

**PENILAIAN KUALITAS LAYANAN *E-PROCUREMENT*  
PADA PEMERINTAH KABUPATEN TRENGGALEK  
MENGUNAKAN *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:  
Diannisa Hakim  
NIM: 125150400111023



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2016

## PENGESAHAN

PENILAIAN KUALITAS LAYANAN *E-PROCUREMENT*  
PADA PEMERINTAH KABUPATEN TRENGGALEK  
MENGUNAKAN *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh:

Diannisa Hakim

NIM: 125150400111023

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada  
22 Agustus 2016

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ismiarta Aknuranda, S.T, M.Sc, Ph.D

NIK: 201006 740719 1 001

Niken Hendrakusma W., S.Kom, M.Kom

NIK: 201606 900621 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Studi Sistem Informasi

Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T

NIP: 19740823 200012 1 001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 22 Agustus 2016



Diannisa Hakim

NIM: 125150400111023

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena hanya atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penilaian Kualitas Layanan E-Procurement pada Pemerintah Kabupaten Trenggalek Menggunakan E-Govqual”. Penulis juga sangat berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Ismiarta Aknuranda, ST., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Niken Hendrakusuma Wardani, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu kepada penulis dengan kesabaran dan ketelatenan selama masa pengerjaan skripsi.
2. Bapak Suprpto, S.T, M.T, selaku Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
3. Seluruh Dosen Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
4. Seluruh pegawai Layanan Pengadaan Secara Online (LPSE) Kabupaten Trenggalek yang telah sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data untuk penyelesaian skripsi.
5. Kedua orangtua saya dan seluruh keluarga Heroe Soekarmo yang telah memberikan saran, dukungan, dan do'a yang memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga Besar Mahasiswa Sistem Informasi yang telah memberikan banyak pengalaman dalam menjalani kuliah.
7. Keluarga Besar Raion Community yang telah memberikan banyak pengalaman yang berharga bagi penulis.
8. Keluarga “Menantu Idaman” yang selalu ada ketika senang maupun susah.
9. Dan pihak-pihak yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu yang telah membantu penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Malang, 22 Agustus 2016

Penulis

diannisahakim@gmail.com

## ABSTRAK

Pemerintah telah mulai melakukan pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dikenal dengan istilah *e-government*. Salah satu pengembangan *e-government* adalah *e-procurement*. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) merupakan lembaga pemerintah yang mengembangkan *e-procurement* dan telah menerapkannya di berbagai daerah di Indonesia. Salah satu daerah yang telah menerapkan adalah Kabupaten Trenggalek. Dengan penerapan sistem *e-procurement* yang telah dilakukan sejak tahun 2012, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan *e-procurement* yang berjalan di Kabupaten Trenggalek menurut persepsi pengguna. Hal inilah yang dilakukan dalam tugas akhir ini

Metode yang digunakan untuk menilai kualitas layanan dalam penelitian ini adalah dengan survei menggunakan e-GovQual, yang terdiri atas empat dimensi dengan 21 atribut dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, yang terdiri dari analisis tingkat kesesuaian, analisis kuadran, dan analisis kesenjangan (gap). Ada 60 responden yang terlibat dalam penelitian ini dari dua populasi yang berbeda, yakni pihak penyedia dan non penyedia, yang masing-masing populasinya sejumlah 30 responden.

Dari analisis tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan diperoleh hasil sebesar 86,94% yang berarti kualitas layanan sudah baik namun masih dapat ditingkatkan. Dari analisis kuadran ada 5 atribut yang ada pada kuadran I (prioritas utama), 6 atribut yang ada pada kuadran II (pertahankan prestasi), 5 atribut yang ada pada kuadran III (prioritas rendah), dan 5 atribut yang ada pada kuadran IV (berlebihan). Dari hasil analisis kesenjangan (gap) antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan didapatkan hasil dengan nilai negatif yakni sebesar -0,56 yang berarti kualitas layanan secara keseluruhan belum sesuai dengan harapan pengguna. Dari analisis IPA tersebut dapat diketahui urutan atribut yang menjadi prioritas adalah perhatian *help desk*, balasan cepat *help desk*, pengetahuan *help desk*, kecepatan unduh (*download*) formulir, dan kepercayaan *help desk*.

Kata kunci: *e-government*, *e-GovQual*, *e-procurement*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, kualitas layanan

## ABSTRACT

The government started to develop information and communication technologies, which known as e-government. One of the e-government development is e-procurement. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) is government agency that develops e-procurement and has implemented it in the various regions in Indonesia. One of the regions that has implemented is Trenggalek Regency. With the implementation since 2012, it is necessary to do research to find out the extent to which the existing e-procurement service quality in Trenggalek Regency according to user perceptions, has been in line with expectations or yet. This matter conducted in this thesis.

The method used to assess the service quality in this thesis is a survey using e-GovQual, which consist of four dimensions with 21 research attributes and Importance Performance Analysis (IPA) methods, which consist of conformance level analysis, quadrant analysis, and gap analysis. There were 60 respondents involved in research from two different populations, namely providers and non providers, which each population consist of 30 respondents.

From the analysis of the compatibility level between the importance and performance obtained yield was 86,94%, that means the quality of service is good, but still can be improved. From the analysis of quadrant, there are 5 attributes in quadrant I (concentrate here), 6 attributes in quadrant II (keep up the good work), 5 attributes in quadrant III (low priority), and 5 attributes in quadrant IV (possible overkill). From the analysis of gap between the importance and performance is obtained with a negative value which is equal to -0,56, that means the overall service quality does not in accordance with user expectations. From the analysis of IPA can be known of attributes priority are Help Desk Interest, Help Desk Prompt Reply, Help Desk Knowledge, Form Fast Download, and Help Desk Trust.

**Keyword:** e-government, e-GovQual, e-procurement, Importance Performance Analysis (IPA), service quality



## DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan .....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan masalah .....	4
1.6 Sistematika pembahasan.....	4
<b>BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>5</b>
2.1 Studi Pendahuluan.....	5
2.2 <i>E-Government</i> .....	6
2.3 <i>E-procurement</i> .....	8
2.4 Profil Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE).....	9
2.4.1 Tugas dan Fungsi LPSE.....	9
2.4.2 Struktur Organisasi.....	9
2.4.3 Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) .....	10
2.5 E-GovQual .....	20
2.6 Kualitas Pelayanan Publik .....	22
2.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	23
2.7.1 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	23
2.7.2 Analisis Kuadran .....	24
2.7.3 Analisis Kesenjangan (Gap) .....	25

2.8 Metode Pengumpulan Data.....	26
2.9 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
2.10 Skala Pengukuran.....	29
<b>BAB 3 METODOLOGI .....</b>	<b>31</b>
3.1 Identifikasi Masalah .....	31
3.2 Studi Literatur .....	32
3.3 Pengumpulan Data .....	32
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.4 Analisis Data.....	33
3.5 Pembuatan Laporan.....	33
<b>BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>34</b>
4.1 Data Demografi Pengguna.....	34
4.1.1 Data Hasil Kuesioner .....	37
<b>BAB 5 ANALISIS dan PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian .....	43
5.2 Analisis Kuadran.....	45
5.2.1 Kuadran I .....	46
5.2.2 Kuadran II .....	48
5.2.3 Kuadran III .....	50
5.2.4 Kuadran IV.....	51
5.3 Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap) .....	53
<b>BAB 6 Penutup .....</b>	<b>55</b>
6.1 Kesimpulan.....	55
6.2 Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

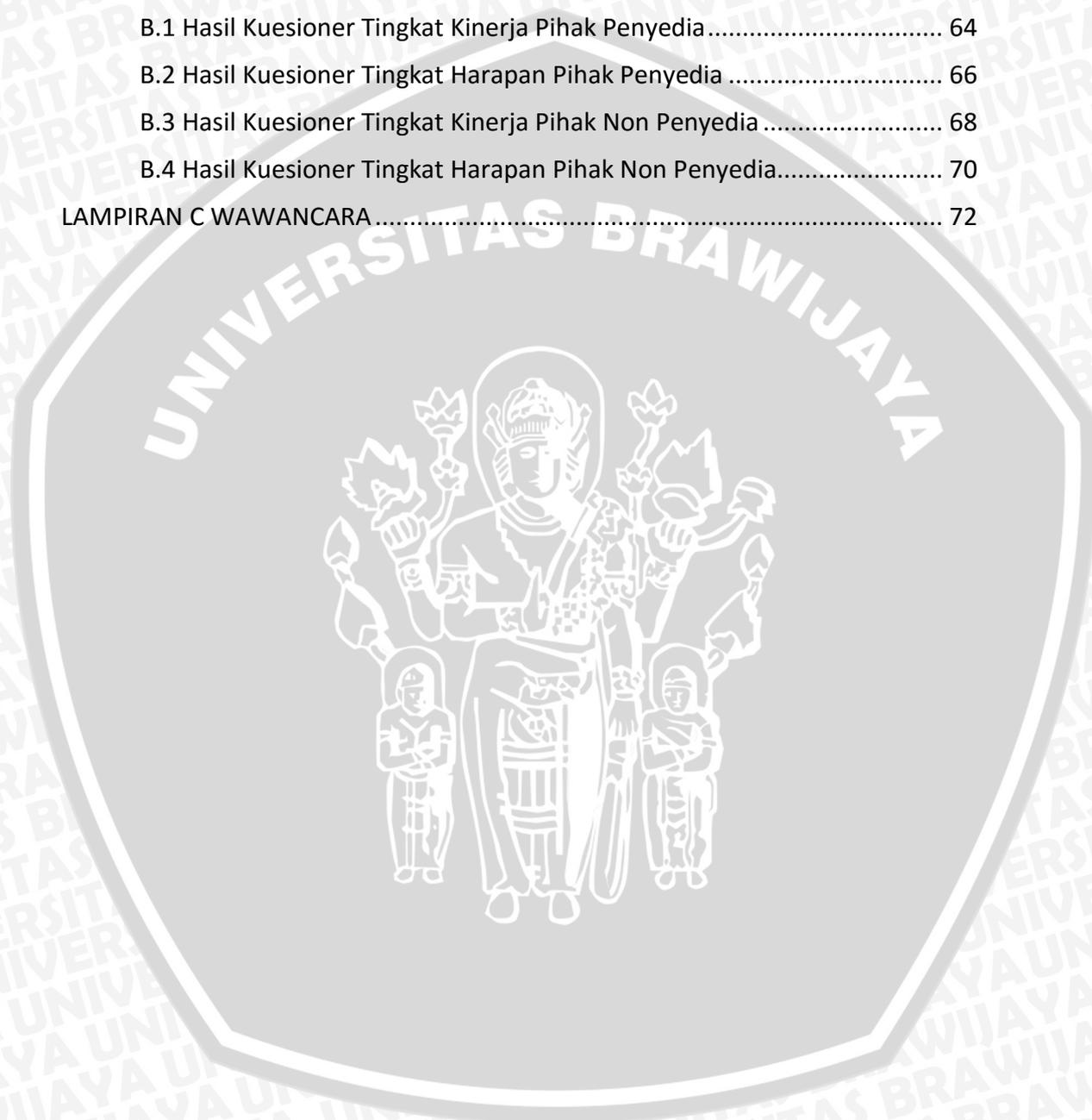
Tabel 2.1 Dimensi <i>Efficiency</i> .....	20
Tabel 2.2 Dimensi <i>Trust</i> .....	21
Tabel 2.3 Dimensi <i>Reliability</i> .....	21
Tabel 2.4 Dimensi <i>Citizen Support</i> .....	22
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Penyedia (Dimensi <i>Efficiency</i> ).....	37
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Penyedia (Dimensi <i>Trust</i> ).....	38
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Penyedia (Dimensi <i>Reliability</i> ).....	38
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Penyedia (Dimensi <i>Citizen Support</i> ).....	39
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Non Penyedia (Dimensi <i>Efficiency</i> ).....	40
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Non Penyedia (Dimensi <i>Trust</i> ).....	40
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Non Penyedia (Dimensi <i>Reliability</i> ).....	41
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Non Penyedia (Dimensi <i>Citizen Support</i> ).....	42
Tabel 5.1 Tingkat Kesesuaian.....	43
Tabel 5.2 Urutan Prioritas Peningkatan Atribut.....	44
Tabel 5.3 Rata-Rata Penilaian <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> .....	45
Tabel 5.4 Tingkat Kesenjangan (Gap).....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi LPSE .....	9
Gambar 2.2 Halaman Utama .....	11
Gambar 2.3 Detail Lelang .....	12
Gambar 2.4 Tahapan Lelang .....	13
Gambar 2.5 Halaman Pendaftaran .....	13
Gambar 2.6 Halaman <i>Login</i> Penyedia .....	14
Gambar 2.7 Halaman <i>Login</i> Non-Penyedia .....	14
Gambar 2.8 Halaman Tanya Jawab .....	15
Gambar 2.9 Halaman Kontak .....	15
Gambar 2.10 Alur Proses Pengadaan Barang Jasa Penyedia .....	17
Gambar 2.11 Alur Proses Pengadaan Barang Jasa Non Penyedia .....	18
Gambar 2.12 Framework IPA .....	25
Gambar 2.13 Teknik <i>Sampling</i> .....	27
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	31
Gambar 4.1 Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Gambar 4.2 Statistik Responden Berdasarkan Usia .....	34
Gambar 4.3 Statistik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	35
Gambar 4.4 Statistik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Internet .....	35
Gambar 4.5 Statistik Responden Berdasarkan Rata – rata Mengakses Situs Web dalam Seminggu .....	36
Gambar 4.6 Statistik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Responden Mengakses Situs Web <i>e-Procurement</i> .....	36
Gambar 5.1 Kuadran <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER .....	60
LAMPIRAN B HASIL KUESIONER .....	64
B.1 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Pihak Penyedia .....	64
B.2 Hasil Kuesioner Tingkat Harapan Pihak Penyedia .....	66
B.3 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Pihak Non Penyedia .....	68
B.4 Hasil Kuesioner Tingkat Harapan Pihak Non Penyedia .....	70
LAMPIRAN C WAWANCARA .....	72



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Teknologi informasi dan komunikasi bukan merupakan hal yang asing lagi di Indonesia. Berbagai pengembangan dilakukan baik dari sektor swasta maupun dari sektor pemerintahan, mulai dari pemerintah di tingkat kabupaten/kota, tingkat provinsi maupun pemerintah pusat. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ada di pemerintah diharapkan hadir berbagai inovasi untuk meningkatkan kualitas pemerintah dalam melayani masyarakat umum, masyarakat bisnis, dan juga sesama pemerintah. Pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di lingkungan pemerintahan dikenal dengan istilah *electronic government* (*e-government*). Dikutip dari situs The World Bank, *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, *Internet*, dan *mobile computing*) oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan masyarakat, pelaku bisnis, dan instansi pemerintah lainnya (The World Bank, 2011).

Penerapan *e-government* di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan media) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Salah satu pengembangan yang dilakukan yakni dalam hal penyelenggaraan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik yang sering disebut dengan *e-procurement*. *E-procurement* adalah pengadaan barang/jasa yang dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) telah mengembangkan sistem aplikasi pengadaan barang/jasa secara elektronik (*e-procurement*) yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. *E-procurement* yang dikembangkan oleh LKPP telah diterapkan di berbagai daerah di Indonesia dengan menyediakan layanan untuk pemilihan penyedia barang/jasa dengan cara menyampaikan satu kali penawaran dalam waktu yang telah ditentukan (*e-Tendering*). Selain itu, LKPP juga menyediakan fasilitas untuk proses audit secara *online* (*e-Audit*), katalog elektronik (*e-Catalogue*), dan tata cara pembelian barang/jasa melalui sistem katalog elektronik (*e-Purchasing*). Untuk mengelola *e-procurement* di tiap-tiap daerah dibentuk Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). LPSE merupakan unit yang melayani proses pengadaan barang/jasa pemerintah yang dilaksanakan secara elektronik (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, 2009). Hingga saat ini telah ada 644 LPSE di seluruh Indonesia (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah, 2012).

Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu daerah yang menerapkan layanan *e-procurement* dari LKPP dan dapat diakses melalui situs <http://lpse.trenggalekkab.go.id/eproc>. Untuk mengelola *e-procurement* yang ada di Kabupaten Trenggalek dibentuk LPSE berdasarkan Peraturan Bupati Trenggalek No. 85 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja LPSE sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. Menurut penilaian persepsi pengguna, Bapak Heru Dwi Susanto selaku Kepala LPSE (Lampiran C), menilai bahwa kualitas layanan di LPSE Kabupaten Trenggalek sudah cukup baik dan berjalan lancar, namun masih perlu ditingkatkan lagi agar bisa memenuhi standar layanan yang ditetapkan oleh LKPP dan pelayanan bisa lebih baik lagi. Selain itu, masih terdapat pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengikuti pelelangan elektronik dikarenakan kurangnya pemahaman dalam mengoperasikan aplikasi. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat perlu untuk terus ditingkatkan sehingga tercapai kualitas yang diharapkan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), juga mengungkapkan bahwa *electronic government* setiap hari akan lebih penting karena hampir semua transaksi dengan pemerintah cenderung menggunakan media elektronik, dan dengan demikian pemerintah akan membutuhkan sarana untuk menilai kualitas layanan *e-government*.

Dari permasalahan tersebut, maka perlu dilakukannya penelitian untuk mengetahui lebih lanjut sejauh mana kualitas layanan *e-procurement* yang berjalan di Kabupaten Trenggalek menurut pengguna, apakah telah sesuai dengan harapan atau belum. Penelitian ini berfokus pada layanan *e-Tendering*. Karena, sebelum adanya *e-procurement*, proses pemilihan penyedia barang/jasa (*tender*) yang ada di Trenggalek dilakukan secara manual, sehingga dokumen-dokumen yang digunakan perlu dicetak dan sebagian besar proses memerlukan tatap muka. Dengan diterapkannya *e-procurement* sejak tahun 2012, maka proses pemilihan penyedia barang/jasa (*tender*) dapat dilakukan secara otomatis tanpa perlu tatap muka dan dapat mengurangi pencetakan dokumen.

Penelitian ini menggunakan e-GovQual untuk menilai kualitas layanan yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012). E-GovQual dipilih sebagai acuan dalam mengukur kualitas layanan *e-procurement* yang ada di Kabupaten Trenggalek karena e-GovQual merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari *e-government*, sementara *e-procurement* sendiri merupakan salah satu implementasi dari *e-government*. Selain itu e-GovQual juga memiliki atribut dari beberapa dimensi penilaiannya mencakup faktor-faktor yang diperlukan untuk mengetahui penilaian kualitas dari masyarakat. E-GovQual baik digunakan untuk mengukur kualitas situs web dan persepsi masyarakat (Zaidi, et al., 2014). Dari hasil penilaian pengguna menggunakan e-Govqual akan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Teknik analisis IPA dipilih karena mampu mengidentifikasi atribut mana yang dianggap penting oleh pengguna, atribut mana yang perlu ditingkatkan dan atribut mana yang wajib dipertahankan.

Dari paparan tersebut penulis ingin melakukan penelitian dengan judul "Penilaian Kualitas Layanan *E-Procurement* pada Pemerintah Kabupaten Trenggalek Menggunakan E-Govqual dan *Importance Performance Analysis*". Dengan melakukan penilaian kualitas layanan pada situs web tersebut, diharapkan akan diketahui sejauh mana kualitas layanan *e-procurement* menurut pengguna yang ada di Kabupaten Trenggalek.

## 1.2 Rumusan masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat dihasilkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah hasil dari analisis kualitas layanan *e-procurement* menurut pengguna yang ada di Kabupaten Trenggalek menggunakan e-Govqual dan IPA berdasarkan hal berikut:
  - a. analisis tingkat kesesuaian,
  - b. analisis kuadran,
  - c. dan analisis kesenjangan (*gap*)?
2. Atribut manakah dari dimensi-dimensi e-GovQual yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas layanan *e-procurement* Kabupaten Trenggalek berdasarkan analisis IPA?

## 1.3 Tujuan

Dengan melakukan penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil analisis kualitas layanan *e-procurement* menurut pengguna yang ada di Kabupaten Trenggalek menggunakan e-Govqual dan IPA, berdasarkan analisis kuadran, tingkat kesesuaian dan kesenjangan (*gap*).
2. Mengetahui atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas layanan *e-procurement* Kabupaten Trenggalek berdasarkan e-GovQual dan analisis IPA.

## 1.4 Manfaat

Manfaat yang bisa diperoleh dengan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengguna layanan *e-procurement*  
Dapat menyalurkan aspirasi atau pendapat mengenai kualitas layanan *e-procurement* pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Trenggalek
2. Bagi Instansi terkait
  - a. Bisa mengetahui sejauh mana kualitas layanan *e-procurement* menurut pengguna yang ada di Kabupaten Trenggalek
  - b. Dapat berfungsi sebagai masukan (rekomendasi) dalam meningkatkan kualitas layanan *e-procurement*.

## 1.5 Batasan masalah

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, batasan masalah pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas layanan *e-procurement* yang ada di Kabupaten Trenggalek (<http://lpse.trenggalekkab.go.id/eproc/>).
2. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara dan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan *e-procurement* yang ada di Kabupaten Trenggalek.
3. Pengguna merupakan masyarakat yang pernah menggunakan layanan *e-procurement* Kabupaten Trenggalek dan berdomisili di Kabupaten Trenggalek.
4. Penilaian sistem terbatas pada *e-Tendering*.

## 1.6 Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

### BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini berisikan teori-teori yang relevan dalam membantu pengerjaan meliputi studi pendahuluan, konsep *e-government*, konsep *e-procurement*, profil Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), konsep e-GovQual, konsep kualitas pelayanan publik, konsep *Importance Performance Analysis (IPA)*, konsep metode pengumpulan data, konsep teknik pengambilan sampel, dan konsep skala pengukuran

### BAB III METODOLOGI

Bab ini membahas tentang tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### BAB IV HASIL

Hasil digunakan untuk melaporkan hasil dari pelaksanaan penelitian terkait metode yang digunakan dalam bentuk penyajian data beserta penjelasannya.

### BAB V PEMBAHASAN

Pembahasan digunakan untuk menerjemahkan dari hasil yang diperoleh sehingga bisa menjawab pertanyaan atau masalah penelitian.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran terhadap skripsi.

## BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

### 2.1 Studi Pendahuluan

Penelitian mengenai e-GovQual dilakukan oleh (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) dalam jurnal yang berjudul “*e-GovQual – A multiple-item scale for assessing e-government service quality*”. Studi kasus pada penelitian tersebut adalah [www.kep.gr](http://www.kep.gr). Penelitian ini dilakukan dalam tiga tahap, yakni *conceptualization*, *design*, dan *normalization*. Pada tahap *conceptualization*, peneliti melakukan studi literatur dan diperoleh 33 atribut kualitas *e-government* dalam enam dimensi (*Ease of Use*, *Trust*, *Functionality of the Interaction Environment*, *Reliability*, *Content and Appearance of Information*, dan *Citizen Support*). Kemudian pada tahap *design*, peneliti merancang daftar pertanyaan untuk menggali informasi pada masyarakat. Daftar pertanyaan atau kuesioner tersebut disebar secara *online* pada 630 responden yang diambil dari Februari hingga Juni 2007. Peneliti melakukan beberapa seleksi skala, kemudian melakukan pengujian dengan akurat dan mencari susunan faktor yang stabil. Hasilnya diperoleh empat dimensi kualitas yang berpengaruh pada kualitas layanan (*Reliability*, *Efficiency*, *Citizen Support* dan *Trust*). Selanjutnya, peneliti melakukan survei kuesioner yang kedua dengan 264 responden yang diambil dari November 2007 hingga Februari 2008. Survei kedua ini dilakukan dalam rangka verifikasi, validasi dan mengkonfirmasi skala.

Alifadri Indrayana melakukan penelitian mengenai *e-procurement* dalam penelitiannya yang berjudul “*Evaluasi Pengadaan Pekerjaan Konstruksi Dengan E-procurement Di Kota Malang Ditinjau Dari Segi Transparansi dan Akuntabilitas*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengadaan pekerjaan konstruksi dengan nilai  $\geq 5$  M secara *e-procurement* di Kota Malang ditinjau dari segi transparansi dan akuntabilitas dari sudut pandang Penyedia Jasa dan Pengguna Jasa yang terdiri dari Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) dan Kelompok Kerja Unit Layanan Pengadaan (Pokja ULP) dalam kurung sejak diberlakukannya Perpres No. 70 Tahun 2012 sampai dengan bulan Desember 2013. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pengujian hipotesis dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasilnya proses pengadaan pada pekerjaan konstruksi yang dilaksanakan dengan *e-procurement* di Kota Malang sudah transparan dan akuntabel. Sedangkan dari metode IPA dihasilkan bahwa variabel yang kinerjanya sudah baik dan dianggap penting oleh Penyedia Jasa dan Pengguna Jasa dari segi transparansi yaitu Jadwal lelang dan Dokumen Pengadaan, dan Penyedia Jasa, dari segi akuntabilitas yaitu Jadwal lelang, *Addendum* Dokumen Pengadaan dan Pengumuman Pemenang, Sedangkan Pengguna Jasa dari segi akuntabilitas yaitu Jadwal lelang dan Pengumuman Pemenang (Indrayana, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Herlina Rahmawati, yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*”. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan, menentukan tingkat kepuasan pengguna

Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar berdasarkan atribut-atribut tersebut, serta memberikan usulan prioritas tindakan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini adalah menurut responden ada 38 atribut yang mempengaruhi penilaian terhadap kinerja pelayanan perpustakaan, secara keseluruhan pelayanan pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar belum memuaskan pengguna atau kualitas layanan belum memenuhi harapan pengguna dilihat dari rata-rata gap yang diperoleh yakni -0,717, dan dari analisis IPA ada 23 atribut yang paling penting namun kinerjanya belum memuaskan, salah satu atribut yang menjadi prioritas dan kinerjanya paling tidak memuaskan adalah kelengkapan koleksi (Rahmawati, 2013).

Penelitian yang dilakukan Hendri Juhanda dan Puspita Kencana Sari mengenai “Analisis Kualitas Website Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Menggunakan Pendekatan Webqual dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Menurut Persepsi Online Seller”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas situs web JNE berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat kesenjangan (*gap*) yang bernilai negatif antara kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) sebesar -0,99 atau *gap* sebesar 16,5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan belum memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna. Kemudian indikator yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut kualitas mengenai tingkat detail informasi, komunikasi dengan perusahaan dan tampilan situs web (Juhanda & Sari, 2014).

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan dimensi e-GovQual untuk menilai kualitas layanan situs web *e-procurement* Kabupaten Trenggalek yang terdiri dari empat dimensi dengan 21 atribut sebagai metode penelitian. Analisis akan dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, sehingga dapat diketahui persepsi pengguna mengenai kualitas layanan *e-procurement* dan tingkat kesenjangan (*gap*) yang dilihat dari hasil analisis *importance* dan *performance* atribut e-GovQual.

## 2.2 E-Government

Menurut The World Bank, *e-government* yakni mengacu pada penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, *Internet*, dan *mobile computing*) oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan masyarakat (*Government to Citizen*), pelaku bisnis (*Government to Business*), dan instansi pemerintah lainnya (*Government to Government*) (The World Bank, 2011). Dari paparan tersebut dapat diketahui bahwa *e-government* memiliki karakteristik sebagai berikut (Indrajit, 2002):

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*)
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama *internet*)
3. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan

Dari penerapan *e-government* yang telah dilakukan di negara Amerika dan Inggris, ada beberapa manfaat yang bisa diperoleh dengan menerapkan *e-government* (Indrajit, 2002), diantaranya:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya, baik itu masyarakat, kalangan bisnis, dan industri. Terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisien di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Dengan menerapkan *e-government* akan meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas.
3. Mampu mengurangi signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dilakukan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai masalah yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain serta sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Dalam penerapan *e-government*, terdapat empat tipe relasi. Yakni *Government to Citizen* (G2C), *Government to Business* (G2B), *Government to Government* (G2G), dan *Government to Employee* (G2E) (Indrajit, 2002). *Government to Citizen* (G2C) bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui berbagai kanal akses agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Misalnya pendaftaran haji secara *online*, pelayanan SIM maupun STNK *online*, atau pendaftaran tenaga kerja *online*.

*Government to Business* (G2B) di mana adanya relasi pemerintah dengan entiti bisnis. Salah satu tugas utama dari pemerintah adalah membentuk suatu lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian negara bisa berjalan sebagaimana mestinya. Beberapa contoh penerapan G2B, misalnya pada aplikasi pajak yang dapat digunakan dengan mudah bagi pelaku bisnis untuk melakukan pembayaran melalui situs web, proses tender proyek pemerintahan yang dilakukan melalui situs web, dan penerapan *e-procurement* pada pemerintahan.

*Government to Government* (G2G) merupakan interaksi antara pemerintah dengan pemerintah. Interaksi ini tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar 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.

*Government to Employee (G2E)* terkait dengan aplikasi *e-government* yang diperuntukkan bagi para pegawai pemerintah untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraannya. Contoh dari aplikasi ini adalah sistem pengembangan karir pegawai pemerintah, aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan dari pegawai pemerintah, dan sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi pegawai pemerintah.

### 2.3 E-procurement

Pengadaan secara elektronik (*e-procurement*) merupakan pelaksanaan pengadaan barang dan jasa dengan menggunakan jaringan elektronik (jaringan *internet* atau *intranet*) atau *electronic data interchange (EDI)* (Siahaya, 2012). Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010, Pengadaan secara elektronik atau *E-procurement* adalah pengadaan barang/jasa yang dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Tujuan dari *e-procurement* adalah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat, memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan, mendukung proses monitoring dan audit dan memenuhi kebutuhan akses informasi yang *real time*.

Pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik dapat dilakukan dengan *e-Tendering* atau *e-Purchasing*. *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 pengadaan elektronik dengan cara menyampaikan satu kali penawaran dalam waktu yang telah ditentukan. Ruang lingkup *e-Tendering* meliputi proses pengumuman pengadaan barang/jasa sampai dengan pengumuman pemenang. Para pihak yang terlibat dalam *e-Tendering* adalah Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)/Unit Layanan Pengadaan (ULP)/ Pejabat Pengadaan Penyedia barang/jasa. *E-Purchasing* merupakan tata cara pembelian barang/jasa melalui sistem katalog elektronik. *E-Purchasing* diselenggarakan dengan tujuan terciptanya proses pemilihan barang/jasa secara langsung melalui sistem katalog elektronik sehingga memungkinkan semua ULP/Pejabat Pengadaan dapat memilih barang/jasa pada pilihan terbaik dan adanya efisiensi baik biaya maupun waktu proses pemilihan barang/jasa dari sisi penyedia barang/jasa dan pengguna (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah, n.d.).

Menurut Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa, *e-procurement* mampu memberikan manfaat (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, 2009), seperti:

1. Dengan adanya *e-procurement*, bisa memperluas akses pasar dan membantu menciptakan persaingan sehat (transparansi, harga yang lebih baik, dan pola interaksi yang lebih baik)
2. Memberikan rasa aman dan nyaman
3. Pengaturan jadwal dan waktu yang ketat membuat tidak ada lagi toleransi terhadap keterlambatan

4. Seluruh proses pengadaan mulai dari pengumuman sampai dengan penetapan pemenang tercatat dalam sistem

## 2.4 Profil Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)

### 2.4.1 Tugas dan Fungsi LPSE

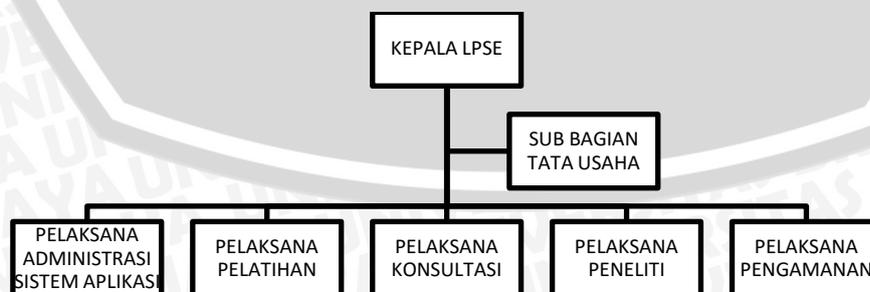
Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) merupakan unit kerja yang dibentuk di seluruh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi Lainnya (K/L/D/I) untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik serta memfasilitasi Unit Layanan Pengadaan (ULP)/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik. Selain itu LPSE juga melayani registrasi penyedia barang dan jasa yang berdomisili di wilayah kerja LPSE yang bersangkutan (Layanan Pengadaan Secara Elektronik, 2012).

LPSE Kabupaten Trenggalek dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 85 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja LPSE sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. LPSE Kabupaten Trenggalek bertugas memberikan pelayanan dan memfasilitasi pengadaan barang/jasa secara elektronik (*e-procurement*). Sedangkan fungsi dari LPSE yang ada di Trenggalek, yakni:

1. Mengelola Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)
2. Menyediakan pelatihan kepada PPK/Panitia dan Penyedia barang/jasa
3. Menyediakan sarana akses internet bagi PPK/Panitia dan Penyedia barang/jasa
4. Menyediakan bantuan teknis untuk mengoperasikan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) kepada PPK, Panitia, dan Penyedia barang/jasa
5. Melakukan pendaftaran dan verifikasi terhadap PPK, Panitia, dan Penyedia barang/jasa.

### 2.4.2 Struktur Organisasi

Layanan Pengadaan Secara Elektronik dipimpin oleh Kepala LPSE yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas melalui Bidang Komunikasi dan Informatika. Susunan organisasi LPSE dapat dilihat pada gambar 2.2, yang terdiri atas:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi LPSE

Sumber: Salinan Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 85 (2011)

1. Kepala LPSE  
Kepala LPSE memiliki tugas menyelenggarakan, memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas.
2. Sub Bagian Tata Usaha  
Sub Bagian Tata Usaha merupakan bagian tata usaha pada LPSE
3. Pelaksana Administrasi Sistem Aplikasi  
Pelaksana Administrasi Sistem Aplikasi merupakan jabatan non struktural yang melaksanakan tugas/urusan layanan administrasi sistem aplikasi pada LPSE.
4. Pelaksana Pelatihan / *Trainer*  
Pelaksana Administrasi Sistem Aplikasi merupakan jabatan non struktural yang melaksanakan tugas/urusan pelatihan pada LPSE.
5. Pelaksana Konsultasi / *Help Desk*  
Pelaksana Administrasi Sistem Aplikasi merupakan jabatan non struktural yang melaksanakan tugas/urusan layanan konsultasi aplikasi pada LPSE.
6. Pelaksana Peneliti / *Verifier*  
Pelaksana Administrasi Sistem Aplikasi merupakan jabatan non struktural yang melaksanakan tugas/urusan verifikasi pada LPSE.
7. Pelaksana Pengamanan  
Pelaksana Administrasi Sistem Aplikasi merupakan jabatan non struktural yang melaksanakan tugas/urusan pengamanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) pada LPSE.

#### 2.4.3 Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)

Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) adalah kesisteman meliputi aplikasi perangkat lunak (aplikasi SPSE) dan *database e-Pocurement* yang dikembangkan oleh LKPP untuk digunakan oleh LPSE dan infrastrukturnya. SPSE dibuat untuk mewujudkan harapan pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik. SPSE ini dikembangkan oleh LKPP yang bekerja sama dengan Lembaga Sandi Negara (Lemsaneg) untuk fungsi enkripsi dokumen dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) untuk sub sistem audit (Layanan Pengadaan Secara Elektronik, 2012).

Layanan yang tersedia dalam SPSE saat ini adalah *e-Tendering* yakni tata cara pemilihan penyedia barang/jasa yang dilakukan secara terbuka dan dapat diikuti oleh semua penyedia barang/jasa yang terdaftar pada sistem pengadaan elektronik dengan cara menyampaikan satu kali penawaran dalam waktu yang telah ditentukan. Tata cara *e-Tendering*, syarat dan ketentuan serta panduan pengguna (*user guide*) diatur dalam Peraturan Kepala LKPP Nomor 1 Tahun 2011 tentang Tata Cara *e-Tendering*. Selain itu di dalam SPSE juga telah disiapkan fasilitas untuk proses audit secara *online (e-Audit)*, katalog elektronik (*e-Catalogue*) yang merupakan sistem informasi elektronik yang memuat daftar, jenis, spesifikasi teknis dan harga barang tertentu dari berbagai penyedia barang/jasa pemerintah dan tata cara pembelian barang/jasa melalui sistem katalog elektronik (*e-Purchasing*) (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah, n.d.).

### 2.4.3.1 Situs Web LPSE Kabupaten Trenggalek

Situs web Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang ada di Kabupaten Trenggalek dapat diakses melalui alamat [www.lpse.trenggalekkab.go.id](http://www.lpse.trenggalekkab.go.id). Situs web ini ditujukan untuk memfasilitasi proses pengadaan barang/jasa yang ada di Kabupaten Trenggalek. Dengan demikian diharapkan proses pengadaan akan semakin lebih mudah, cepat dan bisa diakses kapanpun dan dimana saja.

The screenshot shows the homepage of the LPSE Kabupaten Trenggalek website. The header includes the logo and name of the agency, along with navigation links like Home, Tentang Kami, Tanya Jawab, Regulasi, Site Map, and Kontak Kami. The sidebar on the left contains links to various services such as INAPROC, SiRUP, Katalog Elektronik, Monitoring & Evaluasi Online, Wistle Blowing System, and Standar Dokumen. The main content area features a section for 'Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015' and a table of procurement packages. Below this, there are sections for 'Pengumuman' and 'Berita' with a list of recent announcements.

No	Nama Paket	Agency	HPS	Tanggal Download
1	Penyusunan Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan Kec. Durenan	Pemerintah Kabupaten Trenggalek	236,25 jt	8 Mar - 16 Mar 2016
2	Pematangan Lahan Kantor Dispendukcapil	Pemerintah Kabupaten Trenggalek	435,14 jt	8 Mar - 14 Mar 2016

Gambar 2.2 Halaman Utama

Sumber: LPSE Kabupaten Trenggalek (2012)

Pada halaman utama situs web ini yang dapat dilihat pada gambar 2.2 terdapat beberapa informasi terkait pengadaan, seperti pengumuman, berita, dan informasi lelang secara elektronik. Selain itu di sebelah kiri, terdapat tautan menuju situs-situs terkait pengadaan seperti, portal Pengumuman Lelang Seluruh Indonesia (INAPROC), Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SiRUP),

Katalog Elektronik (*e-Catalogue*) dan lainnya. Kemudian terdapat tombol untuk *login* bagi penyedia dan non penyedia, fitur pencarian, dan *special content*.

Semua pengguna yang mengakses halaman utama dapat melihat pengadaan barang/jasa (lelang) yang sedang berlangsung dan detail dari lelang tersebut seperti pada gambar 2.3. Dari detail lelang tersebut dapat diketahui Nama Lelang, Satuan Kerja yang mengadakan lelang, Nilai Pagu Paket, Lokasi Pekerjaan, Syarat Kualifikasi, dan jumlah peserta lelang yang mengikuti. *Link* yang terdapat pada Tahap Lelang Saat Ini akan mengarah ke Tahapan Lelang Saat Ini seperti pada gambar Gambar 2.4. Tahapan Lelang berisi tahapan tahapan proses lelang, mulai tahapan tersebut dimulai hingga berakhirnya tahapan tersebut.

Informasi Lelang			
Kode Lelang	772391		
Nama Lelang	Penyusunan Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan Kec. Durenan		
Keterangan			
Tahap Lelang Saat ini	<a href="#">Pengumuman Prakuilifikasi</a> <a href="#">Download Dokumen Kualifikasi</a> <a href="#">Upload Dokumen Prakuilifikasi</a>		
Agency	Pemerintah Kabupaten Trenggalek		
Satuan Kerja	Dinas Pekerjaan Umum Perumahan Permukiman dan Kebersihan		
Kategori	Jasa Konsultansi Badan Usaha		
Metode Pengadaan	e-Seleksi Umum	Metode Kualifikasi	Prakuilifikasi
Metode Dokumen	Dua File	Metode Evaluasi	Kualitas dan Biaya
Anggaran	2016 - APBD		
Nilai Pagu Paket	Rp 236.500.000,00	Nilai HPS Paket	Rp 236.247.000,00
Jenis Kontrak	Cara Pembayaran	Lump Sum	
	Pembebanan Tahun Anggaran	Tahun Tunggal	
	Sumber Pendanaan	Pengadaan Tunggal	
Bobot Teknis	80.0	Bobot Biaya	20.0
Lokasi Pekerjaan	Kecamatan Durenan, Kabupaten Trenggalek - Trenggalek (Kab.)		
Syarat Kualifikasi	* Ijin Usaha		
	Ijin Usaha	Klasifikasi	
	SBU	Memiliki Surat Izin Usaha (SBU) klasifikasi bidang : Perencanaan Penataan Ruang, Subklasifikasi : Jasa Perencanaan dan Perancangan Perkotaan (PR-101).	
	IUJK	SIUJK yang sesuai dan masih berlaku.	
	Surat Keterangan Domisili Perusahaan	Surat Keterangan Domisili Perusahaan yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang.	
Peserta Lelang	* Telah melunasi kewajiban pajak tahun terakhir		
	Memiliki NPWP dan telah memenuhi kewajiban pajak tahun terakhir (SPT Tahunan 2014 atau SPT Tahunan 2015);		
	* Memperoleh paling sedikit 1 (satu) pekerjaan sebagai penyedia jasa konsultasi dalam kurun waktu 4 (empat) tahun terakhir, baik di lingkungan pemerintah maupun swasta termasuk pengalaman subkontrak.		
	* Memiliki pengalaman pada pekerjaan yang sejenis dengan pekerjaan Penyusunan Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan.		
* Memiliki kemampuan untuk menyediakan personil yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan (tenaga ahli dan tenaga pendukung).			
* Persyaratan lain yang telah ditetapkan dalam dokumen kualifikasi.			
Peserta Lelang	14 peserta [Detil...]		

Gambar 2.3 Detail Lelang

Sumber: LPSE Kabupaten Trenggalek (2012)

lpse.trenggalekab.go.id/eproc/lelang/tahap/772391

Tahap	Mulai	Sampai	History Perubahan
<b>Pengumuman Prakuualifikasi</b>	08 Maret 2016 15:00	14 Maret 2016 14:30	Tidak ada
<b>Download Dokumen Kualifikasi</b>	08 Maret 2016 15:05	16 Maret 2016 14:30	Tidak ada
Penjelasan Dokumen Prakuualifikasi	10 Maret 2016 08:00	10 Maret 2016 08:01	Tidak ada
<b>Upload Dokumen Prakuualifikasi</b>	11 Maret 2016 07:00	17 Maret 2016 14:00	Tidak ada
Evaluasi Dokumen Kualifikasi	15 Maret 2016 07:00	30 Maret 2016 23:00	Tidak ada
Pembuktian Kualifikasi	28 Maret 2016 08:00	30 Maret 2016 15:00	Tidak ada
Penetapan Hasil Kualifikasi	31 Maret 2016 08:00	31 Maret 2016 23:00	Tidak ada
Pengumuman Hasil Prakuualifikasi	31 Maret 2016 08:00	31 Maret 2016 23:00	Tidak ada
Masa Sanggah Prakuualifikasi	01 April 2016 07:00	01 April 2016 07:01	Tidak ada
Download Dokumen Pemilihan	01 April 2016 07:30	10 April 2016 14:00	Tidak ada
Pemberian Penjelasan	04 April 2016 09:00	04 April 2016 10:00	Tidak ada
Upload Dokumen Penawaran	05 April 2016 07:00	11 April 2016 14:00	Tidak ada
Pembukaan dan Evaluasi Penawaran File I : Administrasi dan Teknis	11 April 2016 14:30	19 April 2016 23:00	Tidak ada
Penetapan Peringkat Teknis	19 April 2016 09:00	19 April 2016 23:00	Tidak ada
Pemberitahuan/Pengumuman Peringkat Teknis	19 April 2016 10:00	19 April 2016 23:00	Tidak ada
Pembukaan dan Evaluasi Penawaran File II : Harga	20 April 2016 08:00	21 April 2016 23:00	Tidak ada
Penetapan pemenang	22 April 2016 10:00	22 April 2016 23:00	Tidak ada
Pengumuman Pemenang	22 April 2016 10:00	22 April 2016 23:00	Tidak ada
Masa Sanggah Hasil Lelang	23 April 2016 07:00	27 April 2016 15:00	Tidak ada
Klarifikasi dan Negosiasi Teknis dan Biaya	28 April 2016 08:00	28 April 2016 15:00	Tidak ada
Upload Berita Acara Hasil Pelelangan	29 April 2016 08:00	29 April 2016 23:00	Tidak ada
Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa	02 Mei 2016 08:00	02 Mei 2016 15:00	Tidak ada
Penandatanganan Kontrak	03 Mei 2016 07:00	09 Mei 2016 15:00	Tidak ada

Tutup

Gambar 2.4 Tahapan Lelang

Sumber: LPSE Kabupaten Trenggalek (2012)

Gambar 2.5 Halaman Pendaftaran

Sumber: LPSE Kabupaten Trenggalek (2012)

Sebelum menggunakan aplikasi, pengguna melakukan daftar terlebih dahulu. Untuk penyedia, daftar dilakukan dengan membuka menu daftar yang ada pada halaman utama seperti pada gambar 2.5.

Proses daftar panitia dilakukan dengan membawa Surat Keputusan (SK) sebagai panita pengadaan barang/jasa untuk mendaftarkan *user id* ke LPSE dan bagi Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) menunjukkan surat pengangkatan sebagai PPK untuk mendapatkan kode akses. Untuk *login* pengguna, dibedakan atas *login* penyedia seperti gambar 2.6 dan *login* non-penyedia seperti gambar 2.7. *Login*

penyedia digunakan oleh penyedia sedangkan *login* non-penyedia digunakan oleh Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) dan Panitia/Pokja ULP.



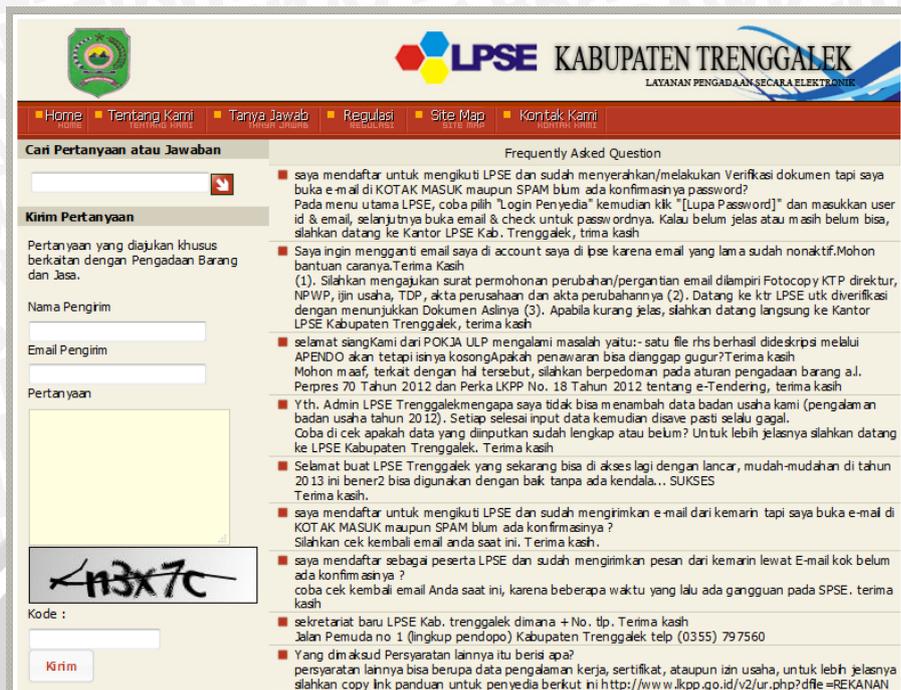
Gambar 2.6 Halaman *Login* Penyedia

Sumber: LPSE Kabupaten Trenggalek (2012)



Gambar 2.7 Halaman *Login* Non-Penyedia

Sumber: LPSE Kabupaten Trenggalek (2012)



**Gambar 2.8 Halaman Tanya Jawab**

Sumber: LPSE Kabupaten Trenggalek (2012)

Situs web ini juga menyediakan fitur tanya jawab (gambar 2.8), bagi pengguna yang ingin bertanya kepada pihak LPSE dengan memasukkan data berupa nama, email, dan pertanyaan yang ingin diajukan. Selain itu juga terdapat informasi mengenai kontak yang dapat dihubungi pada menu kontak kami yang dapat dilihat pada gambar 2.9.



**Gambar 2.9 Halaman Kontak**

Sumber: LPSE Kabupaten Trenggalek (2012)



#### 2.4.3.2 Pengguna Layanan

Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik adalah perorangan/badan usaha yang memiliki hak akses kepada SPSE direpresentasikan oleh *User ID* dan *Password* yang diberikan oleh LPSE. Salah satu layanan *e-procurement* yakni *e-Tendering* dapat digunakan oleh pengguna yang terdiri dari pihak penyedia dan pihak non-penyedia (Pejabat Pengadaan, Pejabat Pembuat Komitmen, dan Panitia Pengadaan/Kelompok Kerja Unit Layanan Pengadaan).

1. Penyedia  
Penyedia barang/jasa adalah badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Konsultansi/Jasa Lainnya.
2. Non Penyedia
  - a. Pejabat Pengadaan  
Pejabat Pengadaan adalah personil yang memiliki sertifikat keahlian pengadaan barang/jasa yang melaksanakan pengadaan barang/jasa.
  - b. Panitia Pengadaan  
Panitia Pengadaan adalah tim yang diangkat oleh Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran untuk melaksanakan pemilihan penyedia barang/jasa.
  - c. Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)  
Pejabat Pembuat Komitmen adalah pejabat yang diangkat oleh Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran sebagai pemilik pekerjaan/kegiatan yang dibiayai dari APBD yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pengadaan barang/jasa.

#### 2.4.3.3 Alur Proses dalam Aplikasi

Aktivitas yang dapat dilakukan dalam menggunakan SPSE baik penyedia maupun non penyedia tidak sama. Masing-masing telah ditentukan hak aksesnya sesuai dengan perannya. Berikut adalah alur proses dalam aplikasi SPSE untuk *e-tendering* bagi penyedia (gambar 2.10), bagi panitia pengadaan (2.11) dan pejabat pembuat komitmen (PPK).

1. Alur proses lelang (*tender*) bagi penyedia.
  - a. Mendaftarkan user id penyedia  
Untuk dapat mengikuti lelang, penyedia melakukan pendaftaran secara *online* pada situs web <http://lpse.trenggalekkab.go.id/eproc> dengan memasukkan *email*, kemudian mengunduh formulir pendaftaran dan formulir keikutsertaan untuk dicetak.
  - b. Memverifikasi berkas pendaftaran  
Setelah memasukkan *email*, maka penyedia akan mendapatkan *email* balasan berupa tautan link untuk melanjutkan pengisian formulir pendaftaran secara *online*. Sedangkan formulir yang telah diunduh, diisi terlebih dahulu kemudian dicetak dan diserahkan kepada LPSE dalam rangka verifikasi berkas pendaftaran.



**Gambar 2.10 Alur Proses Pengadaan Barang Jasa Penyedia**

Sumber: Direktorat e-Procurement LKPP (2012)

- c. Melakukan login di LPSE  
Dari verifikasi berkas pendaftaran yang telah dilakukan pihak LPSE, apabila telah disetujui, maka *user id* dan *password* yang dibuat ketika mengisi formulir dapat digunakan untuk *login* di situs web LPSE dan jika belum, maka penyedia tidak dapat melakukan *login* dan tidak dapat mendaftar ikut lelang.
- d. Mengisi data penyedia  
Data yang diperlukan terkait data identitas perusahaan, ijin usaha, akta, pemilik, pengurus, tenaga ahli, peralatan, pengalaman, sampai dengan pajak.
- e. Mendaftar lelang  
Penyedia yang telah terdaftar dalam sistem dapat mengikuti lelang secara elektronik sesuai dengan paket lelang yang ingin diikuti.
- f. Mengunduh dokumen lelang  
Setiap paket lelang memiliki tahapan-tahapan lelang yang telah terjadwal. Dokumen pengadaan dapat diunduh pada tahapan *download* dokumen pengadaan.
- g. Mengirim pertanyaan (aanwizing)  
Saat memasuki tahapan penjelasan dokumen lelang, maka penyedia barang jasa dapat mengirimkan pertanyaan terkait dengan paket lelang yang sedang dilaksanakan (aanwizing). Sistem juga menyediakan fasilitas untuk melampirkan dokumen tambahan terkait dengan pertanyaan yang akan dikirim. Semua peserta lelang yang mengikuti pelelangan paket tersebut dapat melihat seluruh pertanyaan yang disampaikan oleh sesama peserta dan penjelasan yang dikirimkan oleh panitia.

- h. Mengirimkan dokumen penawaran  
Dokumen yang dikirimkan adalah dokumen dengan ekstensi .rhs, yakni file yang telah dienkripsi menggunakan Aplikasi Pengaman Dokumen Penyedia (APENDO).
  - i. Menerima hasil pemenang lelang  
Hasil pemenang lelang dapat dilihat pada halaman informasi lelang.
  - j. Mengirimkan sanggahan  
Jika ada penyedia yang tidak menyetujui hasil lelang dapat mengirimkan sanggah melalui situs web. Namun, sanggah tersebut dapat dikirimkan sebanyak 1 kali.
  - k. Menerima Surat Penunjukan Penyedia Barang Jasa (SPPBJ)  
Setelah masa sanggah, pemenang lelang akan mendapatkan Surat Penunjukan Penyedia Barang Jasa (SPPBJ).
  - l. Menandatangani kontrak  
Proses penandatanganan kontrak dilakukan secara manual.
2. Alur proses lelang (*tender*) bagi panitia pengadaan dan pejabat pengadaan



**Gambar 2.11 Alur Proses Pengadaan Barang Jasa Non Penyedia**

Sumber: Direktorat e-Procurement LKPP (n.d.a)

- a. Login sebagai panitia  
Untuk dapat login ke situs web, panitia pengadaan harus memiliki *user id* sebagai panitia dengan cara mendaftarkan *user id* tersebut dan membawa Surat Keputusan (SK) sebagai panitia pengadaan ke LPSE. *Login* dapat dilakukan apabila petugas LPSE telah mendaftarkan *user id* tersebut.
- b. Membuat paket  
Setelah *login*, panitia dapat membuat paket lelang.

- c. Membuat dan mengumumkan lelang  
Jika paket lelang telah dibuat, maka panitia dapat membuat dan mengumumkan paket lelang tersebut untuk diikuti oleh penyedia barang/jasa.
- d. Mengirimkan penjelasan (aanwizing)  
Pada masa penjelasan dokumen (Aanwizing), panitia memberikan penjelasan dokumen lelang atau menjawab pertanyaan terkait dengan dokumen lelang melalui sistem.
- e. Mengunggah (*upload*) dokumen addendum  
Jika pada tahap penjelasan lelang menghasilkan suatu addendum, dokumen addendum dapat diunggah ke dalam aplikasi.
- f. Membuka dokumen lelang  
Dokumen lelang dari penyedia dibuka menggunakan aplikasi Aplikasi Pengaman Dokumen (APENDO) dengan melakukan deskripsi pada dokumen tersebut.
- g. Mengevaluasi lelang  
Evaluasi lelang dilakukan secara manual atau di luar sistem. Kemudian hasil evaluasi tersebut dimasukkan (*input*) ke dalam sistem. Form evaluasi lelang dibagi menjadi beberapa bagian, yakni evaluasi administrasi, evaluasi teknis, evaluasi biaya, evaluasi kualifikasi dan evaluasi akhir.
- h. Mengunggah berita acara hasil pelelangan  
Setelah melakukan evaluasi lelang, yakni membuat berita acara hasil pelelangan untuk selanjutnya diunggah (*upload*) ke dalam SPSE
- i. Menetapkan pemenang lelang  
Panitia menetapkan beberapa calon pemenang lelang dan memilih salah satu penyedia yang diusulkan sebagai pemenang lelang pertama.
- j. Mengumumkan pemenang lelang  
Pada tahap pengumuman pemenang, panitia mengirimkan undangan atau pemberitahuan kepada peserta melalui *email*.
- k. Menjawab sanggahan  
Panitia mempunyai wewenang untuk menjawab sanggahan dari peserta. Yakni sanggahan terhadap hasil evaluasi prakualifikasi dan sanggahan terhadap pemenang.

### 3. Alur proses lelang (*tender*) bagi pejabat pembuat komitmen

PPK memiliki wewenang untuk melihat daftar paket, memasukkan data SPPBJ, dan memasukkan data kontrak. PPK mendapat kode akses (*user id* dan *password*) untuk masuk ke dalam SPSE dari pengelola LPSE dengan menunjukkan surat pengangkatan sebagai PPK. Pada saat proses lelang, PPK memiliki tugas membuat Surat Penunjukkan Penyedia Barang/Jasa (SPPBJ) dengan mengisi formulir SPPBJ yang terdiri dari Kode Lelang, Nama Paket, Nomor, Tanggal Buat, SPPBJ ditujukan kepada, dan melampirkan dokumen SPPBJ. Setelah itu mengisi formulir kontrak dan menyimpannya, dengan demikian proses lelang telah selesai (Direktorat e-Procurement LKPP, n.d.b).

## 2.5 E-GovQual

E-GovQual merupakan pengonsepan beberapa item skala untuk mengukur kualitas layanan *e-government* pada situs pemerintahan di mana masyarakat mencari informasi maupun layanan yang dikembangkan. E-GovQual terdiri dari empat dimensi dengan 21 atribut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dimensi tersebut di antaranya adalah:

### 1. Dimensi *Efficiency*

**Tabel 2.1 Dimensi *Efficiency***

No.	Atribut	Penjelasan
1.	Struktur yang jelas	Dimensi ini memperhitungkan struktur situs yang jelas dan mudah diikuti
2.	Mesin pencarian	Keefektifan pada mesin pencari situs
3.	Peta situs	Seberapa baik peta situs diatur
4.	Kustomisasi	Seberapa baik situs dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu pengguna
5.	Info detail	Apakah informasi yang ditampilkan dalam situs ini terperinci secara tepat
6.	Info terbaru	Apakah informasi yang disediakan oleh situs merupakan informasi yang baru
7.	Bantuan informasi formulir	Apakah ada informasi yang cukup tentang mengisi formulir yang disediakan oleh situs

Sumber: Papadomichelaki & Mentzas (2012)

*Efficiency* (efisiensi) dijelaskan seberapa mudah situs web tersebut digunakan terkait penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan warna, grafis, dan ukuran halaman web. Selain itu efisiensi juga berkaitan dengan bagaimana informasi tersebut disediakan. Seperti pada tabel 2.1. Dimensi *Efficiency* terdiri dari tujuh atribut, yakni struktur yang jelas, mesin pencarian, peta situs, kustomisasi, info detail, info terbaru, dan bantuan informasi formulir.

### 2. Dimensi *Trust*

*Trust* atau kepercayaan adalah sejauh mana masyarakat percaya terhadap situs web tersebut. Baik dari sisi keamanan maupun perlindungan informasi pribadi. *Trust* atau kepercayaan terdiri dari perlindungan informasi pribadi, tidak berbagai informasi pribadi dengan orang lain, melindungi anonimitas, keamanan, dan didefinisikan sebagai kepercayaan warga terhadap situs web. Keamanan berkaitan erat dengan melindungi pengguna dari resiko penipuan dan kerugian finansial baik dari penggunaan kartu kredit maupun informasi keuangan. Keamanan dapat ditingkatkan dengan mengenkripsi pesan, oleh kontrol akses, dengan tanda tangan digital dan dengan prosedur dalam memperoleh *username* dan *password*.

Dimensi ini terdiri dari empat atribut penilaian kualitas layanan, yakni keamanan *username* dan *password*, ketentuan minimal data personal, keamanan data yang diberikan, dan penggunaan data yang diberikan. Masing – masing atribut dijelaskan seperti pada gambar 2.2

**Tabel 2.2 Dimensi Trust**

No.	Atribut	Penjelasan
1.	Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i>	Dimensi ini mengacu pada tingkat bahwa akuisisi <i>username</i> dan <i>password</i> dalam situs tersebut aman
2.	Ketentuan minimal data personal	Jumlah data pribadi yang diperlukan untuk autentikasi pada situs <i>e-government</i>
3.	Keamanan data yang diberikan	Apakah data yang diberikan pengguna dalam situs tersebut diarsipkan dengan aman
4.	Penggunaan data yang diberikan	Apakah data yang diberikan oleh pengguna hanya digunakan untuk alasan yang disampaikan pada awalnya

Sumber: Papadomichelaki & Mentzas (2012)

### 3. Dimensi *Reliability*

*Reliability* atau keandalan merupakan kelayakan dan kecepatan dalam mengakses, menggunakan dan menerima layanan situs. *Reliability* mencakup aksesibilitas, ketersediaan dan keakuratan layanan. Aksesibilitas yakni menggambarkan sejauh mana sistem dapat digunakan oleh orang sebanyak mungkin tanpa modifikasi. Ketersediaan mengacu pada sejauh mana sistem dapat melayani warga, dan dapat menurunkan tingkat gangguan dari sistem.

**Tabel 2.3 Dimensi *Reliability***

No.	Atribut	Penjelasan
1.	Kecepatan unduh ( <i>download</i> ) formulir	Dimensi ini terdiri dari kecepatan <i>download</i> formulir dari situs <i>e-government</i>
2.	Ketersediaan situs	Apakah situs tersebut tersedia dan dapat diakses ketika warga negara memerlukannya
3.	Keberhasilan layanan	Sejauh mana situs melakukan layanan dengan sukses berdasarkan permintaan pertama
4.	Melakukan layanan pada waktunya	Apakah layanan yang diberikan oleh situs pada waktunya
5.	Kecepatan unduh ( <i>download</i> ) situs	Seberapa cepat halaman situs diunduh
6.	Kesesuaian <i>browser</i>	Apakah situs <i>e-government</i> berkerja dengan baik pada perambah utama ( <i>default browser</i> )

Sumber: Papadomichelaki & Mentzas (2012)

Pada dimensi *Reliability* terdapat enam atribut seperti pada tabel 2.3, yakni kecepatan unduh (*download*) formulir, ketersediaan situs, keberhasilan

layanan, melakukan layanan pada waktunya, kecepatan unduh (*download*) situs, dan kesesuaian browser.

4. Dimensi *Citizen Support*

Dimensi *Citizen Support* digambarkan sebagai dimensi dukungan masyarakat. Dalam dimensi ini terdapat interaksi antara masyarakat dengan pegawai pada bagian *Help Desk*, ketika mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan situs web pemerintah. *Citizen Support* mengacu pada bantuan yang diberikan oleh organisasi untuk membantu warga dalam mencari informasi selama proses interaksi. Bantuan ini dapat berupa pedoman yang *user-friendly*, halaman bantuan, dan tanya jawab melalui situs. Serta ketersediaan berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, *e-mail*, papan pesan, dan lain- lain.

**Tabel 2.4 Dimensi *Citizen Support***

No	Atribut	Penjelasan
1.	Perhatian <i>help desk</i>	Hal ini mengacu pada minat yang ditunjukkan pegawai dalam memecahkan masalah warga negara
2.	Balasan cepat <i>help desk</i>	Apakah pegawai memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan pengguna
3.	Pengetahuan <i>help desk</i>	Pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna
4.	Kepercayaan <i>help desk</i>	Apakah pegawai dapat menjalin kepercayaan ( <i>trust</i> ) dan memberikan rasa percaya diri ( <i>confidence</i> ) pada pengguna

Sumber: Papadomichelaki & Mentzas (2012)

Dimensi ini terdiri dari empat atribut seperti tabel 2.4, yakni Perhatian *help desk*, balasan cepat *help desk*, pengetahuan *help desk*, dan kepercayaan *help desk*.

**2.6 Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya). Kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan (Hardiyansyah, 2011).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan



dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008). Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

## **2.7 Importance Performance Analysis (IPA)**

*Importance Performance Analysis* adalah serangkaian atribut layanan yang terkait dengan jasa untuk dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) setiap atribut menurut pengguna dan bagaimana kinerja (*performance*) layanan dipersepsikan terhadap masing-masing atribut (Martilla & James, 1977). Tingkat kepentingan yang dimaksud adalah seberapa penting atribut tersebut bagi pengguna atau konsumen, bisa juga seberapa besar harapan pengguna atau konsumen terhadap kinerja atribut. Sedangkan kinerja yang dimaksud adalah kinerja dari atribut yang dirasakan oleh pengguna atau konsumen, bisa juga kinerja yang erat kaitannya dengan penilaian konsumen (Ihsani, 2005).

Menurut Supranto, kriteria penilaian tingkat kepentingan adalah sebagai berikut (Supranto, 1997):

1. Nilai 5 dengan kriteria penilaian sangat penting
2. Nilai 4 dengan kriteria penilaian penting
3. Nilai 3 dengan kriteria penilaian cukup penting
4. Nilai 2 dengan kriteria penilaian kurang penting
5. Nilai 1 dengan kriteria penilaian tidak penting

Sedangkan untuk kinerja, menurut Supranto kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut:

1. Nilai 5 dengan kriteria penilaian sangat baik
2. Nilai 4 dengan kriteria penilaian baik
3. Nilai 3 dengan kriteria penilaian cukup baik
4. Nilai 2 dengan kriteria penilaian kurang baik
5. Nilai 1 dengan kriteria penilaian tidak baik

### **2.7.1 Analisis Tingkat Kesesuaian**

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerjanya. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara nilai kinerja dengan nilai kepentingan seperti pada persamaan 2.1. Tingkat

kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan atribut-atribut penilaian kualitas layanan (Supranto, 1997)

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (2.1)$$

di mana:

$Tk_i$  = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Nilai kinerja (*performance*)

$Y_i$  = Nilai kepentingan (*importance*)

Apabila tingkat kesesuaian ( $Tk_i$ )  $\geq 100\%$ , maka kinerja atribut tersebut telah memenuhi kepuasan pengguna. Sebaliknya, apabila tingkat kesesuaian ( $Tk_i$ )  $< 100\%$ , maka kinerja atribut tersebut belum memenuhi kepuasan pengguna (Ihsani, 2005).

### 2.7.2 Analisis Kuadran

Sebelum melakukan analisis kuadran, terlebih dahulu mencari rata-rata nilai kinerja (*performance*) dan rata-rata nilai kepentingan (*importance*) tiap atribut seperti pada persamaan 2.2 dan 2.3. Hasil rata-rata tersebut akan dipetakan dalam *Importance Performance Matrix* atau bisa disebut diagram kartesius.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2.2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (2.3)$$

di mana:

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata kinerja (*performance*)

$\bar{Y}$  = Nilai rata-rata kepentingan (*importance*)

$n$  = Nilai kepentingan pengguna atau konsumen

Dalam diagram kartesius, dibagi dalam empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}$ ,  $\bar{Y}$ ).  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata kinerja (*performance*) secara keseluruhan, sedangkan  $\bar{Y}$  merupakan rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) secara keseluruhan. Untuk menghitung nilai  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$ , dapat dilakukan menggunakan persamaan 2.4 dan 2.5 (Supranto, 1997)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad (2.4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \quad (2.5)$$

di mana:

$K$  = Banyaknya atribut penilaian

Rata-rata tingkat kinerja ( $\bar{X}$ ) digunakan sebagai pembatas kinerja tinggi dan kinerja rendah. Rata-rata tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) digunakan sebagai pembatas

kepentingan tinggi dan kepentingan rendah. Seluruh perhitungan tersebut akan dijabarkan dalam *Importance Performance Matrix* seperti pada gambar 2.12.



**Gambar 2.12 Framework IPA**

Sumber: Martilla & James (1977)

1. *Quadrant I Concentrate Here*  
Kuadran yang menunjukkan bahwa atribut dianggap penting mempengaruhi pengguna (*high importance*), namun kenyataannya belum sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna (*low satisfaction*).
2. *Quadrant II Keep Up the Good Work*  
Kuadran yang menunjukkan bahwa atribut telah berhasil dilaksanakan dan wajib dipertahankan. Jadi kuadran ini dianggap penting dan telah memuaskan pengguna.
3. *Quadrant III Low Priority*  
Kuadran yang menunjukkan atribut dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pengguna dan pelaksanaan oleh perusahaan biasa-biasa saja. Jadi dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. *Quadrant IV Possible Overkill*  
Kuadran yang menunjukkan atribut dianggap kurang penting, namun dalam pelaksanaannya berlebihan Sehingga walaupun dianggap kurang penting namun sangat memuaskan.

### 2.7.3 Analisis Kesenjangan (Gap)

Analisis kesenjangan (gap), dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas yang dilihat dari kesenjangan (gap) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan (ideal). Kualitas aktual ini ditunjukkan dari penilaian kinerja (*performance*), sedangkan kualitas ideal ditunjukkan dari penilaian kepentingan (*importance*). Nilai kesenjangan dapat diketahui dari selisih antara nilai aktual (*performance*) dan nilai ideal (*importance*) seperti pada persamaan 2.6.

$$Q_i = P_i - I_i \quad (2.6)$$

di mana:

$Q_i$  = tingkat kualitas

$P_i$  = nilai kualitas aktual (*performance*)

$I_i$  = nilai kualitas ideal (*importance*)

Tingkat kualitas dikatakan baik apabila hasil perhitungan bernilai positif ( $Q_i \geq 0$ ). Hal ini berarti kualitas aktual telah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan pengguna. Sebaliknya apabila hasilnya bernilai negative ( $Q_i < 0$ ), maka kualitas aktual belum memenuhi kualitas ideal atau bisa dikatakan belum sesuai dengan yang pengguna harapkan (Juhanda & Sari, 2014).

## 2.8 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data. Dalam mengumpulkan data, bisa melalui angket, wawancara, pengamatan, ujian (tes), dokumentasi, dan lainnya (Riduwan, 2003).

### 1. Angket (*Questionnaire*)

Angket atau kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan pada responden (orang yang bersedia memberikan jawaban) sesuai yang diminta pengguna. Terdapat dua jenis angket, yakni angket terbuka dan angket tertutup. Angket terbuka disajikan dalam bentuk yang sederhana, sehingga responden bisa mengisi sesuai dengan kehendak dan keadaanya. Sedangkan angket tertutup disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data untuk mendapatkan informasi langsung melalui sumbernya. Ada tiga jenis wawancara, yakni wawancara terpimpin, wawancara bebas, dan wawancara bebas terpimpin. Wawancara terpimpin diajukan menurut daftar pertanyaan yang telah disusun, wawancara bebas yakni tanya jawab bebas, namun menggunakan tujuan penelitian sebagai pedoman, sedangkan wawancara bebas terpimpin merupakan gabungan dari keduanya yakni pewawancara hanya membawa garis besar mengenai hal yang ingin ditanyakan.

### 3. Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan dilakukan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

### 4. Tes

Tes sebagai instrumen pengumpul data merupakan pertanyaan atau latihan untuk mengukur keterampilan pengetahuan, intelegensi kemampuan, atau bakat yang dimiliki oleh individu atau kelompok.

## 5. Dokumentasi

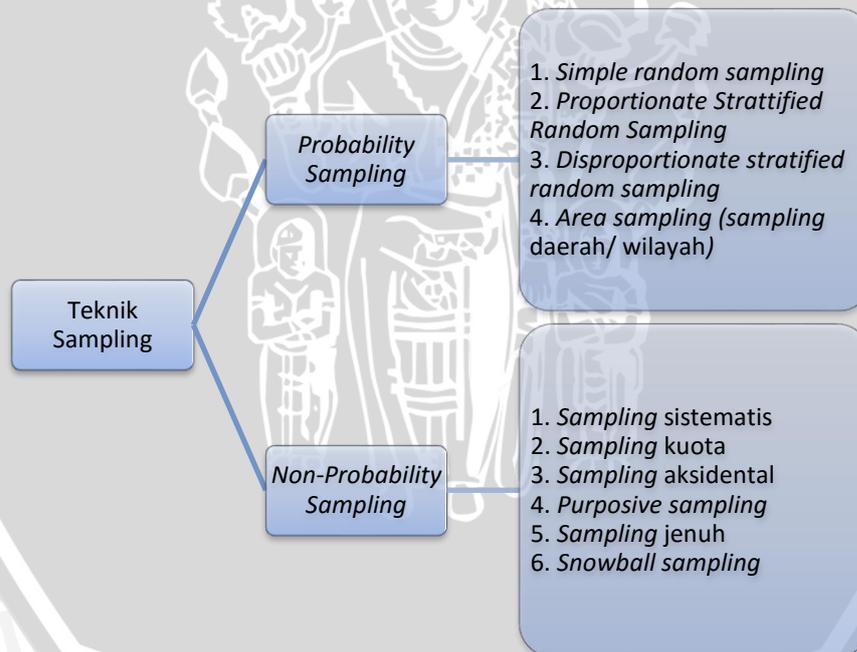
Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data secara langsung dari tempat penelitian, baik itu buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian.

## 2.9 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan objek atau subjek yang ada di suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan mengenai masalah penelitian. Sedangkan sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi melalui cara-cara tertentu (Riduwan, 2003). Keuntungan menggunakan sampel antara lain:

1. Memudahkan peneliti karena jumlah sampel lebih sedikit jika dibandingkan dengan populasi
2. Penelitian lebih efisien (hemat dari uang, waktu dan tenaga)
3. Lebih teliti dan cermat dalam pengumpulan data

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling adalah cara pengambilan sampel yang representatif dari populasi. Ada dua macam teknik pengambilan sampel seperti pada gambar 2.13, yakni *probability sampling* dan *non probability sampling*.



**Gambar 2.13 Teknik Sampling**

Sumber: Riduwan (2003)

### 1. Probability Sampling

*Probability sampling* adalah teknik *sampling* yang memberikan peluang sama pada setiap anggota populasi yang dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini terdiri dari *Simple Random Sampling*, *Proportionate Stratified*

*Random Sampling, Disproportionate Stratified Random Sampling dan Area Sampling (sampling daerah/ wilayah).*

a. *Simple Random Sampling*

*Simple Random Sampling* merupakan cara pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi. Hal ini dilakukan ketika populasi dianggap homogen.

b. *Proportionate Stratified Random Sampling*

*Proportionate Stratified Random Sampling* merupakan cara pengambilan sampel secara acak dengan memperhatikan strata (tingkatan) secara proporsional dalam anggota populasi. Hal ini dilakukan ketika populasi dianggap heterogen.

c. *Disproportionate Stratified Random Sampling*

*Disproportionate Stratified Random Sampling* merupakan cara pengambilan sampel secara acak dengan memperhatikan strata (tingkatan) namun sebagian ada yang kurang proporsional dalam anggota populasi. Hal ini dilakukan ketika populasi dianggap heterogen.

d. *Area Sampling (sampling daerah/wilayah)*

*Area Sampling (sampling daerah/wilayah)* merupakan cara pengambilan sampel dengan mengambil wakil dari setiap daerah atau wilayah geografis yang ada.

2. *Non Probability Sampling*

*Non Probability Sampling* merupakan teknik *sampling* yang tidak memberikan kesempatan (peluang) pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

a. *Sampling Sistematis*

*Sampling Sistematis* merupakan cara pengambilan sampel berdasarkan urutan dari populasi yang telah diberi nomor urut atau anggota sampel yang diambil dari populasi pada jarak interval waktu, ruang dengan urutan yang seragam.

b. *Sampling Kuota*

*Sampling Kuota* merupakan cara pengambilan sampel dari populasi berdasarkan ciri-ciri tertentu sampai jumlah yang dikehendaki atau pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu dari peneliti. Caranya menetapkan besar jumlah sampel yang diperlukan, kemudian menetapkan jumlah (jatah yang diinginkan). Maka jatah tersebut akan dijadikan dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan.

c. *Sampling* Aksidental

*Sampling* Aksidental merupakan cara pengambilan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, akan digunakan sebagai sampel (responden).

d. *Purposive Sampling*

*Purposive Sampling* merupakan cara pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu dari peneliti atau penentuan sampel digunakan untuk tujuan tertentu. *Sampling* ini cocok untuk studi kasus yang mana aspek dari kasus tunggal yang representative diamati dan dianalisis.

e. *Sampling* Jenuh

*Sampling* Jenuh merupakan cara pengambilan sampel yang mana semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus.

f. *Snowball Sampling*

*Snowball Sampling* merupakan cara pengambilan sampel yang semula berjumlah kecil kemudian anggota sampel (responden) mengajak sahabatnya untuk dijadikan sampel dan seterusnya, sehingga jumlahnya semakin bertambah.

Dalam pengambilan sampel, terdapat beberapa faktor yang bisa mempengaruhi keputusan mengenai jumlah sampel seperti tingkat ketelitian yang diinginkan, resiko yang bisa diterima dalam menaksir tingkat ketelitian tersebut, besar variabilitas dalam populasi tersebut, keterbatasan waktu dan biaya, serta ukuran dari populasi itu sendiri. Roscoe (1975) dalam Sekaran (2006) telah mengusulkan beberapa aturan yang bisa digunakan dalam menentukan ukuran sampel, diantaranya (Sekaran, 2006):

- Ukuran sampel yang lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.
- Sampel yang dipecah ke dalam subsampel seperti pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya, maka ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat.
- Dalam penelitian multivariat (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya beberapa kali (lebih disukai 10 kali atau lebih) lebih besar dari jumlah variable dalam studi.
- Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat (*math pairs*, dan sebagainya), penelitian yang sukses adalah mungkin dengan sampel ukuran kecil antara 10 hingga 20.

## 2.10 Skala Pengukuran

Skala pengukuran digunakan untuk mengklarifikasikan variable yang akan diukur sehingga tidak ada kesalahan dalam melakukan analisis data dan pada langkah penelitian berikutnya. Untuk mengukur sikap atau perilaku, digunakan

skala sikap yang terdiri atas lima macam, yakni Skala *Likert*, Skala *Guttman*, Skala *Semantict Differensial*, *Rating Scale*, dan Skala *Thurstone* (Riduwan, 2003).

#### 1. Skala *Likert*

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok mengenai suatu kejadian atau gejala sosial. Gejala sosial ini telah ditentukan, yang mana biasanya disebut sebagai variable penelitian. Skala *Likert* biasanya diungkapkan dengan pernyataan positif atau pernyataan negative. Misalnya, sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

#### 2. Skala *Guttman*

Skala *Guttman* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur jawaban yang bersifat jelas (tegas) dan konsisten. Misalnya: yakin – tidak yakin; ya – tidak; benar – salah dan lain sebagainya.

#### 3. Skala *Semantict Defferensial*

Skala *Semantict Defferensial* atau bisa disebut dengan skala perbedaan semantik, berisi tentang serangkaian karakteristik pada dua kutub. Seperti: panas – dingin; populer – tidak populer; baik – tidak baik dan sebagainya.

#### 4. *Rating Scale*

*Rating Scale* merupakan data mentah berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Bentuk *rating scale* lebih fleksibel, dan tidak hanya terbatas untuk pengukuran sikap, namun juga digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap gejala atau fenomena lainnya. Misalnya untuk mengukur sosial ekonomi, iptek, instansi dan lembaga, kepuasan pelanggan, produktivitas kerja, motivasi pegawai, dan lainnya.

#### 5. Skala *Thurstone*

Skala *Thurstone* meminta responden untuk memilih pertanyaan yang ia setuju dari beberapa pernyataan yang disajikan dengan pandangan yang berbeda-beda. Pada umumnya setiap item mempunyai asosiasi nilai antara 1 sampai dengan 10, tetapi nilai-nilainya tidak diketahui oleh responden.

## BAB 3 METODOLOGI

Penelitian ini merupakan tipe penelitian non implementatif (deskriptif) yakni penelitian yang berusaha menjelaskan karakteristik objek penelitian dari fenomena/situasi tertentu yang sedang diteliti. Lingkup dari penelitian ini lebih ditekankan pada penilaian kualitas layanan *e-procurement* yang ada di Kabupaten Trenggalek saat ini dengan menggunakan dimensi e-GovQual.

Tahapan dalam penelitian ini dimulai dengan penentuan masalah sebagai dasar penelitian. Selanjutnya dilakukan studi literatur. Tahap ini digunakan sebagai proses pemahaman pada berbagai literatur yang bisa mendukung penelitian. Kemudian menentukan sampel penelitian yang sesuai untuk penelitian. Di mana pada penelitian ini sampel penelitian adalah responden yang pernah menggunakan layanan *e-procurement*. Selanjutnya dilakukan pengumpulan data berdasarkan desain kuesioner yang telah dibuat. Hasil dari pengumpulan data akan disajikan dalam bentuk analisis deskriptif untuk membuat gambaran secara sistematis dari data yang diperoleh. Sedangkan untuk analisis menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berikut tahapan-tahapan yang dimaksudkan:



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

### 3.1 Identifikasi Masalah

Langkah awal dalam penelitian ini adalah menentukan masalah. Rumusan masalah yang ditentukan akan menjadi dasar dalam melakukan penelitian ini dengan ruang lingkup yang disesuaikan. Permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah bagaimana hasil dari analisis kualitas layanan *e-procurement* menurut pengguna yang ada di Kabupaten Trenggalek menggunakan e-Govqual dan IPA, dan untuk mengetahui atribut mana yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas layanan *e-procurement* Kabupaten Trenggalek.

### 3.2 Studi Literatur

Setelah melakukan identifikasi masalah, penulis mencari studi literatur terkait permasalahan yang mendasari penelitian ini. Studi literatur yang digunakan dalam penelitian ini berupa buku, jurnal, situs web, dokumen pdf dari pemerintah, peraturan dari pemerintah, dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Tujuan dari melakukan studi literatur adalah untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang diteliti.

### 3.3 Pengumpulan Data

#### 3.3.1 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan kuesioner. Wawancara dilakukan dengan pihak Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) sebagai pihak pengelola *e-procurement* untuk memperoleh informasi terkait *e-procurement* yang ada di Kabupaten Trenggalek (Lampiran C). Observasi langsung dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Teknik ini diterapkan dengan mengamati langsung situs web Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Trenggalek dan melakukan pengecekan dengan atribut *e-GovQual*. Dengan observasi langsung, bisa digunakan untuk menjamin keakuratan data dan menggali lebih jauh fakta yang mungkin belum terungkap pada teknik kuesioner. Sedangkan kuesioner (Lampiran A) yakni mengumpulkan data dengan cara memberikan angket kepada beberapa responden dengan atribut yang ada pada dimensi *e-GovQual*. Kuesioner ini menggunakan dua penilaian yakni kinerja (persepsi mengenai kinerja saat ini) dan harapan (bagaimana harapan pengguna terhadap atribut penilaian berdasarkan kinerja saat ini) yang diukur dengan skala *likert*. Kuesioner dinilai dengan pernyataan positif menggunakan lima skala pengukuran.

#### 3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah pihak penyedia dan non penyedia. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sampling purposif atau sampling pertimbangan. Teknik sampling purposif adalah pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan perorangan atau pertimbangan peneliti (Riduwan & Sunarto, 2007). Pengambilan sampel dalam teknik sampling purposif terbatas pada jenis orang tertentu yang bisa memberikan informasi yang diinginkan, baik karena mereka satu-satunya yang memiliki atau memenuhi beberapa kriteria yang ditentukan oleh peneliti (Sekaran, 2006).

Kriteria responden adalah pengguna yang pernah menggunakan layanan *e-procurement* di Kabupaten Trenggalek dan berdomisili di Kabupaten Trenggalek. Data responden yang pernah menggunakan layanan *e-procurement* dapat diketahui dari data pengguna yang ada di LPSE. Sehingga, kesesuaian responden dengan kriteria *purposive sampling* dapat dicocokkan dari data pengguna tersebut. Dalam penelitian ini, responden yang dikumpulkan oleh peneliti

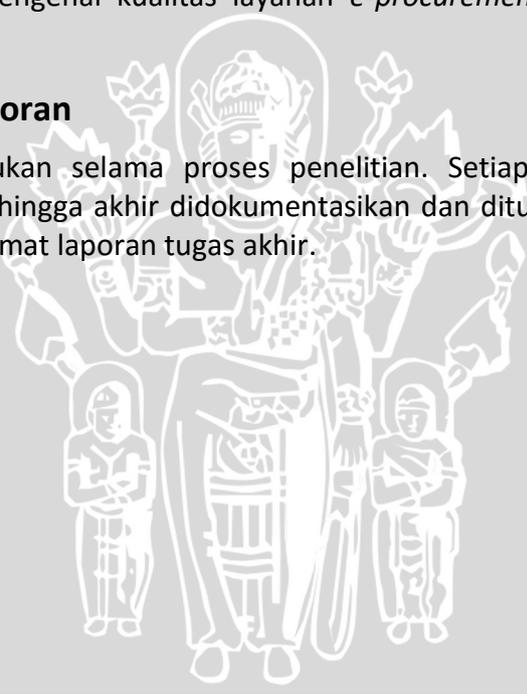
sejumlah 30 responden dari 185 penyedia dan 30 responden dari 172 non penyedia. Jumlah tersebut berdasarkan pendapat Roscoe (1975) yang mengusulkan, apabila sampel dipecah ke dalam subsampel, maka ukuran minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat.

### 3.4 Analisis Data

Dari data hasil kuesioner yang terkumpul akan dilakukan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terdiri dari analisis tingkat kesesuaian, analisis kuadran, dan analisis kesenjangan (gap). Analisis kesesuaian digunakan untuk melihat hasil perbandingan antara kinerja dengan nilai kepentingan dan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan atribut- atribut yang dianalisis. Analisis kuadran digunakan untuk memetakan hasil rata-rata nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) menurut pengguna mengenai kualitas layanan *e-procurement* berdasarkan e-GovQual.

### 3.5 Pembuatan Laporan

Tahapan ini dilakukan selama proses penelitian. Setiap langkah-langkah pengerjaan, dari awal hingga akhir didokumentasikan dan ditulis dalam laporan yang sesuai dengan format laporan tugas akhir.

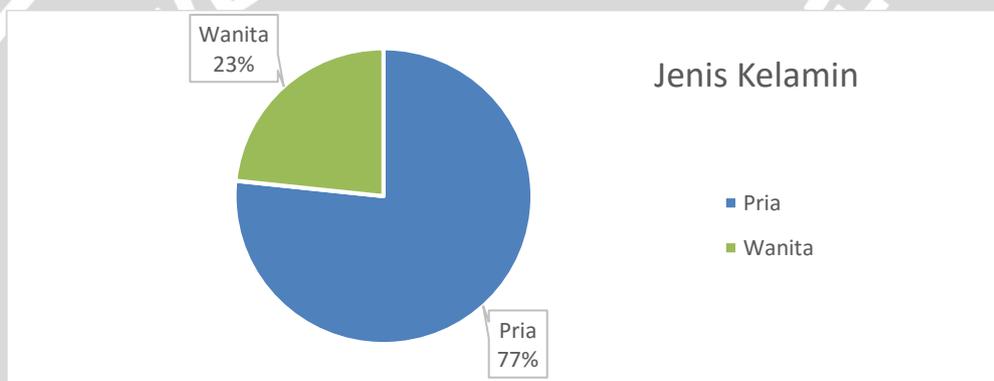


## BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan dilaporkan hasil pengumpulan data dari kuesioner yang telah disebar mulai dari 23 Maret 2015 hingga 9 Mei. Kuesioner ini diisi oleh dua kelompok responden yakni pihak penyedia dan non penyedia yang mana masing-masing sejumlah 30 orang. Jadi ada total 60 responden pada penelitian ini. Kuesioner terdiri dari data demografi dan dua kriteria penilaian, yakni kinerja dan harapan. Kinerja akan dijadikan sebagai penilaian tingkat kinerja (*performance*) sedangkan harapan akan dijadikan sebagai penilaian tingkat kepentingan (*importance*).

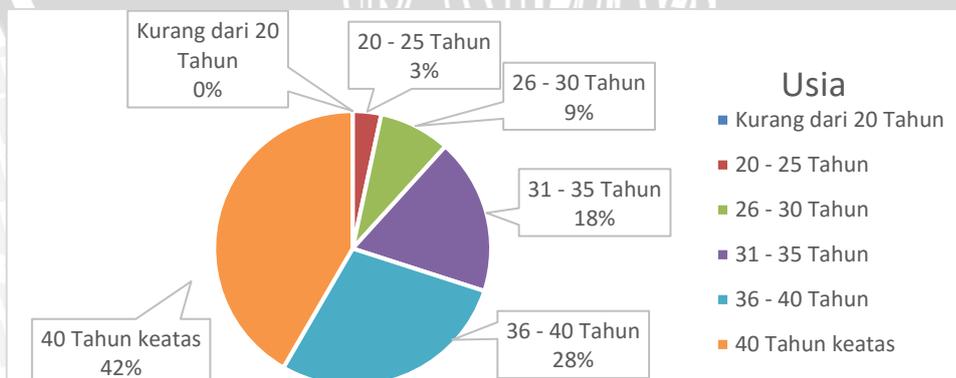
### 4.1 Data Demografi Pengguna

Data demografi terdiri atas jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lain-lain. Data demografi ini akan diolah dan ditampilkan dalam bentuk *pie chart*.



**Gambar 4.1 Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

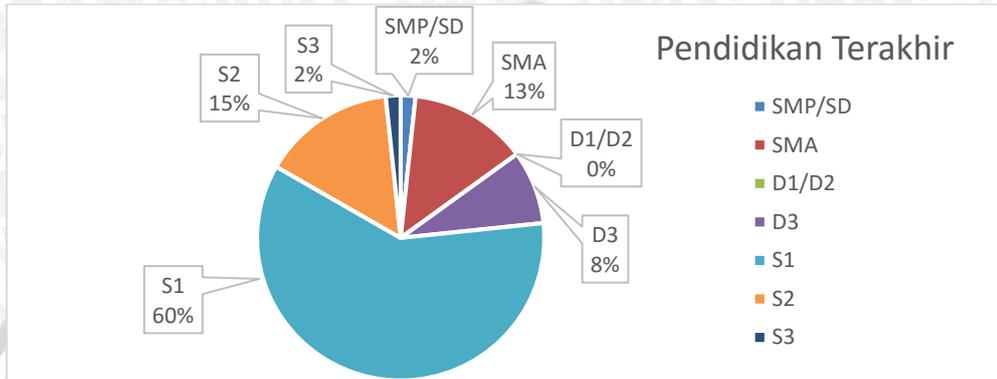
Dari gambar 4.1 dapat diketahui bahwa ada 23 % responden wanita dan ada 77 % responden pria. Dari hasil tersebut, dapat diketahui selisih diantara keduanya cukup besar, yakni 54 %. Jadi tingkat penyebaran pengguna berdasarkan jenis kelamin, mayoritas oleh pria.



**Gambar 4.2 Statistik Responden Berdasarkan Usia**

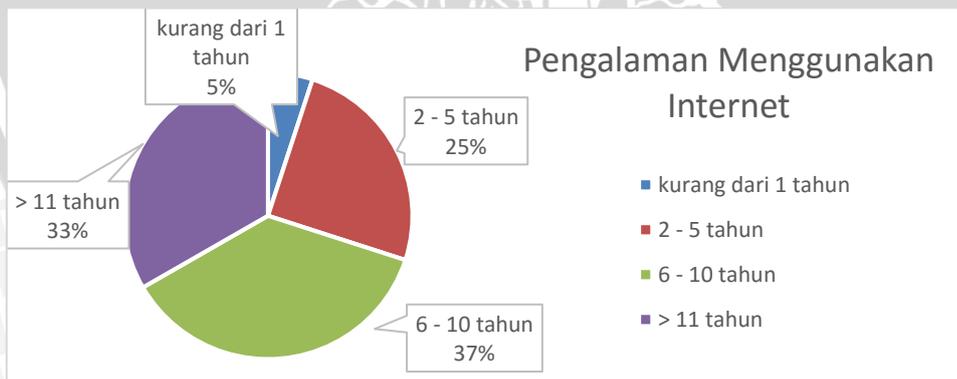
Dari gambar 4.2 dapat diketahui bahwa tidak ada responden dengan usia kurang dari 20 tahun, kemudian terdapat 3 % dari total keseluruhan yang berusia

20 – 25 tahun, sebanyak 9 % yang berusia 26 – 30 tahun, sebanyak 18 % berusia 31 – 35 tahun, lalu 28 % merupakan responden dengan usia 36 – 40 tahun, dan sisanya adalah responden yang berusia lebih dari 40 tahun ke atas dengan prosentase sebanyak 42 %. Melihat dari data tersebut, yang paling banyak yakni responden dengan usia 40 tahun keatas, sedangkan prosentase paling sedikit yakni umur 20 – 25 tahun.



**Gambar 4.3 Statistik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

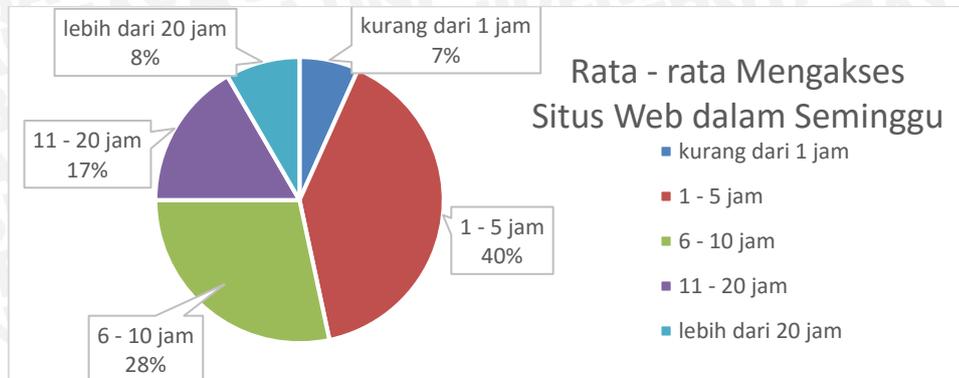
Gambar 4.3 menunjukkan pendidikan terakhir dari para responden. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa tidak ada responden dengan pendidikan terakhir D1/D2. Responden dengan pendidikan terakhir SMP/SD yakni sebanyak 2%, responden dengan pendidikan terakhir SMA yakni sebanyak 13 %, responden dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 8 %, responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 60 %, responden dengan pendidikan terakhir S2 sebanyak 15 %, dan responden dengan pendidikan terakhir S3 sebanyak 2 %. Dari prosentase tersebut, responden paling banyak dengan pendidikan terakhir S1, yakni sebanyak 60 %.



**Gambar 4.4 Statistik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Internet**

Gambar 4.4 menunjukkan jumlah responden berdasarkan pengalaman menggunakan internet. Terdapat 5 % pengguna yang memiliki pengalaman menggunakan internet kurang dari 1 tahun, 25 % pengguna memiliki pengalaman menggunakan internet antara 2 – 5 tahun, 37 % pengguna yang memiliki pengalaman menggunakan internet antara 6 – 10 tahun, dan 33 % pengguna yang

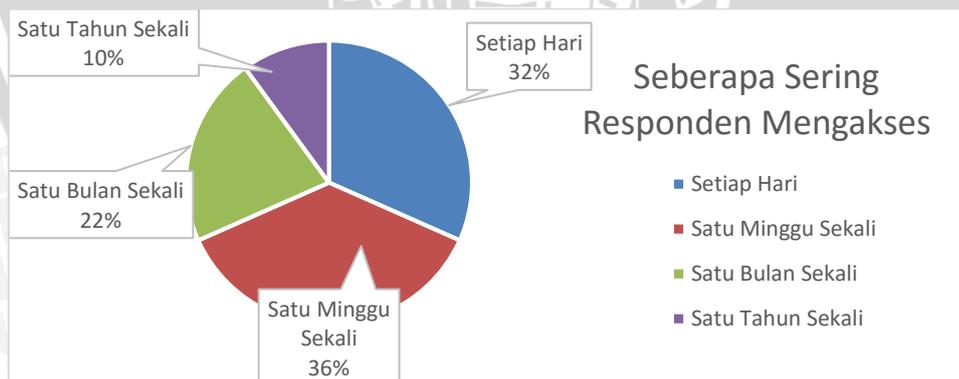
memiliki pengalaman internet lebih dari 11 tahun. Dari prosentase tersebut dapat diketahui bahwa selisih antara jumlah pengguna yang memiliki pengalaman internet antara 2 – 5 tahun, 6 – 10 tahun, dan lebih dari 11 tahun tidak terlalu besar.



**Gambar 4.5 Statistik Responden Berdasarkan Rata – rata Mengakses Situs Web dalam Seminggu**

Gambar 4.5 menunjukkan jumlah responden berdasarkan waktu rata-rata mengakses situs web dalam seminggu. Sejumlah 7 % responden mengakses situs web kurang dari 1 jam dalam seminggu, sejumlah 40 % responden mengakses situs web antara 1 – 5 jam dalam seminggu, 28 % responden mengakses situs web antara 6 – 10 jam dalam seminggu, 17 % responden mengakses situs web antara 11 – 20 jam, dan sisanya 8 % responden mengakses situs web lebih dari 20 jam dalam seminggu. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata pengguna mengakses situs web dalam seminggu, dengan rentang waktu yang berbeda-beda.

Pada penelitian ini telah dipastikan bahwa seluruh responden pernah mengakses situs web *e-procurement*. Gambar 4.6 menunjukkan seberapa sering responden mengakses situs web *e-procurement*.



**Gambar 4.6 Statistik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Responden Mengakses Situs Web *e-Procurement***

Hasilnya, sebanyak 32 % responden mengakses situs web *e-procurement* setiap hari, sebanyak 36 % responden mengakses situs web *e-procurement* satu minggu sekali, sebanyak 22 % mengakses situs webs *e-procurement* satu bulan sekali, dan sisanya sebanyak 10 % responden mengakses situs web *e-procurement*

satu tahun sekali. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden paling banyak mengakses situs web *e-procurement* setiap satu minggu sekali dan paling sedikit adalah satu tahun sekali. Dalam beberapa kondisi, tingkat akses website dapat meningkat tergantung banyaknya pengadaan barang dan jasa.

#### 4.1.1 Data Hasil Kuesioner

##### 4.1.1.1 Penyedia

Data hasil kuesioner penyedia terdiri atas data tingkat kinerja (*performance*) dan data tingkat kepentingan (*importance*). Hasil kuesioner ini menampilkan nilai *performance*, nilai *importance* dan bobot total dari *performance* maupun *importance*. Nilai *performance* diperoleh dari hasil jumlah penyedia yang menilai atribut e-GovQual berdasarkan skala pada kinerja (Lampiran B.1). Sedangkan nilai *importance* diperoleh dari hasil jumlah penyedia yang menilai atribut e-GovQual berdasarkan skala pada harapan (Lampiran B.2). Bobot total diperoleh dari jumlah nilai total hasil kali antara jumlah penyedia dengan skala yang dipilih.

**Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Penyedia (Dimensi *Efficiency*)**

No.	Atribut	<i>Performance</i>					Bobot Total (Xi)	<i>Importance</i>					Bobot Total (Yi)
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1.	Struktur yang jelas	0	2	11	14	3	108	0	1	3	13	13	128
2.	Mesin pencarian	0	1	12	11	6	112	0	1	4	10	15	129
3.	Peta situs	0	0	10	18	2	112	0	0	4	13	13	129
4.	Kustomisasi	0	4	10	11	5	107	0	2	2	13	13	127
5.	Info detail	0	3	10	9	8	112	0	2	4	12	12	124
6.	Info terbaru	1	8	4	11	6	103	0	0	3	11	16	133
7.	Bantuan informasi formulir	1	2	9	11	7	111	0	0	6	12	12	126

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dalam dimensi *efficiency*, jika dilihat dari nilai *performance* responden paling banyak memilih angka 4 (empat) untuk atribut struktur yang jelas, peta situs, kustomisasi, info terbaru dan bantuan informasi formulir. Sedangkan untuk atribut mesin pencarian dan info detail, jika dilihat dari penilaian responden, banyak yang menilai atribut tersebut pada angka 3 (tiga). Apabila dilihat dari nilai *importance*, pada atribut struktur yang jelas, peta situs, kustomisasi, info detail dan bantuan informasi formulir, sebagian besar jumlah responden menilai atribut tersebut dengan angka 4 (empat) dan 5 (lima). Sedangkan pada atribut mesin pencarian dan info terbaru, responden banyak memilih nilai 5 (lima). Jika dilihat secara keseluruhan dari bobot total *performance* dan *importance*, seluruh atribut dari dimensi *efficiency* ini memiliki bobot total *importance* yang lebih besar dari bobot total *performance*.

**Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Penyedia (Dimensi *Trust*)**

No.	Atribut	Performance					Bobot Total (Xi)	Importance					Bobot Total (Yi)
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1.	Keamanan <i>Username</i> dan <i>Password</i>	0	3	1	10	16	129	0	0	1	13	16	135
2.	Ketentuan minimal data personal	0	2	1	16	11	126	0	0	3	12	15	132
3.	Keamanan data yang diberikan	0	3	4	12	11	121	0	0	2	12	16	134
4.	Penggunaan data yang diberikan	0	3	6	11	10	118	0	0	4	17	9	125

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dalam dimensi *trust*, jika dilihat dari nilai *performance* responden paling banyak memilih angka 5 (lima) untuk atribut keamanan *username* dan *password*. Sedangkan untuk atribut lainnya, sebagian besar responden menilai atribut tersebut dengan angka 4 (empat). Apabila dilihat dari nilai *importance*, sebagian besar responden menilai dengan angka 5 (lima) untuk atribut keamanan *username* dan *password*, ketentuan minimal data personal, dan keamanan data yang diberikan. Sedangkan pada atribut penggunaan data yang diberikan, responden banyak memilih nilai 4 (empat). Jika dilihat secara keseluruhan dari bobot total *performance* dan *importance*, seluruh atribut dari dimensi *trust* ini memiliki bobot total *importance* yang lebih besar dari bobot total *performance*.

**Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Penyedia (Dimensi *Reliability*)**

No.	Atribut	Performance					Bobot Total (Xi)	Importance					Bobot Total (Yi)
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1.	Kecepatan unduh ( <i>download</i> ) formulir	2	2	8	16	2	104	0	0	3	12	15	132
2.	Ketersediaan situs	1	4	6	10	9	112	0	0	2	10	18	136
3.	Keberhasilan layanan	1	2	5	12	10	118	0	0	2	10	18	136
4.	Melakukan layanan pada waktunya	0	3	8	9	10	116	0	0	4	8	18	134
5.	Kecepatan <i>download</i> situs	1	3	7	12	7	111	0	0	2	6	22	140
6.	Kesesuaian <i>browser</i>	1	4	5	10	10	114	0	0	3	11	16	133

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dalam dimensi *reliability*, jika dilihat dari nilai *performance* responden paling banyak memilih angka 5 (lima) untuk atribut



melakukan layanan pada waktunya. Sedangkan untuk atribut kecepatan unduh (*download*) formulir, ketersediaan situs, keberhasilan layanan, dan kecepatan download situs, sebagian besar responden menilai atribut tersebut dengan angka 4 (empat). Namun, untuk atribut kesesuaian browser, penilaian terbanyak pada angka 4 (empat) dan 5 (lima) dengan jumlah responden yang sama. Apabila dilihat dari nilai *importance*, dari seluruh atribut pada dimensi *reliability* sebagian besar responden menilai dengan angka 5 (lima). Jika dilihat secara keseluruhan dari bobot total *performance* dan *importance*, seluruh atribut dari dimensi *reliability* ini memiliki bobot total *importance* yang lebih besar dari bobot total *performance*.

**Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Penyedia (Dimensi *Citizen Support*)**

No.	Atribut	Performance					Bobot Total (Xi)	Importance					Bobot Total (Yi)
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1.	Perhatian <i>help desk</i>	2	3	8	12	5	105	0	0	1	6	23	142
2.	Balasan cepat <i>help desk</i>	1	6	5	11	7	107	0	0	1	8	21	140
3.	Pengetahuan <i>help desk</i>	1	2	12	6	9	110	0	0	2	8	20	138
4.	Kepercayaan <i>help desk</i>	0	5	10	5	10	110	0	0	2	6	22	140

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dalam dimensi *citizen support*, jika dilihat dari nilai *performance* responden paling banyak memilih angka 4 (empat) untuk atribut perhatian *help desk* dan balasan cepat *help desk*. Sedangkan untuk atribut pengetahuan *help desk*, sebagian besar responden menilai atribut tersebut dengan angka 3 (tiga). Namun, untuk atribut kepercayaan *help desk*, penilaian terbanyak pada angka 3 (tiga) dan 5 (lima) dengan jumlah responden yang sama. Apabila dilihat dari nilai *importance*, dari seluruh atribut pada dimensi *reliability* sebagian besar responden menilai dengan angka 5 (lima). Jika dilihat secara keseluruhan dari bobot total *performance* dan *importance*, seluruh atribut dari dimensi *citizen support* ini memiliki bobot total *importance* yang lebih besar dari bobot total *performance*.

#### 4.1.1.2 Non Penyedia

Data hasil kuesioner non penyedia terdiri atas data tingkat kinerja (*performance*) dan data tingkat kepentingan (*importance*). Hasil kuesioner ini menampilkan nilai *performance*, nilai *importance* dan bobot total dari *performance* maupun *importance*. Nilai *performance* diperoleh dari hasil jumlah non penyedia yang menilai atribut e-GovQual berdasarkan skala pada kinerja (Lampiran B.3). Sedangkan nilai *importance* diperoleh dari hasil jumlah non penyedia yang menilai atribut e-GovQual berdasarkan skala pada harapan

(Lampiran B.4). Bobot total diperoleh dari jumlah nilai total hasil kali antara jumlah non penyedia dengan skala yang dipilih.

**Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Non Penyedia (Dimensi *Efficiency*)**

No.	Atribut	Performance					Bobot Total (Xi)	Importance					Bobot Total (Yi)
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1.	Struktur yang jelas	0	2	3	21	4	117	0	0	11	12	7	116
2.	Mesin pencarian	1	4	4	16	5	110	0	0	14	10	6	112
3.	Peta situs	0	1	11	11	7	114	0	0	17	5	8	111
4.	Kustomisasi	0	5	13	7	5	102	0	0	6	13	11	125
5.	Info detail	0	4	14	7	5	103	0	0	12	8	10	118
6.	Info terbaru	0	1	8	10	11	121	0	1	11	6	12	119
7.	Bantuan informasi formulir	0	2	14	11	3	105	0	0	12	11	7	115

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dalam dimensi *efficiency*, jika dilihat dari nilai *performance* sebagian besar jumlah responden menilai atribut dengan angka 5 (lima) untuk atribut info terbaru, 4 (empat) untuk atribut struktur yang jelas dan mesin pencarian dan 3 (tiga) pada atribut kustomisasi, info detail, dan bantuan informasi formulir. Sedangkan pada atribut peta situs, responden banyak menilai dengan angka 3 (tiga) dan 4 (empat). Apabila dilihat dari nilai *importance*, sebagian besar jumlah responden menilai atribut dengan 5 (lima) pada atribut info terbaru, 4 (empat) untuk atribut struktur yang jelas dan kustomisasi. Sedangkan pada atribut mesin pencarian, peta situs, info detail dan bantuan informasi formulir, responden banyak memilih nilai 3 (tiga). Jika dilihat secara keseluruhan dari bobot total *performance* dan *importance*, seluruh atribut dari dimensi *efficiency* ini memiliki bobot total *importance* yang lebih besar dari bobot total *performance*.

**Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Non Penyedia (Dimensi *Trust*)**

No.	Atribut	Performance					Bobot Total (Xi)	Importance					Bobot Total (Yi)
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1.	Keamanan Username dan Password	1	0	8	12	9	118	0	0	3	10	17	134
2.	Ketentuan minimal data personal	0	2	16	10	2	102	0	1	11	9	9	116
3.	Keamanan data yang diberikan	0	0	9	13	8	119	0	0	3	12	15	132
4.	Penggunaan data yang diberikan	0	2	16	8	4	104	0	1	12	6	11	117

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dalam dimensi *trust*, jika dilihat dari nilai *performance* sebagian besar jumlah responden menilai atribut dengan angka 4 (empat) pada atribut keamanan *username* dan *password*, dan pada atribut keamanan data yang diberikan. Sedangkan untuk atribut ketentuan minimal data personal dan penggunaan data yang diberikan, responden banyak menilai dengan angka 3 (tiga). Apabila dilihat dari nilai *importance*, sebagian besar jumlah responden menilai atribut tersebut dengan 5 (lima) pada atribut keamanan *username* dan *password* dan pada atribut keamanan data yang diberikan. Sedangkan sebagian besar jumlah responden menilai atribut tersebut dengan angka 3 (tiga) untuk atribut ketentuan minimal data personal dan penggunaan data yang diberikan. Jika dilihat secara keseluruhan dari bobot total *performance* dan *importance*, seluruh atribut dari dimensi *trust* ini memiliki bobot total *importance* yang lebih besar dari bobot total *performance*.

**Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Non Penyedia (Dimensi *Reliability*)**

No.	Atribut	Performance					Bobot Total (Xi)	Importance					Bobot Total (Yi)
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1.	Kecepatan unduh ( <i>download</i> ) formulir	0	1	9	16	4	113	0	0	1	12	17	136
2.	Ketersediaan situs	0	1	11	12	6	113	0	0	1	9	20	139
3.	Keberhasilan layanan	0	1	10	15	4	112	0	0	3	17	10	127
4.	Melakukan layanan pada waktunya	0	0	9	14	7	118	0	0	10	9	11	121
5.	Kecepatan <i>download</i> situs	0	3	8	12	7	113	0	1	1	16	12	129
6.	Kesesuaian <i>browser</i>	0	0	14	12	4	110	0	0	1	17	12	131

Dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dalam dimensi *reliability*, jika dilihat dari nilai *performance*, sebagian besar jumlah responden menilai dengan angka 4 (empat) pada atribut kecepatan unduh (*download*) formulir, ketersediaan situs, keberhasilan layanan, melakukan layanan pada waktunya, dan kecepatan *download* situs. Sedangkan untuk kesesuaian *browser*, responden banyak yang menilai dengan angka 3 (tiga). Apabila dilihat dari nilai *importance*, sebagian besar jumlah responden menilai atribut tersebut dengan 5 (lima) pada atribut kecepatan unduh (*download*) formulir, ketersediaan situs, dan melakukan layanan pada waktunya. Sedangkan sebagian besar jumlah responden menilai atribut tersebut dengan angka 4 (empat) untuk atribut keberhasilan layanan, kecepatan *download* situs dan kesesuaian *browser*. Jika dilihat secara keseluruhan dari bobot total *performance* dan *importance*, seluruh atribut dari dimensi *reliability* ini memiliki bobot total *importance* yang lebih besar dari bobot total *performance*.

**Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Non Penyedia (Dimensi *Citizen Support*)**

No.	Atribut	Performance					Bobot Total (Xi)	Importance					Bobot Total (Yi)
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1.	Perhatian <i>help desk</i>	0	4	15	5	6	103	0	0	8	10	12	124
2.	Balasan cepat <i>help desk</i>	1	3	14	9	3	100	0	0	11	7	12	121
3.	Pengetahuan <i>help desk</i>	0	5	12	9	4	102	0	0	10	6	14	124
4.	Kepercayaan <i>help desk</i>	0	3	12	8	7	109	0	0	9	7	14	125

Dari tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dalam dimensi *trust*, jika dilihat dari nilai *performance* sebagian besar responden menilai keseluruhan atribut dengan angka 3 (tiga). Sedangkan apabila dilihat dari nilai *importance* sebagian besar responden menilai dengan angka 5 (lima) untuk seluruh atribut pada dimensi tersebut. Jika dilihat secara keseluruhan dari bobot total *performance* dan *importance*, seluruh atribut dari dimensi *citizen support* ini memiliki bobot total *importance* yang lebih besar dari bobot total *performance*.



## BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dilakukan analisis dan pembahasan mengenai hasil kuesioner yang telah diperoleh. Analisis dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang meliputi analisis tingkat kesesuaian, analisis kuadran, dan analisis kesenjangan (gap).

### 5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara nilai kinerja (*performance*) dengan nilai kepentingan (*importance*). Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 5.1.

**Tabel 5.1 Tingkat Kesesuaian**

No.	Kode Atribut	Nama Atribut	Skor <i>Performance</i>	Skor <i>Importance</i>	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	EF01	Struktur yang jelas	225	244	92,21%
2.	EF02	Mesin pencarian	222	241	92,12%
3.	EF03	Peta situs	226	240	94,17%
4.	EF04	Kustomisasi	209	252	82,94%
5.	EF05	Info detail	215	242	88,84%
6.	EF06	Info terbaru	224	252	88,89%
7.	EF07	Bantuan informasi formulir	216	241	89,63%
8.	TR01	Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i>	247	269	91,82%
9.	TR02	Ketentuan minimal data personal	228	248	91,94%
10.	TR03	Keamanan data yang diberikan	240	266	90,23%
11.	TR04	Penggunaan data yang diberikan	222	242	91,74%
12.	RE01	Kecepatan unduh ( <i>download</i> ) formulir	217	268	80,97%
13.	RE02	Ketersediaan situs	225	275	81,82%
14.	RE03	Keberhasilan layanan	230	263	87,45%
15.	RE04	Melakukan layanan pada waktunya	234	255	91,76%
16.	RE05	Kecepatan unduh ( <i>download</i> ) situs	224	269	83,27%
17.	RE06	Kesesuaian <i>browser</i>	224	264	84,85%
18.	CS01	Perhatian <i>help desk</i>	208	266	78,20%
19.	CS02	Balasan cepat <i>help desk</i>	207	261	79,31%
20.	CS03	Pengetahuan <i>help desk</i>	212	262	80,92%
21.	CS04	Kepercayaan <i>help desk</i>	219	265	82,64%
		Rata – rata			86,94%

Pada perhitungan tingkat kesesuaian, skor *performance* didapatkan dari bobot total *performance* penyedia dan non penyedia, sedangkan skor *importance* didapatkan dari bobot total *importance* penyedia dan non penyedia. Tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan dari atribut-atribut yang dianalisis. Dari perhitungan pada tabel 5.1, didapatkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut e-GovQual yakni 86,94%. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) secara keseluruhan sudah baik. Namun, masih dapat ditingkatkan kualitas layanannya karena hasil nilai tingkat kesesuaian masih kurang dari 100% atau  $Tk_i < 100\%$  yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja atribut tersebut belum memenuhi kepuasan pengguna. Hasil dari perhitungan tingkat kesesuaian akan diurutkan seperti pada tabel 5.2, sehingga dapat diketahui urutan prioritas peningkatan dari atribut-atribut yang dinilai.

**Tabel 5.2 Urutan Prioritas Peningkatan Atribut**

No.	Kode Atribut	Nama Atribut	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	CS01	Perhatian <i>help desk</i>	78,20%
2.	CS02	Balasan cepat <i>help desk</i>	79,31%
3.	CS03	Pengetahuan <i>help desk</i>	80,92%
4.	RE01	Kecepatan unduh ( <i>download</i> ) formulir	80,97%
5.	RE02	Ketersediaan situs	81,82%
6.	CS04	Kepercayaan <i>help desk</i>	82,64%
7.	EF04	Kustomisasi	82,94%
8.	RE05	Kecepatan unduh ( <i>download</i> ) situs	83,27%
9.	RE06	Kesesuaian <i>browser</i>	84,85%
10.	RE03	Keberhasilan layanan	87,45%
11.	EF05	Info detail	88,84%
12.	EF06	Info terbaru	88,89%
13.	EF07	Bantuan informasi formulir	89,63%
14.	TR03	Keamanan data yang diberikan	90,23%
15.	TR04	Penggunaan data yang diberikan	91,74%
16.	RE04	Melakukan layanan pada waktunya	91,76%
17.	TR01	Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i>	91,82%
18.	TR02	Ketentuan minimal data personal	91,94%
19.	EF02	Mesin pencarian	92,12%
20.	EF01	Struktur yang jelas	92,21%
21.	EF03	Peta situs	94,17%

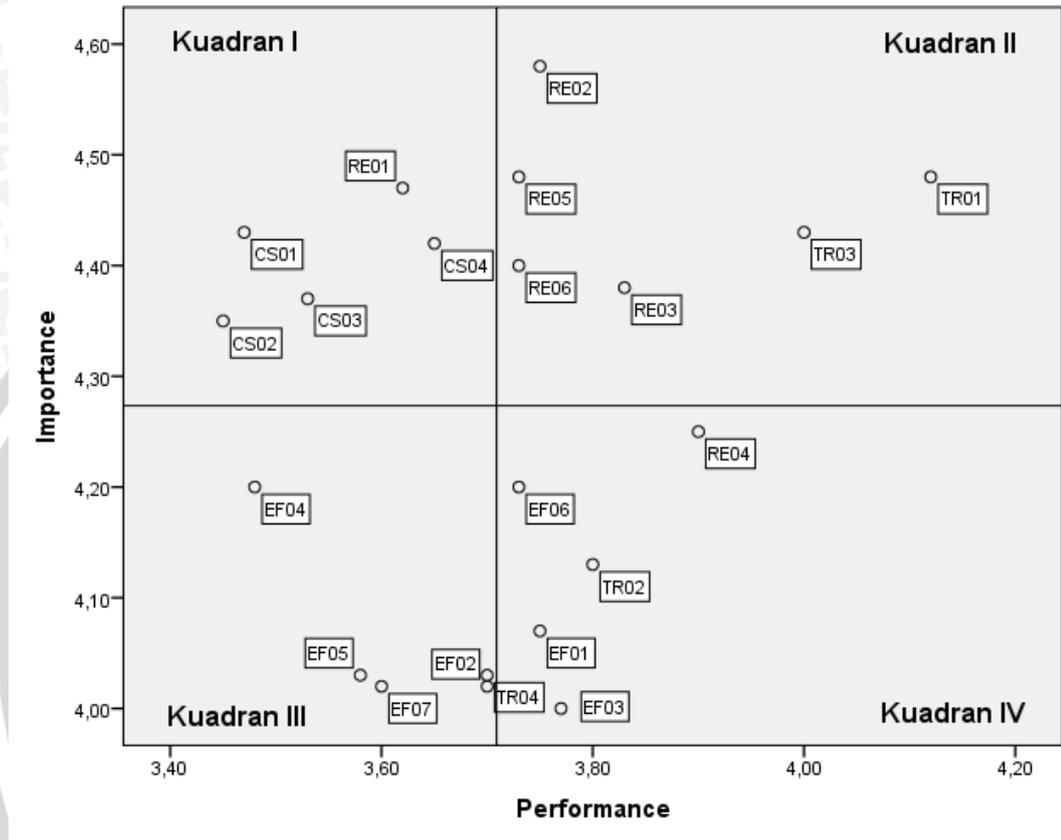
## 5.2 Analisis Kuadran

Sebelum membuat diagram kartesius, dilakukan perhitungan rata-rata nilai kinerja (*performance*) maupun nilai kepentingan (*importance*) dari tiap-tiap atribut dan mencari rata-rata secara keseluruhan dari *performance* dan *importance* seperti pada tabel 5.3.

**Tabel 5.3 Rata-Rata Penilaian *Performance* dan *Importance***

No.	Kode Atribut	Nama Atribut	Skor <i>Perform.</i>	Skor <i>Import.</i>	Rata-rata <i>Perform.</i>	Rata-rata <i>Import.</i>
1.	EF01	Struktur yang jelas	225	244	3,75	4,07
2.	EF02	Mesin pencarian	222	241	3,70	4,02
3.	EF03	Peta situs	226	240	3,77	4,00
4.	EF04	Kustomisasi	209	252	3,48	4,20
5.	EF05	Info detail	215	242	3,58	4,03
6.	EF06	Info terbaru	224	252	3,73	4,20
7.	EF07	Bantuan informasi formulir	216	241	3,60	4,02
8.	TR01	Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i>	247	269	4,12	4,48
9.	TR02	Ketentuan minimal data personal	228	248	3,80	4,13
10.	TR03	Keamanan data yang diberikan	240	266	4,00	4,43
11.	TR04	Penggunaan data yang diberikan	222	242	3,70	4,03
12.	RE01	Kecepatan unduh ( <i>download</i> ) formulir	217	268	3,62	4,47
13.	RE02	Ketersediaan situs	225	275	3,75	4,58
14.	RE03	Keberhasilan layanan	230	263	3,83	4,38
15.	RE04	Melakukan layanan pada waktunya	234	255	3,90	4,25
16.	RE05	Kecepatan unduh ( <i>download</i> ) situs	224	269	3,73	4,48
17.	RE06	Kesesuaian <i>browser</i>	224	264	3,73	4,40
18.	CS01	Perhatian <i>help desk</i>	208	266	3,47	4,43
19.	CS02	Balasan cepat <i>help desk</i>	207	261	3,45	4,35
20.	CS03	Pengetahuan <i>help desk</i>	212	262	3,53	4,37
21.	CS04	Kepercayaan <i>help desk</i>	219	265	3,65	4,42
	Rata – rata				3,71	4,27

Dari tabel 5.3 dapat diketahui rata-rata dari *performance* (3,71) dan rata-rata dari *importance* (4,27). Hasil rata-rata dari *performance* digunakan sebagai pembatas *performance* tinggi dan *performance* rendah, sedangkan hasil rata-rata dari *importance* digunakan sebagai pembatas *importance* yang tinggi dan *importance* yang rendah. Hasil tersebut akan dijabarkan dalam matriks *importance-performance* seperti yang ditunjukkan pada gambar 5.1.



Gambar 5.1 Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

### 5.2.1 Kuadran I

Kuadran I menunjukkan bahwa atribut dianggap penting mempengaruhi pengguna (*high importance*), namun kinerjanya belum sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna (*low satisfaction*). Atribut yang masuk pada kuadran ini adalah:

1. Kecepatan unduh (*download*) formulir
2. Perhatian *help desk*
3. Balasan cepat *help desk*
4. Pengetahuan *help desk*
5. Kepercayaan *help desk*

Atribut pada kuadran I ini merupakan prioritas utama untuk diperhatikan tingkat kinerjanya. Berdasarkan hasil tersebut, saat ini pengguna menilai bahwa kelima atribut tersebut belum sesuai dengan harapan mereka. Pengguna menganggap atribut kecepatan unduh (*download*) formulir yang ada pada dimensi

*Reiability* dan empat atribut lainnya yang ada pada dimensi *Citizen Support* merupakan atribut penting untuk ditingkatkan kualitasnya.

Kecepatan unduh (*download*) formulir yakni seberapa cepat *download* formulir yang ada pada *e-procurement*, atribut ini dianggap penting karena pada proses pendaftaran bagi penyedia, penyedia diwajibkan mengunduh formulir pendaftaran dan formulir keikutsertaan untuk diserahkan ke LPSE. Dari hasil perhitungan, rata-rata tingkat kinerja (*performance*) atribut kecepatan unduh (*download*) formulir adalah 3,62 dan rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) adalah 4,47. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih rendah dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini lebih besar dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa sebagian pengguna merasa kinerja dari kecepatan unduh (*download*) formulir masih dirasa kurang cepat, sedangkan pengguna menganggap atribut tersebut penting. Sehingga, perlu perhatian pada atribut kecepatan unduh (*download*) formulir untuk lebih ditingkatkan agar bisa memenuhi harapan pengguna.

Perhatian *help desk* yakni mengacu pada minat yang ditunjukkan pegawai dalam memecahkan masalah pengguna. Atribut ini penting, karena sebagai unit kerja yang mengutamakan pelayanan, maka perhatian *help desk* sangat diutamakan. Perhatian ini telah ditunjukkan dengan adanya fasilitas tanya jawab yang ada di situs web LPSE dan juga bagian *help desk* yang ada di kantor LPSE. Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut perhatian *help desk* adalah 3,47 dan rata-rata kepentingan (*importance*) adalah 4,43. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih rendah dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini lebih besar dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa sebagian pengguna menganggap perhatian yang diberikan oleh *help desk* masih kurang, sedangkan pengguna menganggap perhatian *help desk* tersebut sangat penting. Sehingga, perlu perhatian pada atribut perhatian *help desk* untuk lebih ditingkatkan agar bisa memenuhi harapan pengguna.

Balasan cepat *help desk* yakni apakah pegawai memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan pengguna. Atribut ini penting, karena dengan balasan yang cepat dari *help desk* pengguna dapat segera menyelesaikan permasalahannya. Pengguna dapat mengajukan pertanyaan pada fasilitas tanya jawab yang ada di situs web LPSE atau datang langsung pada bagian *help desk* yang ada di kantor LPSE. Dari hasil perhitungan, rata-rata tingkat kinerja (*performance*) atribut balasan cepat *help desk* adalah 3,45 dan rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) adalah 4,35. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih rendah dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini lebih besar dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa sebagian pengguna merasa kinerja dari *help desk* dalam memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan pengguna masih dirasa kurang, sedangkan pengguna menganggap bahwa balasan cepat dari *help desk* tersebut penting. Sehingga, perlu perhatian pada atribut balasan cepat *help desk* untuk lebih ditingkatkan agar bisa memenuhi harapan pengguna.

Pengetahuan *help desk* yakni pegawai yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna. Atribut ini penting, karena dengan pengetahuan yang dimiliki oleh *help desk*, dapat menyelesaikan masalah pengguna dengan lebih cepat. Dengan melihat hasil analisis IPA, dapat diketahui bahwa responden sangat mengharapkan untuk peningkatan atribut pengetahuan *help desk*. Dari hasil perhitungan, rata-rata tingkat kinerja (*performance*) pengetahuan *help desk* adalah 3,53 dan rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) adalah 4,37. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih rendah dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata nilai kepentingan ini lebih besar dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa sebagian pengguna merasa bahwa pengetahuan *help desk* sangat penting dan perlu ditingkatkan sehingga pertanyaan pengguna bisa dijawab secara cepat, jelas dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kepercayaan *help desk* yakni apakah karyawan dapat menjalin kepercayaan (*trust*) dan memberikan rasa percaya diri (*confidence*) pada pengguna. Atribut ini penting, karena dengan solusi yang diberikan *help desk* mampu meningkatkan kepercayaan pada *help desk*. Dengan melihat hasil analisis IPA, dapat diketahui bahwa responden sangat mengharapkan untuk peningkatan atribut kepercayaan *help desk*. Dari hasil perhitungan, rata-rata tingkat kinerja (*performance*) atribut kepercayaan *help desk* adalah 3,65 dan rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) adalah 4,42. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih rendah dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata nilai kepentingan ini lebih besar dari rata-rata nilai kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa sebagian pengguna merasa kepercayaan *help desk* sangat penting dan perlu ditingkatkan agar sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna.

### 5.2.2 Kuadran II

Kuadran II menunjukkan bahwa atribut telah dianggap berhasil dalam pelaksanaannya dan wajib dipertahankan. Jadi kuadran ini dianggap penting dan telah memuaskan pengguna. Atribut yang masuk pada kuadran ini adalah:

1. Keamanan *Username* dan *Password*
2. Keamanan data yang diberikan
3. Ketersediaan situs
4. Keberhasilan layanan
5. Kecepatan unduh (*download*) situs
6. Kesesuaian *browser*

Atribut pada kuadran II ini merupakan atribut yang wajib dipertahankan karena telah dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Pengguna menganggap atribut keamanan *username* dan *password* dan keamanan data yang diberikan dari dimensi *Trust* serta atribut keberhasilan layanan, kecepatan unduh (*download*) situs, dan kesesuaian *browser* dari dimensi *Reliability* merupakan atribut yang wajib dipertahankan.

Keamanan *username* dan *password* yakni mengacu pada tingkat bahwa *username* dan *password* yang didaftarkan dalam situs tersebut aman. Dari hasil

perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut keamanan *username* dan *password* adalah 3,45 dan rata-rata kepentingan (*importance*) adalah 4,35. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih besar dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini juga lebih besar dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa pengguna menganggap atribut ini penting dan kinerja dari atribut ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga pengguna merasa puas dengan keamanan *username* dan *password*.

Keamanan data yang diberikan, yakni apakah data yang diberikan pengguna dalam situs tersebut diarsipkan dengan aman. Dalam hal ini, LKPP, telah bekerja sama dengan lembaga sandi negara untuk proses enkripsi dokumen. Dari hasil perhitungan, rata-rata tingkat kinerja (*performance*) atribut keamanan data yang diberikan adalah 3,83 dan rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) adalah 4,38. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih besar dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini juga lebih besar dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa pengguna sudah merasa puas terhadap keamanan data yang diberikan pengguna ke dalam sistem.

Ketersediaan situs yakni tersedia dan dapat diakses ketika pengguna memerlukan. Ketersediaan situs merupakan atribut yang penting, karena jika situs tidak dapat diakses maka layanan tidak dapat dilakukan. Jadi penting adanya situs yang tersedia selama 24 jam, dan dapat diakses kapan saja ketika pengguna membutuhkan. Dari hasil perhitungan, rata-rata tingkat kinerja (*performance*) atribut ketersediaan situs adalah 3,75 dan rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) adalah 4,58. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih besar dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini juga lebih besar dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa pengguna sudah merasa puas dengan adanya situs web *e-procurement* ini yang dapat diakses 24 jam.

Keberhasilan layanan yakni sejauh mana situs *e-procurement* dapat melakukan layanan dengan sukses sesuai permintaan pengguna. Keberhasilan layanan berkaitan dengan keakuratan layanan yang dijanjikan dan bagaimana sistem dapat digunakan dengan mudah bagi pengguna. Dalam hal ini berkaitan dengan bagaimana LKPP menyediakan layanan pada *e-procurement* yang akurat sesuai kebutuhan dan dapat digunakan dengan mudah, sehingga ketika sistem tersebut diakses, halaman yang muncul merupakan halaman seperti yang diinginkan pengguna atau layanan yang diakses pengguna seperti yang diminta pengguna. Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja atribut keberhasilan layanan adalah 3,83 dan rata-rata kepentingan adalah 4,38. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih besar dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini juga lebih besar dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa pengguna sudah merasa puas dengan keberhasilan layanan *e-procurement*.

Kecepatan unduh (*download*) situs yakni seberapa cepat halaman situs diunduh. Dengan proses unduh halaman situs yang cepat, maka pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama. Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut kecepatan unduh (*download*) situs adalah 3,73 dan rata-

rata kepentingan (*importance*) adalah 4,48. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih besar dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini juga lebih besar dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa pengguna menganggap atribut ini penting dan kinerja dari atribut ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga pengguna merasa puas dengan tingkat kecepatan dalam mengunduh (*download*) situs *e-procurement*.

Kesesuaian *browser*, yakni apakah situs tersebut bekerja dengan baik pada perambah bawaan. Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut kesesuaian *browser* adalah 3,73 dan rata-rata kepentingan (*importance*) adalah 4,40. Yang berarti bahwa pengguna menganggap atribut ini penting dan kinerja dari atribut ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Dari hasil tersebut, dapat diketahui jika situs web LPSE dapat diakses dari *browser* yang digunakan oleh responden.

### 5.2.3 Kuadran III

Kuadran III menunjukkan bahwa atribut dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pengguna dan pelaksanaannya biasa-biasa saja. Jadi kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Atribut yang masuk pada kuadran ini adalah:

1. Mesin pencarian
2. Kustomisasi
3. Info detail
4. Bantuan informasi formulir
5. Penggunaan data yang diberikan

Atribut pada kuadran III terdiri dari empat atribut dari dimensi *efficiency*, yakni mesin pencarian, kustomisasi, info detail dan bantuan informasi formulir, serta satu atribut dari dimensi *trust* yakni penggunaan data yang diberikan.

Atribut mesin pencarian berhubungan dengan keefektifan mesin pencari pada situs. Pada situs web LPSE Kabupaten Trenggalek sudah terdapat fitur pencarian yang terdiri dari Cari Lelang Non Eproc, Cari Paket Lelang, dan Cari Pemenang Lelang. Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut mesin pencarian adalah 3,70 dan rata-rata kepentingan (*importance*) adalah 4,02. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih kecil dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini juga lebih kecil dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa pengguna menganggap atribut mesin pencarian kurang penting dan kinerja dari atribut ini dianggap biasa-biasa saja.

Kustomisasi yakni seberapa baik konten dari situs dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu pengguna. Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut kustomisasi adalah 3,48 dan rata-rata kepentingan (*importance*) adalah 4,20. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih kecil dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini juga lebih kecil dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa pengguna

menganggap atribut kustomisasi kurang penting dan kinerja dari atribut ini dianggap biasa-biasa saja.

Info detail yakni terkait apakah informasi yang ditampilkan dalam situs ini terperinci secara tepat. Dalam situs web LPSE Kabupaten Trenggalek terdapat informasi mengenai informasi paket lelang, pengumuman pengadaan, berita mengenai pengadaan, informasi mengenai LPSE, dan informasi kontak LPSE Kabupaten Trenggalek. Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut info detail adalah 3,58 dan rata-rata kepentingan (*importance*) adalah 4,03. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih kecil dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini juga lebih kecil dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa pengguna menganggap atribut info detail kurang penting dan kinerja dari atribut ini dianggap biasa-biasa saja.

Bantuan informasi formulir yakni terkait informasi yang cukup tentang mengisi formulir yang disediakan oleh situs. Dalam rangka keperluan verifikasi, terdapat dua formulir yang wajib diisi yakni formulir pendaftaran dan formulir keikutsertaan. Dalam hal ini, situs web LPSE telah menyediakan buku panduan mengenai alur dan tata cara pengisian pada formulir. Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut bantuan informasi formulir adalah 3,60 dan rata-rata kepentingan (*importance*) adalah 4,02. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih kecil dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini juga lebih kecil dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa pengguna menganggap atribut bantuan informasi formulir kurang penting dan kinerja dari atribut ini dianggap biasa-biasa saja.

Penggunaan data yang diberikan yakni terkait apakah data yang diberikan oleh pengguna hanya digunakan untuk alasan yang disampaikan di awal. Data yang diberikan, misalnya data mengenai terkait perusahaan dan data terkait lelang atau pengadaan barang/jasa, Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut penggunaan data yang diberikan adalah 3,70 dan rata-rata kepentingan (*importance*) adalah 4,03. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih kecil dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini juga lebih kecil dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa pengguna menganggap atribut penggunaan data yang diberikan kurang penting dan kinerja dari atribut ini dianggap biasa-biasa saja.

#### 5.2.4 Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan bahwa atribut dianggap kurang penting, namun dalam pelaksanaannya berlebihan. Sehingga walaupun dianggap kurang penting, namun sangat memuaskan. Atribut yang masuk pada kuadran ini adalah:

1. Struktur yang jelas
2. Peta situs
3. Info terbaru
4. Ketentuan minimal data personal
5. Melakukan layanan pada waktunya

Atribut pada kuadran IV terdiri dari tiga atribut dari dimensi *efficiency*, yakni struktur yang jelas, peta situs, dan info terbaru, serta dua atribut dari dimensi *trust* yakni ketentuan minimal data personal dan melakukan layanan pada waktunya.

Struktur yang jelas memperhitungkan struktur situs yang jelas dan mudah diikuti. Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut struktur yang jelas adalah 3,75 dan rata-rata kepentingan (*importance*) adalah 4,07. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih besar dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini lebih kecil dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa walaupun atribut struktur yang jelas dianggap tidak terlalu penting, namun pengguna merasa puas dengan atribut tersebut.

Peta situs yakni terkait seberapa baik peta situs diatur. Peta situs dapat dilihat pada halaman peta situs di situs web LPSE Kabupaten Trenggalek. Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut peta situs adalah 3,77 dan rata-rata kepentingan (*importance*) adalah 4,00. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih besar dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini lebih kecil dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa walaupun atribut peta situs dianggap tidak terlalu penting, namun pengguna merasa puas dengan atribut tersebut.

Info terbaru yakni terkait informasi yang ditampilkan dalam situs ini merupakan informasi yang baru. Seperti informasi mengenai informasi paket lelang, pengumuman pengadaan, dan berita mengenai pengadaan. Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut info terbaru adalah 3,73 dan rata-rata kepentingan (*importance*) adalah 4,20. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih besar dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini lebih kecil dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa walaupun atribut info terbaru dianggap tidak terlalu penting, namun pengguna merasa puas dengan atribut tersebut.

Ketentuan minimal data personal yakni jumlah data pribadi yang diperlukan untuk autentikasi pada situs *e-procurement*. Dalam hal ini, data yang diperlukan untuk autentikasi adalah *userid* dan *password*. Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut ketentuan minimal data personal adalah 3,80 dan rata-rata kepentingan (*importance*) adalah 4,13. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih besar dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini lebih kecil dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa walaupun atribut ketentuan minimal data personal dianggap tidak terlalu penting, namun pengguna merasa puas dengan atribut tersebut.

Melakukan layanan pada waktunya yakni apakah layanan yang diberikan oleh situs pada waktunya. Dalam hal ini, layanan *e-tendering* dilakukan pada masa proses lelang, yakni dari awal pengumuman paket lelang hingga penandatanganan kontrak. Dari hasil perhitungan, rata-rata kinerja (*performance*) atribut melakukan layanan pada waktunya adalah 3,90 dan rata-rata kepentingan (*importance*) adalah 4,25. Hasil rata-rata nilai kinerja ini lebih besar dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan ini lebih kecil dari rata-rata

kepentingan secara keseluruhan. Yang berarti bahwa walaupun atribut melakukan layanan pada waktunya dianggap tidak terlalu penting, namun pengguna merasa puas dengan atribut tersebut

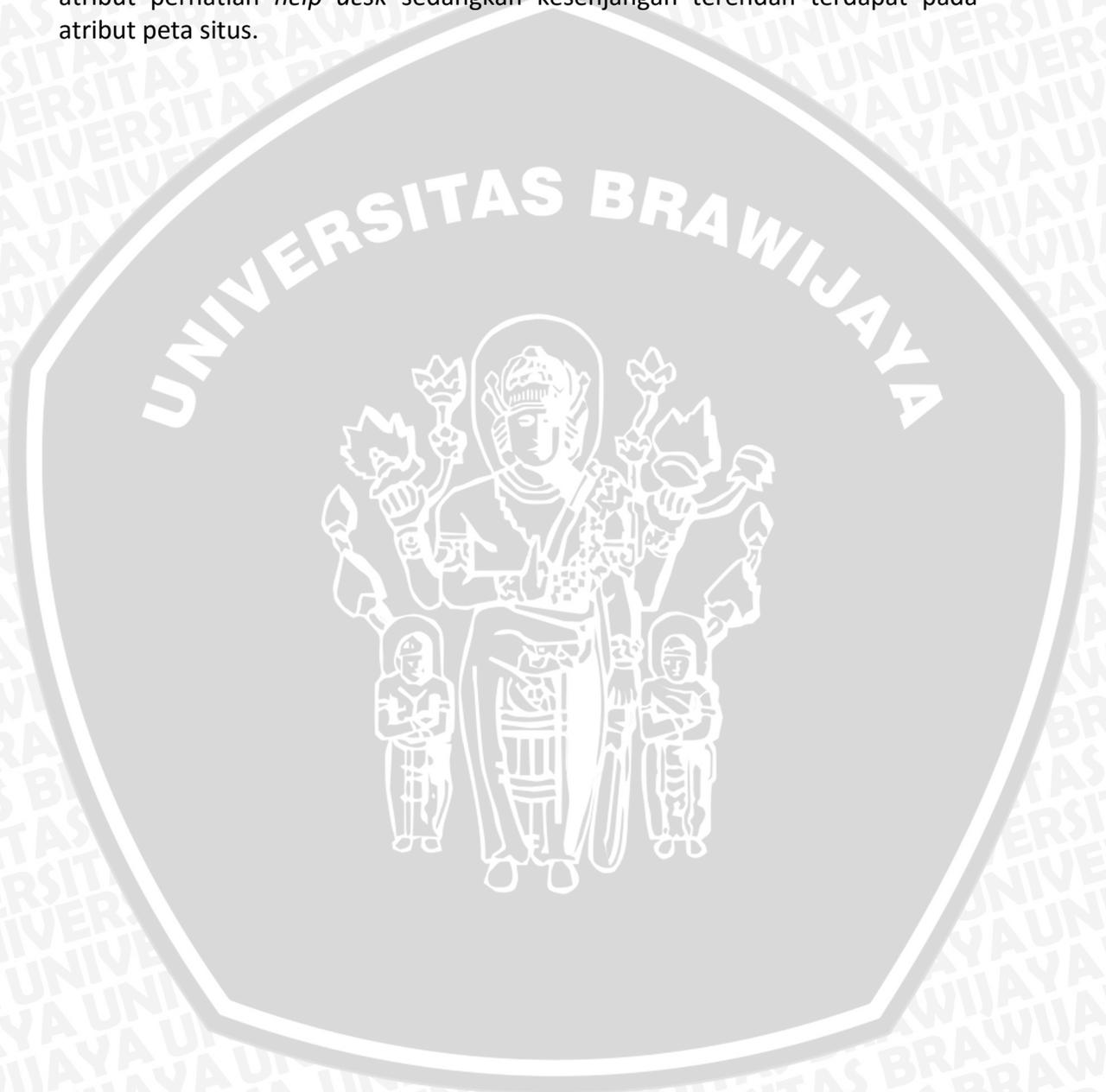
### 5.3 Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap)

Tingkat kesenjangan (gap) digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan suatu atribut dari penilaian pengguna. Perhitungan tingkat kesenjangan ini dilakukan dengan cara mengetahui selisih antara nilai kinerja (*performance*) dan nilai kepentingan (*importance*) seperti yang terlihat pada tabel 5.4.

**Tabel 5.4 Tingkat Kesenjangan (Gap)**

No.	Kode Atribut	Nama Atribut	Rata-rata <i>Performance</i>	Rata-rata <i>Importance</i>	Gap (P-I)
1.	CS01	Perhatian <i>help desk</i>	3,47	4,43	-0,97
2.	CS02	Balasan cepat <i>help desk</i>	3,45	4,35	-0,90
3.	RE01	Kecepatan unduh ( <i>download</i> ) formulir	3,62	4,47	-0,85
4.	RE02	Ketersediaan situs	3,75	4,58	-0,83
5.	CS03	Pengetahuan <i>help desk</i>	3,53	4,37	-0,83
6.	CS04	Kepercayaan <i>help desk</i>	3,65	4,42	-0,77
7.	RE05	Kecepatan unduh ( <i>download</i> ) situs	3,73	4,48	-0,75
8.	EF04	Kustomisasi	3,48	4,20	-0,72
9.	RE06	Kesesuaian <i>browser</i>	3,73	4,40	-0,67
10.	RE03	Keberhasilan layanan	3,83	4,38	-0,55
11.	EF06	Info terbaru	3,73	4,20	-0,47
12.	EF05	Info detail	3,58	4,03	-0,45
13.	TR03	Keamanan data yang diberikan	4,00	4,43	-0,43
14.	EF07	Bantuan informasi formulir	3,60	4,02	-0,42
15.	TR01	Keamanan <i>Username</i> dan <i>Password</i>	4,12	4,48	-0,37
16.	RE04	Melakukan layanan pada waktunya	3,90	4,25	-0,35
17.	TR02	Ketentuan minimal data personal	3,80	4,13	-0,33
18.	TR04	Penggunaan data yang diberikan	3,70	4,03	-0,33
19.	EF01	Struktur yang jelas	3,75	4,07	-0,32
20.	EF02	Mesin pencarian	3,70	4,02	-0,32
21.	EF03	Peta situs	3,77	4,00	-0,23
		Rata – rata	3,71	4,27	-0,56

Dari tabel 5.4 dapat diketahui bahwa selisih antara kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) untuk keseluruhan atribut bernilai negatif atau kurang dari nol. Rata-rata dari keseluruhan gap tiap atribut yakni -0,56. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas dari atribut e-GovQual yang dirasakan saat ini masih belum memenuhi harapan dari pengguna. Kesenjangan tertinggi terdapat pada atribut perhatian *help desk* sedangkan kesenjangan terendah terdapat pada atribut peta situs.



## BAB 6 PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan analisis IPA, serta pembahasan yang telah dijelaskan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari analisis kualitas layanan *e-procurement* didapatkan hasil:
  - a. Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan secara keseluruhan sudah baik. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil rata-rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan yakni sebesar 86,94%. Namun, masih dapat ditingkatkan kualitas layanannya karena hasil nilai tingkat kesesuaian masih kurang dari 100% atau  $Tk_i < 100\%$ .
  - b. Berdasarkan analisis kuadran, dapat diketahui:
    - i. Ada lima atribut yang ada pada kuadran I (prioritas utama) yakni kecepatan unduh (*download*) formulir, perhatian *help desk*, balasan cepat *help desk*, pengetahuan *help desk*, dan kepercayaan *help desk*.
    - ii. Ada enam atribut yang ada pada kuadran II (wajib dipertahankan) yakni keamanan *username* dan *password*, keamanan data yang diberikan, keberhasilan layanan, kecepatan unduh (*download*) situs, dan kesesuaian browser.
    - iii. Ada lima atribut yang ada pada kuadran III (prioritas rendah) yakni mesin pencarian, kustomisasi, info detail, bantuan informasi formulir, dan penggunaan data yang diberikan.
    - iv. Ada lima atribut yang ada pada kuadran IV (berlebihan) yakni struktur yang jelas, peta situs, info terbaru, ketentuan minimal data personal, dan melakukan layanan pada waktunya.
  - c. Berdasarkan analisis kesenjangan (*gap*), dapat diketahui bahwa secara keseluruhan kualitas dari atribut e-GovQual yang dirasakan saat ini masih belum sepenuhnya memenuhi harapan dari pengguna. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil rata-rata dari keseluruhan *gap* tiap atribut yang bernilai negatif yakni -0,56.
2. Atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas layanan *e-procurement* adalah atribut yang ada pada kuadran I dengan urutan prioritas perbaikan dimulai dari atribut perhatian *help desk*, balasan cepat *help desk*, pengetahuan *help desk*, kecepatan unduh (*download*) formulir, dan kepercayaan *help desk*. Urutan prioritas, didapatkan dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian.

## 6.2 Saran

Saran dari penelitian ini untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Dari penggunaan e-GovQual, dapat diterapkan pada layanan *e-Government* lainnya, seperti pajak *online*.
2. Jumlah partisipan ditingkatkan agar kesimpulan yang didapatkan dapat berlaku lebih umum, mewakili banya pengguna sistem.



## DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat e-Procurement LKPP, 2012. *Buku manual SPSE v.3.5 Penyedia*. [pdf] Direktorat e-Procurement LKPP. Tersedia di: <<http://lpse.trenggalekkab.go.id/eproc/index.filedownload:download/39343237393339313b31>> [Diakses pada 25 Februari 2016]
- Direktorat e-Procurement LKPP, n.d.a. *Buku manual SPSE v.3.5 Panitia*. [pdf] Direktorat e-Procurement LKPP. Tersedia di: <<http://lpse.lapan.go.id/eproc/index.filedownload:download/313933333635333b31>> [Diakses pada 24 Februari 2016]
- Direktorat e-Procurement LKPP, n.d.b. *Buku manual SPSE v.3.5 Pejabat Pembuat Komitmen*. [pdf] Direktorat e-Procurement LKPP. Tersedia di: <<http://lpse.unud.ac.id/eproc/index.filedownload:download/31303339303434363b31>> [Diakses pada 25 Februari 2016]
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. 1 ed. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A., 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Ihsani, D. W., 2005. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkung Garut, Jawa Barat*. S1. Institut Pertanian Bogor. Tersedia di <<http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/11549/A05dwi.pdf?sequence=2&isAllowed=y>> [Diakses pada 20 Mei 2016].
- Indrajit, R. E., 2002. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrayana, A., 2014. Evaluasi Pengadaan Pekerjaan Konstruksi Dengan E-Procurement di Kota Malang Ditinjau Dari Segi Transparansi dan Akuntabilitas. *Jurnal Mahasiswa Teknik Sipil*, [e-journal] 1(2). Tersedia melalui: Student Journal Universitas Brawijaya <<http://sipil.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jmts/article/view/56/131>> [Diakses pada 28 Maret 2016].
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta: Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundang-undangan.
- Juhanda, H. & Sari, P. K., 2004. Analisis Kualitas Website Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Menggunakan Pendekatan Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Menurut Persepsi Online Seller. S1. Universitas Telkom. Tersedia di: <<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/65114/analisis-kualitas-website-jalur-nugraha-ekakurir-jne-menggunakan-pendekatan-webqual-dan-importance-performance-analysis-ipa-menurut-persepsi-online-seller.html>> [Diakses pada 22 Februari 2016].

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Layanan Pengadaan Secara Elektronik, 2012. *Tentang Kami Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dan LKPP*. [Online]

Tersedia di: <<http://lpse.trenggalekkab.go.id/eproc/tentangkami>> [Diakses pada 5 Februari 2016].

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, n.d. *Pengadaan Secara Elektronik*. [Online] Tersedia di: <<http://eproc.lkpp.go.id/content/tentang>> [Diakses pada 24 Februari 2016].

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, 2009. *Implementasi e-Procurement sebagai Inovasi Pelayanan Publik*. [pdf] Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Tersedia di: <<http://www.lkpp.go.id/v2/files/content/file/e-Proc%20book%20final.pdf>>. [Diakses pada 19 Februari 2016].

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, 2012. *Daftar Link LPSE*. [Online] Tersedia di: <[https://inaproc.lkpp.go.id/v3/daftar\\_lpse](https://inaproc.lkpp.go.id/v3/daftar_lpse)> [Diakses pada 29 Mei 2016].

Martilla, J. A. & James, J. C., 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, [e-journal] 41(1), 77-79. Tersedia melalui: JSTOR <<http://www.jstor.org/stable/pdf/1250495.pdf?acceptTC=true>> [Diakses pada 16 Maret 2016].

Papadomichelaki, X. & Mentzas, G., 2012. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, [e-journal] 29(1), 98-109. Tersedia melalui: ScienceDirect <[http://ac.els-cdn.com/S0740624X11000773/1-s2.0-S0740624X11000773-main.pdf?\\_tid=4d36efe2-6057-11e6-ac4a-00000aab0f6c&acdnat=1470984055\\_3f2d90c09f7ad8e9ec535e03267ff5c1](http://ac.els-cdn.com/S0740624X11000773/1-s2.0-S0740624X11000773-main.pdf?_tid=4d36efe2-6057-11e6-ac4a-00000aab0f6c&acdnat=1470984055_3f2d90c09f7ad8e9ec535e03267ff5c1)> [Diakses 22 Agustus 2015].

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah. Bogor: Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum.

Rahmawati, H., 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*. S1. Universitas Sebelas Maret. Tersedia di: <<http://eprints.uns.ac.id/7556/1/45192601201203021.pdf>> [Diakses pada 16 Maret 2016].

Riduwan, 2003. *Dasar - dasar Statistika*. Revisi penyunt. Bandung: Alfabeta.

Riduwan & Sunarto, 2007. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. 1 ed. Bandung: ALFABETA.

Salinan Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 85 Tahun 2011 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Layanan Pengadaan Secara Elektronik Sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. Trenggalek: Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Trenggalek.

Sekaran, U., 2006. *Research Methods For Business Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. 4 ed. Jakarta: Salemba Empat.

Siahaya, W., 2012. *Manajemen Pengadaan (Procurement Management)*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. 2 ed. Jakarta: Rineka Cipta.

The World Bank, 2011. *Definition of E-Government*. [Online] Tersedia di: <<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>> [Diakses pada 1 Oktober 2015].

UPT LPSE Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek, 2013. *Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)*. Trenggalek: LPSE Kabupaten Trenggalek.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara RI.

Zaidi, S. F. H., Siva, S. & Marir, F., 2014. Development and Validation of a Framework for Assessing the Performance and Trust in e-Government Service. *International Journal of Applied Information System*, [e-journal] 7(4), 28-37. Tersedia melalui: Foundation of Computer Science <<http://research.ijais.org/volume7/number4/ijais14-451189.pdf>> [Diakses pada 30 Desember 2015].

## LAMPIRAN A KUESIONER

Responden yang terhormat,

Saya Diannisa Hakim, mahasiswa jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya. Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir (skripsi), bersama ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr bersedia menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan. Kuesioner ini diedarkan kepada anda dengan maksud untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan *e-procurement* yang ada di Kabupaten Trenggalek (<http://lpse.trenggalekkab.go.id/eproc/>). Data yang anda berikan dalam kuesioner ini semata – mata hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu, saya mengharapkan jawaban Bapak/Ibu/Sdr berikan nantinya adalah jawaban yang obyektif agar diperoleh hasil maksimal.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Kuesioner ini terdiri dari 21 pertanyaan dengan rincian:
  - a. 7 pertanyaan dimensi *Efficiency* (Efisiensi)
  - b. 4 pertanyaan dimensi *Trust* (Kepercayaan)
  - c. 6 pertanyaan dimensi *Reliability* (Keandalan)
  - d. 4 pertanyaan dimensi *Citizen Support* (Layanan Pendukung)
2. Masing – masing pertanyaan terdiri atas 2 macam penilaian yakni:
  - a. Penilaian berdasarkan KINERJA yang anda rasakan
  - b. Penilaian berdasarkan kualitas layanan yang anda HARAPKAN
3. Kuesioner ini menggunakan skala Likert dimana
  - a. Untuk penilaian KINERJA, 1 merupakan pernyataan sangat tidak setuju dan 5 merupakan pernyataan sangat setuju.
  - b. Untuk penilaian HARAPAN, 1 merupakan pernyataan sangat tidak mengharapkan dan 5 merupakan pernyataan sangat mengharapkan.
4. Silahkan beri tanda silang (X) atau tanda centang (√) pada jawaban yang paling sesuai.
5. Dimohon kepada partisipan untuk menilai seluruh pernyataan yang tertera, karena jawaban anda yang kosong / tidak terjawab akan mengakibatkan seluruh jawaban tidak dapat diolah.

Terima Kasih Atas Partisipasinya.

Identitas Responden

Mohon Bapak/Ibu/Sdr bersedia mengisi daftar isian berikut dengan cara menjawab atau menyilang salah satu pilihan yang tersedia sesuai dengan keadaan sebenarnya.

1. Nama : .....(boleh tidak diisi)
2. Instansi / Perusahaan : .....
3. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
4. Usia :  Kurang dari 20 tahun  
 20 – 25 tahun  
 26 – 30 tahun  
 31 – 35 tahun  
 36 – 40 tahun  
 40 tahun ke atas
5. Pendidikan Terakhir :  S 3  S 2  
 S 1  D 3  
 D 1 / D 2  SMA  
 SMP / SD
6. Pekerjaan :  Pelajar  Pegawai Negeri  
 Mahasiswa  Pegawai Swasta  
 Dosen  Pengusaha
7. Pengalaman menggunakan internet  
 kurang dari 1 tahun  2 – 5 tahun  
 6 – 10 tahun  lebih dari 11 tahun
8. Rata – rata jam yang dihabiskan untuk mengakses situs web per minggu:  
 kurang dari 1 jam  1 – 5 jam  
 6 – 10 jam  11 – 20 jam  
 labih dari 20 jam
9. Pernahkan anda mengunjungi situs web *e-procurement* Kabupaten Trenggalek sebelumnya  
 Ya  Tidak
10. Seberapa sering anda mengunjungi situs web *e-procurement* Kabupaten Trenggalek  
 Setiap Hari  Satu Minggu Sekali  
 Satu Bulan Sekali  Satu Tahun Sekali

KINERJA					Pertanyaan	HARAPAN					
Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju		Sangat Tidak Mengharapkan		Sangat Mengharapkan	
←	1	2	3	4	5	→	1	2	3	4	5
<b>EFFICIENCY</b>											
					<b>Struktur yang jelas</b> Struktur situs web <i>e-procurement</i> ini jelas dan mudah diikuti						
					<b>Mesin pencarian</b> Mesin pencari ( <i>search engine</i> ) situs web <i>e-procurement</i> ini efektif						
					<b>Peta situs</b> Peta situs ( <i>site map</i> ) situs web <i>e-procurement</i> ini terorganisasi dengan baik						
					<b>Kustomisasi</b> Situs <i>e-procurement</i> ini disesuaikan dengan kebutuhan individu pengguna						
					<b>Info detail</b> Informasi yang ditampilkan dalam situs <i>e-procurement</i> terperinci dengan tepat						
					<b>Info terbaru</b> Informasi yang ditampilkan dalam situs <i>e-procurement</i> merupakan informasi yang baru						
					<b>Bantuan informasi formulir</b> Informasi tentang penyelesaian formulir dalam situs <i>e-procurement</i> ini cukup						
<b>TRUST</b>											
					<b>Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i></b> Masukan <i>username</i> dan <i>password</i> dalam situ <i>e-procurement</i> ini aman						
					<b>Ketentuan minimal data personal</b> Data personal yang disediakan untuk otentikasi personal ini hanyalah data yang paling penting						
					<b>Keamanan data yang diberikan</b> Data yang diberikan oleh pengguna di situs <i>e-procurement</i> ini diarsipkan dengan aman						
					<b>Penggunaan data yang diberikan</b> Data yang diberikan dalam situs <i>e-procurement</i> ini digunakan hanya untuk alasan yang diajukan						

KINERJA					Pertanyaan	HARAPAN					
Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju		Sangat Tidak Mengharapkan		Sangat Mengharapkan	
←-----→						←-----→					
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
					<b>RELIABILITY</b>						
					<b>Kecepatan mengunduh (download) formulir</b> Formulir-formulir dalam situs <i>e-procurement</i> ini diunduh dalam waktu singkat						
					<b>Ketersediaan situs</b> Situs <i>e-procurement</i> ini tersedia dan mudah diakses kapan pun anda butuhkan						
					<b>Keberhasilan layanan</b> Situs <i>e-procurement</i> ini menyelenggarakan layanan dengan sukses sesuai pada permintaan pertama						
					<b>Melakukan layanan pada waktunya</b> Situs <i>e-procurement</i> ini menyediakan layanan pada waktunya						
					<b>Kecepatan mengunduh (download) situs</b> Halaman situs <i>e-procurement</i> diunduh dengan cukup cepat						
					<b>Kesesuaian browser</b> Situs <i>e-procurement</i> ini bekerja dengan baik pada perambah utama ( <i>default browser</i> ) anda						
					<b>CITIZEN SUPPORT</b>						
					<b>Perhatian help desk</b> Karyawan menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna						
					<b>Balasan cepat help desk</b> Karyawan memberikan balasan yang segera terhadap pertanyaan pengguna						
					<b>Pengetahuan help desk</b> Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna						
					<b>Kepercayaan help desk</b> Karyawan mampu menjalin kepercayaan (trust) dan memberikan rasa percaya diri (confidence) pada pengguna						

## LAMPIRAN B HASIL KUESIONER

### B.1 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Pihak Penyedia

No. Rspndn	Dimensi <i>Efficiency</i>							Dimensi <i>Trust</i>				Dimensi <i>Reliability</i>						Dimensi <i>Citizen Support</i>			
	EF01	EF02	EF03	EF04	EF05	EF06	EF07	TR01	TR02	TR03	TR04	RE01	RE02	RE03	RE04	RE05	RE06	CS01	CS02	CS03	CS04
1	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	2	3	3	3
4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
8	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5
9	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
12	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5
13	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
14	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
15	3	2	4	2	2	1	4	4	3	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3

16	3	3	4	2	4	4	4	5	4	3	4	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2
17	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	2	3	3	3
20	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
21	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
24	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5
25	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
28	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5
29	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
30	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4

## B.2 Hasil Kuesioner Tingkat Harapan Pihak Penyedia

No. Rspndn	Dimensi <i>Efficiency</i>							Dimensi <i>Trust</i>				Dimensi <i>Reliability</i>						Dimensi <i>Citizen Support</i>			
	EF01	EF02	EF03	EF04	EF05	EF06	EF07	TR01	TR02	TR03	TR04	RE01	RE02	RE03	RE04	RE05	RE06	CS01	CS02	CS03	CS04
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
8	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
9	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
12	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5
13	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5
14	3	3	4	2	2	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
15	4	5	4	2	2	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
16	2	2	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
23	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
24	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
25	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
28	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	
29	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	
30	3	3	4	2	2	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	

### B.3 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Pihak Non Penyedia

No. Rspndn	Dimensi <i>Efficiency</i>							Dimensi <i>Trust</i>				Dimensi <i>Reliability</i>						Dimensi <i>Citizen Support</i>			
	EF01	EF02	EF03	EF04	EF05	EF06	EF07	TR01	TR02	TR03	TR04	RE01	RE02	RE03	RE04	RE05	RE06	CS01	CS02	CS03	CS04
1	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
2	2	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4
3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
5	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
6	4	2	3	2	2	3	3	5	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	2	2	5
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5
11	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
12	4	5	4	3	3	4	2	3	2	5	3	4	4	4	3	5	5	3	2	3	2
13	5	4	3	4	2	5	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3
14	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
15	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	2	3	2	3	4	3
16	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3

17	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5
18	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
19	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5
20	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
21	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3
22	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2
23	4	4	3	2	3	5	4	4	3	5	3	5	3	4	4	5	5	3	3	4	3
24	5	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3
25	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	2	3	2	4
26	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
27	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	2	4	2
28	4	4	3	3	2	5	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4
29	4	1	5	3	5	5	4	1	5	4	3	4	4	4	5	4	3	2	1	3	3
30	4	2	5	5	3	3	4	5	3	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4

### B.4 Hasil Kuesioner Tingkat Harapan Pihak Non Penyedia

No. Rspndn	Dimensi <i>Efficiency</i>							Dimensi <i>Trust</i>				Dimensi <i>Reliability</i>						Dimensi <i>Citizen Support</i>			
	EF01	EF02	EF03	EF04	EF05	EF06	EF07	TR01	TR02	TR03	TR04	RE01	RE02	RE03	RE04	RE05	RE06	CS01	CS02	CS03	CS04
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3
2	4	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
3	4	3	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
6	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	5
12	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	4	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3
13	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3
17	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

18	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
19	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
20	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
21	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3
22	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4
23	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3
24	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3
25	3	3	4	5	4	3	3	3	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4
26	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3
27	3	5	3	3	3	4	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4	3	3
29	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
30	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4

## LAMPIRAN C WAWANCARA

Nama Responden : Heru Dwi Susanto, ST. MAP.  
Jabatan : Kepala UPT LPSE Kabupaten Trenggalek  
Tujuan : Untuk mengetahui informasi mengenai e-procurement yang ada di Kabupaten Trenggalek  
Tempat : Kantor LPSE (Jl. Pemuda No. 1 Trenggalek)  
Tanggal : 3 Februari 2016

### Hasil Wawancara:

1. P : E-procurement ini dibuat oleh siapa?  
R : Dibuat oleh pusat. E-procurement yang ada seperti di website LKPP.go.id dibuat oleh LKPP pemerintah di Jakarta. Jadi di daerah hanya mengelola aplikasi. LKPP merupakan salah satu lembaga non departemen yang langsung di bawah presiden. LPSE merupakan organisasi / lembaga yang memfasilitasi pengadaan barang jasa secara elektronik.
2. P : Penggunanya siapa saja?  
R : Penyedia barang jasa, yakni mereka yang ikut sebagai peserta dalam pelelangan. Non penyedia, yang terdiri dari POKJA (Kelompok Kerja ULP), Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Pengadaan, dan Auditor.
3. P : Intensitas penggunaannya seberapa sering?  
R : Masa – masa yang padat pelayanan, namun dapat diakses sepanjang tahun 24 jam.
4. P : Databasenya apakah langsung terhubung dengan pusat atau punya database lokal?  
R : Databasenya lokal namun sudah teragregasi data penyedia. Jadi penyedia yang sudah terdaftar di 1 LPSE bisa mengikuti pelelangan secara nasional seluruh Indonesia.
5. P : Bagaimana cara LPSE menjaga keamanan data – data dari pengguna?  
R : Sistem security sudah di back up oleh sistem yang ada di LKPP. Dan bekerja sama dengan Lembaga Sandi Negara
6. P : E-Procurement yang ada di Trenggalek ini sudah diterapkan sejak kapan?  
R : E-procurement yang ada di Kabupaten Trenggalek sebenarnya sudah dimulai pada tahun 2011 melalui LPSE Provinsi Jawa Timur untuk sebagian kecil paket pekerjaan menggunakan e-procurement (elektronik), sedangkan sebagian besar masih dengan cara manual. Kalau e-procurement melalui LPSE Kabupaten Trenggalek sudah

diterapkan mulai tahun 2012 setelah terbentuknya lembaga UPT LPSE dan berlangsung/berjalan hingga saat ini.

7. P : Sejauh ini, menurut anda bagaimana kualitas layanan yang telah berjalan?
- R : Saat ini kualitas layanan di LPSE Kabupaten Trenggalek sudah cukup baik dan berjalan lancar dalam rangka memfasilitasi proses pelelangan secara elektronik. Namun demikian perlu ditingkatkan lagi agar bisa memenuhi standar layanan yang ditetapkan oleh LKPP dan pelayanan bisa lebih baik lagi.
8. P : Kendala apa yang sering dialami pengguna e-procurement?
- R : Terkadang ada pengguna LPSE yang mengalami kesulitan di dalam mengikuti pelelangan elektronik dikarenakan kurangnya pemahaman dalam mengoperasikan sistem aplikasi SPSE (pelelangan secara elektronik). Selain itu ada juga penyedia yang berganti email perusahaan dikarenakan sudah lama tidak menggunakan emailnya dan masih terbatasnya kemampuan sebagian pengguna di bidang teknologi informasi.
9. P : Menurut anda apakah perlu dilakukan penilaian kualitas layanan dari e-procurement? dan Mengapa?
- R : Memang diperlukan penilaian kualitas layanan untuk mengetahui sebenarnya tingkat layanan yang sudah ada dan untuk evaluasi. Selain itu penilaian kualitas layanan diperlukan untuk memenuhi standarisasi layanan sesuai dengan yang ditetapkan oleh LKPP sehingga bisa menunjang kelancaran proses pengadaan barang/jasa secara elektronik.

Trenggalek, 15 Agustus 2016  
Kepala UPT LPSE Kabupaten Trenggalek



Heru Dwi Susanto, ST. MAP.