3	3	3	12	3,0	
32	3	3	3	3	12	3,0	
33	4	4	4	4	16	4,0	
34	3	2	3	3	11	2,8	
35	3	3	2	3	11	2,8	
36	3	4	3	3	13	3,3	
37	3	3	3	3	12	3,0	
38	3	3	3	3	12	3,0	
39	3	3	3	3	12	3,0	
40	3	3	3	3	12	3,0	
41	4	4	4	3	15	3,8	

Resp	Kepuasan Pengguna (Y)					
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total	Rata2
42	2	3	3	3	11	2,8
43	3	3	3	3	12	3,0
44	4	4	4	4	16	4,0
45	3	3	3	3	12	3,0
46	3	2	3	3	11	2,8
47	3	3	2	3	11	2,8
48	4	4	4	4	16	4,0
49	4	4	4	4	16	4,0
50	3	2	3	3	11	2,8
51	3	3	2	3	11	2,8
52	3	3	3	3	12	3,0
53	3	3	3	3	12	3,0
54	4	4	4	4	16	4,0
55	4	4	4	3	15	3,8
56	2	3	3	3	11	2,8
57	3	3	3	3	12	3,0
58	3	3	3	3	12	3,0
59	3	3	3	3	12	3,0
60	3	3	3	3	12	3,0
61	3	3	3	3	12	3,0
62	3	3	3	3	12	3,0
63	4	4	4	3	15	3,8
64	2	3	3	3	11	2,8
65	3	3	3	3	12	3,0
66	4	4	4	4	16	4,0
67	3	3	3	3	12	3,0
68	3	3	3	3	12	3,0
69	3	4	4	3	14	3,5
70	3	4	3	3	13	3,3
71	3	3	3	3	12	3,0
72	3	3	3	3	12	3,0
73	4	4	4	4	16	4,0
74	3	2	3	3	11	2,8
75	3	3	3	3	12	3,0
76	4	4	4	4	16	4,0
77	3	3	3	3	12	3,0
78	3	3	3	3	12	3,0
79	4	4	4	4	16	4,0
80	3	4	3	3	13	3,3
81	3	3	3	3	12	3,0
82	3	3	2	3	11	2,8
83	4	4	4	4	16	4,0

Resp	Kepuasan Pengguna (Y)					
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total	Rata2
84	4	4	4	4	16	4,0
85	3	2	3	3	11	2,8
86	3	3	4	3	13	3,3
87	4	4	4	4	16	4,0
88	3	3	3	3	12	3,0
89	3	3	3	3	12	3,0
90	4	4	4	4	16	4,0
91	3	4	3	3	13	3,3
92	3	3	3	3	12	3,0
93	3	3	3	3	12	3,0
94	4	4	4	4	16	4,0
95	3	2	3	3	11	2,8
96	3	3	3	3	12	3,0
97	4	4	4	4	16	4,0
98	3	3	3	3	12	3,0
99	3	3	3	3	12	3,0
100	3	4	4	3	14	3,5
101	4	4	4	4	16	4,0
102	3	3	3	3	12	3,0
103	3	3	3	3	12	3,0
104	3	4	4	3	14	3,5
105	3	4	3	3	13	3,3
106	3	3	3	3	12	3,0
107	3	3	3	3	12	3,0
108	4	4	4	4	16	4,0
109	3	2	3	3	11	2,8
110	3	3	3	3	12	3,0
111	4	4	4	4	16	4,0
112	3	3	3	3	12	3,0
113	3	3	3	3	12	3,0
114	3	4	4	3	14	3,5
115	4	4	4	3	15	3,8
116	2	3	3	3	11	2,8
117	3	3	3	3	12	3,0
118	4	4	4	4	16	4,0
119	4	4	4	4	16	4,0
120	4	4	4	3	15	3,8
121	4	4	4	4	16	4,0
122	5	4	4	3	16	4,0
123	5	5	4	4	18	4,5

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	123	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	123	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,852	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3,29	,637	123
X1.2	3,89	,515	123
X1.3	3,99	,659	123
X1.4	3,36	,602	123
X1.5	3,22	,660	123
X1.6	3,36	,629	123
X1.7	3,54	,605	123

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	21,35	7,000	,737	,813
X1.2	20,76	8,055	,536	,843
X1.3	20,65	7,557	,523	,846
X1.4	21,28	7,550	,597	,834
X1.5	21,42	6,967	,714	,816
X1.6	21,28	7,582	,551	,841
X1.7	21,11	7,390	,649	,827

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	123	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	123	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,720	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3,90	,773	123
X2.2	3,92	,581	123
X2.3	3,36	,545	123
X2.4	3,34	,525	123
X2.5	3,59	,527	123

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	14,20	2,819	,306	,771
X2.2	14,19	2,875	,506	,662
X2.3	14,75	2,797	,612	,624
X2.4	14,76	2,936	,555	,648
X2.5	14,52	2,989	,518	,661

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	123	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	123	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,820	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3,49	,606	123
X3.2	3,59	,652	123
X3.3	3,11	,603	123
X3.4	2,89	,818	123
X3.5	2,72	,969	123

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	12,32	6,038	,551	,804
X3.2	12,22	5,845	,563	,800
X3.3	12,69	5,658	,704	,768
X3.4	12,91	5,131	,605	,789
X3.5	13,08	4,223	,723	,757

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	123	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	123	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,896	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1.1	3,38	,647	123
Y1.2	3,46	,692	123
Y1.3	3,42	,653	123
Y1.4	3,29	,474	123

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	10,17	2,651	,786	,860
Y1.2	10,10	2,515	,788	,862
Y1.3	10,13	2,573	,824	,845
Y1.4	10,26	3,260	,724	,891

Lampiran 4. Statistik Deskriptif

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	48	39,0	39,0	39,0
	3	63	51,2	51,2	90,2
	2	12	9,8	9,8	100,0
Total		123	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	8	6,5	6,5	6,5
	4	95	77,2	77,2	83,7
	3	18	14,6	14,6	98,4
	2	2	1,6	1,6	100,0
Total		123	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	26	21,1	21,1	21,1
	4	70	56,9	56,9	78,0
	3	27	22,0	22,0	100,0
Total		123	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	3	2,4	2,4	2,4
	4	43	35,0	35,0	37,4
	3	72	58,5	58,5	95,9
	2	5	4,1	4,1	100,0
Total		123	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	5	2	1,6	1,6	1,6
	4	37	30,1	30,1	31,7
	3	70	56,9	56,9	88,6
	2	14	11,4	11,4	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	4	54	43,9	43,9	43,9
	3	59	48,0	48,0	91,9
	2	10	8,1	8,1	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	5	7	5,7	5,7	5,7
	4	52	42,3	42,3	48,0
	3	64	52,0	52,0	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	5	31	25,2	25,2	25,2
	4	49	39,8	39,8	65,0
	3	43	35,0	35,0	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	5	9	7,3	7,3	7,3
	4	102	82,9	82,9	90,2
	3	5	4,1	4,1	94,3
	2	7	5,7	5,7	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	5	4	3,3	3,3	3,3
	4	36	29,3	29,3	32,5
	3	83	67,5	67,5	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	5	3	2,4	2,4	2,4
	4	36	29,3	29,3	31,7
	3	84	68,3	68,3	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	5	2	1,6	1,6	1,6
	4	68	55,3	55,3	56,9
	3	53	43,1	43,1	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	5	6	4,9	4,9	4,9
	4	49	39,8	39,8	44,7
	3	67	54,5	54,5	99,2
	2	1	,8	,8	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	5	11	8,9	8,9	8,9
	4	50	40,7	40,7	49,6
	3	62	50,4	50,4	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	5	1	,8	,8	,8
	4	26	21,1	21,1	22,0
	3	83	67,5	67,5	89,4
	2	12	9,8	9,8	99,2
	1	1	,8	,8	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	5	1	,8	,8	,8
	4	30	24,4	24,4	25,2
	3	49	39,8	39,8	65,0
	2	41	33,3	33,3	98,4
	1	2	1,6	1,6	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	5	4,1	4,1	4,1
	4	29	23,6	23,6	27,6
	3	17	13,8	13,8	41,5
	2	71	57,7	57,7	99,2
	1	1	,8	,8	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	7	5,7	5,7	5,7
	4	37	30,1	30,1	35,8
	3	75	61,0	61,0	96,7
	2	4	3,3	3,3	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	7	5,7	5,7	5,7
	4	49	39,8	39,8	45,5
	3	60	48,8	48,8	94,3
	2	7	5,7	5,7	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	6	4,9	4,9	4,9
	4	45	36,6	36,6	41,5
	3	67	54,5	54,5	95,9
	2	5	4,1	4,1	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	1	,8	,8	,8
	4	34	27,6	27,6	28,5
	3	88	71,5	71,5	100,0
Total		123	100,0	100,0	



Lampiran 5. Korelasi Antar Variabel

Correlations

Correlations

		Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna
Kualitas Sistem	Pearson Correlation	1	,592**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	123	123
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	,592**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	123	123

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna
Kualitas Informasi	Pearson Correlation	1	,560**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	123	123
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	,560**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	123	123

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pengguna
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,643**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	123	123
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	,643**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	123	123

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6. Korelasi Parsial

Partial Corr

Correlations

Control Variables			Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna
Kualitas Informasi & Kualitas Pelayanan	Kualitas Sistem	Correlation	1,000	,284
		Significance (2-tailed)	.	,002
		df	0	119
Kepuasan Pengguna	Kepuasan Pengguna	Correlation	,284	1,000
		Significance (2-tailed)	,002	.
		df	119	0

Partial Corr

Correlations

Control Variables			Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna
Kualitas Sistem & Kualitas Pelayanan	Kualitas Informasi	Correlation	1,000	,227
		Significance (2-tailed)	.	,012
		df	0	119
Kepuasan Pengguna	Kepuasan Pengguna	Correlation	,227	1,000
		Significance (2-tailed)	,012	.
		df	119	0

Partial Corr

Correlations

Control Variables			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pengguna
Kualitas Sistem & Kualitas Informasi	Kualitas Pelayanan	Correlation	1,000	,400
		Significance (2-tailed)	.	,000
		df	0	119
Kepuasan Pengguna	Kepuasan Pengguna	Correlation	,400	1,000
		Significance (2-tailed)	,000	.
		df	119	0

Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		123
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	-,0001
	Std. Deviation	,37570
Most Extreme Differences	Absolute	,118
	Positive	,118
	Negative	-,094
Kolmogorov-Smirnov Z		1,314
Asymp. Sig. (2-tailed)		,063

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,720 ^a	,519	,507	,3803	2,011

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

3. Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Sistem	,596	1,677
	Kualitas Informasi	,615	1,627
	Kualitas Pelayanan	,613	1,631

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

4. Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,007	,328		-,020	,984
	Kualitas Sistem	,002	,099	,002	,017	,987
	Kualitas Informasi	,001	,107	,001	,006	,995
	Kualitas Pelayanan	-,001	,078	-,001	-,007	,994

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual



Lampiran 7. Analisis Regresi Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pengguna	3,403	,5415	123
Kualitas Sistem	3,515	,4515	123
Kualitas Informasi	3,621	,4104	123
Kualitas Pelayanan	3,161	,5672	123

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem	.	Enter

- All requested variables entered.
- Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,720 ^a	,519	,507	,3803

- Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,565	3	6,188	42,779	,000 ^a
	Residual	17,214	119	,145		
	Total	35,779	122			

- Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem
- Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,159	,328		,484	,629
	Kualitas Sistem	,312	,099	,260	3,156	,002
	Kualitas Informasi	,268	,107	,203	2,501	,014
	Kualitas Pelayanan	,373	,078	,391	4,814	,000

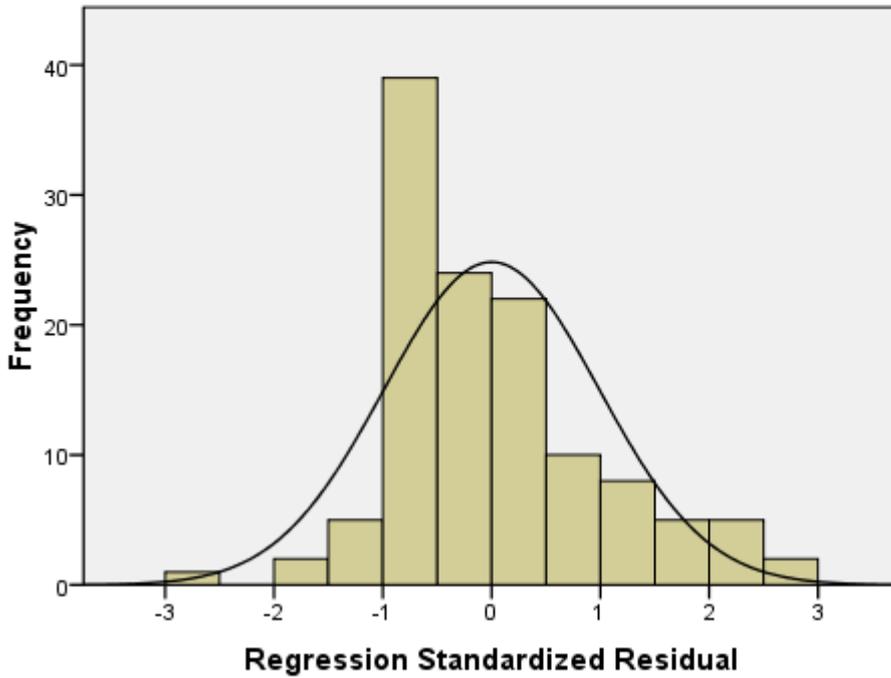
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna



Charts

Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

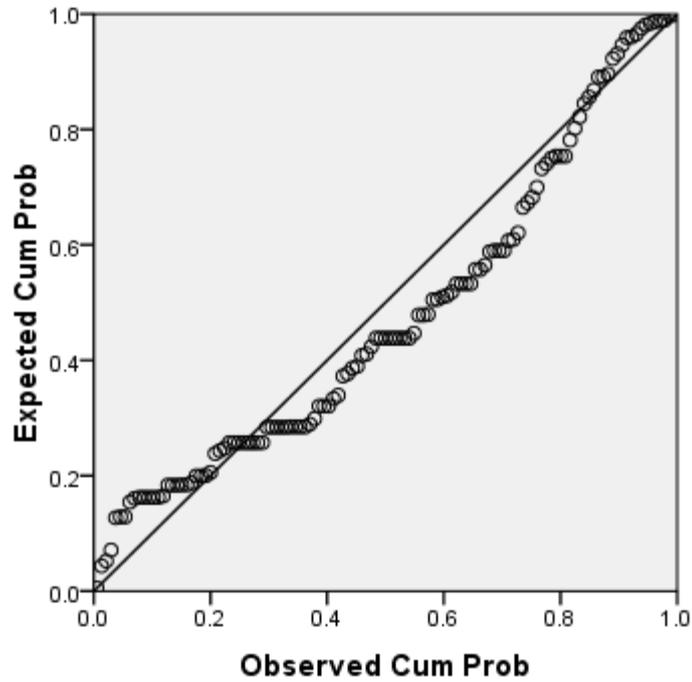


Mean = -1.46E-15
Std. Dev. = 0.988
N = 123



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna



Lampiran 5. Contoh Tampilan Web lpse.malangkab.go.id



(Tampilan Home)



(Tampilan tentang kami)

LPSE KABUPATEN MALANG
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIS

Home | Tentang Kami | Tanya Jawab | Regulasi | Site Map | Kontak Kami

STRUKTUR ORGANISASI LPSE

Secara umum, struktur organisasi LPSE adalah sebagai berikut.

```

    graph TD
      A[Koordinator LPSE] --> B[Tim Trainer]
      A --> C[Tim Teknologi Informasi & Komunikasi]
      A --> D[Tim Verifikator & Helpdesk]
    
```

21 Agustus 2014 01:05 © 2006-2014 Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)

(Tampilan Struktur Organisasi)

LPSE KABUPATEN MALANG
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIS

Home | Tentang Kami | Tanya Jawab | Regulasi | Site Map | Kontak Kami

Cari Pertanyaan atau Jawaban

Frequently Asked Question

- cv saya dari kota pasuruan yang saya tanyakan kenapa pada saat loginn data perusahaan saya tidak secara otomatis teragregasi ya??? mohon bantuannya
Perlu kami sampaikan, kegagalan login pada proses agregasi ada 2 sebab, yang pertama apabila ada gangguan pada sistem firewall LPSE kami atau pada server di LKPP, yang kedua apabila ada gangguan pada jaringan internet yang terhubung dengan server LPSE. Dari 2 hal tersebut kami sudah mencoba memperbaikinya. Mohon maaf apabila anda mengalami kegagalan login pada server LPSE kab. malang. Kami senantiasa menjaga agar layanan LPSE kab. malang dapat berjalan dengan lancar. Terima kasih
- saya sudah pernah daftar online dan verifikasi di kota malang username sudah bisa dibuat login di seluruh LPSE nasional apakah saya harus daftar online dan verifikasi lagi di LPSE kabupaten malang?
Apabila saudara pada waktu mendaftar sudah menyetujui untuk ikut proses agregasi, secara otomatis langsung dapat mempergunakan login saudara.
- kok LPSE Kab. Malang Penuh mystery ya.....orangnya sakti....semua pengumuman paket lelang hanya berdurasi tdk lebih dari 3 jam.....www.oooooowwwwwww
Proses pengumuman paket pengadaan tetap sesuai prosedur, perhitungannya adalah hari. Dan sepengetahuan kami, Panitia sudah melaksanakan sesuai ketentuan. Mohon di telti kembali untuk paket mana yang diumumkan hanya 3 jam.
- 18 Maret 2013, tadi pada pukul 14.30 an, sy membaca banyak pengumuman pelelangan di LPSE KAB. Malang lebih dari 100 paket, mendadak jam 18.00 lenyap dan menghilang...kok kayak thn kemarin. Untuk paket yang sudah dilaksanakan di LPSE Kab. Malang, baru 11 paket. Tidak benar kalau paket yang diumumkan sudah mencapai 100 paket.

Kirim Pertanyaan

Pertanyaan yang diajukan khusus berkaitan dengan Pengadaan Barang dan Jasa.

Nama Pengirim:

Email Pengirim:

Pertanyaan:

2bg55

Kode:

© 2006-2014 Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)

(Tampilan Tanya Jawab Pegawai LPSE dengan Penyedia)




[Home](#) | [Tentang Kami](#) | [Tanya Jawab](#) | [Regulasi](#) | [Site Map](#) | [Kontak Kami](#)

Communication Center LKPP
 021
2993 5577
 & 4629 3000

Jika Anda sebagai penyedia yang akan mengikuti pengadaan secara elektronik, silakan melakukan registrasi online di website masing-masing LPSE kemudian datang untuk melakukan verifikasi ke **kantor LPSE tersebut**.

21 Agustus 2014 12:57 © 2006-2014 Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)

(Tampilan Kontak Kami)




[Home](#) | [Tentang Kami](#) | [Tanya Jawab](#) | [Regulasi](#) | [Site Map](#) | [Kontak Kami](#)



Login
 LOGIN KE LPSE
 MASUKKAN USER ID DAN PASSWORD ANDA!

Login Sebagai Penyedia

User ID
 Password

[\[Lupa Password\]](#)

Silahkan Untuk selalu memutakhirkan versi dari browser yang anda gunakan.
 Jika masih terdapat permasalahan tampilan, silahkan coba menggunakan browser lainnya.

21 Agustus 2014 12:53 © 2006-2014 Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)

(Tampilan Login Penyedia)

(Tampilan Login Non-Penyedia)

no	Nama Lelang	Agency	Tahap	HPS
1	Pengembangan Ruang Rawat Jalan Bagi Pasien Penderita Akibat Dampak Asap Rokok Penyakit Paru dan Jantung Puskesmas Jabung Pengumuman - Peserta - Harga Penawaran Kategori : Pekerjaan Konstruksi Jenis Lelang : e-Lelang Pemilihan Langsung Metode : Pascakualifikasi - Satu File - Sistem Gugur	ULP Kab. Malang	Pengumuman Pascakualifikasi Download Dokumen Pengadaan	Rp 1.742.800.000,00
2	Pengembangan Ruang Rawat Inap Bagi Pasien Akibat Dampak Asap Rokok Penyakit Paru dan Jantung Puskesmas Kec. Ngantang Pengumuman - Peserta - Harga Penawaran Kategori : Pekerjaan Konstruksi Jenis Lelang : e-Lelang Umum Metode : Pascakualifikasi - Satu File - Sistem Gugur	ULP Kab. Malang	Pengumuman Pascakualifikasi Download Dokumen Pengadaan	Rp 2.766.770.000,00
3	Study Kelayakan (FS) dan SID Penanggulangan Bencana Banjir Sitarjo Pengumuman - Peserta Kategori : Jasa Konsultansi Badan Usaha Jenis Lelang : e-Seleksi Umum Metode : Prakuifikasi - Satu File - Biaya Terendah	ULP Kab. Malang	Download Kualifikasi Upload Dokumen Prakuifikasi Evaluasi Dokumen Kualifikasi	Rp 300.000.000,00
4	Study Kelayakan (FS) dan DED Embung Peniwen Pengumuman - Peserta Kategori : Jasa Konsultansi Badan Usaha Jenis Lelang : e-Seleksi Sederhana Metode : Prakuifikasi - Satu File - Biaya Terendah	ULP Kab. Malang	Tidak Ada jadwal	Rp 100.000.000,00
5	Study Kelayakan (FS) dan DED Dam Sidorejo Pengumuman - Peserta Kategori : Jasa Konsultansi Badan Usaha Jenis Lelang : e-Seleksi Umum Metode : Prakuifikasi - Satu File - Biaya Terendah	ULP Kab. Malang	Download Kualifikasi Upload Dokumen Prakuifikasi Evaluasi Dokumen Kualifikasi	Rp 250.000.000,00
6	Study Kelayakan (FS) dan DED Embung Petungsewu Pengumuman - Peserta Kategori : Jasa Konsultansi Badan Usaha Jenis Lelang : e-Seleksi Sederhana	ULP Kab. Malang	Tidak Ada jadwal	Rp 150.000.000,00

(Tampilan Pencarian Paket Lelang Barang/Jasa)



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
BADAN KEKESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan KH. Agus Salim No. 7 Telp. (0341)366260 Fax. 366260
MALANG - 65119

SURAT KETERANGAN

Nomor : 072/ 874 /421.205/2014

Untuk melakukan Survey / Research / Penelitian / KKN / PKL / Magang

Menunjuk : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi UB Malang No :
6273/UN10.3/PG/2014 Tanggal : 21 Mei 2014 Perihal : Ijin Survey

Dengan ini kami **TIDAK KEBERATAN** dilaksanakannya kegiatan **Ijin Survey** oleh :

Nama / Instansi : Novita Paskarinda Wijayanti / Mhs. Fakultas Ilmu
Administrasi UB Malang

Alamat : Jl. MT. Haryono 163 Malang

Thema/Judul/Survey/Research : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas
Pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (e-
Procurement) terhadap Kepuasan Pengguna (Studi pada
Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kab.
Malang)

Daerah/tempat kegiatan : Di Bagian PDE, Bagian Pembangunan Setda Kab. Malang

Lamanya : 22 Mei s/d 22 Juni 2014

Pengikut : -

Dengan Ketentuan :

1. Mentaati ketentuan - ketentuan / Peraturan yang berlaku
2. Sesampainya ditempat supaya melapor kepada Pejabat setempat
3. Setelah selesai mengadakan kegiatan harap segera melapor kembali ke Bupati
Malang Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Malang ;
4. Surat Keterangan ini tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut di atas

Malang, 22 Mei 2014

An. KEPALA BADAN KESEKUTUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN MALANG
Kabid Ideologi, HAM dan WASBANG

BUDIANTO HERMAWAN SH.Msi

Pembina

NIP : 19671204 199303 1 007

TEMBUSAN :

Yth.

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi UB Malang
2. Sdr. Kepala Bagian PDE Setda Kab. Malang
3. Sdr. Kepala Bagian Pembangunan Setda Kab. Malang
4. Sdr. Mhs/Ybs
5. Arsip

CURRICULUM VITAE

Nama : Novita Paskarinda Wijayanti
Nomor Induk Mahasiswa : 105030507111004
Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 17 April 1992
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Kristen
Alamat : Jl. Danau Tempe F3B No.9 Malang
No. Hp : 0857856933008
Email : novita.1704@gmail.com
Pendidikan Formal :

1. 1998-2004 : SD Kartika V-6 Malang
2. 2004-2007 : SMP Negeri 8 Malang
3. 2007-20010: SMA Negeri 5 Malang
4. 2010-2014: Universitas Brawijaya Malang

Pengalaman Magang :

1. Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Malang

3 x 4

