

repository.ub.ac.id

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

Diannisa Hakim¹⁾, Ismiarta Aknuranda, S.T, M.Sc, Ph.D²⁾, Niken Hendrakusuma W, S.Kom, M.Kom²⁾

¹⁾Mahasiswa, ²⁾Dosen Pembimbing

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Brawijaya, Malang 65145, Indonesia

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



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,
 - a. 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. 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 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*.

2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1. 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

2.2. 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). 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 memperbaiki 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* (Deputi Sekretaris Kabinet, 2010).

2.3. Lembaga Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)

Lembaga 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.

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.

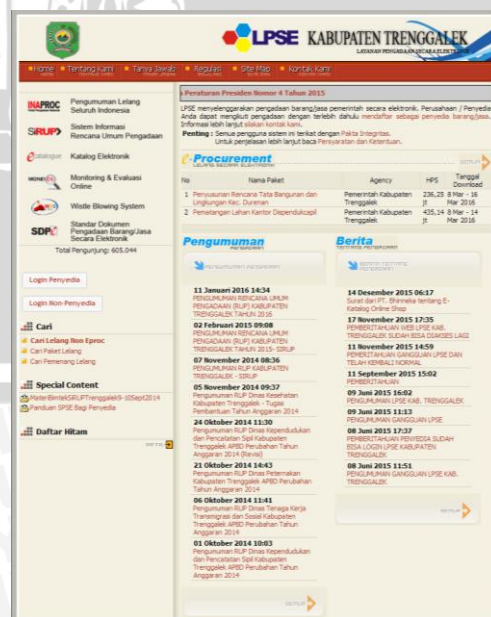
2.4. Sistem Pengadaan Secara Elektronik

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 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*).

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 pihak penyedia dan pihak non-penyedia yang terdiri dari Pejabat Pengadaan, Pejabat Pembuat Komitmen, dan Panitia Pengadaan/Kelompok Kerja Unit Layanan Pengadaan (Pokja ULP).



Gambar 2.1 Halaman Utama Situs Web LPSE

Situs web Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang ada di Kabupaten Trenggalek seperti pada gambar 2.1 dapat diakses melalui alamat 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.

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 4 dimensi dengan 21 atribut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dimensi tersebut di antaranya adalah:

1. Dimensi *Efficiency*, dijelaskan seberapa mudah situs web tersebut digunakan terkait penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan warna, grafis, dan ukuran halaman web. Terdiri atas tujuh atribut, yakni struktur yang jelas, mesin pencarian, peta situs, kustomisasi, info detail, info terbaru, dan bantuan informasi formulir.
2. Dimensi *Trust*, yakni sejauh mana masyarakat percaya terhadap situs web tersebut. Terdiri atas empat atribut penilaian kualitas layanan, yakni keamanan *username* dan *password*, ketentuan minimal data personal, keamanan data yang diberikan, dan penggunaan data yang diberikan.
3. Dimensi *Reliability*, merupakan kelayakan dan kecepatan dalam mengakses, menggunakan dan menerima layanan situs. Terdiri atas enam atribut, yakni kecepatan unduh (*download*) formulir, ketersediaan situs, keberhasilan layanan, melakukan layanan pada waktunya, kecepatan unduh (*download*) situs, dan kesesuaian browser.
4. Dimensi *Citizen Support*, digambarkan sebagai dimensi dukungan masyarakat. Terdiri atas empat atribut yakni Perhatian *help desk*, balasan cepat *help desk*, pengetahuan *help desk*, dan kepercayaan *help desk*.

2.6. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis adalah serangkaian atribut layanan yang terkait dengan jasa untuk dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan setiap atribut menurut pengguna dan bagaimana kinerja 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).

2.6.1. 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)

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \tag{2.1}$$

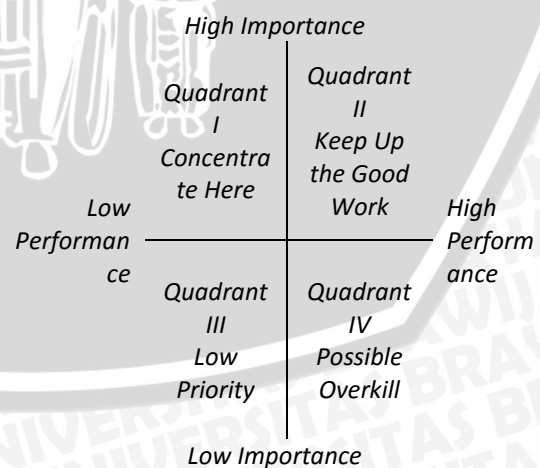
di mana:

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Nilai kinerja (performance)
- Yi = 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).

2.6.2. Analisis Kuadran

Dalam diagram kartesius, dibagi dalam empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}).



Gambar 2.2 Matriks Importance Performance Analysis (IPA)

\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. Seluruh perhitungan tersebut akan dijabarkan dalam *Importance Performance Matrix* seperti pada gambar 2.2.

2.6.3. 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 2.2.

$$Q_i = P_i - I_i \quad (2.2)$$

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).

3. METODOLOGI

3.1. Diagram Alir Penelitian

Tahapan dalam penelitian ini adalah identifikasi masalah, studi literature, pengumpulan data, analisis data, dan pembuatan laporan.



Gambar Error! No text of specified style in document..1
Diagram Alir

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. Pengumpulan Data

3.4.1. 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.

3.4.2. 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.

3.5. 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.

3.6. 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.

4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

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*).

Tabel Error! No text of specified style in document..1
Data Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Pria	46	77 %
Wanita	14	23 %

Dari tabel 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.

Tabel 4.1 Data Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
20 – 25 Tahun	2	3 %
26 – 30 Tahun	5	9 %
31 – 35 Tahun	11	18 %
36 – 40 Tahun	17	28 %
40 Tahun ke atas	25	42 %

Melihat dari data pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa yang paling banyak yakni responden dengan usia 40 tahun keatas, di mana kemampuan dalam menggunakan teknologi lebih terbatas dari usia 40 tahun kebawah. Sedangkan prosentase paling sedikit yakni umur 20 – 25 tahun.

Tabel 4.2 Data Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SMP/SD	1	2 %
SMA	8	13 %
D1/D2	0	0 %
D3	5	8 %
S1	36	60 %
S2	9	15 %
S3	1	2 %

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden paling banyak dengan pendidikan terakhir S1, yakni sebanyak 60 %.

Tabel 4.3 Pengalaman Menggunakan Internet

Pengalaman Internet	Jumlah	Persentase (%)
Kurang dari 1 Tahun	3	5 %
2 – 5 Tahun	15	25 %
6 – 10 Tahun	22	37 %
Lebih dari 11 Tahun	20	33 %

Dari tabel 4.4 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.

Tabel Error! No text of specified style in document..4
Rata – rata mengakses situs web dalam seminggu

Rata – rata mengakses situs web dalam seminggu	Jumlah	Persentase (%)
Kurang dari 1 jam	4	7 %
1 – 5 jam	24	40 %
6 – 10 jam	17	28 %
11 – jam	10	17 %
Lebih dari 20 jam	5	8 %

Dari data yang ada pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa rata-rata pengguna mengakses situs web dalam seminggu, dengan rentang waktu yang berbeda-beda.

Tabel Error! No text of specified style in document..5
Seberapa sering responden mengakses situs web e-procurement

Seberapa sering responden mengakses situs web e-procurement	Jumlah	Persentase (%)
Setiap hari	19	32 %
Satu minggu sekali	22	36 %
Satu bulan sekali	13	22 %
Satu tahun sekali	6	10 %

Dari data pada tabel 4.6 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.

5. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara nilai kinerja (*performance*) dengan nilai kepentingan (*importance*). Tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan dari atribut-atribut yang dianalisis. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 5.1.

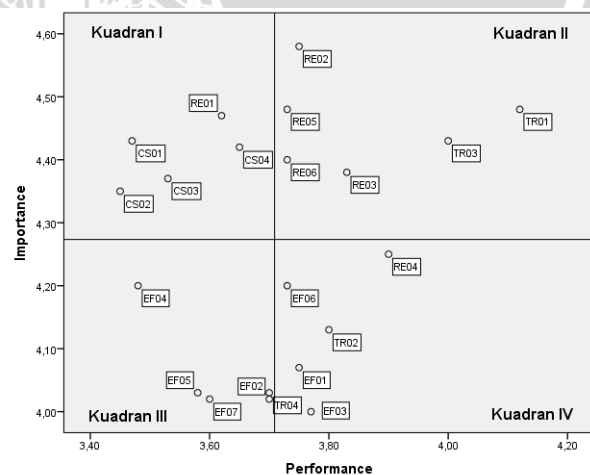
Tabel 5.1 Tingkat Kesesuaian

No	Kode Atribut	Nama Atribut	Skor Performance	Skor Importance	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%

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*. 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*

Kecepatan unduh (*download*) formulir yakni seberapa cepat *download* formulir yang ada pada *e-procurement*. Perhatian *help desk* yakni mengacu pada minat yang ditunjukkan pegawai dalam memecahkan masalah pengguna. Balasan cepat *help desk* yakni apakah pegawai memberikan balasan yang cepat untuk pertanyaan pengguna. Pengetahuan *help desk* yakni pegawai yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna. Kepercayaan *help desk* yakni apakah karyawan dapat menjalin kepercayaan (*trust*) dan memberikan rasa percaya diri (*confidence*) pada pengguna. Hasil rata-rata nilai kinerja di kuadran ini lebih rendah dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata nilai kepentingan di kuadran ini lebih besar dari rata-rata nilai kepentingan secara keseluruhan.

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*

Keamanan *username* dan *password* yakni mengacu pada tingkat bahwa *username* dan *password* yang didaftarkan dalam situs tersebut aman. Keamanan data yang diberikan, yakni apakah data yang diberikan pengguna dalam situs tersebut diarsipkan dengan aman. Ketersediaan situs yakni tersedia dan dapat diakses ketika pengguna memerlukan. Keberhasilan layanan yakni sejauh mana situs *e-procurement* dapat melakukan layanan dengan sukses sesuai permintaan pengguna. Kecepatan unduh (*download*) situs yakni seberapa cepat halaman situs diunduh. Kesesuaian *browser*, yakni apakah situs tersebut bekerja dengan baik pada perambah bawaan.

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 mesin pencarian berhubungan dengan keefektifan mesin pencari pada situs. Kustomisasi yakni seberapa baik konten dari situs dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu pengguna. Info detail yakni terkait apakah informasi yang ditampilkan dalam situs ini terperinci secara tepat. Bantuan informasi formulir yakni terkait informasi yang cukup tentang mengisi formulir yang disediakan oleh situs. Penggunaan data yang diberikan yakni terkait apakah data yang diberikan oleh pengguna hanya digunakan untuk alasan yang disampaikan di awal. Hasil rata-rata nilai kinerja di kuadran ini lebih kecil dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan di kuadran ini juga lebih kecil dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan.

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

Struktur yang jelas memperhitungkan struktur situs yang jelas dan mudah diikuti. Peta situs yakni terkait seberapa baik peta situs diatur. Info terbaru yakni terkait informasi yang ditampilkan dalam situs ini merupakan informasi yang baru. Ketentuan minimal data personal yakni jumlah data pribadi yang diperlukan untuk autentikasi pada situs *e-procurement*. Melakukan layanan pada waktunya yakni apakah layanan yang diberikan oleh situs pada waktunya. Hasil rata-rata nilai kinerja di kuadran ini lebih besar dari rata-rata kinerja secara keseluruhan, dan hasil rata-rata kepentingan di kuadran ini lebih kecil dari rata-rata kepentingan secara keseluruhan.

5.3. Analisis 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 5.2

Tabel 5.2 Tingkat Kesesuaian

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 5.2 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.

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 $T_k < 100\%$.
 - 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.

7. Daftar Pustaka

Ihsani, D. W., 2005. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkang 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.

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

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> [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> [Diakses 22 Agustus 2015].

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

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

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/EXTGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:7>>

02586,00.html> [Diakses pada 1 Oktober 2015].

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].

