

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGADAAN
BARANG/JASA SECARA ELEKTRONIK
(Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

SIMSON

NIM. 500878321

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

**Analysis Service Quality Procurement Goods/Service
Electronically
(Case Study On Layanan Pengadaan Secara Elektronik
Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)**

Simson
ssimson007@gmail.com
Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Abstrak

E-procurement is a process of procurement of goods/services that implemented online by utilizing the facilities of communication and information technology which includes public auction, pre-qualification and sourcing electronically using the module based website. Such information technology support is expected to increase the capability of the government to create more value, as well as achieving more effectiveness and efficiency. The goods/services procurement processer performed by using e-procurement will significantly improve the performance, effectiveness, efficiency, transparency, accountability of the transactions conducted, so that operational costs can be significantly reduced. Procurement Service Electronic (LPSE) Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya must be able to provide excellent service to LPSE users. This study aims to describe and analyze the quality of service of procurement of goods/services the supporting and inhibiting factors in the services provided by the implementing team LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya. The focus of the research is the implementation team LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya. The data collected using the interview techniques, observation and documentation. Analysis technique used in the analysis interactive model, analysis model used according to Miles and Huberman (1984). The result of the research shows that procurement service electronically in LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya categorized not optimal although there are some service quality dimensions which is considered optimal. Some factors need to be improved and optimized to increase the service quality.

Keywords : LPSE, LPSE Implementation Team, Service, Service Quality.

**Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa
Secara Elektronik
(Studi Kasus di Layanan Pengadaan Secara Elektronik
Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)**

Simson
ssimson007@gmail.com
Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Abstrak

E-procurement adalah proses pengadaan barang/jasa yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi yang meliputi pelelangan umum, pra-kualifikasi dan sourcing secara elektronik dengan menggunakan modul berbasis website. Dukungan teknologi informasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kapabilitas government dalam memberikan kontribusi bagi penciptaan nilai tambah, serta mencapai efektifitas dan efesiensi. Proses pengadaan barang/jasa yang dilakukan dengan menggunakan e-procurement secara signifikan akan meningkatkan kinerja, efektifitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas transaksi yang dilakukan, sehingga biaya operasional dapat dikurangi secara signifikan. Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya harus mampu memberikan pelayanan prima terhadap pengguna LPSE. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dan pengadaan barang/jasa serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat di dalam pelayanan yang diberikan oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya. Fokus dari penelitian yaitu tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, selanjutnya teknik analisis yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan model interaktif, model analisis menurut Miles dan Huberman (1984). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengadaan secara elektronik di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya dapat dikategorikan belum optimal walau terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dinilai sudah optimal. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan perlu dilakukan perbaikan dan pengoptimalan agar kualitas pelayanan tersebut semakin meningkat.

Kata Kunci : LPSE, Tim Pelaksana LPSE, Pelayanan, Kualitas Pelayanan.

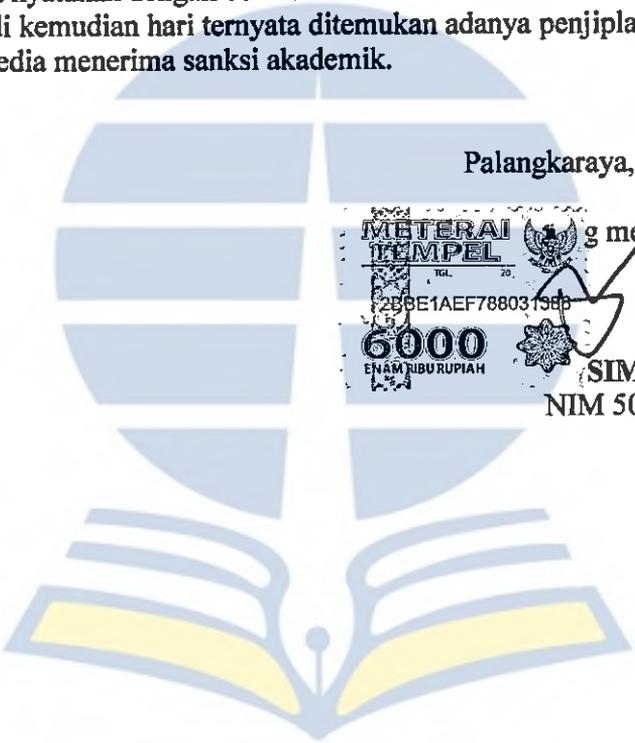
**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya), adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Palangkaraya, 8 Januari 2018


Saya menyatakan,

SIMSON
NIM 500878321

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus Di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya).

Penyusun TAPM : SIMSON

NIM : 500878321

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing II,



Prof. Dr. EDDY LION, M.Pd
NIP. 19541016 197803 1 002

Pembimbing I,



Dr. TRESIA KRISTIANA, SE, M.Si
NIDN. 11.0106.6901

Penguji Ahli,



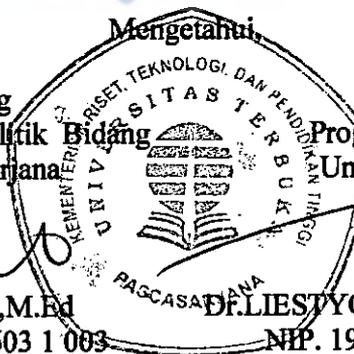
Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bidang Program Pascasarjana
Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka



Dr. DARMANTO, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003



Dr. LIESTYODONO B. IRIANTO, M.Si
NIP. 19581215 198601 1 009

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : **SIMSON**
 NIM : **500878321**
 Program Studi : **Magister Administrasi Publik**
 Judul TAPM : **Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus Di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya).**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : **Kamis, 7 Desember 2017**
 Waktu : **08.30 – 10.00**

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Tanda tangan

Ketua Komisi Penguji
 Dr.Darmanto,M.Ed



Penguji Ahli
 Prof.Dr.A.Aziz Sanapiah,M.P.A



Pembimbing I
 Dr.Tresia Kristiana,SE,M.Si



Pembimbing II
 Prof.Dr.Eddy Lion,M.Pd



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat, kekuatan dan kesehatan yang diberikan, sehingga dapat diselesaikannya proposal tesis yang berjudul “ Analisis Proses Pelayanan dan Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik ” Studi kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya. Proposal ini diajukan sebagai bagian dari tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik di Universitas Terbuka.

Dalam penyelesaian proposal tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Kepala UPBJJ – UT Palangkaraya;
3. Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Administrasi Publik;
4. Dr.Tresia Kristiana,S.E,M.Si Selaku Pembimbing I, Prof.Dr.Eddy Lion,M.Pd Selaku Pembimbing II, yang telah banyak membantu serta meluangkan waktunya untuk penulis dalam memberikan ide, saran, motivasi serta kritikan yang sifatnya membangun;
5. Semua Para Tutor Online yang selama ini telah memberikan pembelajaran bimbingan yang sangat berharga dan berguna untuk menambah ilmu pengetahuan penulis;
6. Pengelola PPs-UT yang selama ini telah memberikan informasi mengenai proses pembelajaran serta hal – hal lainnya yang berkaitan dengan perkuliahan;

7. Tim Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Murung Raya yang telah berkenan membantu penulis di dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan;
8. Pejabat Pembuat Komitmen, Pejabat Pengadaan serta Penyedia Barang/Jasa yang juga telah membantu penulis di dalam mendapatkan informasi;
9. Istri dan Anak tercinta yang selama ini telah memberikan dukungan di dalam melanjutkan studi ke jenjang S2.

Akhir kata penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan semua pihak, baik itu berupa motivasi, kritik, saran serta masukan yang sifatnya membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Palangkaraya, 8 Januari 2018

Penulis,



SIMSON

RIWAYAT HIDUP

Nama : **SIMSON**
NIM : **500878321**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Tempat/Tanggal Lahir : **Puruk Cahu, 29 Juni 1979**

Riwayat Pendidikan : **Lulus SD di Puruk Cahu pada tahun 1994**
Lulus SMP di Puruk cahu pada tahun 1997
Lulus SMU di Muara Teweh pada tahun 2000
Lulus S1 di Universitas Terbuka pada tahun 2014
Lulus S1 di STIE Muara Teweh pada tahun 2014

Riwayat Pekerjaan : **Tahun 2001 s/d 2003 sebagai Karyawan di PT.BHP Billiton**
Tahun 2003 s/d 2007 sebagai Honorer di Sekretariat DPRD Kabupaten Murung Raya
Tahun 2007 s/d 2012 sebagai PNS di Sekretariat DPRD Kabupaten Murung Raya
Tahun 2012 s/d sekarang PNS di Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya

Palangkaraya, 8 Januari 2018



SIMSON
NIM. 500878321

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	i
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Riwayat Hidup.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Bagan.....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Kerangka Berpikir.....	36
D. Operasionaliasi Konsep.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	47
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan.....	49
C. Instrumen Penelitian.....	49
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	50
E. Metode Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	55
B. Hasil.....	82
C. Pembahasan.....	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	
DAFTAR BAGAN.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR LAMPIRAN.....	

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	36
Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif.....	52
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Murung Raya.....	57
Gambar 4.2 Tampilan Situs LPSE Kabupaten Murung Raya.....	67
Gambar 4.3 Proses Penyediaan Barang/Jasa.....	81
Gambar 4.4 Wawancara Dengan PPK.....	83
Gambar 4.5 Wawancara Dengan PP.....	84
Gambar 4.6 Wawancara Dengan Ketua LPSE.....	85
Gambar 4.7 Wawancara Dengan Admin PPE.....	86
Gambar 4.8 Wawancara Dengan Sekretaris LPSE.....	87
Gambar 4.9 Wawancara Dengan Admin Agency.....	88
Gambar 4.10 Wawancara Dengan Help Desk.....	89
Gambar 4.11 Wawancara Dengan Direktris CV.Sarita Mura Organizer	90
Gambar 4.12 Wawancara Dengan Pengarah Tim LPSE.....	92
Gambar 4.13 Wawancara Dengan Ketua Sekretariat.....	103
Gambar 4.14 Fasilitas Pendukung Sarana Pelayanan.....	104
Gambar 4.15 Wawancara Dengan Verifikator LPSE.....	108
Gambar 4.16 Server dan Ruang Khusus Server.....	109

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Kecamatan di Kabupaten Murung Raya.....	56
Tabel 4.2 Luas Kawasan Hutan Kabupaten Murung Raya.....	59
Tabel 4.3 Jumlah Desa dan Kelurahan Per Kecamatan.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....

Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....

Lampiran 3 Daftar Nama – nama Informan.....

Lampiran 4 Foto - foto.....



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertengahan tahun 1990 an, pemerintah di dunia telah mengadopsi inisiatif penggunaan potensi internet untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik. Internet seperti personal komputer, menjadi alat penting dalam lingkungan administrasi publik. di indonesia perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengarah pada pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. melalui INPRES No. 3 Tahun 2003 pemerintah mengeluarkan kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* yang merupakan payung bagi seluruh kebijakan detail teknis di bidang *e-government*.

Layanan Pengadaan Secara Elektronik merupakan unit kerja yang dibentuk oleh sebuah instansi untuk mengoperasikan sistem e-procurement SPSE, awalnya LPSE hanya sebagai tim ad hoc yang dibentuk oleh kepala instansi tetapi pada perkembangannya sebagian instansi telah mendirikan LPSE secara struktural, pada proses pengadaan awalnya LPSE hanya sebagai fasilitator yang tidak ikut dalam proses pengadaan karena pelaksanaan proses pengadaan sepenuhnya dilaksanakan oleh panitia pengadaan atau unit layanan pengadaan (ULP). Pada perkembangan selanjutnya LKPP mengembangkan sistem pengadaan secara elektronik yang berbasis free license untuk di terapkan di seluruh instansi pemerintah yang ada di wilayah indonesia pada tahun 2008.

Salah satu bentuk pelayanan publik berbasis *e-government* adalah *elektronic procurement (e-procurement)* yang mengkhususkan perdagangan pada

pengadaan barang/jasa. *e-procurement* yakni proses pengadaan barang atau jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis situs atau internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi dan informasi yang diselenggarakan oleh layanan pengadaan secara elektronik (LPSE). penyelenggaraan *e-procurement* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dikatakan telah berhasil apabila sudah memenuhi dimensi-dimensi keberhasilan antara lain indikator kualitas pelayanan publik dan kepuasan pengguna jasa serta tujuan utama dari dilaksanakannya *e-procurement* itu sendiri. dimensi kualitas pelayanan publik yang sesuai untuk menilai keberhasilan pelaksanaan *e-procurement* yakni *tangible, assurance, transparansi, akuntabilitas, partisipatif, efektiveness* dan *responsiviness*.

Di dalam menilai kualitas pelayanan publik tentunya bukanlah suatu pekerjaan yang mudah dikarenakan kualitas pelayanan sebagai produk jasa mempunyai sifat yang halus sehingga hanya dapat dirasakan dan sulit untuk dijabarkan kriterianya, pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis sehingga akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah memberikan pelayanan sebaik – baiknya bagi masyarakat dalam hal pelayanan yang di berikan oleh tim layanan pengadaan secara elektronik Kabupaten Murung Raya tahun 2017.

Bagaimanapun sulitnya dalam menilai kualitas pelayanan tersebut serta merupakan keharusan yang berkaitan dengan pertanggungjawaban publik, maka diperlukan upaya menemukan standart kualitas sebagai ukuran pencapain kualitas.

Pada sisi lainnya juga diperlukan adanya penilaian lanjutan yaitu mengukur kepuasan pelanggan atas pencapaian standart kualitas yang telah ditetapkan sebagai bentuk evaluasi pengendalian perbaikan kualitas di dalam pelayanan sebab kualitas pelayanan publik selalu menjadi perhatian di masyarakat umum maupun di berbagai negara. Pemberian pelayanan publik yang semakin baik merupakan salah satu tolak ukur bagi legitimasi, kredibilitas dan sekaligus kapasitas politik pemerintah (Wahab, 1999).

Dalam konteks pelayanan publik dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik/umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pada layanan pengadaan secara elektronik pemerintah kabupaten murung raya merupakan salah satu instrument dalam menunjang kinerja aparatur layanan pengadaan secara elektronik (LPSE). adapun standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang terdapat pada layanan pengadaan secara elektronik diawali dengan dilakukannya pendaftaran pengelola LPSE dan tim pelaksana layanan pengadaan secara elektronik dengan cara admin LPSE menerima salinan surat keputusan (SK) penunjukan sebagai tim pelaksana LPSE terdiri dari helpdesk dan verifikator LPSE kemudian admin LPSE mendaftarkan pihak-pihak yang tersebut dalam SK

penunjukan sebagai pengelola LPSE (Helpdesk dan Verifikator) untuk mendapatkan user id dan password aplikasi *e-procurement*. user id dan password dikirim melalui email.

Sedangkan untuk penyedia barang/ jasa (rekanan) agar bisa melakukan akses dan ikut pelelangan pada LPSE harus terlebih dahulu mendaftarkan perusahaan dengan mengikuti berbagai tahapan, admin LPSE menerima asli/salinan SK penunjukan sebagai admin perusahaan calon pengguna yang ditunjuk oleh direktur perusahaan pada saat registrasi penyedia. admin LPSE mencatatkan admin perusahaan tersebut untuk diberikan user id dan password aplikasi di LPSE Kabupaten Murung Raya bila tanda lulus verifikasi perusahaan telah diberikan, user id dan password dikirimkan melalui email admin perusahaan yang bersangkutan.

Langkah pertama pendaftaran penyedia adalah dengan membuka website LPSE Kabupaten Murung Raya melalui mozilla firefox ketik : www.lpse.kabupatenmurungraya.go.id lalu klik menu (mendaftar sebagai penyedia barang/jasa) lalu masukan alamat email admin perusahaan, download formulir pendaftaran dan formulir keikutsertaan, lalu klik tombol (mendaftar) kemudian buka email tersebut, ikuti petunjuk langkah pada email untuk pengisian data perusahaan jika data perusahaan sudah diisi dengan benar, lalu konfirmasi kembali mendaftar untuk mendapatkan user id dan password, pengurus perusahaan harus datang langsung ke LPSE Kabupaten Murung Raya dengan membawa dokumen asli dan fotocopy perusahaan yang dipersyaratkan oleh LPSE setelah dilakukan verifikasi oleh verifikator LPSE Kabupaten Murung Raya terhadap dokumen asli dan fotocopy data perusahaan dan telah dinyatakan

lengkap dan benar, maka verifikator akan memberikan tanda setuju dan diberikan tanda lulus verifikasi di LPSE, lalu berkas asli dikembalikan ke pengurus perusahaan/rekanan/penyedia dan berkas dokumen fotocopy diserahkan pada admin LPSE untuk diberikan user id dan password.

User id dan password untuk penyedia barang/jasa akan diberikan melalui : email perusahaan yang bersangkutan, user id dan password yang diberikan harus dipergunakan untuk (login) mengakses website LPSE Kabupaten Murung Raya sebagai penyedia yang selanjutnya dipergunakan untuk pengisian data perusahaan secara lengkap dan untuk (login) mengikuti proses pemilihan penyedia barang dan jasa sesuai dengan ketentuan LPSE. Jika hanya lupa password login di LPSE dapat langsung dikirimkan melalui email dengan fasilitas lupa password di website LPSE Kabupaten Murung Raya dan jika lupa password di email perusahaan dapat diperbaiki lupa password pada web email yang bersangkutan atau membuat surat permohonan kepada LPSE tentang perubahan email bisa juga datang langsung ke bagian layanan pengadaan Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya dan bertemu langsung dengan tim pelaksana LPSE Kabupaten Murung Raya dan membawa dokumen asli perusahaan setelah data perusahaan dinyatakan benar maka password akan diberikan melalui email baru perusahaan yang bersangkutan pada kolom inbox/surat masuk atau kolom spam.

Ketua LPSE Kabupaten Murung Raya dapat melakukan sosialisasi aplikasi *e-procurement* ke semua satuan kerja perangkat daerah, baik tanpa diminta maupun dengan permohonan dari satuan kerja perangkat daerah tersebut, dengan pertimbangan jumlah dan kemampuan tim pelaksana LPSE Kabupaten Murung Raya, ketua LPSE Kabupaten Murung Raya dapat meminta bantuan

pembicara kepada LPSE pusat dalam sosialisasi yang akan dilaksanakan. Dalam pelatihan aplikasi LPSE ketua LPSE menerima permohonan dari calon pengguna untuk mengadakan pelatihan e-procurement, ketua LPSE meminta help desk/trainer LPSE untuk mempersiapkan segala sesuatu untuk mengadakan pelatihan sebagaimana dimohonkan oleh calon pengguna, atas persetujuan ketua LPSE, help desk/trainer LPSE dapat meminta pendampingan dari help desk/trainer LPSE pusat.

Dalam hal penggunaan aplikasi diluar lingkungan Ketua LPSE menerima permohonan dari pengguna diluar lingkungan instansi pemerintah Kabupaten Murung Raya untuk menggunakan aplikasi e-procurement. Terhadap instansi pemohon pelaksana teknis LPSE melakukan pemeriksaan infrastruktur, jaringan dan perangkat keras, berdasarkan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud, ketua LPSE dapat menyatakan kesanggupan untuk membentuk sub agency di instansi pemohon dengan persetujuan ketua LPSE, pelaksana teknis LPSE membuat sub agency dan user id dan password untuk admin agency.

Apabila terjadi umpan balik (error, request) terhadap aplikasi LPSE *helpdesk* menerima dan mencatat segala umpan balik dari pengguna aplikasi e-procurement, *helpdesk* melakukan klarifikasi kepada admin LPSE agar dilakukan pengecekan teknis (aplikasi dan jaringan) apakah umpan balik tersebut masih dalam lingkup wewenang LPSE kabupaten murung raya atau LPSE pusat, jika masih dalam lingkup wewenang LPSE Kabupaten Murung Raya maka admin LPSE wajib segera melakukan perbaikan sebaliknya jika umpan balik masuk kedalam wewenang LPSE pusat maka *helpdesk* segera menindak lanjuti menghubungi *helpdesk* LPSE pusat. (Sumber www.lkpp.go.id).

Kabupaten Murung Raya sebagai salah satu daerah otonomi dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia dan baru dimekarkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002. Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang ada di Kabupaten Murung Raya terletak di Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, tepatnya di Bagian Layanan Pengadaan Sekretariat Daerah, Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya merupakan unsur staf dan di pimpin oleh Sekretaris Daerah berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati, susunan organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya terdiri atas Sekretaris Daerah, Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, Asisten Perekonomian dan Pembangunan, Asisten Administrasi Umum, terdiri atas 11 bagian dan 33 sub bagian. Sedangkan untuk layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) baru launching pada awal tahun 2012, ini berarti pemerintah Kabupaten Murung Raya berkomitmen penuh terhadap peraturan kepala LKPP nomor 03 tahun 2010 tentang pembentukan layanan pengadaan secara elektronik.

Sebagai penyelenggara *e-procurement* atau biasa disebut pengadaan secara elektronik maka LPSE Kabupaten Murung Raya harus memberikan pelayanan prima terhadap pengguna layanan pengadaan secara elektronik, sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, lebih-lebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang pengadaan barang dan jasa pemerintah. maka tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya dituntut lebih keras lagi untuk meningkatkan kinerjanya secara profesional dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan *e-procurement* sehingga tercipta kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan tersebut.

Terciptanya kepuasan pengguna layanan tentunya akan melahirkan kepercayaan pengguna layanan terhadap LPSE. kepuasan pengguna layanan ini akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa yaitu pemerintah daerah Kabupaten Murung Raya dengan para stekholder. Meskipun telah menerapkan sistem online dalam proses pengadaan barang dan jasa di Kabupaten Murung Raya khususnya yang dilakukan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sebagai pihak yang terkait langsung di dalam memberikan layanan, selain tugas pokok yang diemban oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung juga di tuntut agar dapat melaksanakan tugas tambahan yang diberikan kepada tim agar pelayanan yang diberikan dapat dilakukan semaksimal mungkin di samping pelaksanaan tugas sehari – hari sehingga dalam pelayanan yang diberikan oleh tim tentu masih terdapat beberapa permasalahan di dalam pelaksanaan pengadaan barang dan jasa. permasalahan dalam pelaksanaan e-procurement pada pengadaan barang dan jasa di Kabupaten Murung Raya yaitu :

1. Lambatnya respon dari penyedia dalam proses pembelian melalui e-catalog.
2. Lambatnya pemberian respon atau jawaban terhadap pertanyaan dalam layanan tanya jawab.
3. Perangkat (server) yang digunakan untuk koneksi sering mengalami gangguan sehingga menyebabkan beberapa layanan sulit diakses oleh pengguna layanan.
4. Tidak ada sosialisasi langsung kepada penyedia lokal.

Berdasarkan kenyataan dan fakta di lapangan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat di ambil perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya ?
2. Apakah faktor - faktor pendukung dan penghambat pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian tesis ini adalah :

1. Mendiskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dan pelaksanaan pengadaan barang/jasa secara elektronik di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.
2. Mendiskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian tesis ini diharapkan mampu memberi manfaat yang baik secara teoritis maupun secara praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penulisan ini bermanfaat baik dari segi akademik atau keilmuan, sehingga berguna bagi pengembangan, pemahaman, penalaran maupun pengalaman penulis dalam mengembangkan ilmu sosial khususnya berkaitan dengan manajemen pelayanan publik.
2. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat secara aplikatif atau praktis, dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pemerintah daerah kabupaten murung raya khususnya LPSE sekretariat daerah kabupaten murung raya di dalam meningkatkan pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik.
3. Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam manajemen pelayanan publik serta peningkatan kualitas pelayanan pemerintah dalam hal kebijakan pemerintah.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

I. Pelayanan

Secara etimologi kamus besar bahasa Indonesia (Dahlan,dkk,1995:646) menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, sejalan dengan hal tersebut Norman (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial;
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian pelayanan publik mempunyai arti yang bermacam – macam, menurut Boediono (2003:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan pendapat Gie (1993:105)

mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Berdasarkan definisi pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk barang, uang, ide atau gagasan atau pun surat – surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, serta mengutamakan perasaan puas bagi yang menerima layanan. Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Hal senada juga dikemukakan oleh Dwiyanto bahwa “pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat” (Dwiyanto, 2005:141). oleh karena itu, pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui system atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat. pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat

harus sesuai dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyarakat dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi – sendi kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efesiensi, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu (Boediono,2003:68–70). Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal (Sutopo dan Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service*, *development service* dan *protective service*. pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan privat (*private goods*).

Waworuntu (1997 : 6) memberikan pengertian pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai instansi anda kepada masyarakat;
- b. Pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan instansi anda;
- c. Pelayanan masyarakat menuntut pegawai untuk menempati pada masyarakat;

- d. Bagi kebanyakan masyarakat, andalah instansi anda itu.

Berdasarkan jenisnya pelayanan yang diberikan dapat di bagi menjadi beberapa kategori yaitu :

- a. Pelayanan prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harafiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik, disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah :

- 1) Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa;
- 2) Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan;
- 3) Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar, sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standard yaitu pelayanan yang dilakukan secara maksimal;
- 4) Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas masyarakat eksternal dan internal.

Menurut Parasuraman, dkk (1990) produk jasa memiliki 3 (tiga) karakteristik yang membedakannya dari produk barang yaitu :

- 1) Intangible (tak nyata), jasa adalah perbuatan atau tindakan tidak dapat dilihat, dirasa dan disentuh dengan cara yang sama seperti produk barang. Produk jasa itu tidak berbentuk tetapi keberadaannya dapat dirasakan oleh pemakai pada saat proses pelayanan tersebut terjadi;
- 2) Heterogeneous (heterogen), pelayanan yang diberikan bervariasi dari penyedia jasa yang satu dengan yang lainnya, dari konsumen ke konsumen lainnya dan dari hari ke hari. Jasa adalah perbuatan atau tindakan yang dihasilkan oleh manusia, sehingga tidak ada dua jasa yang akan sama, setiap jasa permintaan yang unik atau pengalaman atas jasa dengan cara yang unik;
- 3) Inseparable (tak terpisahkan), pelayanan dirasakan pada saat proses pelayanan itu diproduksi sehingga pelayanan itu tidak dapat disimpan sedangkan barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam produk jasa. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektifitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting, dengan demikian kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawan.

Sedangkan Kotler (2003) membedakan jasa dari produk barang adalah sebagai berikut :

- 1) **Intangibility (tak nyata)**, produk jasa itu tidak berbentuk tetapi keberadaannya dapat dirasakan oleh pemakai pada saat proses pelayanan tersebut terjadi. Jasa bersifat intangible artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli atau dikonsumsi. Konsep intangible itu sendiri memiliki dua pengertian (Berry dalam Tjiptono, 2000 : 15) yaitu :
 - a) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa;
 - b) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan atau pahami secara rohaniah.
- 2) **Inseparability (tak terpisahkan)**, pelayanan dirasakan pada saat proses pelayanan itu diproduksi sehingga pelayanan itu tidak dapat disimpan. Pelayanan biasanya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan konsumsi secara bersamaan;
- 3) **Perishability (mudah habis)**, karakteristik inseparability mengakibatkan jasa tersebut bersifat mudah habis tetapi efek dari jasa itu masih dapat dirasakan konsumen. Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan;
- 4) **Variability (bervariasi)**, pelayanan disediakan oleh manusia untuk manusia dan setiap manusia memiliki persepsi yang berbeda maka pelayanan yang diberikan dan yang diterima bervariasi dari satu individu ke individu lainnya dan dari waktu

ke waktu. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa (Bovee, Houston dan Thill dalam Tjiptono 2000 : 17) yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi pegawai dalam melayani pelanggan dan beban kerja organisasi.

Karakteristik yang diberikan oleh Parasuraman dkk, Kotler dkk tidak jauh berbeda hanya saja Kotler dkk menambahkan bahwa jasa tidak dapat disimpan karena karakteristik dari inseparability-nya.

Sedangkan definisi yang diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip dalam Ratmino dan Winarsih (2006) menyatakan bahwa "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan".

Menurut Mahmudi (2005), bahwa standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (Pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (Masyarakat) sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut.

Sejalan dengan hal itu pelayanan prima juga diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. *“excellent service in the civil service refers to service discharged by a civil servant that exceeds the requirements of normal responsibilities for the post in terms of quality or output . The service is exemplary and motivates other civil servants to discharge their duties diligently and competently.”* (<http://www.mampu.gov.my>,1993). pelayanan umum dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat / *cutomer*, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi. Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

b. **Pelayanan standar**

Pelayanan standar merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis (Sutopo dan Suryanto, 2003:10) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Menurut teori pelayanan publik, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). SPM (<http://www.unila.ac.id/-fisip-admneg/mambo,2007>) adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut prima jika mampu memuaskan pelanggan atau sesuai harapan pelanggan. instansi yang belum memiliki standar pelayanan perlu menyusun standar pelayanan sesuai tugas dan fungsinya agar tingkat keprimaan pelayanan dapat diukur. kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan". pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan

memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

2. Implementasi dalam pelayanan

Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu, sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat dapat berupa undang – undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga – lembaga pemerintah. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya jaringan komputerisasi menjadi lebih cepat dan tentunya dapat menghemat pengeluaran biaya. Pelayanan tersebut terjadi sudah tidak membutuhkan banyak tenaga manusia lagi melainkan yang dibutuhkan adalah manusia yang mempunyai keahlian untuk mengoperasikan jaringan komputerisasi tersebut. Oleh karena itu, dalam menunjang terciptanya tertib administrasi dan peningkatan pelayanan publik, perlu didukung dengan adanya implementasi yang berorientasi pada pelayanan dan tujuan yang akan di capai.

Implementasi kebijakan langkah pertama dilakukan adalah merumuskan terlebih dahulu program-program yang dimaksudkan, dimana hal ini sejalan dengan yang di ungkapkan oleh Mazmanian dan Sabatier yang dikutip oleh Joko Widodo dalam bukunya yang berjudul *good governance telaah dari dimensi: akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah* yaitu "Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian" (Dalam Widodo, 2001:192).

Implementasi menurut Mazmanian dan Sabatier (Dalam Wahab, 2008:68) implementasi adalah pelaksanaan keputusan, kebijakan dasar biasanya dalam bentuk undang – undang, namun dapat pula berbentuk perintah – perintah atau keputusan – keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Sedangkan pendapat Cleaves yang di kutip (Dalam Wahab, 2008:187) yang secara tegas menyebutkan bahwa implementasi itu mencakup "proses bergerak menuju tujuan kebijakan dengan cara langkah administratif dan politik". Keberhasilan atau kegagalan implementasi sebagai demikian dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam meneruskan atau mengoperasionalkan program – program yang telah dirancang sebelumnya.

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dalam hal ini tim LPSE Kabupaten Murung Raya semuanya

tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan apakah sudah memuaskan atau masih mengalami kekurangan.

3. Kepuasan Pelanggan

Pawitra (1993 : 138), mengatakan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari berbagai perspektif yaitu :

- a. Teori ekonomi mikro, dalam teori ekonomi mikro seorang konsumen sebagai pelanggan akan mengadakan alokasi sumber – sumber yang langka berlandaskan pada patokan bahwa perbandingan kegunaan marjinal terhadap harga seluruh produk akan menjadi sama. Jadi perubahan pada harga atau preferensi yang mengakibatkan kegunaan marjinal berubah, akan menyebabkan realokasi dari sumber sehingga tercipta equilibrium baru. Dalam pasar yang terdeferensiasi, semua konsumen akan membayar harga yang sama dan individu yang sebenarnya bersedia membayar harga yang lebih tinggi meraih manfaat subyektif.

Manfaat ini disebut surplus konsumen yakni mengukur perbedaan antara harga produk dimana seseorang bersedia membayar dan harga yang dibayarkan sebenarnya berlandaskan pada harga produk yang berlaku. Lebih besar surplus konsumen, maka lebih besar pula kepuasan pelanggan namun terdapat perbedaan yang hakiki antara konsep kepuasan pelanggan dan gagasan surplus konsumen sebagai pelanggan. Surplus

konsumen sebagai pelanggan merupakan reaksi tentang harga, kuantitas dan tidak memperhatikan atribut dari produk seperti kualitas, pelayanan, kemasan dan lain – lain dari produk/jasa yang dipergunakan pelanggan.

- b. Perspektif psikologi dari kepuasan pelanggan, dari perspektif psikologi dikenal dua model kepuasan pelanggan yaitu model kognitif dan afektif. Pada model kognitif penilaian pelanggan dilandaskan pada perbedaan antara suatu kumpulan dari kombinasi atribut yang dipandang gayut untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi dari atribut yang sebenarnya, maka pelanggan akan sangat puas terhadap suatu produk/jasa. Sebaliknya makin besar perbedaan antara yang ideal dan yang sebenarnya makin tidak puas pelanggan itu. Makin kecil perbedaan itu , makin besar kemungkinan pelanggan yang bersangkutan mencapai kepuasan. Persepsi individu tentang kombinasi dari atribut yang tidak ideal tergantung pada daur hidupnya, pengalaman tentang produk/jasa dan harapan serta kebutuhannya . jadi indeks kepuasan pelanggan dalam model kognitif mengukur perbedaan antara apa yang ingin direalisasikan individu dalam pasar dan apa yang ditawarkan pasar, jika pasar gagal memenuhi kebutuhan subyektif yang dirasakan (perceived), maka makin besar tingkat ketidakpuasan pelanggan. Model afektif menjelaskan bahwa penilaian pelanggan individual tentang produk/jasa tidak semata – mata atas

perhitungan rasional, namun juga berdasarkan pada kebutuhan subyektif, aspirasi dan pengalaman. Model ini merupakan suatu alternatif dari model kognitif, fokus model ini menitik beratkan pada tingkat aspirasi, perilaku pengetahuan (learning behavior), emosi, perasaan spesifik (apresiasi, kepuasan, keenganan dan lain – lain), suasana hati (mood), dan seterusnya. Maksud fokus ini agar dapat dijelaskan dan diukur tingkat kepuasan dalam suatu kurun waktu.

- c. Konsep kepuasan pelanggan dari perspektif TQM, hakiki dari perspektif ini adalah bahwa pelanggan merupakan penilai terakhir dari kualitas, sehingga prioritas utama dalam jaminan kualitas adalah memiliki piranti yang handal dan sah tentang penilaian pelanggan terhadap perusahaan. Perbedaan utama perspektif TQM dengan psikologi yakni bahwa pada TQM persepsi kualitas pelanggan diteropong dari perusahaan secara keseluruhan (produk, pelayanan, karyawan, reputasi, fasilitas fisik dan seterusnya), dan bukan pada produk/jasa saja. Sedangkan pada model psikologi difokuskan pada kinerja produk/jasa dimata pelanggan.

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan adalah dengan menggunakan kuesioner. Organisasi bisnis/perusahaan harus merancang kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang/jasa.

Kotler (2003 : 3), mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

- a. Sistem keluhan dan saran (complaint and suggestion system), setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kesempatan yang seluas – luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan meliputi kotak saran yang diletakan di tempat – tempat yang strategis misalnya dengan menyediakan kartu komentar dan saluran telpon khusus (customer hotlines);
- b. Survei kepuasan pelanggan (customer satisfaction surveys), pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei (Tjiptono, 2000 : 148). Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan sekaligus pula memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya;
- c. Belanja siluman (ghost shopping), metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian ghost shopper tersebut menyampaikan temuan – temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam membeli

- produk – produk tersebut. Selain itu ghost shopper dapat pula mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya untuk menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan;
- d. Analisis kehilangan pelanggan, metode ini cukup unik perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih produsen. Dengan metode ini diharapkan akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pelanggan yang tidak puas akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda. Ada yang mendiamkan saja dan ada pula yang melakukan komplain. Berkaitan dengan itu menurut Tjiptono (1997 : 21) ada tiga kategori tanggapan atau komplain ketidakpuasan yaitu :

- a. Voice response, kategori ini meliputi usaha menyampaikan keluhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi langsung kepada perusahaan yang bersangkutan, maupun kepada distributornya. Bila pelanggan melakukan ini maka perusahaan masih mungkin memperoleh beberapa manfaat. Pertama pelanggan memberikan kesempatan sekali lagi kepada perusahaan untuk memuaskan mereka. Kedua resiko publisitas buruk dapat ditekan baik publisitas dalam bentuk rekomendasi dari mulut ke mulut maupun melalui koran atau media massa.

Dan ketiga memberikan masukan mengenai kekurangan pelayanan yang perlu diperbaiki perusahaan;

- b. Private response, tindakan yang dilakukan antara lain memperingatkan atau memberitahu kolega, teman atau keluarganya mengenai pengalaman dengan produk atau perusahaan yang bersangkutan. Umumnya tindakan ini sering dilakukan dan dampaknya sangat besar bagi citra perusahaan;
- c. Third party respond, tindakan yang dilakukan meliputi meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa (misalnya menulis di surat pembaca) atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum dan sebagainya. Tindakan ini sangat ditakuti oleh sebagian besar perusahaan yang tidak memberi pelayanan baik kepada pelanggannya atau perusahaan yang tidak memiliki prosedur penanganan keluhan yang baik. Kadangkala pelanggan telah memilih menyebarkan keluhannya kepada masyarakat luas karena secara psikologis lebih memuaskan, lagi pula mereka yakin akan mendapat tanggapan yang lebih cepat dari perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono (2004 : 348) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor :

- a. Faktor kualitas layanan (*service quality*), yang mengandung arti kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa, baik melalui layanan teknis maupun administrasi. Kuncinya adalah memenuhi atau bahkan melebihi harapan kualitas pelayanan pelanggan;
- b. Faktor harga (*price*), strategi penetapan harga merupakan salah satu faktor penting berkaitan dengan hasil kerja layanan jasa. Perusahaan/organisasi penyedia jasa administrasi tidak dapat dengan mudah menetapkan harga/tarif yang diharapkan terkait dengan kepuasan pengguna jasa karena terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kebijaksanaan penetapan harga/tarif dalam pelayanan jasa administrasi tersebut;
- c. Faktor situasi (*situasional*), merupakan keadaan pada saat pengguna jasa menerima kinerja layanan jasa administrasi yang antara lain : apakah pengguna jasa secara langsung menggunakan jasa administrasi secara continue, apakah administrasi yang dibangun terkait dengan infrastruktur (kontak personal, peralatan, proses dan komunikasi berjalan secara normal);
- d. Faktor pribadi (*personality*), merupakan variabel – variabel yang terkait dengan demografi responden pengguna jasa.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri – ciri atau atribut – atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri – ciri atau atribut – atribut tersebut menurut Tjiptono (1996 : 21) yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain – lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain – lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (dalam Arbain, Dkk, 2011 : 17) mengemukakan dalam

mendukung hal tersebut ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. **Tangible**, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. **Realiable**, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang di janjikan dengan cepat;
3. **Responsiveness**, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. **Competence**, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. **Courtesy**, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. **Credibility**, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. **Security**, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. **Access**, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. **Communication**, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. **Understanding the customer**, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparatur pelaksana pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna layanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik, elemen yang kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

5. Pengukuran kualitas pelayanan

Ada banyak variasi dalam upaya mendefinisikan servqual sektor publik, baik organisasi privat/bisnis maupun birokrasi publik masing – masing tentunya mempunyai ukuran – ukuran tersendiri dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal. Pada dasarnya teori tentang servqual dari Zeithalm ini asal mulanya dari dunia bisnis, kemudian tidak sedikit di adopsi untuk organisasi publik. Walaupun berasal dari dunia bisnis tetapi dapat juga di pakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Irawan (2007), yang mengatakan bahwa servqual adalah konsep yang paling banyak digunakan oleh pelaku bisnis di dunia yang berkecimpung dalam hal pelayanan pelanggan. Kelebihan menggunakan konsep servqual ini adalah karena didasarkan atas suatu riset yang sangat komprehensif,

mudah dipahami dan mempunyai instrument yang jelas untuk melakukan suatu pengukuran.

Sedangkan menurut Gaspersz (1997), yang mengatakan bahwa keberhasilan maupun kegagalan (kinerja) penyelenggaraan pelayanan dapat dijelaskan antara lain melalui kualitas pelayanan (quality of service) persepsi atau pandangan (image) pelanggan akan positif maupun negatif sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Dengan demikian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima atau rasakan dapat dijadikan sebagai salah satu indikator kinerja pelayanan. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi sebagai bagian penting yang mencerminkan kinerja pelayanannya. Kemudian terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan terdapat suatu hubungan (korelasi) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan melalui produk yang dikonsumsi pelanggan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penelitian ini. kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya. peneliti terdahulu tersebut secara keseluruhan terkait dengan pengadaan barang dan jasa secara elektronik.

1. Penelitian Kodar Udoyono (2012) berjudul e-procurement dalam pengadaan barang dan jasa untuk mewujudkan akuntabilitas di kota yogyakarta. penelitian ini mengkaji tentang implementasi pengadaan barang dan jasa

secara elektronik. *e-procurement* merupakan terobosan dalam pelayanan publik untuk mewujudkan akuntabilitas dalam pengadaan barang dan jasa secara elektronik. objek penelitian ini adalah pengadaan barang dan jasa secara elektronik di kota yogyakarta tahun 2009. metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus. data penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi dokumen.

temuan dari tesis ini adalah pertama, dimensi fisibilitas dalam pengadaan barang dan jasa secara elektronik di kota yogyakarta tahun 2009 meliputi regulative, teknokratis dan administrative, politik dan kebutuhan masyarakat. kedua, dimensi akuntabilitas dalam pengadaan barang dan jasa secara elektronik di kota yogyakarta tahun 2009 meliputi regulative, politik dan keuangan. dengan demikian implementasi *e-procurement* di kota yogyakarta tahun 2009 fisibel tapi tidak akuntabel.

2. Penelitian Pratiwi, dkk (2012) berjudul analisis kualitas pelayanan *e-procurement* pada pengadaan barang dan jasa di kota semarang. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan *e-procurement* pada pengadaan barang dan jasa di kota semarang dan untuk mengetahui aspek - aspek yang mendorong dan menghambat kualitas pelayanan *e-procurement* di kota semarang. Fokus penelitian ini adalah setda kota semarang bag. pembangunan yang menjadi ketua pelaksana layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) dan penyedia barang dan jasa di kota semarang. penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat eksploratif. subyek dalam penelitian ini terdiri dari 5 informan utama.

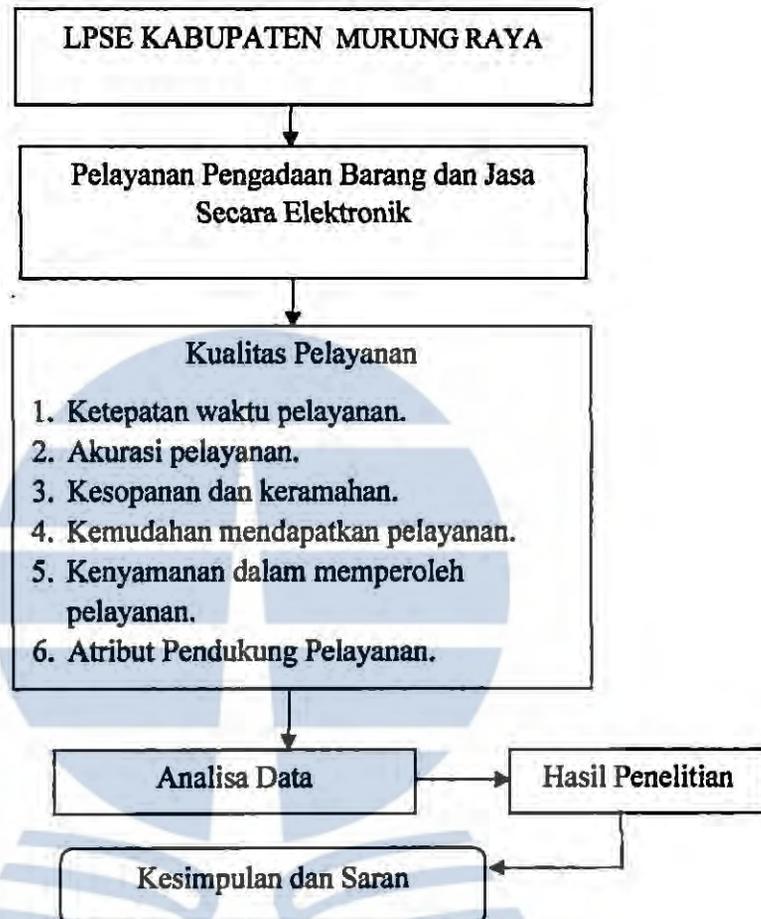
berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *e-procurement* di kota semarang dapat dikategorikan belum optimal. walau terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dinilai sudah optimal. faktor yang menghambat kualitas pelayanan *e-procurement* di kota semarang yaitu dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang belum optimal. perlu adanya perbaikan dan pengoptimalan diberbagai dimensi pelayanan agar kualitas pelayanan tersebut semakin meningkat.

3. Penelitian Mulyono, Martoyo dan Listiani (2013) berjudul implementasi pengadaan barang dan jasa pemerintah berdasarkan peraturan presiden nomor 54 tahun 2010 (studi pada dinas pekerjaan umum kota pontianak). penelitian mendeskripsikan menganalisis implementasi sistem pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik dalam bidang jasa konstruksi pada dinas pekerjaan umum kota pontianak, serta berbagai faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut. hasil penelitian menunjukkan bahwa pengadaan jasa konstruksi pada dinas pekerjaan umum kota pontianak sudah terimplementasi dengan cukup baik, hal ini dikarenakan sistem *e-procurement* memberikan manfaat seperti efisiensi, transparan, akuntabel dan mampu mengurangi praktek KKN dan premanisme dalam proses lelang. penawaran proyek konstruksi yang dilakukan oleh dinas pekerjaan umum kota pontianak dapat dengan mudah diikuti oleh seluruh perusahaan konstruksi di kota pontianak dengan memanfaatkan layanan LPSE. hanya saja terlepas dari manfaat penerapan *e-procurement*, masih terdapat beberapa hal yang masih sulit untuk diwujudkan, terutama pada aspek penentuan pemenang lelang. kendati

dalam *e-procurement* diatur kriteria pemenang lelang tetapi persaingan kurang sehat diantara perusahaan masih belum sepenuhnya dapat diwujudkan. selain itu terdapat faktor lainnya yang mempengaruhi implementasi *e-procurement* yaitu masih banyak peserta lelang dan petugas penyedia jasa yang kurang memahami sistem *e-procurement* di LPSE. karena kurang mendapatkan sosialisasi, permasalahan lainnya yaitu sistem layanan LPSE yang menggunakan internet masih sering mengalami gangguan karena belum di dukung dengan infrastruktur yang memadai.

Dari beberapa penelitian terdahulu tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan yang membedakan dalam penelitian tersebut yaitu penelitian Kodar Udoyono (2012) mengkaji tentang implementasi pengadaan barang dan jasa secara elektronik, Pratiwi,dkk (2014) menganalisis kualitas pelayanan *e-procurement* pada pengadaan barang dan jasa, sedangkan Mulyono, dkk (2013) mendeskripsikan, menganalisis implementasi sistem pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik dalam bidang jasa konstruksi. Sedangkan pada penelitian ini penulis melakukan penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik.

C. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

D. Operasionalisasi Konsep

1. Konsep Kepuasan

Beberapa ahli mengemukakan mengenai pengertian kepuasan pelanggan diantaranya :

- a. Menurut (Atmojo, 2006), mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan;
- b. Menurut Irwan (2003), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya;
- c. Menurut Philip Kotler (2002:42) kepuasan adalah : “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya”;
- d. Menurut Gibson, Invancovic dan Donelly (1992:58) “kepuasan adalah sebagai suatu proses dimana individu memilih, merumuskan dan menafsir-kan suatu rangsangan untuk memahami keadaan

- lingkungannya berdasarkan pengalaman masa lalu dan rangsangan - rangsangan yang diterima oleh panca indra”;
- e. Menurut Husein Umar (2003:51) kepuasan dibagi dua macam, yaitu : kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. *kepuasan fungsional* merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan *kepuasan psikologikal* merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang sifatnya tidak berwujud dari produk;
 - f. Tjiptono (2006) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. hal ini juga dinyatakan oleh Sugito (2005) yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa;
 - g. Day (Dalam Tse dan Wilton, 1988) dan Fandy Tjiptono (1996) **kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang disesuaikan antara harapan sebelumnya (Norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya;**
 - h. Engel, et al (1990) dalam Fandy Tjiptono (1996), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*Out Come*) sama atau

melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan;

- i. Willkie (1990) dalam Fandy Tjiptono (1996), kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Berdasarkan definisi di atas terdapat kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan atau harapan dari kinerja. umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedang kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Dalam hal ini penulis mengklasifikasi kebutuhan-kebutuhan pelanggan yakni dengan menanyakan secara langsung, pelanggan umumnya ditanya tentang seberapa penting suatu atribut dengan atau tanpa atribut lainnya. tingkat kepentingan atribut yang diukur dengan metode langsung biasanya disebut *stated importance*. metode kedua yang menduga tingkat kepentingan mengukur seberapa kuat tingkat kepuasan suatu atribut dikaitkan dengan kepuasan produk keseluruhan. hal ini dapat dilakukan secara statistic dimana tingkat atas dari kepuasan akan suatu atribut berhubungan dengan tingkat atas dari kepuasan produk secara keseluruhan dan sebaliknya.

Tingkat kepentingan atribut yang diukur dengan metode tidak langsung biasa disebut *revealed importance*. Model Klein (Cohen. L, 1995) menggunakan (*stated importance*) tiap atribut untuk mengklasifikasikan kebutuhan pelanggan menjadi beberapa kategori, yaitu :

- a. Kebutuhan yang diharapkan (*Expected needs*) : *high stated importance* dan *low revealed importance*;
- b. Kebutuhan impact rendah (*Low-impact needs*) : *high stated importance* dan *low revealed importance*;
- c. Kebutuhan impact tinggi (*High-impact needs*) : *high stated importance* dan *high revealed importance*;
- d. Kebutuhan yang tersembunyi (*Hidden needs*) : *low stated importance* dan *high revealed importance*.

Menurut Kano (1994) untuk memuaskan pelanggan maka perusahaan harus mengetahui dan mengerti bagaimana memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Ada 3 jenis kebutuhan pelanggan dari sebuah produk yang perlu dipertimbangkan, yaitu :

- a. *Revealed requirements (One Dimensional Quality)*, kebutuhan ini merupakan jenis kebutuhan yang dapat perusahaan tanyakan kepada konsumen apa yang mereka inginkan. tingkat kepuasan mereka berbanding lurus dengan/proposional dengan tingkat pemenuhan/pelayanan yang diberikan perusahaan. pelanggan semakin puas jika dikurangi, misalnya pelayanan delivery yang cepat, semakin cepat pelanggan semakin puas atau sebaliknya semakin tidak puas jika terlambat;
- b. *Expected requirements (Basic Functional Quality)*, jenis kebutuhan ini merupakan jenis kebutuhan mendasar yang kadang-kadang tidak diungkapkan oleh konsumen kecuali perusahaan gagal memberikannya. kebutuhan ini merupakan harapan mendasar

(basic expectation) yang mutlak dipenuhi. Tidak dipenuhi kebutuhan ini tidak lagi menjadi nilai lebih bagi produk tersebut karena kebutuhan ini mutlak dipenuhi;

- c. Exciting requirements (exciting quality), merupakan jenis kebutuhan yang sangat sulit ditemukan, karena kebutuhan ini melebihi harapan pelanggan/ pasien. produk yang tidak dapat memenuhi kebutuhan ini tidak menyebabkan pelanggan merasa tidak puas, tetapi sebaliknya produk yang dapat memenuhi kebutuhan ini akan memberikan nilai lebih bagi produk tersebut. contohnya pelayanan bank 24 jam akan menyenangkan pelanggan walaupun pelayanan dari 08.00-17.00 (jam kerja) sudah cukup bagi pelanggan. hal ini merupakan daya tarik tersendiri bagi pelanggan, namun pelanggan tidak menuntut pemenuhan kebutuhan ini. oleh karena itu perusahaan sendiri yang harus menyelidiki permasalahan yang di hadapi pelanggan serta peluang untuk memberikan pemenuhan kebutuhan ini.

Menurut Kotler (1994:36) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut (Fandy Tjiptono, 1996: 104)

- a. Sistem keluhan dan saran organisasi yang berpusat pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhannya;

- b. *Ghost Shopping*, salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pembeli potensial dan melaporkan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaingnya;
- c. *Lost Customer Analysis* perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.

Menurut M.N Nasution (2004:47) kepuasan pelanggan yaitu: “perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk”. ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

- a. Pelanggan merupakan prioritas utama organisasi;
- b. Pelanggan yang harus diperhatikan merupakan pelanggan yang paling penting yaitu: pelanggan yang berobat berkali-kali;
- c. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan perbaikan terus menerus.

Kesimpulan yang dapat diambil dari beberapa pengertian di atas terdapat kesamaan pandangan bahwa kepuasan pelanggan/klien/pasien merupakan ungkapan perasaan puas apabila menerima kenyataan/pengalaman pelayanan memenuhi harapan klien.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Menurut Kotler dan Amstrong (dalam Huriyati, 2005 & Ranguti, 2006) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan berhubungan dengan tingkah laku konsumen yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi.

- a. Faktor budaya memberi pengaruh yang paling luas dan mendalam terhadap perilaku pelanggan/ klien. faktor budaya terdiri dari beberapa komponen yaitu budaya, sub-budaya dan kelas social. budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang mendasar dalam mempengaruhi keinginan atau kepuasan orang. Sub-budaya terdiri atas nasionalitas, agama, kelompok, ras dan daerah geografis. sedangkan kelas sosial adalah sebuah kelompok yang relative homogeny mempunyai susunan hirarki dan anggotanya memiliki nilai, minat dan tingkah laku. kelas sosial tidak hanya ditentukan oleh satu faktor melainkan diukur sebagai kombinasi dari pekerjaan, pendapatan dan variable lainnya;
- b. Faktor sosial terbagi atas kelompok kecil, keluarga, peran dan status. orang yang berpengaruh kelompok/ lingkungannya biasanya orang yang mempunyai karakteristik, ketrampilan, pengetahuan, kepribadian. orang ini biasanya menjadi panutan karena pengaruhnya amat kuat;
- c. Faktor pribadi merupakan keputusan seseorang dalam menerima pelayanan dan menanggapi pengalaman sesuai dengan tahap-tahap kedewasaannya. factor pribadi klien dipengaruhi oleh usia dan tahap siklus hidup, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status ekonomi,

gaya hidup dan kepribadian/ konsep diri. usia mempunyai dimensi kronologis dan intelektual, artinya berdimensi kronologis karena bersifat progress berjalan terus dan tidak akan kembali sedangkan usia berdimensi intelektual berkembang melalui pendidikan dan pelatihan. usia merupakan tanda perkembangan kematangan/ kedewasaan seseorang untuk memutuskan sendiri atas suatu tindakan yang diambilnya. usia juga dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya penyakit missal penyakit kardio vaskuler dengan peningkatan usia. pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang dialami seseorang. hasilnya akan mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam mendewasakan diri. selain itu pendidikan juga berkaitan dengan harapan. seseorang yang tingkat pendidikannya tinggi akan mengharapkan pelayanan yang lebih baik dan lebih tinggi. pekerjaan merupakan aktifitas jasa seseorang untuk mendapat imbalan berupa materi dan non materi. pekerjaan dapat menjadi factor risiko kesehatan seseorang dan berdampak pada system imunitas tubuh pekerjaan ada hubungannya dengan penghasilan;

- d. Faktor psikologi yang berperan dengan kepuasan yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan pendirian. motivasi mempunyai hubungan erat dengan kebutuhan. ada kebutuhan biologis seperti lapar dan haus ada kebutuhan psikologis yaitu adanya pengakuan dan penghargaan. kebutuhan akan menjadi motif untuk mengarahkan seseorang mencari kepuasan (Sutojo, 2003).

Menurut Kotler (2005 dalam wijono 1999) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain : pendekatan dan perilaku petugas, perasaan klien terutama saat pertama kali datang. mutu informasi yang diterima outcomes pengobatan dan perawatan yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu. oleh karena itu kepuasan pasien merupakan respon kebutuhan pasien terhadap keistimewaan suatu kualitas produk jasa atau pelayanan.

3. Aspek kepuasan

Menurut Zeithml Parasuraman (1997, dalam Purwanto, 2007), aspek-aspek kepuasan yang diukur adalah :

- a. Kenyataan yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan petugas, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kesiapan dan kebersihan alat. Pengguna layanan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan seperti menilai gedung, peralatan, seragam yaitu hal-hal yang menimbulkan kenikmatan bila dilihat;
- b. Kehandalan yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan segera, tepat waktu dan benar misalnya penerimaan yang cepat, pelayanan pemeriksaan dokumen yang cepat dan tepat. kehandalan juga merupakan kemampuan aparatur dalam pelayanan yang akurat atau tidak ada kesalahan;
- c. Ketanggapan yaitu kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pengguna layanan termasuk kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan cepat pada saat dibutuhkan;

- d. Jaminan yaitu kepercayaan pengguna layanan terhadap jaminan dan keamanan sehingga akibat pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan tim LPSE dalam memberikan pelayanan. aspek ini juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh tim LPSE, bebas dari bahaya, resiko dan keragu – raguan;
- e. Empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan klien yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap pengguna layanan.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Scott W. Vanderstoep and Deirdre D. Johnston (2009) menyatakan, kendati bervariasi, pendekatan penelitian dapat dikelompokkan ke dalam 2 bagian besar yaitu pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. penelitian kuantitatif menekankan pada penilaian numerik atas fenomena yang dipelajari. pendekatan kualitatif menekankan pada pembangunan naratif atau deskripsi tekstual atas fenomena yang diteliti.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang didefinisikan sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia (Catherine Marshal, 1995).

Menurut Meleong, mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti (herdiansyah, 2010: 9). penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif (saryono, 2010: 1).

Sugiyono (2011:15), menyimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Poerwandari (2007) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, rekaman video, dan lain sebagainya. definisi di atas menunjukkan beberapa kata kunci dalam penelitian kualitatif, yaitu: proses, pemahaman, kompleksitas, interaksi, dan manusia. proses dalam melakukan penelitian merupakan penekanan dalam penelitian kualitatif oleh karena itu dalam melaksanakan penelitian, peneliti lebih berfokus pada proses dari pada hasil akhir. proses yang dilakukan dalam penelitian ini memerlukan waktu dan kondisi yang berubah-ubah maka definisi penelitian ini akan berdampak pada desain penelitian dan cara-cara dalam melaksanakannya yang juga berubah-ubah atau bersifat fleksibel. sasaran penelitian kualitatif utama ialah manusia karena manusia adalah sumber masalah, artefak, peninggalan-peninggalan peradaban kuno dan lain sebagainya. intinya sasaran penelitian kualitatif ialah manusia dengan segala kebudayaan dan kegiatannya.

Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di bagian layanan pengadaan Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya yang mengelola LPSE.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data (informan) adalah pegawai pada kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Murung Raya Nomor : 188.45/13/2017 tanggal 4 januari 2017 tentang tim layanan pengadaan secara elektronik Kabupaten Murung Raya tahun 2017, yang terdiri dari 9 orang yaitu : pengarah 1 orang, ketua 1 orang, sekretaris 1 orang, admin PPE 1 orang, admin agency 1 orang, help desk 1 orang, verifikator 1 orang, sekretariat 2 orang, sedangkan dari penyedia 4 orang, pejabat pembuat komitmen 1 orang dan pejabat pengadaan 1 orang. Jumlah keseluruhan informan sebanyak 15 orang.

C. Instrumen Penelitian

Adapun alat yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Pedoman wawancara

Penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam dalam bentuk pertanyaan bebas dengan informan yang terlibat langsung dalam pelayanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

2. Pedoman Observasi/Chek list

Teknik ini dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelaksanaan dan tahapan kegiatan dalam pelayanan layanan pengadaan secara elektronik. langkah dalam pengumpulan data melalui teknik observasi adalah mengamati menggunakan lembar observasi tentang semua aktivitas pemberi pelayanan dan penerima pelayanan layanan pengadaan secara elektronik selama pelaksanaan penelitian.

3. Kamera, handphone, fotocopy.dll

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, peraturan dan kebijakan.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini sumber data utama yang digunakan adalah data primer, yakni berupa kata-kata lisan baik yang bersumber dari wawancara mendalam dengan informan penelitian. selain itu ditambah dengan dukungan data sekunder, yakni berupa data dari dokumenter. menurut Bogdan dan Tylor (1975) bahwa sumber data dalam pendekatan kualitatif dapat berupa bukti-bukti bagi kasus yang berasal dari dokumen, rekaman arsip, wawancara, observasi langsung, observasi pameran dan perangkat fisik.

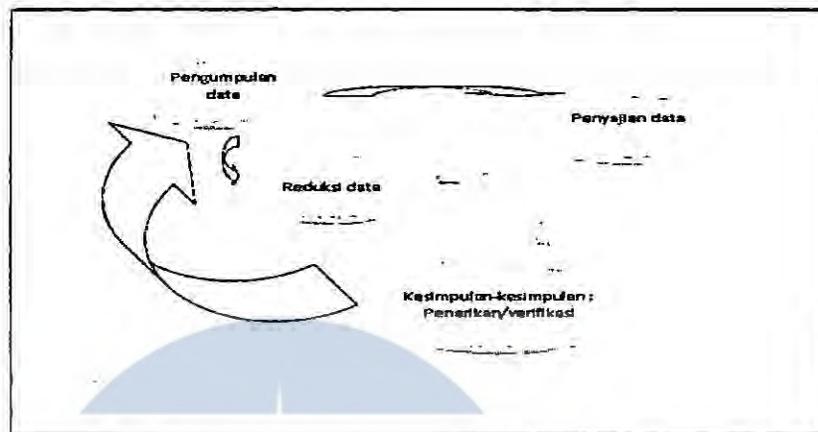
E. Metode Analisis Data

1. Analisis data

Untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian ini digunakan teknik analisis dengan pendekatan kualitatif. analisis kualitatif bermakna sebagai suatu pengertian analisis yang didasarkan pada argumentasi logika. namun materi argumentasi didasarkan pada data yang diperoleh melalui kegiatan teknik perolehan data. baik studi lapangan maupun studi pustaka, di dalam menganalisisnya tidak berdasarkan pada perhitungan-perhitungan kuantitatif, tetapi pada kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan-hubungkan fakta, data dan informasi. kemudian data yang diperoleh akan disusun secara sistematis pada tiap kategori. kecenderungan masing-masing kategori akan dianalisis sehingga diharapkan muncul gambaran yang dapat mengungkapkan permasalahan penelitian.

Di dalam melakukan penelitian, selain menggunakan cara formal peneliti juga melakukan pendekatan awal melalui cara informal yaitu dengan bertemu langsung ketua tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya untuk memberikan informasi secara langsung yang berkaitan dengan objek penelitian. Agar proses penelitian dapat terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan, penulis juga berusaha untuk menjalin hubungan baik dengan semua informan yang berkaitan dengan masalah penelitian, agar mendapatkan data yang valid peneliti melakukan adaptasi dengan semua informan dengan cara bertanya secara langsung mengenai LPSE sebagai bahan awal peneliti untuk melakukan penelitian.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis interaktif menurut Miles and Huberman 1984 dalam Sugiyono (2012:183).



Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles and Huberman dalam Sugiyono (2012:183)

Pada Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa Miles and Huberman 1984 dalam Sugiyono 2012:183 mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas dan datanya sampai jenuh.

Untuk menganalisis data pada penelitian ini adalah dengan melalui tahapan - tahapan sebagai berikut :

- a. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan pengabstrakan dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dalam catatan tertulis di lapangan. reduksi data dilakukan dengan membuat ringkasan, mengembangkan sistem pengodean, menelusuri tema, membuat gugus-gugus dan menulis memo;

- b. Penyajian data, yaitu proses penyusunan informasi yang kompleks dalam bentuk yang sistematis sehingga menjadi lebih sederhana dan selektif, serta dapat dipahami maknanya. penyajian data dimaksudkan untuk menentukan pola-pola bermakna, serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. setelah data direduksi peneliti melakukan penyajian data sehingga data-data mengenai penelitian ini, dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga semakin mudah dipahami;
- c. Menarik kesimpulan, yaitu analisa dilakukan secara terus-menerus baik selama maupun sesudah pengumpulan data guna menarik kesimpulan yang dapat menggambarkan suatu pola tentang peristiwa yang terjadi. peneliti dapat membuat kesimpulan yang longgar dan terbuka yang pada awalnya belum jelas kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. kesimpulan akhir dirumuskan setelah pengumpulan data terakhir, tergantung pada catatan-catatan lapangan, pengodean, penyimpanan data dan metode pencarian ulang yang digunakan. penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan matriks-matriks yang dibuat untuk menemukan pola yang sesuai dengan penelitian.

2. Keabsahan data

Sesuai dengan penelitian kualitatif, peneliti menggunakan beberapa cara untuk menjaga kredibilitas data yaitu:

- a. Perpanjangan pengamatan, yaitu penelitian ini diperpanjang sampai tiga kali apabila data yang diperoleh dirasa masih belum memadai dan belum kredibel. terutama apabila fokus dan rumusan masalah belum terjawab karena sumber data masih ragu-ragu dalam memberikan data;
- b. Meningkatkan ketekunan, yaitu melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan sehingga kepastian data dan urutan peristiwa dapat akan terekam secara pasti dan sistematis. ini dilakukan dengan membaca seluruh catatan hasil penelitian serta membaca berbagai referensi yang terkait;
- c. Trianggulasi, yaitu dengan cara *cross check*, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi atau dengan cara membandingkan dari jawaban informan yang berbeda.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran umum Kabupaten Murung Raya

Kabupaten Murung Raya adalah salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Tengah. Ibu kota kabupaten ini terletak di Puruk Cahu. Kabupaten ini merupakan pemekaran dari Kabupaten Barito Utara pada tahun 2002 dengan luas wilayah 23.700 km² dan berpenduduk sebanyak 110.390 jiwa (BPS Kabupaten Murung Raya, 2016). Semboyan kabupaten ini adalah "Tira Tangka Balang".

Secara geografis Kabupaten Murung Raya terletak di daerah khatulistiwa berada di wilayah bagian utara Kalimantan Tengah, yaitu pada posisi antara 113° 20'– 115° 55' BT dan antara 0°53'48" LS – 0° 46' 06" LU. Kabupaten Murung Raya adalah Kabupaten terluas di provinsi Kalimantan Tengah, dengan luas wilayah ± 23.700 Km².

Secara administratif wilayah Kabupaten Murung Raya berbatasan sebagai berikut:

1. Sebelah Utara dengan Kabupaten Kapuas Hulu, Provinsi Kalimantan Barat dan Kabupaten Kutai Barat Provinsi Kalimantan Timur.
2. Sebelah Timur dengan Kabupaten Kutai Barat Provinsi Kalimantan Timur dan Kecamatan Lahei Kabupaten Barito Utara.
3. Sebelah Selatan dengan Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara dan Kecamatan Kapuas Hulu Kabupaten Kapuas.

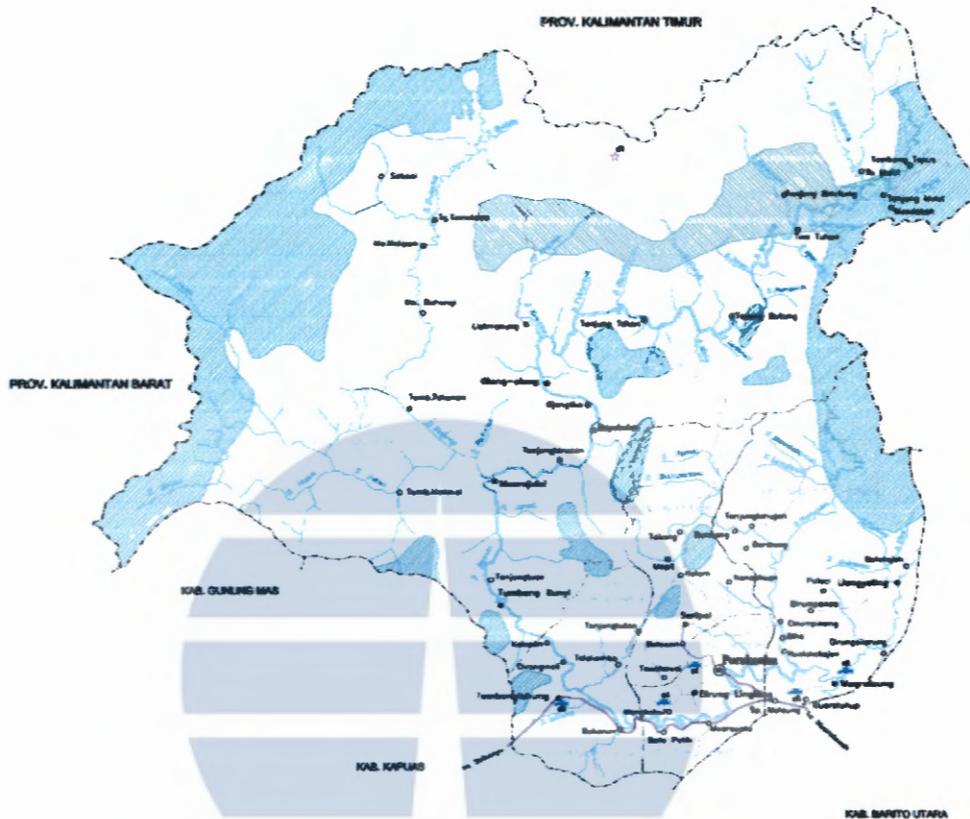
4. Sebelah Barat dengan Kecamatan Kahayan Hulu Utara Kabupaten Gunung Mas dan Kabupaten Kapuas Hulu Kalimantan Barat.

Kabupaten ini terdiri atas 115 desa dan 9 kelurahan yang secara keseluruhan tergabung dalam 10 kecamatan, sebagaimana digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Kecamatan di Kabupaten Murung Raya

No	Kecamatan	Ibukota
1	Permata Intan	Tumbang Lahung
2	Sungai Babuat	Tumbang Bantian
3	Murung	Puruk Cahu
4	Laung Tuhup	Muara Laung
5	Barito Tuhup Raya	Makunjung
6	Tanah Siang	Saripoi
7	Tanah Siang Selatan	Dirung Lingkin
8	Sumber Barito	Tumbang Kunyi
9	Seribu Riam	Muara Joloi
10	Uut Murung	Tumbang Olong

Sumber : Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, 2016



Gambar 4.1
Peta Wilayah Kabupaten Murung Raya

Pada gambar 4.1 dapat lihat pembagian wilayah kecamatan yang ada di Kabupaten Murung Raya yaitu kecamatan murung, kecamatan permata intan, kecamatan barito tuhup raya, kecamatan tanah siang, kecamatan sumber barito, kecamatan tanah siang selatan, kecamatan uut murung, kecamatan sumber barito, kecamatan sungai babuat dan kecamatan seribu riam.

Sebagian besar wilayah Kabupaten Murung Raya terletak pada ketinggian 100-200 m di atas permukaan laut dan sisanya pada ketinggian 400-500 m di atas permukaan laut. Potensi terbesar wilayah ini ada pada sektor kehutanan dan pertambangan. Sektor kehutanan sudah cukup lama turut menyumbang pemasukan bagi negara sedangkan sektor pertambangan seperti tambang emas juga memberi andil yang cukup besar. Tambang batu bara mulai diproduksi yang nantinya diharapkan akan dapat memberikan pemasukan yang cukup besar bagi negara dan daerah.

Karakteristik alam Kabupaten Murung Raya dengan luas wilayah sekitar 23.700 Km², didominasi oleh pegunungan dan perbukitan, hulu sungai, dan riam-riam. Kondisi topografi yang demikian antara lain menyebabkan udaranya terasa dingin dan agak lembab dengan curah hujan rata-rata sekitar 3.000 mm per tahun. Temperatur udara rata-rata berkisar 22°-35°C, dengan kelembaban nisbi rata-rata 85%. Fungsi kawasan di bagian Utara wilayah ini menjadi sangat penting, terutama sebagai hapan emas hijau hutan hujan tropis yang masih asli dengan keanekaragaman hayati yang tinggi, juga sebagai menara air (water reservoir) bagi sungai-sungai utama di wilayah Kalimantan, khususnya Sungai Barito yang memiliki panjang mencapai 900 km.

Tabel 4.2
Luas Kawasan Hutan Kabupaten Murung Raya Menurut Fungsinya

No	Fungsi Hutan	Luas (Ha)	Persentase
1	Hutan Produksi	332.454,44	14,03
2	Hutan Lindung	456.649,38	19,27
3	Hutan Suaka/Wisata/Cagar Alam	228.595,60	9,65
4	Hutan Cadangan/Hutan Produksi yang dapat dikonversikan (KPP)	21.762,43	0,92
5	Hutan Produksi Terbatas	1.133.174,60	47,81
6	Kawasan Pemukiman & Penggunaan Lainnya	179.088,15	7,56
7	Daerah Sempadan	18.275,40	0,77
Jumlah/Total		2.370.000	100,00

Sumber : BPS Kabupaten Murung Raya, 2016

Pada umumnya Kabupaten Murung Raya dari wilayah bagian selatan hingga bagian Timur merupakan dataran agak rendah, sedangkan ke arah Utara dengan bentuk daerah berbukit-bukit lipatan, patahan yang dikelilingi oleh hamparan pegunungan Muller/Schwaner.

Apabila dilihat dari tingkat ketinggiannya, maka sebagian besar 72,08% dari luas wilayah Kabupaten Murung Raya terletak pada ketinggian 500-1.000 meter dari permukaan laut, terutama di daerah Kecamatan Sumber Barito. Kemudian 5,18% terletak pada ketinggian 100-500 meter dari permukaan laut. Bagian wilayah dengan lereng atau kemiringan 0 - 2 % terdapat di bagian selatan tepi sungai Barito, bagian wilayah dengan kemiringan 2 - 15% tersebar di semua kecamatan seluas 1.785 Km² (21,94%), bagian wilayah dengan kemiringan 15 - 40% tersebar di semua kecamatan seluas 4.275 Km² (52,55%) dan wilayah di atas 40% seluas 2.075 Km² (25,51%).

Secara umum jenis tanah yang dominan terdapat di Kabupaten Murung Raya terdiri dari 3 jenis yaitu : Podsolik seluas 30,17%, Oksisol (Laterik) seluas 61,98% dan Litosol seluas 7,85%. Jenis tanah Podsolik terdapat di Kecamatan Laung Tuhup, Murung, Tanah Siang, Permata Intan dan sedikit di Kecamatan Sumber Barito. Jenis tanah Oksisol (Laterik) banyak ditemukan di Kecamatan Sumber Barito dan sedikit di Kecamatan Tanah Siang. Sedangkan jenis tanah litosol hanya terdapat di Kecamatan Sumber Barito. sebanyak 57,69% dari jenis tanah sesuai untuk berbagai penggunaan seperti untuk perkebunan kelapa, kelapa sawit, karet, tanaman pangan, persawahan dan permukiman.

Kabupaten Murung Raya termasuk daerah beriklim tropis yang lembab dan panas, karena secara geografis terletak di garis khatulistiwa dengan curah hujan yang cukup tinggi (berkisar dari 2.500 - 4.000 mm/tahun). Suhu pada siang hari rata-rata 26,5 derajat Celcius, sedangkan pada malam hari rata-rata 23,2 derajat Celcius. Curah hujan rata-rata 2.909 mm/tahun dan kelembaban nisbi (RH) sekitar 85%.

Wilayah Kabupaten Murung Raya dilintasi oleh sungai Barito dan beberapa cabang anak sungainya dengan panjang dan kedalaman dasar sungai sangat bervariasi. Sungai-sungai tersebut berfungsi sebagai urat nadi transportasi untuk angkutan barang dan penumpang di sebagian besar wilayah Kabupaten Murung Raya. Beberapa cabang atau anak sungai yang dapat dilayari yaitu : sungai Laung sepanjang 35,75 km, sungai Babuat sepanjang 29,25 km, sungai Joloi sepanjang 40,75 km dan sungai Busang sepanjang 75,25 km. Kedalaman dasar berkisar antara 3-8 m dan lebar badan sungai lebih dari 25 m.

Secara administrasi pemerintahan Kabupaten Murung Raya terdiri dari 10 kecamatan, 115 desa dan 9 kelurahan definitif sebagai berikut :

Tabel 4.3
Jumlah Desa dan Kelurahan Per Kecamatan di Kabupaten Murung Raya

No	Kecamatan	Jumlah Desa/Kelurahan		Total
		Desa	Kelurahan	
1	Permata Intan	10	2	12
2	Sungai Babuat	6	0	6
3	Murung	13	2	15
4	Laung Tuhup	23	3	26
5	Barito Tuhup Raya	11	0	11
6	Tanah Siang	26	1	27
7	Tanah Siang Selatan	6	0	6
8	Sumber Barito	8	1	9
9	Seribu Riam	7	0	7
10	Uut Murung	5	0	5
Jumlah		115	9	124

Sumber : Bagian Pemerintahan Kabupaten Murung Raya,2016

Berdasarkan kriteria PMD-Depdagri jumlah desa/kelurahan yang diklasifikasikan menjadi desa/kelurahan Swadaya (tradisional) sebanyak 7 desa, Swakarya (transisional) sebanyak 76 desa, dan Swasembada (berkembang) sebanyak 41 desa.

Penduduk asli terdiri dari 4 suku besar :

- a. Suku Bakumpai (Sungai Barito)
- b. Suku Uut Danum (Barito Hulu)
- c. Suku Siang (Kecamatan Tanah Siang dan Siang Selatan)
- d. Suku Kahayan, Kapuas, katingan, dll

Mata pencaharian penduduk Kabupaten Murung Raya rata-rata adalah petani dan petambang tradisional, pendapatan per kapita kabupaten sendiri masih rendah di kabupaten ini. Untuk komoditi pertanian, peternakan dan perikanan antara lain Ubi Jalar, Keladi, Jagung, Pisang, Jeruk, Nanas, Sayur Mayur, Kopi, Buah Rambutan, Babi, Sapi, kambing, Ikan Air Tawar, dan Sarang Burung Walet.

2. Gambaran umum Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya

Kelembagaan Sekretariat Daerah sesuai dengan Peraturan Bupati Murung Raya Nomor 17 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas pokok dan fungsi serta tata kerja perangkat daerah. Susunan organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya terdiri dari :

- a. Sekretaris Daerah.
- b. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, membawahkan :
 - 1) Bagian Pemerintahan;
 - 2) Bagian Kesejahteraan Rakyat;
 - 3) Bagian Hukum;
 - 4) Humas dan Protokol.
- c. Asisten Perekonomian dan Pembangunan, membawahkan :
 - 1) Bagian Pembangunan;
 - 2) Bagian Perekonomian;
 - 3) Bagian Sumber Daya Alam dan Energi;
 - 4) Bagian Layanan Pengadaan.

- d. **Asisten Administrasi Umum, membawahkan :**
- 1) **Bagian Perlengkapan;**
 - 2) **Bagian Umum;**
 - 3) **Bagian Organisasi.**
- e. **Bagian-bagian yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya terdiri atas beberapa sub bagian :**
1. **Bagian Pemerintahan membawahkan :**
 - a) **Sub Bagian Pemerintahan Umum;**
 - b) **Sub Bagian Pertanahan Daerah ;**
 - c) **Sub Bagian Kerjasama antar Lembaga. .**
 2. **Bagian Kesejahteraan Rakyat, membawahkan :**
 - a) **Sub Bagian Sarana Peribadatan, Pendidikan Agama dan Keagamaan;**
 - b) **Sub Bagian Kelembagaan Agama dan Bina Kehidupan Beragama;**
 - c) **Sub Bagian Fasilitasi administrasi Hibah dan Bantuan Sosial.**
 3. **Bagian Hukum membawahkan :**
 - a) **Sub Bagian Perundang-Undangan dan Bantuan Hukum;**
 - b) **Sub Bagian Dokumentasi Hukum;**
 - c) **Sub Bagian Pembinaan dan Pengawasan;**
 4. **Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol, membawahkan :**
 - a) **Sub Bagian Pengendalian dan Pengawasan Informasi Penyiaran;**
 - b) **Sub Bagian Publikasi dan dokumentasi;**
 - c) **Sub Bagian Protokol.**

5. Bagian Pembangunan membawahkan :
 - a) Sub Bagian Perencanaan dan Penyusunan Program;
 - b) Sub Bagian Pengendalian Pembangunan;
 - c) Sub Bagian Data dan Informasi.
6. Bagian Perekonomian membawahkan:
 - a) Sub Bagian Bina Sarana Perekonomian;
 - b) Sub Bagian Bina Produksi Daerah;
 - c) Sub Bagian Promosi, Investasi dan Pengendalian.
7. Bagian Sumber Daya Alam dan Energi membawahkan :
 - a) Sub Bagian Pengkajian Potensi Sumber Daya Alam, Energi dan Kehutanan;
 - b) Sub Bagian Pengendalian dan Pengawasan Sumber Daya Alam, Energi dan Kehutanan;
 - c) Sub Bagian Pengadaan Energi, SDA dan Kehutanan.
8. Bagian Layanan Pengadaan membawahkan :
 - a) Sub Bagian Pembina Pengadaan barang/jasa;
 - b) Sub Bagian Pelaksana Pengadaan Barang/Jasa;
 - c) Sub Bagian Pendukung Pengadaan Barang/jasa secara Elektronik.
9. Bagian Perlengkapan membawahkan :
 - a) Sub Bagian Analisis Kebutuhan;
 - b) Sub Bagian Pengadaan dan Distribusi;
 - c) Sub Bagian Inventarisasi, Pemeliharaan dan Penyimpanan Aset.

10. Bagian Umum membawahkan :

- a) Sub Bagian TU Pimpinan dan Perjalanan;
- b) Sub Bagian Rumah Tangga dan Inventaris;
- c) Sub Bagian Keuangan.

11. Bagian Organisasi membawahkan:

- a) Sub Bagian Kelembagaan;
- b) Sub Bagian Kepegawaian, Analisis Jabatan dan Pendayagunaan Aparatur;
- c) Sub Bagian Ketatalaksanaan.

Sekretariat Daerah Merupakan unsur staf, Sekretariat Daerah dipimpin oleh Sekretaris Daerah berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati. Sekretaris Daerah melaksanakan tugas memimpin Sekretariat Daerah, membantu Bupati dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan dinas dan lembaga teknis daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, administrasi, organisasi dan tatalaksana serta memberikan pelayanan administratif kepada seluruh perangkat daerah serta mengusulkan pejabat eselon di lingkungan Pemerintah Kabupaten Murung Raya.

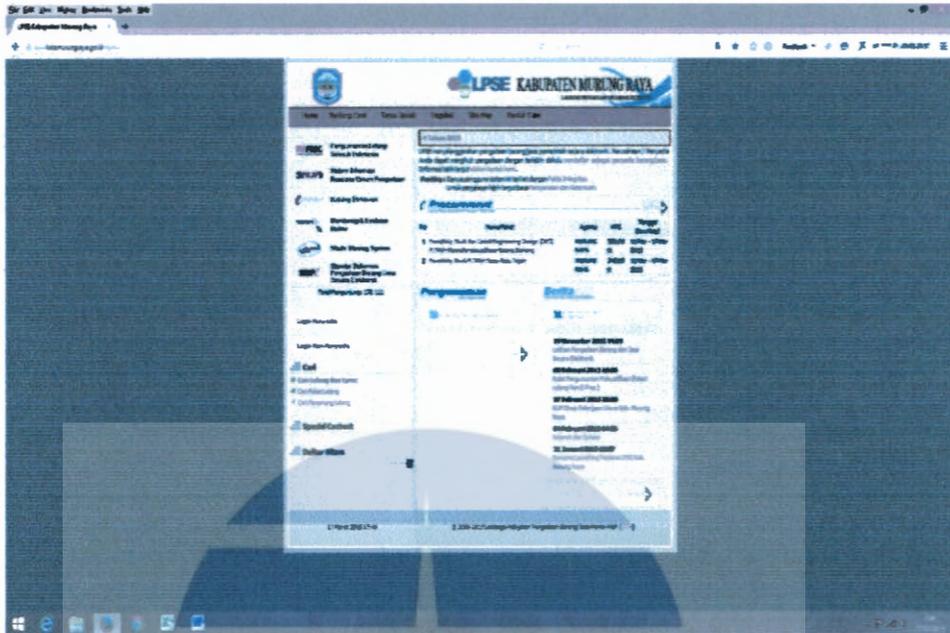
Dalam pelaksanaan tugasnya Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya melaksanakan beberapa fungsi :

- a. Pengkoordinasian perumusan kebijakan pemerintah daerah;
- b. Penyelenggaraan administrasi pemerintahan;

- c. Pengelolaan sumber daya aparatur, keuangan, prasarana dan sarana pemerintah daerah;
- d. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas dinas daerah dan lembaga teknis daerah;
- e. Pemantauan dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah;
- f. Pembinaan administrasi dan aparatur pemerintah daerah;
- g. Pelaksanaan pengawasan pemungutan pendapatan daerah, dan;
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Gambaran umum layanan pengadaan secara elektronik (LPSE)

Layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) adalah 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 ULP/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik, ULP/Pejabat Pengadaan pada Kementerian/Lembaga/Perguruan Tinggi/BUMN yang tidak membentuk LPSE dapat menggunakan fasilitas LPSE yang terdekat dengan tempat kedudukannya untuk melaksanakan pengadaan secara elektronik. Selain memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik LPSE juga melayani registrasi penyedia barang/jasa yang berdomisili di wilayah kerja LPSE yang bersangkutan.



Gambar 4.2
Tampilan Situs LPSE Kabupaten Murung Raya

Pada Gambar 4.2 dapat dilihat jenis tampilan situs LPSE Kabupaten Murung Raya yang digunakan untuk login baik oleh penyedia maupun non penyedia. (www.lpse.kabupatenmurungraya.go.id)

Dengan dilaksanakannya sistem pengadaan barang/jasa secara elektronik diharapkan akan 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 guna mewujudkan *clean and good government* dalam pengadaan barang/jasa pemerintah.

Dasar hukum pembentukan LPSE adalah Pasal 111 Nomor 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah yang ketentuan teknis operasionalnya diatur oleh Peraturan Kepala LKPP Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan

pengadaan Secara Elektronik. LPSE dalam menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik juga wajib memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Layanan yang tersedia dalam sistem pengadaan secara elektronik saat ini adalah *e-tendering* yang ketentuan teknis operasionalnya diatur dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 1 Tahun 2011 tentang Tata Cara *E-Tendering*. Selain itu LKPP juga menyediakan fasilitas 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, proses audit secara *online* (*e-audit*), dan tata cara pembelian barang/jasa melalui katalog elektronik (*e-purchasing*).

Sistem pengadaan secara elektronik (SPSE) merupakan aplikasi e-procurement yang dikembangkan oleh Direktorat *e-procurement* - LKPP untuk digunakan oleh LPSE di seluruh K/L/D/I. Aplikasi ini dikembangkan dengan semangat efisiensi nasional sehingga tidak memerlukan biaya lisensi, baik lisensi SPSE itu sendiri maupun perangkat lunak pendukungnya.

SPSE dikembangkan oleh LKPP bekerja sama dengan:

- a. Lembaga sandi negara (Lemsaneg) untuk fungsi enkripsi dokumen;
- b. Badan pengawasan keuangan dan pembangunan (BPKP) untuk sub sistem audit.

Lembaga kebijakan pengadaan barang/jasa pemerintah (LKPP) merupakan lembaga pemerintah non departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007. LKPP merupakan lembaga pemerintah satu-satunya yang mempunyai tugas melaksanakan pengembangan dan perumusan kebijakan pengadaan barang/jasa pemerintah, dan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya LKPP dikoordinasikan oleh Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional.

Terkait dengan penyelenggaraan layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik di LPSE Kabupaten Murung Raya, sudah terdapat *standard operational procedure* (SOP) dari lembaga kebijakan pengadaan barang/jasa pemerintah (LKPP) untuk kegiatan layanan pengadaan barang/jasa tersebut. Dalam SOP tersebut terdapat 60 (enam puluh) SOP teknis yang mengenai layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik, SOP-SOP tersebut sebagai berikut :

- a. SOP layanan pengguna SPSE
 - 1) SOP perubahan email penyedia;
 - 2) SOP perubahan password dan pemberian informasi user id *admin agency*;
 - 3) SOP perubahan password dan pemberian informasi user id *auditor*;
 - 4) SOP perubahan password dan pemberian informasi user id *helpdesk*;
 - 5) SOP perubahan password dan pemberian informasi user id verifikator;

- 6) SOP perubahan password dan pemberian informasi user id PPK;
- 7) SOP perubahan password dan pemberian informasi user id panitia pokja ULP;
- 8) SOP perubahan password dan pemberian informasi user id admin PPE;
- 9) SOP perubahan npwp penyedia;
- 10) SOP perubahan data lelang;
- 11) SOP pemberian informasi user id penyedia;
- 12) SOP penggunaan akses intranet internet di *bidding room* bagi pengguna;
- 13) SOP pengumuman informasi ke pengguna SPSE terkait kendala sistem SPSE;
- 14) SOP pengumuman informasi ke pengguna spse terkait pemeliharaan sistem SPSE;
- 15) SOP eskalasi permasalahan melalui aplikasi tts;
- 16) SOP eskalasi permasalahan melalui e-mail;
- 17) SOP penanganan permasalahan pengguna spse melalui telepon;
- 18) SOP penanganan permasalahan pengguna spse melalui tts;
- 19) SOP penanganan permasalahan pengguna spse melalui e-mail;
- 20) SOP penanganan permasalahan pengguna spse di LPSE;
- 21) SOP pendampingan *upload* di *bidding room*;
- 22) SOP agregasi data penyedia;

- 23) SOP perubahan jadwal batas akhir *upload* dan awal pembukaan dokumen penawaran.
- b. SOP pedoman bimbingan teknis
 - 1) SOP pelaksanaan training penggunaan LPSE;
 - 2) SOP sosialisasi *e-procurement*.
 - c. SOP pedoman pemeliharaan kinerja dan kapasitas SPSE
 - 1) SOP monitoring dan evaluasi kinerja infrastruktu SPSE;
 - 2) SOP monitoring dan evaluasi kinerja aplikasi SPSE;
 - 3) SOP monitoring dan evaluasi kinerja infrastruktur SPSE.
 - d. SOP pedoman pengamanan dan pemeliharaan infrastruktur SPSE
 - 1) SOP monitoring dan pemeliharaan data *center*;
 - 2) SOP pengelolaan asset informasi;
 - 3) SOP pengelolaan *software* pendukung;
 - 4) SOP prosedur perbaikan secara *remote*;
 - 5) Instruksi kerja monitoring *log* pada *server*;
 - 6) Instruksi kerja pengelolaan data *center*;
 - 7) SOP prosedur monitoring dan pemeliharaan jaringan.
 - e. SOP pedoman pengarsipan dokumen elektronik SPSE
 - 1) SOP pengarsipan dokumen;
 - 2) SOP pelaksanaan *backup server*;
 - 3) Instruksi kerja *backup and recovery*.

- f. SOP pedoman pengembangan sistem *e-procurement*
- 1) SOP pedoman pengembangan aplikasi pendukung *e-procurement* oleh LPSE;
 - 2) SOP pedoman implementasi aplikasi SPSE;
 - 3) SOP pedoman pendampingan pembangunan infrastruktur it LPSE;
 - 4) SOP pedoman *user acceptance test* terhadap hasil pembangunan infrastruktur it LPSE;
 - 5) SOP prosedur perencanaan dan monitoring kapasitas infrastruktur SPSE;
 - 6) Instruksi kerja instalasi aplikasi *e-procurement*;
- g. SOP pedoman registrasi dan verifikasi pengguna SPSE
- 1) SOP registrasi dan verifikasi penyedia barang jasa;
 - 2) SOP registrasi PPK;
 - 3) SOP registrasi panitia pengadaan;
 - 4) SOP registrasi admin agency K/L/D/I;
 - 5) SOP registrasi auditor/pemeriksa/penyidik;
 - 6) SOP registrasi *helpdesk*/verifikator/admin *agency*;
 - 7) SOP registrasi *helpdesk*/verifikator/admin *agency* untuk LPSE *service provider*;
 - 8) SOP registrasi admin PPE;
 - 9) SOP pengaktifan kembali akun penyedia;
 - 10) SOP penonaktifan akun penyedia;

11) SOP penonaktifan akun PPK dan panitia pengadaan pokja ULP.

h. SOP penanganan masalah SPSE

- 1) SOP prosedur pemulihan keadaan aplikasi SPSE akibat kendala teknis;
- 2) SOP prosedur uji forensik;
- 3) SOP penanganan insiden keamanan informasi SPSE;
- 4) SOP penanganan insiden infrastruktur SPSE;
- 5) SOP penanganan insiden SPSE.

Prosedur pelayanan pada LPSE Kabupaten Murung Raya yaitu untuk pendaftaran pengelola LPSE dan pengurus ULP diawali dengan *admin* LPSE menerima salinan surat keputusan penunjukan sebagai pengelola LPSE terdiri dari *helpdesk* dan *verifikator* LPSE, pengurus ULP (koordinator, sekretaris, ketua panitia/pokja dan anggota panitia/pokja ULP) yang ditunjuk kemudian *admin* LPSE mendaftarkan pihak-pihak yang tersebut dalam surat keputusan penunjukan sebagai pengelola LPSE (*helpdesk* dan *verifikator*) dan pengurus ULP (koordinator, sekretaris, ketua pokja dan anggota pokja ULP) untuk mendapatkan *user id* dan *password* aplikasi *e-procurement*.

Pendaftaran pejabat pembuat komitmen (PPK), *admin* LPSE menerima asli/salinan surat keputusan penunjukan sebagai pejabat pembuat komitmen (PPK) yang ditunjuk oleh Sekretaris Daerah setelah itu *admin* LPSE menginput data PPK yang tersebut dalam surat keputusan penunjukan untuk diberikan *user id* dan *password* agar bisa login di aplikasi LPSE Kabupaten Murung Raya.

Sedangkan proses pendaftaran untuk penyedia barang/jasa diawali dengan melakukan registrasi online dengan mengakses alamat situs LPSE Kabupaten Murung Raya yakni <http://lpse.kabmurungraya.go.id>. klik menu "*mendaftar sebagai penyedia barang/jasa*", isikan alamat *email* penyedia. alamat dan *password email* harus selalu terjaga karena informasi dari LPSE akan dikirim melalui *email* tersebut, klik menu "*Download formulir pendaftaran*" untuk mengunduh formulir pendaftaran, dan "*Download formulir keikutsertaan*" untuk mengunduh file formulir keikutsertaan setelah itu klik menu "*mendaftar*" kemudian akan ada notifikasi ke email penyedia dari lpse@kabmurungraya.go.id isi data awal penyedia secara online setelah semua tahapan tersebut sudah dilakukan pihak penyedia menyerahkan berkas yang sudah di isi secara online kemudian di unduh dan berkas tersebut diserahkan ke LPSE Kabupaten Murung Raya disertai dokumen aslinya berupa formulir pendaftaran, fotocopy KTP pimpinan perusahaan, NPWP perusahaan, SIUP/SIUJK, TDP dan fotocopy akta perusahaan beserta perubahannya. Setelah berkas tersebut diserahkan dan disetujui oleh verifikator, penyedia akan mendapatkan *user id* dan *password* melalui *email* penyedia agar dapat login di aplikasi LPSE sebagai penyedia.

Dalam hal melakukan sosialisasi aplikasi LPSE, ketua LPSE dapat melakukan sosialisasi aplikasi *e-procurement* ke semua satker/PPK/ULP, baik tanpa diminta maupun dengan permohonan dari satker tersebut dengan pertimbangan jumlah dan kemampuan personil LPSE, kepala LPSE dapat meminta bantuan pembicara kepada LPSE pusat dalam sosialisasi yang akan dilaksanakan.

Di dalam melaksanakan pelatihan aplikasi LPSE, ketua LPSE menerima permohonan dari calon pengguna untuk mengadakan pelatihan aplikasi *e-procurement* Pemerintah Kabupaten Murung Raya setelah itu ketua LPSE meminta *trainer* LPSE untuk mempersiapkan segala sesuatu untuk mengadakan pelatihan sebagaimana dimohonkan oleh calon pengguna, atas persetujuan ketua LPSE *trainer* LPSE dapat meminta pendampingan dari *trainer* LPSE Pusat.

Sedangkan untuk penggunaan aplikasi LPSE diluar lingkungan Kabupaten Murung Raya Kepala LPSE menerima permohonan dari pengguna di luar lingkungan instansi pemerintah Kabupaten Murung Raya untuk menggunakan aplikasi *e-Procurement* Pemerintah Kabupaten Murung Raya, Terhadap instansi pemohon staf LPSE melakukan pemeriksaan infrastruktur yaitu jaringan dan perangkat keras berdasarkan dari hasil pemeriksaan ketua LPSE dapat menyatakan kesanggupan untuk membentuk sub agency di instansi pemohon, dengan persetujuan ketua LPSE staf LPSE membuat sub agency user id dan password untuk admin sub agency.

Jika terjadi umpan balik (*error request*) terhadap aplikasi LPSE *helpdesk* menerima dan mencatat segala umpan balik dari pengguna aplikasi *e-procurement helpdesk* melakukan klarifikasi kepada *admin* LPSE agar dilakukan pengecekan teknis (aplikasi dan jaringan) apakah umpan balik tersebut masih dalam lingkup wewenang LPSE Kabupaten Murung Raya atau LPSE pusat jika masih dalam lingkup wewenang LPSE Kabupaten Murung Raya, maka *admin* LPSE wajib segera melakukan perbaikan jika umpan balik masuk ke dalam wewenang LPSE pusat, maka *helpdesk* segera menindak lanjuti menghubungi *helpdesk* LPSE pusat.

Berikut beberapa tahapan penanganan/tindak lanjut pengaduan/keluhan /masukan (helpdesk) yaitu :

- a. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan LPSE dan aplikasi *e-procurement* di lingkungan LPSE disampaikan kepada ketua LPSE ;
- b. Kepala LPSE mendelegasikan wewenang kepada staf bagian layanan pengguna LPSE untuk menindak lanjuti pengaduan/keluhan/masukan;
- c. Staf bagian layanan pengguna LPSE beserta staf LPSE menindaklanjuti pengaduan/ keluhan/masukan;
- d. Penyampaian pengaduan/keluhan/masukan dapat dilakukan sebagaimana tersebut dibawah ini beserta cara staf bagian layanan pengguna memberikan tanggapan :
 - 1). Tahapan melalui email
 - a). Masyarakat (pengguna) dapat mengirimkan pertanyaan melalui email ke alamat helpdesk@lpse.kabmurungraya.go.id;
 - b). Staf bagian layanan pengguna secara rutin akan membuka email;
 - c). Proses menjawab pertanyaan, kritik dan saran yang dilakukan :

- (1). Menjawab semua email yang masuk untuk memberitahukan status pertanyaan yang telah diajukan oleh pengguna layanan;
- (2). Mencatat dan mendokumentasikan email balasan yang telah dikirimkan sebagai balasan atas pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan;
- (3). Staf bagian layanan pengguna melihat catatan/dokumen pertanyaan (FAQ) di *website* LPSE apakah pertanyaan serupa sudah ada atau belum, jika sudah ada dan sudah terjawab maka *helpdesk* merujuk tanya jawab tersebut;
- (4). Jika di dalam catatan/dokumen pertanyaan (FAQ) belum ada pertanyaan serupa maka staf bagian layanan pengguna dapat menjawab pertanyaan tersebut;
- (5) Jika pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan tidak dapat langsung dijawab maka hal yang dilakukan adalah :
 - (a). Memasukkan pertanyaan yang belum terjawab ke dalam status *pending*;

- (b). Memasukkan pertanyaan dalam status *pending* ke daftar pertanyaan yang belum terjawab;
- (c) Menjawab email yang masuk untuk memberitahukan bahwa status pertanyaan yang dikirim oleh pengguna layanan masih dalam proses *pending*;
- (d). Mencatat dan mendokumentasikan email ke dalam *folder* dengan status *pending*.

2). Tahapan melalui telepon

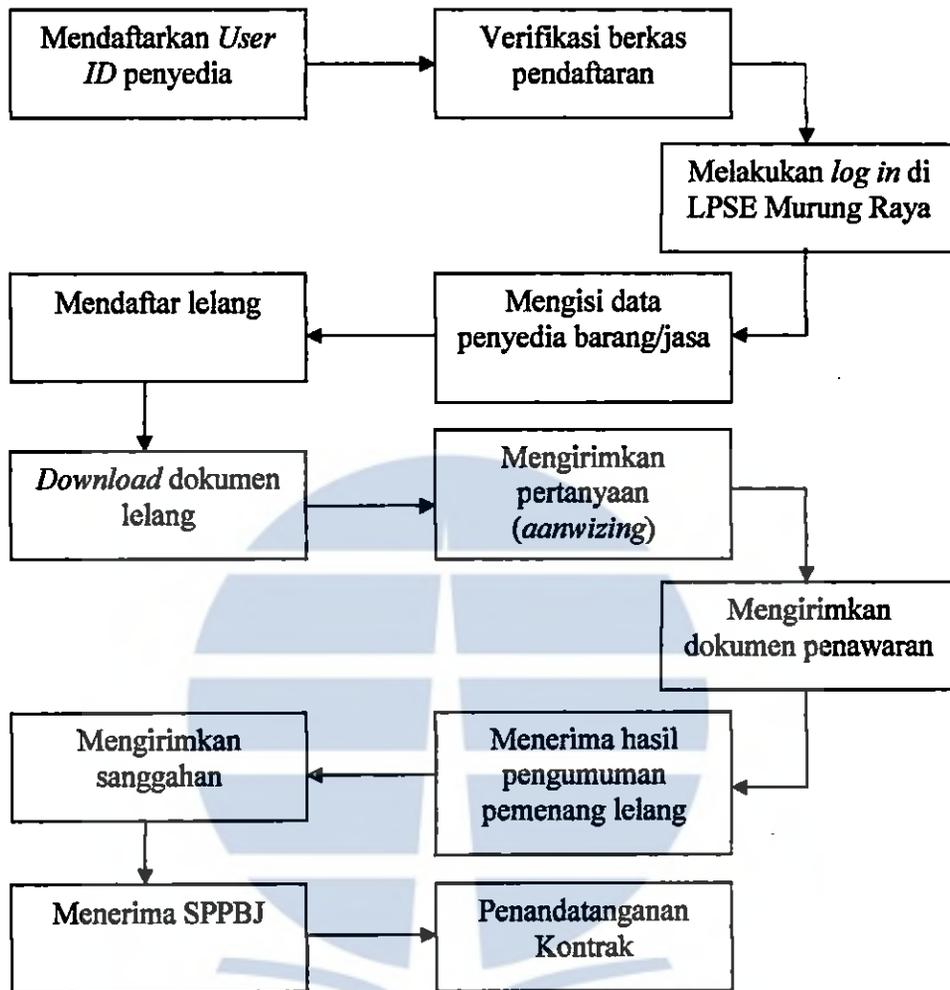
- a). Masyarakat (pengguna) dapat mengirimkan pertanyaan melalui telepon ke nomor 0528 - 31001;
- b). Staf bagian layanan pengguna akan mengangkat telepon dengan maksimal 3 kali deringan;
- c). Menyapa penelpon dengan salam pembuka "*Selamat pagi/siang, dengan pusat layanan pengadaan secara elektronik di sini ada yang bisa kami bantu?*";
- d). Menanyakan dan mencatat identitas penelpon dalam formulir daftar pertanyaan sekurang-kurangnya memuat: nama, alamat dan nomor telepon yg dapat dihubungi;

- e). Menanyakan keperluan dan mencatat pertanyaan penelepon;
- f). Staf bagian layanan pengguna melihat catatan/dokumen pertanyaan (FAQ) di *website* LPSE apakah pertanyaan serupa sudah ada atau belum, jika sudah ada dan sudah terjawab maka staf bagian layanan pengguna merujuk tanya jawab tersebut;
- g). Jika di dalam catatan/dokumen pertanyaan (FAQ) belum ada pertanyaan serupa maka staf bagian layanan pengguna dapat menjawab pertanyaan tersebut;
- h). Jika pertanyaan tidak dapat langsung dijawab maka staf bagian layanan pengguna akan mengeskalasikan pertanyaan tersebut kepada bagian/penanggung jawab yang lebih berkompeten untuk menjawab;
- i). Hasil tanya jawab antara pengguna dengan bagian/penanggung jawab yang lebih berkompeten di catat oleh staf bagian layanan pengguna pada FAQ *website* LPSE;
- j). Jika bagian/penanggung jawab yang lebih berkompeten untuk menjawab tidak dapat

dihubungi maka staf bagian layanan pengguna akan mencatat pertanyaan tersebut pada catatan/dokumen pertanyaan (FAQ), dan berjanji akan mengirimkan jawaban kepada pengguna LPSE tersebut melalui email/telepon.

e. Tahapan untuk penggunaan layanan yang datang langsung (walk-in user) :

- 1). Masyarakat (pengguna) datang ke kantor LPSE menuju ke ruang/meja bagian layanan pengguna (*helpdesk*);
- 2). Staf bagian layanan pengguna mencatat identitas pelapor, sekurang-kurangnya: nama, alamat dan nomor telepon yg dapat dihubungi;
- 3). Jika staf bagian layanan pengguna dapat menjawab pertanyaan (permasalahan) maka akan dijawab;
- 4). Jika pertanyaan (permasalahan) tidak dapat langsung dilayani oleh staf bagian layanan pengguna maka pertanyaan (permasalahan) tersebut dieskalasikan kepada bagian/penanggung jawab yang lebih berkompeten;
- 5). Jika pertanyaan (permasalahan) yang diajukan masih belum bisa diselesaikan juga, pengguna layanan dapat disarankan untuk meninggalkan kantor LPSE dan menjanjikan akan memberikan jawaban kemudian hari.



Gambar 4.3
Proses Penyediaan Barang/Jasa

Pada gambar 4.3 dapat dilihat bagaimana prosedur layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik pada sistem pengadaan secara elektronik (SPSE).

B. Hasil

1. Kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

a. Ketetapan waktu

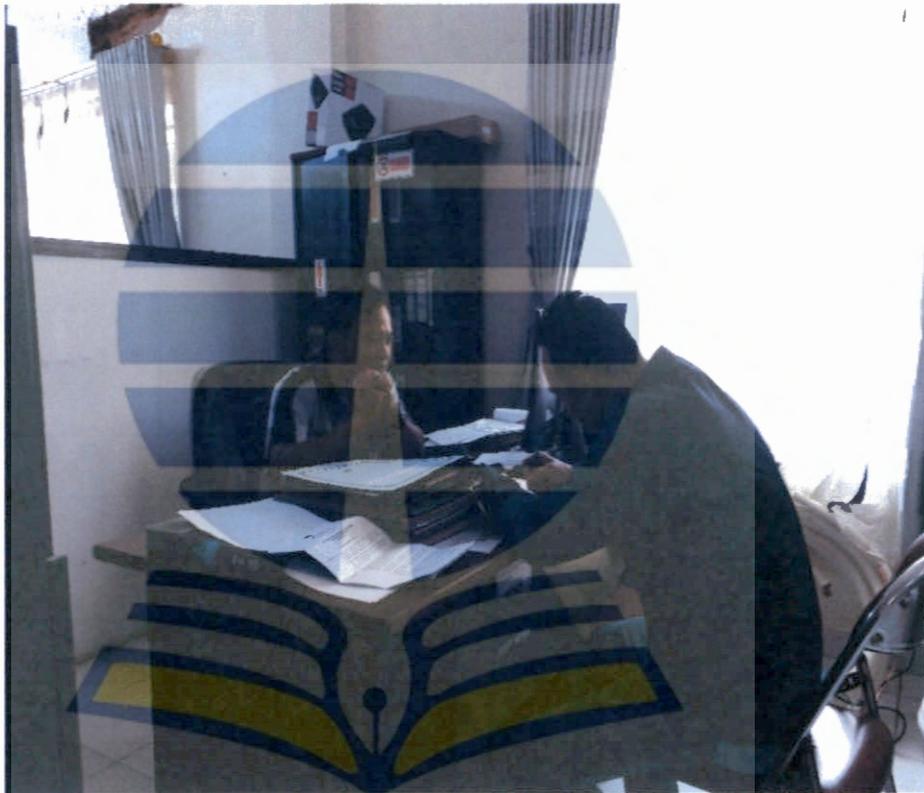
Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Apabila proses pelayanan dilaksanakan tepat waktu, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas. Demikian juga apabila pelayanan yang diberikan semakin cepat, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi. Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu yang dilakukan oleh Pengelola LPSE untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah dengan melalui percepatan waktu tunggu dan waktu proses pada setiap jenis pelayanan. Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan, peneliti akan menyajikan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara langsung dengan informan yang telah ditetapkan.

Mengawali penelitian, peneliti terlebih melakukan wawancara dengan pejabat pembuat komitmen (PPK) dan pejabat pengadaan (PP) Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

menurut pejabat pembuat komitmen DJ,ST menjelaskan bahwa :

“.....supaya bisa login serta melakukan pembelian melalui e-catalog di LPSE Kabupaten Murung Raya, PPK harus mempunyai user id dan password sebagai PPK pada SPSE, caranya cukup dengan menyampaikan surat permohonan dilampiri dengan SK penunjukan sebagai PPK dari Sekretaris Daerah selaku pengguna anggaran kepada pengelola LPSE. Prosesnya cepat dan tidak menunggu terlalu lama.”

(Wawancara Tanggal, 21 Juli 2017)



Gambar 4.4
Wawancara Dengan Pejabat Pembuat Komitmen

Pada gambar 4.4 dapat dilihat peneliti sedang melakukan wawancara dengan pejabat pembuat komitmen (PPK) di ruang kerja yang bersangkutan.

Kemudian menurut salah seorang pejabat pengadaan (PP) WA, menjelaskan bahwa :

“.....saya selaku pejabat pengadaan (PP) yang di tunjuk oleh pengguna anggaran awalnya masih kebingungan karena baru pertama kalinya saya menjadi pejabat pengadaan dan tidak mengetahui bahwa sebagai pejabat pengadaan juga harus memiliki user id sehingga saya bertanya secara langsung kepada pengelola LPSE Kabupaten Murung Raya, mereka dengan segera membantu saya untuk membuatkan user id dengan persyaratan menunjukan SK penunjukan sebagai pejabat pengadaan dan proses pembuatan user id prosesnya cepat sehingga saya bisa memiliki user id dan password yang bisa di gunakan untuk mengakses website LPSE Kabupaten Murung Raya ” (Wawancara Tanggal, 21 Juli 2017)



Gambar 4.5
Wawancara Dengan Pejabat Pengadaan

Pada gambar 4.5 dapat dilihat peneliti sedang melakukan wawancara dengan pejabat pengadaan (PP) di ruang kerja yang bersangkutan.

Terkait dengan ketepatan waktu pelayanan, dijelaskan oleh Ir.PB,MM selaku Asisten Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sekaligus Ketua LPSE Kabupaten Murung Raya bahwa :

“.....proses pelayanan yang diberikan oleh pihak LPSE sudah tepat waktu. apabila berkas permohonan yang disampaikan oleh pengguna jasa sudah lengkap maka langsung akan diproses pada saat itu juga sesuai jenis layanan yang diperlukan dengan tujuan agar pengguna jasa bisa secepatnya mengikuti proses pelelangan di LPSE Kabupaten Murung Raya”.(Wawancara Tanggal, 24 Juli 2017)



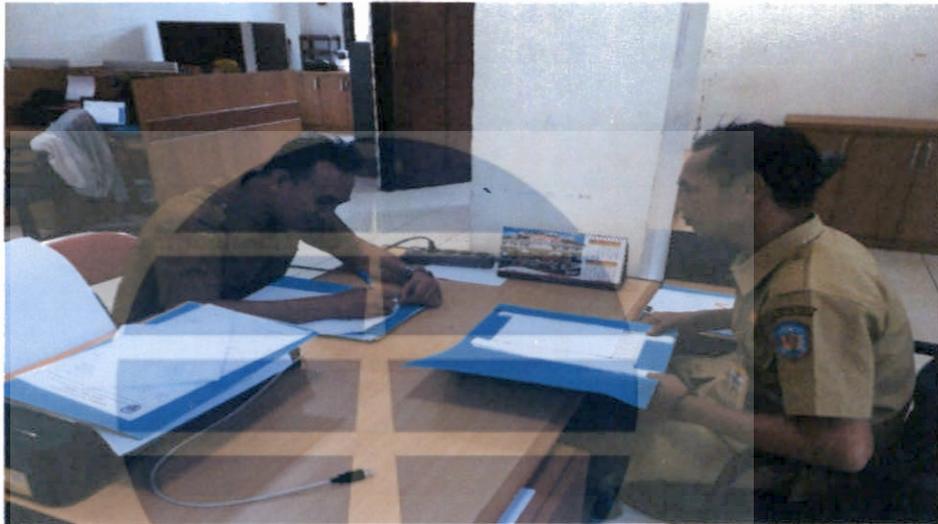
Gambar 4.6
Wawancara Dengan Ketua LPSE Kabupaten Murung Raya

Pada gambar 4.5 dapat dilihat peneliti melakukan wawancara dengan ketua LPSE Kabupaten Murung Raya di ruang kerja asisten II.

Hal senada juga diperkuat dengan penjelasan dari Admin PPE BS, bahwa :

“.....proses pelayanan kepada pengguna jasa sesegera mungkin kami proses sesuai jenis layanan yang diinginkan, lamanya waktu pelayanan tergantung dengan lancar dan cepatnya koneksi jaringan astinet. Prosesnya bisa sekitar 10 s.d 15 menit sudah selesai. Tetapi jika koneksi jaringan lambat maka kemungkinan akan semakin lama prosesnya.”

(Wawancara Tanggal, 24 Juli 2017)



Gambar 4.7
Wawancara Dengan Admin PPE

Pada gambar 4.6 dapat dilihat wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan admin PPE Tim Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

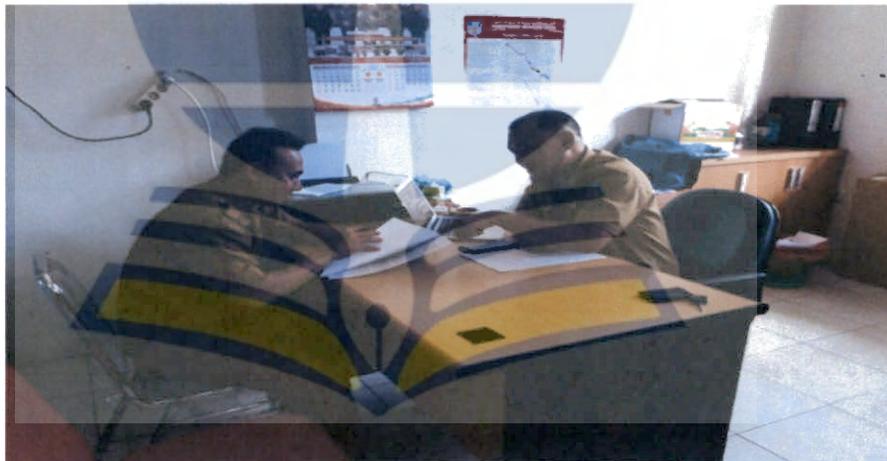
Dari beberapa hasil wawancara terlihat bahwa ketepatan waktu pelayanan dinilai dari kecepatan proses pelayanan dan kepuasan dari pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya. Tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sudah memaksimalkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan dalam pengajuan permohonan oleh pengguna jasa.

b. Akurasi pelayanan

Terkait dengan akurasi pelayanan yang dilakukan agar bebas dari kesalahan yang terjadi di dalam mengakses layanan pengadaan secara elektronik tentunya harus dijelaskan secara detail agar pengguna layanan bisa memahami dan mengikuti prosedur serta tahapan – tahapan dengan benar.

Terkait dengan akurasi pelayanan Sekretaris tim LPSE Kabupaten Murung Raya, PAW,SE menjelaskan bahwa :

“.....proses pelayanan dan pelaksanaan pengadaan barang/jasa secara elektronik sudah kami jelaskan kepada pihak penyedia dan non penyedia, bahwa dalam proses pengadaan secara online ada prosedur yang harus diikuti agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar”.
(Wawancara Tanggal, 24 Juli 2017)



Gambar 4.8
Wawancara dengan Sekretaris LPSE

Pada gambar 4.8 dapat dilihat wawancara yang dilakukan peneliti terhadap sekretaris tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya di bagian layanan pengadaan Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

Kemudian dijelaskan oleh DS,ST selaku admin agency tim LPSE

Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya bahwa :

“.....prosedur pertama dalam proses pengadaan barang/jasa secara elektronik pengguna layanan baik itu pihak penyedia maupun non penyedia harus terlebih dahulu melakukan registrasi secara online dan mengisi data secara online setelah ada informasi yang disampaikan oleh admin tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya melalui email, maka pengguna layanan juga harus menyerahkan berkas formulir yang sudah diisi disertai dokumen pendukung berupa KTP,NPWP,SIUP,TDP dan akta pendirian perusahaan. Setelah semua dokumen lengkap dan disetujui barulah pengguna layanan mendapatkan user id dan password yang digunakan untuk bisa log in ke situs LPSE Kabupaten Murung Raya sehingga pihak penyedia bisa mengikuti pelelangan paket pekerjaan”.
(Wawancara Tanggal 27 Juli 2017)



Gambar 4.9
Wawancara dengan Admin Agency

Pada gambar 4.9 dapat dilihat peneliti sedang melakukan wawancara dengan admin agency tim LPSE Kabupaten Murung Raya.

Dari beberapa penjelasan di atas diketahui bahwa untuk pelayanan yang bebas dari kesalahan maka masyarakat yang dilayani juga diarahkan sesuai dengan prosedur yang tepat sehingga dengan langkah yang tepat maka pelayanan

akan terasa tepat juga. Selain itu dijelaskan juga oleh TA,SS selaku help desk, bahwa :

“.....kami memberikan pelayanan dengan menginformasikan langkah pelayanan dengan jelas, baik dengan menyediakan informasi berupa brosur yang disediakan di sekretariat LPSE. Sehingga prosesnya mudah diikuti dan agar pelayanan yang diberikan bebas dari kesalahan. Dan untuk pengguna jasa yang mungkin bermasalah dengan upload data ke sistem LPSE, maka kami arahkan untuk upload data di sekretariat LPSE, dengan demikian kesalahan dalam proses tersebut bisa diminimalisir.”

(Wawancara Tanggal, 2 Agustus 2017)



Gambar 4.10
Wawancara dengan Help Desk

Pada gambar 4.10 dapat dilihat wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap help desk tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa selain informasi yang jelas mengenai langkah prosedur pelayanan pada LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, juga untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan

melalui situs LPSE, maka pengguna layanan akan diberikan pelayanan langsung pada Sekretariat LPSE Kabupaten Murung Raya. Mengenai hal tersebut ditanggapi oleh salah satu Penyedia Barang/jasa, Direktris CV.Sarita Purca Organizer, NM, menjelaskan bahwa :

“.....memang situsnya kurang jelas mengenai prosedurnya kalau ingin mengikuti proses lelang, untuk paket lelangnya semua diumumkan melalui situs LPSE, tetapi kami cukup terbantu dengan pelayanan yang diberikan di sekretariat LPSE karena disana untuk memasukkan data dan prosedurnya lebih jelas, jadi kami tidak salah-salah lagi kalau mau ikut lelang.”
(Wawancara Tanggal 7 Agustus 2017)



Gambar 4. 11
Wawancara Dengan Direktris CV.Sarita Mura Organizer

Pada gambar 4.11 dapat dilihat wawancara yang sedang dilakukan oleh penyedia terhadap direktris CV.Sarita Mura Organizer di rumah yang bersangkutan.

Dari hasil wawancara dengan salah satu pengguna jasa pelayanan yang diberikan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya diketahui

bahwa proses pelayanan yang diberikan cukup memberikan ketepatan, hal ini menunjukkan akurasi pelayanan yang diberikan LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya cukup baik.

Melalui observasi yang dilakukan diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sudah cukup maksimal, namun dalam memberikan pelayanan tersebut masih belum ada SOP yang sifatnya lebih terperinci yang bisa diterapkan ditingkat kabupaten yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Murung Raya yang diturunkan dari SOP layanan pengadaan barang/jasa dari LKPP.

Dalam proses pelayanan dan pelaksanaan pengadaan barang/jasa secara elektronik yang di lakukan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya tentu juga harus memberikan pelayanan yang nyaman kepada pihak penyedia barang/jasa agar di dalam proses tersebut pihak penyedia merasa puas dan merasa di layani dengan baik.

c. **Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan**

Mengenai kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya terhadap pengguna layanan yang datang secara langsung ke sekretariat LPSE. Dengan pelayanan yang sopan dan ramah di harapkan pengguna layanan yang datang akan merasa nyaman dan dihargai.

Hal tersebut di jelaskan oleh Drs.SHS,M.Si selaku pengarah tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya bahwa :

“.....dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya saya memberikan arahan agar pelayanan diberikan dengan sopan dan ramah serta di tunjang dengan penampilan yang bersih dan rapi agar pengguna layanan merasa puas dan dihargai kedatangan mereka dan saya menekankan kepada tim pelaksana LPSE bahwa kepuasanlah yang menjadi tolak ukur, jika kita sopan dan ramah maka pengguna layanan pun tentu merasa senang.”

(Wawancara Tanggal, 7 Agustus 2017)



Gambar 4.12
Wawancara dengan Pengarah Tim LPSE

Pada gambar 4.12 dapat dilihat peneliti sedang melakukan wawancara terhadap Sekretaris Daerah Kabupaten Murung Raya yang dalam hal ini beliau selaku pengarah dalam tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

Terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya terhadap penyedia barang/jasa yang datang secara langsung ke Sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten

Murung Raya yang berada di bagian layanan pengadaan. Terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan di sampaikan oleh salah satu penyedia barang/jasa Direktur CV.AK, Bapak B.K.K,MT bahwa :

“ pelayanan yang diberikan oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sangat baik dan mereka tanggap dalam melayani serta di dukung dengan sikap sopan dan ramah serta penampilan yang rapi sehingga saya merasa nyaman serta dilayani dengan baik.”

(Wawancara Tanggal, 8 Agustus 2017)

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya di arahkan secara langsung oleh pengarah tim pelaksana agar pelayanan yang diberikan dilakukan dengan sopan dan ramah baik itu dari tutur kata maupun penampilan sehingga hal tersebut dapat menjadi tolak ukur tersendiri. Hal tersebut juga dijelaskan oleh salah satu penyedia barang/jasa Direktris CV.PTM, Hj.IN menjelaskan bahwa :

“ saya melihat dan mengamati pelayanan yang diberikan oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sangat baik, mereka melayani dengan sopan dan ramah karena biasanya kalau di tempat lain seperti yang pernah saya alami kalo tidak ada uang pelican kita dilayani dengan setengah hati tetapi di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya hal tersebut tidak saya alami.”

(Wawancara Tanggal, 8 Agustus 2017)

Dari hasil wawancara tersebut, pengguna layanan maupun pihak penyedia barang/jasa merasakan pelayanan yang sangat baik apabila mereka datang disambut dengan sikap dan sapaan yang ramah serta sopan oleh tim pelaksana LPSE, sehingga pelayanan yang diberikan tidak dipersepsikan oleh pengguna layanan maupun penyedia sebagai pelayanan yang harus diberikan uang pelican.

d. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Pelayanan yang baik tentu juga dapat dilihat dari seberapa mudah pelayanan tersebut diberikan dan dirasakan baik itu oleh tim pelaksana layanan pengadaan secara elektronik maupun oleh pihak penyedia barang/jasa.

Mengenai kemudahan mendapatkan pelayanan tersebut disampaikan oleh salah satu penyedia barang/jasa Direktur CV.SM, AS bahwa :

“.....pelayanan supaya kami bisa ikut pengadaan barang/jasa secara elektronik sangat mudah diakses dengan cara mengakses situs LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya dan hal tersebut dapat kami lakukan di mana saja sepanjang ada jaringan internet, dulu kalo mau mengikuti proses lelang kami harus datang secara langsung dan bertemu secara langsung dengan penyedia barang/jasa yang lainnya.”
(Wawancara Tanggal 10 Agustus 2017)

Hal tersebut juga dibenarkan oleh salah satu penyedia barang/jasa Direktur CV.AK, B.K.K,MT bahwa :

“.....pelayanan untuk mengikuti lelang dulu dilakukan secara bertatap muka dengan penyedia barang/jasa lainnya, tetapi sekarang dengan adanya LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya hal tersebut tidak perlu lagi karena kalo ingin ikut lelang cukup dengan mengakses situs LPSE, dokumen penawaran serta dokumen pendukung lainnya dikirim secara online dan selanjutnya tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya yang memverifikasinya mana yang menjadi pemenang lelang dan saya rasa dengan sistem online maka proses lelang lebih transparan.”
(Wawancara Tanggal, 10 Agustus 2017)

Senada dengan penjelasan diatas tersebut salah satu penyedia barang/jasa Direktris CV.SMO,NN bahwa :

“.....kemudahan pelayanan juga saya rasakan ketika saya datang secara langsung ke Sekretariat LPSE untuk mengupload dokumen penawaran, karena pada saat itu jaringan internet di kantor saya sedang mengalami gangguan. tim pelaksana LPSE langsung mengarahkan saya ke Sekretariat LPSE untuk mengupload dokumen penawaran.”
(Wawancara Tanggal , 10 Agustus 2017)

Pelayanan yang dilakukan oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, selain melalui situs internet, juga dapat datang secara langsung ke Sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya yang berada di Bagian Layanan Pengadaan, sebagaimana dijelaskan oleh Ir.PB,MM selaku ketua tim bahwa :

“.....pihak penyedia barang/jasa yang datang secara langsung ke sekretariat LPSE harus dilayani dengan baik, karena itu saya tekankan kepada tim bahwa pelayanan yang diberikan harus sopan dan ramah agar apa yang menjadi maksud dan tujuan mereka dapat segera di atasi. Jadi untuk dapat mengikuti proses lelang ada 2 akses bisa melalui internet maupun datang secara langsung ke sekretariat LPSE.”

(Wawancara Tanggal, 12 Agustus 2017)

Untuk mendukung kemudahan mendapatkan pelayanan, lebih lanjut dijelaskan oleh ketua sekretariat D.F,ST bahwa :

“.....untuk mempermudah pelayanan, maka tentu harus di dukung dengan sarana yang memadai seperti untuk memudahkan pelayanan bagi penyedia barang/jasa yang datang secara langsung ke sekretariat LPSE, serta didukung petugas yang sudah dilatih untuk pelayanan tersebut dan kami sediakan ruang khusus untuk pelayanan yang di lengkapi dengan peralatan yang dibutuhkan seperti komputer dan peralatan lainnya.”

(Wawancara Tanggal, 12 Agustus 2017)

Dari penjelasan tersebut diketahui bahwa pendukung dalam kemudahan pelayanan juga terkait dengan infrastruktur yang ada baik berupa sarana maupun orang yang memberikan pelayanan dengan kemampuan yang cukup. Karena itu tim pelaksana di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sudah pernah mengikuti pelatihan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pengguna jasa.

Seiring dengan perkembangan dunia yang semakin cepat dengan berbagai implikasi yang ditimbulkan mendorong masyarakat untuk lebih memacu diri untuk mengikuti arus perubahan dan perkembangan tersebut. Kondisi ini telah membentuk kemampuan kritis masyarakat untuk mengekspresikan kedaulatannya dalam hubungan dengan kekuasaan, dimana masyarakat saat ini bukan hanya menuntut terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan publik, tetapi bagaimana kualitas pelayanan publik itu diberikan kepada masyarakat. Begitu pula dalam hal pelayanan pengadaan secara elektronik ini di Kabupaten Murung Raya dengan kondisi dimana masyarakat atau secara khususnya penyedia barang/jasa terus menuntut kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan tentunya juga didukung dengan kemampuan dari pihak tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya untuk memenuhi pelayanan tersebut.

Selain itu kecepatan merespons akan permohonan atau keluhan masyarakat merupakan bukti bahwa organisasi diarahkan untuk memuaskan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik, penempatan kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas pelayanan dari aparat birokrasi. Dengan adanya prioritas yang ditujukan terhadap pengguna jasa dalam pelayanan, maka aparat sudah sepatutnya untuk bisa menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi maupun golongan. Dalam hal kesiapan aparat pelayanan ada beberapa hal yang penting yang perlu diamati mengenai keberadaan aparat tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Seperti yang terlihat pada keluhan ataupun pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat yang langsung ditangani oleh *Helpdesk* tim pelaksana LPSE

Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya melalui situs LPSE Kabupaten Murung Raya.

Terkait dengan hal tersebut dijelaskan oleh help desk tim pelaksana LPSE

Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, T.A,SS bahwa :

“.....kecepatan dalam merespon terkait adanya keluhan merupakan bentuk pelayanan yang kami berikan agar pengguna jasa atau penyedia merasa bahwa kami peduli dan tanggap untuk menangani jika adanya keluhan maupun masalah yang terjadi di dalam mengakses situs LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya. Namun kami juga menyadari bahwa terhadap adanya keluhan atau pertanyaan yang disampaikan kami belum bisa untuk menjawabnya saat itu juga, dan untuk mengatasi hal tersebut kami berikan tanggapan secara langsung dan kami sarankan agar bisa datang langsung ke Sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya supaya bisa mendapatkan penjelasan dan jawaban secara langsung oleh tim pelaksana yang berkompeten.”

(Wawancara Tanggal, 21 Agustus 2017)

Mengenai pelayanan terhadap keluhan pelanggan melalui situs LPSE

Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya juga di tambahkan oleh Ir.P.B,MM,

selaku ketua tim bahwa :

“.....memang untuk saat ini penanganan terhadap keluhan pelanggan hanya melalui situs LPSE dan terkadang tim belum bisa untuk menjawab saat itu juga apa yang menjadi permasalahan oleh pihak pengguna layanan, sehingga jika adanya keluhan dari pihak penyedia juga disarankan untuk datang langsung ke Sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya supaya mendapatkan jawaban secara langsung dan kami belum membuat atau menyediakan kotak saran yang di letakan di depan pintu Sekretariat LPSE.”

(Wawancara Tanggal, 21 Agustus 2017)

e. **Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan**

Kenyamanan juga menjadi aspek penting dalam pelayanan yang diberikan, sehingga tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang nyaman dan didukung dengan sarana yang nyaman.

Dilihat dari kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang ada di Sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya menurut salah satu penyedia barang/jasa Direktur CV.SM, AS bahwa :

“.....letak lokasi Sekretariat LPSE sangat mudah ditemukan, tempatnya strategis, parkirannya luas, ruangan tempat pelayanan tertata dengan rapi, tim pelaksana LPSE juga ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan bagi kita yang datang secara langsung.”
(Wawancara Tanggal, 24 Agustus 2017)

Terkait dengan apa yang disampaikan oleh salah satu penyedia barang/jasa tersebut di jelaskan lebih lanjut oleh ketua sekretariat LPSE, D.F,ST bahwa :

“.....untuk memberikan pelayanan yang baik dan terasa nyaman, kami menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap yang terdiri dari ruang sekretariat, ruang pelatihan, bidding room dan tempat parkir luas agar setiap penyedia barang/jasa yang datang ke LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya merasa nyaman.”
(Wawancara Tanggal, 24 Agustus 2017)

Sebagai pendukung dalam pelayanan yang diberikan, tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, juga memaksimalkan kenyamanan sarana dan prasarana seperti adanya ruangan sekretariat, ruangan pelatihan dan bidding room serta tempat parkir yang luas sehingga bagi siapa saja yang datang dan berkepingin merasa nyaman di dalam mereka memperoleh pelayanan.

Selain sarana dan prasarana yang menentukan kenyamanan dalam pelayanan juga harus di dukung dengan kelengkapan administrasi apabila penyedia barang/jasa ingin proses penyelesaian setiap urusan yang mereka sampaikan. Seperti yang disampaikan oleh verifikator tim pelaksana LPSE, H.H,ST bahwa :

“.....kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan juga tidak akan terasa nyaman apabila dari penyedia barang/jasa kelengkapan dokumen administrasinya tidak lengkap karena kami dalam memberikan pelayanan tetap sesuai prosedur, jika dokumen administrasinya lengkap maka prosesnya akan cepat selesai.”
(Wawancara Tanggal, 28 Agustus 2017)

Dari apa yang disampaikan tersebut diketahui bahwa selain kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan untuk memberikan kenyamanan dalam pelayanan, juga harus didukung dengan kelengkapan dokumen administrasi dari pihak penyedia barang/jasa agar mempermudah serta mempercepat di dalam proses pelayanan yang berikan. Tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya berupaya memberikan kemudahan pengurusan dengan tetap menekankan unsur kelengkapan dokumen administrasi dalam setiap pengajuan permohonan oleh pihak penyedia barang/jasa.

f. Atribut pendukung pelayanan

Atribut pendukung dalam dalam pelayanan juga ditunjukkan oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya dengan cukup baik, hal tersebut disampaikan oleh salah satu penyedia barang/jasa CV.Setiawan Mulia, AS menjelaskan bahwa :

“.....sarana dan prasarana pendukung yang ada di sekretariat LPSE lengkap, ruangnya bersih, parkirannya enak dan ruangnya ber-AC sehingga membuat saya betah untuk berada disitu”.
(Wawancara Tanggal, 4 September 2017)

Kemudian menurut Direktris CV.PTM,Hj.IN yang kebetulan pada saat itu sedang berkunjung ke sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya menjelaskan bahwa :

“.....untuk mengetahui paket yang akan dilelang terkadang saya juga meminjam ruangan pelatihan LPSE kalo kebetulan saya sedang ada urusan di Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, karena ruangnya rapi, bersih dan terutama ber-AC sehingga sangat nyaman berada disitu”.
(Wawancara Tanggal, 4 September 2017)

Senada dengan itu apa yang disampaikan diatas hal tersebut juga disampaikan oleh sekretaris tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya PAW,SE bahwa :

“.....untuk setiap ruangan pelayanan sudah dipasang AC semua, khusus ruang pelatihan tersedia layar dan LCD dan untuk bidding room sudah tersedia peralatan komputer lengkap ditambah scanner. Kebersihan ruangan juga diutamakan agar memberikan kenyamanan dalam pelayanan kepada pengguna jasa”. (Wawancara Tanggal, 4 September 2017)

Dari penjelasan di atas diketahui bahwa secara atribut pendukung pelayanan di LPSE Kabupaten Murung Raya sudah sangat baik, dimana terkait hal ini ruangan dilengkapi AC sehingga masyarakat maupun pengguna layanan merasa betah di ruangan pelayanan LPSE, selain itu ruangan yang ada juga bersih. Selain ruangan yang bersih dan ber-AC, juga didukung dengan tempat parkir yang luas dan cukup nyaman, sehingga hal ini selain mendukung untuk pelayanan juga merupakan aspek yang memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa di Sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

2. Faktor – faktor pendukung dan penghambat pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

Dalam pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik tentu ada faktor – faktor yang mendukung dan juga faktor – faktor yang menghambat pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik sehingga hal tersebut tentunya juga menjadi sesuatu yang harus bisa di benahi dan diatasi oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya agar kedepannya menjadi lebih baik serta apa yang menjadi tujuan dari dibentuknya LPSE dapat berjalan dan terlaksana dengan baik.

Berdasarkan fokus penelitian yang kedua, peneliti akan menyajikan hasil penelitian faktor – faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik melalui wawancara dengan beberapa informan yang telah di temui oleh peneliti.

Pelayanan di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, selain dapat diakses melalui situs internet juga dapat diakses langsung melalui Sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya yang berada di bagian layanan pengadaan, sebagaimana penjelasan dari Ir.PB,MM selaku ketua tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya bahwa :

“.....memang ada sebagian dari pengguna jasa dalam hal ini pihak penyedia yang datang secara langsung ke sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya karena mereka terkadang mengalami kendala dalam mengakses situs LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, sehingga mereka mencoba untuk mengakses situs LPSE tersebut dengan cara datang langsung ke sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya. Sehingga ada 2 akses untuk pelayanan bisa melalui internet maupun bisa juga datang secara langsung ke sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya”.
(Wawancara Tanggal, 31 Agustus 2017)

Dijelaskan di atas bahwa untuk kemudahan pelayanan terdapat dua akses yakni bisa langsung ke sekretariat LPSE Kabupaten Murung Raya yang berada di bagian layanan pengadaan Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya dan bisa melalui situs internet LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

Untuk mendukung kemudahan atas akses yang diberikan maka dijelaskan oleh ketua sekretariat tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya DF,S.T bahwa :

“.....untuk mempermudah pelayanan terhadap penyedia yang datang ke sekretariat , maka juga harus didukung dengan sarana yang memadai, seperti untuk memudahkan pelayanan terhadap penyedia yang datang langsung ke sekretariat LPSE Kabupaten Murung Raya, kami sediakan ruangan khusus untuk pelayanan dan juga peralatan yang mendukung seperti komputer pc serta peralatan pendukung lainnya.” (Wawancara Tanggal, 31 Agustus 2017)



Gambar 4.13
Wawancara Dengan Ketua Sekretariat

Pada gambar 4.13 dapat dilihat peneliti melakukan wawancara dengan ketua sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya di bagian layanan pengadaan.

Dari penjelasan di atas diketahui bahwa pendukung dalam kemudahan pelayanan juga terkait dengan infrastruktur yang ada baik berupa sarana maupun prasarana serta orang - orang yang memberikan pelayanan juga memiliki

kemampuan yang cukup agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pengguna jasa.

Terkait dengan hal tersebut, dijelaskan oleh anggota sekretariat tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya SHP,S.T, bahwa :

“.....untuk memberikan pelayanan yang bagus, kami menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap, kami punya ruang sekretariat, ruang pelatihan, bidding room dan parkir yang nyaman, sehingga hal ini membuat masyarakat maupun pihak penyedia khususnya yang berurusan di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya merasa nyaman, hal ini kami pandang penting juga untuk memberikan pelayanan prima kepada mereka.” (Wawancara Tanggal, 31 Agustus 2017)



Gambar 4.14
Fasilitas Pendukung

Pada gambar 4.14 dapat dilihat fasilitas pendukung yang ada di sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

Dari apa yang disampaikan di atas diketahui bahwa selain kelengkapan sarana prasarana yang disediakan untuk memberikan kenyamanan dalam

memperoleh pelayanan, juga kelengkapan administrasi akan mempermudah dalam proses penyelesaian setiap urusan pelayanan dan perolehan data yang benar. Menyangkut hal ini, tim pelaksana LPSE Kabupaten Murung Raya telah berupaya mengupayakan kemudahan pengurusan dengan tetap menekankan unsur kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan serta pelaksanaan semua urusan sesuai dengan prosedur yang ada.

Dari penjelasan di atas diketahui bahwa secara atribut pendukung pelayanan di LPSE Kabupaten Murung Raya sudah sangat baik, dimana terkait hal ini ruangan dilengkapi AC sehingga masyarakat maupun pengguna layanan merasa betah di ruangan pelayanan LPSE, selain itu ruangan yang ada juga bersih. Selain ruangan yang bersih dan ber-AC, juga didukung dengan tempat parkir yang luas dan cukup nyaman, sehingga hal ini selain mendukung untuk pelayanan juga merupakan aspek yang memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa di Sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin cepat dengan berbagai implikasi yang ditimbulkan mendorong masyarakat untuk lebih memacu diri untuk mengikuti arus perubahan dan perkembangan tersebut, kondisi ini telah membentuk kemampuan kritis masyarakat untuk mengekspresikan kedaulatannya dalam hubungan dengan kekuasaan, dimana masyarakat saat ini bukan hanya menuntut terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan publik, tetapi bagaimana kualitas pelayanan publik itu diberikan kepada masyarakat. Begitu pula dalam hal

pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik di Kabupaten Murung Raya dengan kondisi dimana masyarakat atau secara khususnya penyedia barang/jasa terus menuntut kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan tentunya juga didukung dengan kemampuan dari pihak tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya untuk memenuhi pelayanan tersebut.

Tim pelaksana LPSE Kabupaten Murung Raya diarahkan untuk memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik, penempatan kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas pelayanan dari aparat birokrasi. Dengan adanya prioritas yang ditujukan terhadap pengguna jasa dalam pelayanan, maka aparat sudah sepatutnya untuk bisa menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi maupun golongan. Dalam hal kesiapan aparat pelayanan ada beberapa hal yang penting yang perlu diamati mengenai keberadaan tim pelaksana LPSE Kabupaten Murung Raya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Meskipun LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sudah *launching* dari 08 Februari 2012, namun kendala dalam pelaksanaannya di lapangan terutama oleh penyedia barang/jasa masih tetap ada dan permasalahannya biasanya hal-hal yang terkait dengan hal teknis pada system, adanya keluhan mengenai kesulitan penyedia barang/jasa saat *download* dan *upload* dokumen yang sangat lambat dan cenderung menemukan kegagalan dalam proses tersebut, dan langsung ditanggapi dengan permohonan maaf dari pihak LPSE Kabupaten Murung Raya disertai dengan penjelasan alasan bahwa jaringan

yang memang sedang bermasalah. Selain itu dari pihak LPSE Kabupaten Murung Raya sendiri untuk memaksimalkan pelayanan memberikan mitigasi atas masalah tersebut dimana ditawarkan kepada penyedia barang/jasa untuk bisa meng-*upload* dokumen agar datang langsung ke bagian layanan pengadaan pada jam kerja. Hal tersebut tentunya menunjukkan kepedulian aparat dalam memberikan pelayanan secara maksimal kepada penyedia barang/jasa agar proses penyediaan barang/jasa secara elektronik berjalan dengan lancar. Sehingga ini juga merupakan salah satu indikator pelayanan yang penting dengan memberikan respon dan kepedulian tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya terhadap kemudahan pemenuhan kebutuhan akan pelayanan bagi masyarakat. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta dilaksanakan, jika ada kendala dapat langsung ke sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya agar ditangani oleh langsung oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Murung Raya.



Terkait dengan hal tersebut, dijelaskan oleh verifikator tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya HH,S.T, bahwa :

“.....memang tidak dapat kami pungkiri bahwa terkadang kami mengalami permasalahan yaitu sering terjadinya gangguan server sehingga terkadang pelayanan terhadap pengguna layanan sering terhambat”.
(Wawancara Tanggal, 6 September 2017)



Gambar 4.15
Wawancara dengan Verifikator

Pada gambar 4.15 dapat dilihat peneliti sedang melakukan wawancara terhadap verifikator tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung mengenai hambatan yang sering terjadi di dalam pelayanan.

Hal tersebut juga dijelaskan oleh lebih lanjut oleh Drs.SHS,M.Si selaku pengarah tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya bahwa :

“.....meskipun sering terjadinya gangguan pada server LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya saya tetap menekankan kepada tim jangan sampai karena terjadinya gangguan tersebut pelayanan menjadi terhambat dan terhenti. Agar para pengguna layanan tidak merasa kecewa maka saya sarankan pelayanan tetap dilakukan meskipun dilakukan secara manual sambil menunggu jaringan normal kembali”.

(Wawancara Tanggal, 6 September 2017)



Gambar 4.16
Ruang Server dan Server

Pada gambar 4.16 dapat dilihat ruang server dan server yang ada di bagian layanan pengadaan Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

Senada dengan apa yang telah disampaikan oleh beberapa informan tersebut diatas peneliti kemudian mencoba untuk mencari informasi lebih lanjut mengenai gangguan yang sering terjadi tersebut yang mengakitatnya terhambatnya proses pengadaan barang/jasa secara elektronik di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sehingga apa yang menjadi penghambat tersebut dapat diketahui dan bagaimana solusinya untuk mengatasi apabila terjadinya gangguan jaringan maupun server tersebut apabila pada saat itu sedang dilakukan proses pelelangan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya dengan mewawancarai salah satu pihak penyedia barang/jasa Direktur CV.AK,BKK,MT bahwa :

“.....sewaktu saya sedang melakukan upload penawaran untuk mengikuti lelang saya pernah mengalami terjadinya gangguan jaringan sehingga penawaran tersebut tidak dapat terupload karena adanya gangguan pada server LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, sehingga saya datang langsung ke sekretariat LPSE untuk mengkonfirmasi dan bertanya secara langsung kepada tim dan mereka dengan tanggap merespon permasalahan tersebut dengan segera mengarahkan saya ke sekretariat LPSE untuk mencoba lagi mengupload penawaran saya tersebut dan akhirnya penawaran tersebut bisa terupload tepat waktu”.

(Wawancara Tanggal, 8 September 2017)

Dari beberapa penjelasan diatas diketahui bahwa memang sering terjadinya gangguan jaringan maupun server yang ada di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sehingga sering menghambat para pengguna jasa dalam mengikuti proses lelang yang akan diikuti, meskipun sering terjadinya gangguan jaringan maupun server pelayanan tetap dilakukan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya secara manual agar pengguna jasa tidak merasa kecewa dan apabila pada saat itu sedang adanya proses pelelangan bagi pihak

penyedia bisa datang secara langsung ke sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya untuk mengupload penawaran dalam mengikuti pelelangan yang sedang dilakukan.

C. Pembahasan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya yang diberikan oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut Tjiptono (1996:21) ada 6 (enam) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.

Sebagai pihak yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan terkait pengadaan barang/jasa secara elektronik, LPSE diharapkan dapat memenuhi ketepatan waktu pelayanan yang meliputi lamanya waktu tunggu dan waktu proses pelayanan sesuai jenis layanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Dan berdasarkan hasil penelitian, dinilai dari kecepatan proses pelayanan yang diberikan, kemudahan dalam pengajuan permohonan layanan dan kepuasan dari pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan maka dapat dikategorikan bahwa ketepatan waktu pelayanan oleh pihak LPSE sudah cukup baik. Hanya

saja yang menjadi kendala dalam ketepatan waktu pelayanan yang diberikan yaitu gangguan pada jaringan perangkat (*server*), seperti koneksi sambungan internet yang lambat sehingga menyebabkan beberapa layanan sulit diakses dengan cepat. Namun hal ini sudah diatasi dengan baik oleh pihak LPSE dengan tetap memproses permohonan sesuai jenis layanan dan hasilnya nanti diinformasikan kepada pengguna jasa melalui telpon, sms maupun email.

2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.

Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan publik, maka pelayanan yang diberikan harus bebas dari kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalkan kesalahan dalam mendaftar *online*, bermasalah dalam *upload* data ke sistem. Hal ini sebenarnya masih dapat dianggap wajar, tetapi sebagai konsumen (pelanggan) yang ingin mendapat pelayanan yang terbaik seharusnya setiap kesalahan hendaknya dapat dikurangi bahkan tidak terdapat kesalahan sedikitpun. Demikian harapan dari sebagian besar masyarakat selaku pengguna jasa. Dan berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak LPSE sudah cukup memenuhi harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari penanganan masalah dan pemberian layanan dengan sewajarnya telah dilakukan agar tidak terjadi *misunderstanding* di kemudian hari. Namun dalam pemberian pelayanan tersebut masih belum ada SOP yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Murung Raya sendiri yang merupakan

turunan dari SOP layanan pengadaan barang/jasa dari LKPP. Hal ini menjadi penting agar pelayanan yang diberikan juga tidak *over service* sehingga tidak mengindahkan norma dan etika dalam pengadaan barang/jasa.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan bagian penting dan menjadi dambaan bagi setiap orang sebagai pengguna jasa pelayanan. Aparat sebagai petugas pemberi layanan harus memahami betul keinginan dari para pelanggan. Terkait dengan hal tersebut, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan sudah dipahami dan diterapkan oleh petugas LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya. Sebagaimana hasil penelitian yang didapat bahwa masyarakat pengguna pelayanan yang datang untuk mendapatkan pelayanan pada LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sudah merasa sangat senang dan puas ketika mereka datang untuk mendapatkan pelayanan mereka dilayani dengan sikap yang sopan dan ramah. Dari aspek ini dapat dikatakan bahwa petugas telah memberikan pelayanan yang berkualitas.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer. Salah satu penilaian lainnya yang menentukan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melihat kemudahan pengguna jasa dalam

mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer. Dan berdasarkan hasil penelitian, pihak LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sudah memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kepada pengguna jasa, dimana ketika pelayanan yang diberikan secara *online* terkendala maka pelayanan dapat diberikan secara langsung di Kantor LPSE. Hal ini tentunya menunjukkan kepedulian pihak LPSE dalam memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengguna jasa. Ini merupakan salah satu indikator pelayanan yang penting yaitu dengan memberikan respon dan kepedulian oleh aparat terhadap kemudahan pemenuhan kebutuhan akan pelayanan bagi masyarakat.

5. Kenyamanan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

Fasilitas yang mendukung pelayanan dan memberi kenyamanan bagi para pelanggan/pengguna jasa pada suatu unit pelayanan umum sebagai salah satu penentu kualitas pelayanan diantaranya adalah lokasi, ruang pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, toilet dan lain-lain. Dan dari hasil penelitian pada LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya dapat dilihat bahwa lingkungan pelayanan sudah teratur, tersedianya ruang sekretariat LPSE, ruang pelatihan, bidding room, tempat parkir yang nyaman. Selain kelengkapan sarana prasarana yang disediakan untuk memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, juga ditekankan kelengkapan administrasi

sehingga akan mempermudah dalam proses penyelesaian setiap urusan pelayanan sehingga diperoleh data yang benar.

6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Atribut pendukung pelayanan lainnya yang menentukan kualitas pelayanan publik yaitu seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain. Pada LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya bahwa atribut pendukung pelayanan bahwa dapat digambarkan sudah baik, dimana pada setiap ruangan pelayanan LPSE seperti ruang sekretariat, ruang pelatihan, bidding room (ruang verifikator) sudah dilengkapi dengan pendingin udara (AC), juga ketersediaan LCD dan layar pada ruang pelatihan serta kerapian dan kebersihan sehingga selain untuk mendukung pelayanan juga merupakan aspek yang memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

Ada banyak variasi dalam upaya mendefinisikan servqual sektor publik. Baik organisasi privat/bisnis maupun birokrasi publik masing – masing tentunya mempunyai ukuran tersendiri dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal. Pada dasarnya teori tentang servqual dari Zeithalm ini asal mulanya dari dunia bisnis, kemudian tidak sedikit diadopsi untuk organisasi publik. Walaupun berasal dari dunia bisnis tetapi dapat juga dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Gaspersz (1997), mengatakan bahwa keberhasilan maupun kegagalan (kinerja) penyelenggaraan pelayanan dapat dijelaskan antara lain melalui kualitas pelayanan (quality of service) persepsi atau pandangan (image) pelanggan akan positif maupun negatif sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima atau rasakan dapat dijadikan sebagai salah satu indikator kinerja pelayanan. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi sebagai bagian penting yang mencerminkan kinerja pelayanannya. Kemudian terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan terdapat suatu hubungan (korelasi) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan melalui produk yang dikonsumsi pelanggan.

Menurut Irawan (2007), yang mengatakan bahwa servqual adalah konsep yang paling banyak digunakan oleh pelaku bisnis di dunia yang berkecimpung dalam hal pelayanan pelanggan. Kelebihan menggunakan konsep servqual ini adalah karena didasarkan atas suatu riset yang sangat komprehensif, mudah difahami dan mempunyai instrument yang jelas untuk melakukan suatu pengukuran.

Berikutnya menurut Rahmayanty (2010), dalam manajemen pelayanan prima penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip – prinsip pelayanan publik yang terdapat pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2013 yaitu :

1. Kesederhanaan , prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah difahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap informan yang telah ditentukan, peneliti menemukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung sudah hampir sesuai dengan dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik bahkan mendekati dengan teori – teori yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli. Sehingga pelayanan yang diberikan dilakukan semaksimal mungkin walaupun di dalam pelaksanaannya sering terjadi kendala dan hambatan – hambatan tetapi itu semua masih bisa diatasi dengan baik oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Memperhatikan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik di layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) Kabupaten Murung Raya sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh setiap pengguna layanan, hal ini tergambar dari proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya yang sudah memberikan kemudahan dalam pengajuan permohonan untuk pihak penyedia maupun non penyedia yang mendaftarkan perusahaannya, membuat user id agar dapat mengakses situs LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, ketanggapan tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya dalam melayani serta memberikan penjelasan mengenai tahapan – tahapan dalam mengikuti proses pelelangan secara elektronik sehingga pihak penyedia bisa mengerti dan memahami proses pelaksanaan pengadaan barang/jasa yang diikuti;
2. Dalam proses pelayanan yang ada di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sudah di dukung dengan sarana dan prasarana yang memadai seperti adanya tempat parkir yang luas, ruangan khusus yang dilengkapi dengan komputer, ac dan peralatan pendukung lainnya yang disediakan bagi pengguna layanan yang datang langsung ke sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya. Meskipun terkadang dalam

proses pelayanan ada beberapa hambatan yang terjadi seperti gangguan pada jaringan perangkat (*server*) yang mengakibatkan waktu pelayanan sering terhambat bahkan terganggu, tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya tetap melayani setiap pengguna layanan yang datang secara langsung dan pelayanan dilakukan secara manual sambil menunggu jaringan server normal kembali.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis memberikan saran kepada Pemerintah Kabupaten Murung Raya khususnya tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sebagai pihak yang terkait secara langsung dalam menangani LPSE sebagai berikut :

1. Tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya mengikuti pelatihan secara berkala terkait dengan penanganan sistem aplikasi sehingga memudahkan dalam mengatasi berbagai permasalahan/keluhan terkait pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik;
2. Adanya teknisi khusus yang disiapkan untuk menangani apabila terjadinya gangguan jaringan maupun server LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, agar tidak bergantung kepada pihak PT.Telkom sehingga proses pelayanan dapat segera di lanjutkan kembali;
3. Menyediakan fasilitas keluhan pelanggan, kritik dan saran berupa kotak saran.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, R. and Taylor, S.J. 1975. *Introduction to Qualitative Research Methode*.
New York : John Willey and Sons, 1975.
- Catherine Marshall, Gretchen B. Rossman (1995) *Designing qualitative research*
Sage Publications, Social Science - 178 pages
- Dwiyanto, Agus, et. Al. *Kinerja Tata Pemerintahan Daerah di Indonesia*
(*Governance Assesment Survei2006*). Yogyakarta:PSKK (2007)
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*.
Jkt. Salemba Humanika
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transpormasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Ghalia
Indonesia.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan,
Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Moenir, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi
Aksara.
- Menpan Nomor 63 Tahun 2004 *Tentang pedoman umum penyusunan Indeks
Kepuasan Masyarakat*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 *tentang penyusunan dan penerapan
standar pelayanan minimal (SPM)*.
- Poerwandari, E.K. 2005. *Pendekatan Kualitatif untuk penelitian perilaku manusia*.
Jakarta : Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan pendidikan
Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- 2007. *Pendekatan kualitatif untuk penelitian perilaku manusia*
manusia. Jakarta : LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia

Ratminto dan Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Saryono. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan Pemuntun Praktis Bagi Pemula*.

Jogjakarta : Mitra Cendikia Press.

Scott W. VanderStoep and Deirdre J. Johnston, *Research Methods for Everyday*

Life: Blending Qualitative and Quantitative Approaches (San Fransisco:

John Wiley & Sons, 2009)

Sotirios, Sarantakos (1993) *Social Research*, Macmillan Education Australia,

Social sciences – 459

Sugiyono. 2003, *Statistik Untuk Penelitian*, CV. Alfabeta, Bandung

Tjiptono. 1999. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta ; Salemba Empat.

-----2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung
Alfabeta

-----2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung:
Alfabeta.

www.lkpp.go.id

www.dimensi.pelayanan.co.id



PEDOMAN WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :
Pendidikan :
Jabatan :
Alamat :

I. IMPLEMENTASI PELAYANAN

1. Menurut Bapak/Ibu/Saudara(i) apakah kualitas pelayanan dalam pengadaan barang/jasa secara elektronik di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya itu penting ?
2. Mengapa pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik itu sangat penting untuk dilaksanakan ?
3. Apakah dalam pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sudah dilaksanakan dengan baik ?

IMPLEMENTASI DALAM KOMUNIKASI

1. Dalam menyebarkan informasi mengenai pengadaan barang/jasa secara elektronik apakah sudah ada dilakukan sosialisasi ? (Tim LPSE)
2. Sarana dan media apa yang digunakan dalam menyampaikan suatu informasi tentang pengadaan barang/jasa secara elektronik ? (Tim LPSE)
3. Bagaimana tingkat kejelasan dan konsistensi yang terkait dengan kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik ? (Tim LPSE, Pengguna Layanan, PPK, PP)

IMPLEMENTASI DALAM SUMBER DAYA

1. Sejauh mana sumber daya manusia atau tim pelaksana serta kemampuan yang dimiliki oleh tim dalam mendukung terlaksananya pelayanan terhadap pengguna jasa layanan secara elektronik di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya ? (Ketua LPSE, Pengguna Layanan)
2. Kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik apakah sudah sesuai dengan kebutuhan ? (Tim LPSE, Pengguna Layanan, PPK,PP)

IMPLEMENTASI DALAM SIKAP

1. Bagaimana persepsi pelaksanaan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya ? (Pengarah Tim LPSE, Ketua LPSE, Pengguna Layanan)
2. Bagaimana respon terhadap pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik yang dilakukan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya ? (Pengguna Layanan, PPK,PP)
3. Sejauhmana tindakan tim pelaksana terhadap merespon setiap hambatan yang di hadapi oleh pengguna layanan ? (Ketua LPSE, Pengguna Layanan)

IMPLEMENTASI DALAM STRUKTUR BIROKRASI

1. Dalam implementasi pelayanan membutuhkan kerjasama dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna jasa. Apakah ada dari tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya yang tidak mematuhi kesepakatan tersebut ? (Tim LPSE)
2. Dalam hal pembagian tugas masing – masing tim, apakah setiap orang sudah berperan sesuai dengan fungsinya ? (Tim LPSE)

II. FAKTOR PENDORONG IMPLEMENTASI PELAYANAN

1. Bagaimana komitmen dari ketua LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya terhadap pelayanan kepada pengguna layanan ? (Tim LPSE)
2. Sejauhmana kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas – tugas yang sudah ditetapkan terhadap masing – masing orang ? (Tim LPSE)
3. Bagaimana komitmen tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya terhadap implementasi pelayanan ? (Tim LPSE)
4. Bagaimana dukungan dari kelompok – kelompok kepentingan terhadap pelayanan yang diberikan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya ? (Ketua LPSE, Pengguna Layanan)

III FAKTOR PENGHAMBAT IMPEMNTASI PELAYANAN

1. Apakah ada ditemui aktor – aktor yang menjadi penghambat dalam implementasi pelayanan ? (Tim LPSE)
2. Apakah terdapat komitmen ganda yang menjadi penghambat dalam implementasi pelayanan ? (Tim LPSE)
3. Apakah ditemukan kesulitan dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna layanan ? (Tim LPSE)
4. Apakah ada faktor lain yang dapat mendorong serta menghambat implementasi pelayanan dalam proses pelayanan dan pelaksanaan pengadaan barang/jasa secara elektronik ? (Tim LPSE)



TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan
Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik
(Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : David Jonathan,ST
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Pejabat Pembuat Komitmen
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 21 Juli 2017

Menurut saudara sebagai pejabat pembuat komitmen (PPK) bagaimana pelayanan yang diberikan oleh tim LPSE Kabupaten Murung Raya ?

Supaya bisa login serta melakukan pembelian melalui e-catalog di LPSE Kabupaten Murung Raya, PPK harus mempunyai user id dan password sebagai PPK pada SPSE, caranya cukup dengan menyampaikan surat permohonan dilampiri dengan SK penunjukan sebagai PPK dari Sekretaris Daerah selaku pengguna anggaran kepada pengelola LPSE. Prosesnya cepat dan tidak menunggu terlalu lama.

TRANSKRIP WAWANCARA

**Analisis Kualitas Pelayanan
Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik
(Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)**

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Wahyu Agustiawati,ST,MM
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : S2
Jabatan : Pejabat Pengadaan
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 21 Juli 2017

Menurut saudara selaku pejabat pengadaan (PP) apakah pelayanan yang diberikan oleh tim LPSE Kabupaten Murung Raya sudah sesuai dengan apa yang saudara harapkan ?

Saya selaku pejabat pengadaan (PP) yang di tunjuk oleh pengguna anggaran awalnya masih kebingungan karena baru pertama kalinya saya menjadi pejabat pengadaan dan tidak mengetahui bahwa sebagai pejabat pengadaan juga harus memiliki user id sehingga saya bertanya secara langsung kepada pengelola LPSE Kabupaten Murung Raya, mereka dengan segera membantu saya untuk membuatkan user id dengan persyaratan menunjukkan SK penunjukan sebagai pejabat pengadaan dan proses pembuatan user id prosesnya cepat sehingga saya bisa memiliki user id dan pasword yang bisa di gunakan untuk mengakses website LPSE Kabupaten Murung Raya.

TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Ir.Pahala Budiawan,MM
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S2
Jabatan : Ketua LPSE Kabupaten Murung Raya
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 24 Juli 2017

Menurut Bapak selaku ketua LPSE Kabupaten Murung Raya bagaimana proses ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh tim LPSE Kabupaten Murung Raya ?

Proses pelayanan yang diberikan oleh pihak LPSE sudah tepat waktu. apabila berkas permohonan yang disampaikan oleh pengguna jasa sudah lengkap maka langsung akan diproses pada saat itu juga sesuai jenis layanan yang diperlukan dengan tujuan agar pengguna jasa bisa secepatnya mengikuti proses pelelangan di LPSE Kabupaten Murung Raya.



TRANSKRIP WAWANCARA

**Analisis Kualitas Pelayanan
Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik
(Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)**

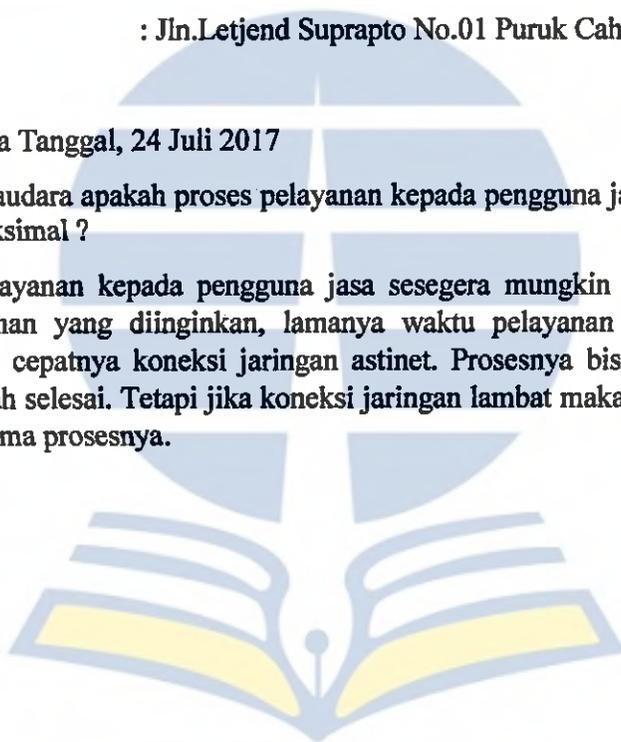
IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Bigston,S.E
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S1
Jabatan : PPE
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 24 Juli 2017

Menurut saudara apakah proses pelayanan kepada pengguna jasa sudah dilakukan secara maksimal ?

Proses pelayanan kepada pengguna jasa sesegera mungkin kami proses sesuai jenis layanan yang diinginkan, lamanya waktu pelayanan tergantung dengan lancar dan cepatnya koneksi jaringan astinet. Prosesnya bisa sekitar 10 s.d 15 menit sudah selesai. Tetapi jika koneksi jaringan lambat maka kemungkinan akan semakin lama prosesnya.



TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Priyo Adi Wibowo,S.E
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Sekretaris LPSE Kabupaten Murung Raya
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 24 Juli 2017

Menurut bapak yang dalam hal ini selaku sekretaris tim LPSE Kabupaten Murung Raya, apakah proses pelelangan sudah di fahami sepenuhnya oleh pengguna layanan dan apakah ada penjelasan lebih lanjut dari pihak bapak ?

Proses pelayanan dan pelaksanaan pengadaan barang/jasa secara elektronik sudah kami jelaskan kepada pihak penyedia dan non penyedia, bahwa dalam proses pengadaan secara online ada prosedur yang harus diikuti agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar.



TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Dedi Setiadi,ST
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Admin Agency LPSE Kabupaten Murung Raya
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 27 Juli 2017

Bagaimana prosedur dan prosesnya agar pihak penyedia bisa mengikuti pengadaan barang/jasa melalui LPSE Kabupaten Murung Raya ?

Prosedur pertama dalam proses pengadaan barang/jasa secara elektronik pengguna layanan baik itu pihak penyedia maupun non penyedia harus terlebih dahulu melakukan registrasi secara online dan mengisi data secara online setelah ada informasi yang disampaikan oleh admin tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya melalui email, maka pengguna layanan juga harus menyerahkan berkas formulir yang sudah diisi disertai dokumen pendukung berupa KTP,NPWP,SIUP,TDP dan akta pendirian perusahaan. Setelah semua dokumen lengkap dan disetujui barulah pengguna layanan mendapatkan user id dan password yang digunakan untuk bisa log in ke situs LPSE Kabupaten Murung Raya sehingga pihak penyedia bisa mengikuti pelelangan paket pekerjaan.

TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan
Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik
(Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Teras Arianto,S.S
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Help Desk LPSE Kabupaten Murung Raya
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 2 Agustus 2017

Bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh tim LPSE Kabupaten Murung Raya apabila pengguna jasa masih ada yang belum bisa untuk mengupload data perusahaan mereka ?

Kami memberikan pelayanan dengan menginformasikan langkah pelayanan dengan jelas, baik dengan menyediakan informasi berupa brosur yang disediakan di sekretariat LPSE. Sehingga prosesnya mudah diikuti dan agar pelayanan yang diberikan bebas dari kesalahan. Dan untuk pengguna jasa yang mungkin bermasalah dengan upload data ke sistem LPSE, maka kami arahkan untuk upload data di sekretariat LPSE, dengan demikian kesalahan dalam proses tersebut bisa diminimalisir.

TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Nani Marlina
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : SMA
Jabatan : Direktris CV.Sarita Mura Organizer
Alamat : Jln.Kolonel Katamso Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 7 Agustus 2017

Menurut Ibu selaku pihak penyedia barang/jasa yang ingin mengikuti proses lelang apakah sudah memahami proses serta prosedurnya agar bisa mengikuti proses lelang di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya ?

Memang situsnya kurang jelas mengenai prosedurnya kalau ingin mengikuti proses lelang, untuk paket lelangnya semua diumumkan melalui situs LPSE, tetapi kami cukup terbantu dengan pelayanan yang diberikan di sekretariat LPSE karena disana untuk memasukkan data dan prosedurnya lebih jelas, jadi kami tidak salah lagi kalau mau ikut lelang

TRANSKRIP WAWANCARA

**Analisis Kualitas Pelayanan
Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik
(Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)**

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Drs.Syarkawi H.Sibu,M.Si
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S2
Jabatan : Pengarah Tim LPSE
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 7 Agustus 2017

Menurut Bapak selaku pengarah tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya hal apa saja yang bapak tekankan kepada tim agar pelayanan dapat dilakukan secara maksimal ?

Dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya diharapkan dilakukan secepat mungkin dengan tidak menunda – nunda waktu dan apabila semua persyaratan yang dibutuhkan sudah terpenuhi segera di proses agar pihak pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

TRANSKRIP WAWANCARA

**Analisis Kualitas Pelayanan
Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik
(Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)**

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Bertho K.Kondrat,MT
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S2
Jabatan : Direktur CV.Adil Ka'talino
Alamat : Jln.Kolonel Katamso Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 8 Agustus 2017

Menurut bapak selaku pihak penyedia yang berurusan ke sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya bagaimana pelayanan yang bapak rasakan ?

Pelayanan yang diberikan oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sangat baik dan mereka tanggap dalam melayani serta di dukung dengan sikap sopan dan ramah serta penampilan yang rapi sehingga saya merasa nyaman serta dilayani dengan baik.

TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Hj.Isnawati
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : SMA
Jabatan : Direktris CV.Putra Tunggal Mandiri
Alamat : Jln.Merdeka Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 8 Agustus 2017

Menurut ibu selaku pihak penyedia yang berurusan ke sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, bagaimana pelayanan yang ibu rasakan ?

Saya melihat dan mengamati pelayanan yang diberikan oleh tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sangat baik, mereka melayani dengan sopan dan ramah karena biasanya kalau di tempat lain seperti yang pernah saya alami kalo tidak ada uang pelican kita dilayani dengan setengah hati tetapi di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya hal tersebut tidak saya alami.”

TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Andi Setiawan
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : SMU
Jabatan : Direktur CV.Setiawan Mulia
Alamat : Jln.A.Yani Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 10 Agustus 2017

Menurut bapak selaku penyedia barang/jasa apakah situs LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya mudah untuk diakses ?

Pelayanan supaya kami bisa ikut pengadaan barang/jasa secara elektronik sangat mudah diakses dengan cara mengakses situs LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya dan hal tersebut dapat kami lakukan di mana saja sepanjang ada jaringan internet, dulu kalo mau mengikuti proses lelang kami harus datang secara langsung dan bertemu secara langsung dengan penyedia barang/jasa yang lainnya.



TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Bertho K.Kondrat,MT
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S2
Jabatan : Direktur CV.Adil Ka'talino
Alamat : Jln.Kol. Katamso Puruk Cahu

Menurut bapak selaku penyedia barang/jasa apakah situs LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya mudah untuk diakses ?

Wawancara Tanggal, 10 Agustus 2017

Pelayanan untuk mengikuti lelang dulu dilakukan secara bertatap muka dengan penyedia barang/jasa lainnya, tetapi sekarang dengan adanya LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya hal tersebut tidak perlu lagi karena kalo ingin ikut lelang cukup dengan mengakses situs LPSE, dokumen penawaran serta dokumen pendukung lainnya dikirim secara online dan selanjutnya tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya yang memverifikasinya mana yang menjadi pemenang lelang dan saya rasa dengan sistem online maka proses lelang lebih transparan.

TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Nani Marlina
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : SMU
Jabatan : Direktur CV.Sarita Purca Organizer
Alamat : Jln.Kol. Katamso Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 10 Agustus 2017

Menurut ibu selaku pihak penyedia barang/jasa apakah di dalam mendapatkan pelayanan yang ibu butuhkan sudah sangat mudah dan sesuai harapan ?

Kemudahan pelayanan juga saya rasakan ketika saya datang secara langsung ke Sekretariat LPSE untuk mengupload dokumen penawaran, karena pada saat itu jaringan internet di kantor saya sedang mengalami gangguan. tim pelaksana LPSE langsung mengarahkan saya ke Sekretariat LPSE untuk mengupload dokumen penawaran.

TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Ir.Pahala Budiawan,MM
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S2
Jabatan : Ketua Tim
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 12 Agustus 2017

Apa saja yang bapak tekankan terhadap tim pelaksana LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya di dalam memberikan pelayanan terhadap penggunaan layanan maupun pihak penyedia barang/jasa yang datang secara langsung ke sekretariat LPSE ?

Pihak penyedia barang/jasa yang datang secara langsung ke sekretariat LPSE harus dilayani dengan baik, karena itu saya tekankan kepada tim bahwa pelayanan yang diberikan harus sopan dan ramah agar apa yang menjadi maksud dan tujuan mereka dapat segera di atasi. Jadi untuk dapat mengikuti proses lelang ada 2 akses bisa melalui internet maupun datang secara langsung ke sekretariat LPSE.

TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Dedi Furkandi,ST
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Ketua Sekretariat
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 12 Agustus 2017

Apakah didalam memberikan pelayanan terhadap penyedia barang/jasa sudah ada tersedia ruangan khusus serta peralatan pendukung lainnya ?

Untuk mempermudah pelayanan, maka tentu harus di dukung dengan sarana yang memadai seperti untuk memudahkan pelayanan bagi penyedia barang/jasa yang datang secara langsung ke sekretariat LPSE, serta didukung petugas yang sudah dilatih untuk pelayanan tersebut dan kami sediakan ruang khusus untuk pelayanan yang di lengkapi dengan peralatan yang dibutuhkan seperti komputer dan peralatan lainnya.

TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Teras Arianto,SS
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Help Desk
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 21 Agustus 2017

Terhadap adanya keluhan maupun pertanyaan dari pihak penyedia barang/jasa apakah segera direspon oleh help desk saat itu juga serta langkah apa yang dilakukan apabila jawaban atas keluhan maupun pertanyaan belum bisa segera di jawab ?

Kecepatan dalam merespon terkait adanya keluhan merupakan bentuk pelayanan yang kami berikan agar pengguna jasa atau penyedia merasa bahwa kami peduli dan tanggap untuk menangani jika adanya keluhan maupun masalah yang terjadi di dalam mengakses situs LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya. Namun kami juga menyadari bahwa terhadap adanya keluhan atau pertanyaan yang disampaikan kami belum bisa untuk menjawabnya saat itu juga, dan untuk mengatasi hal tersebut kami berikan tanggapan secara langsung dan kami sarankan agar bisa datang langsung ke Sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya supaya bisa mendapatkan penjelasan dan jawaban secara langsung oleh tim pelaksana yang berkompeten.

TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Ir.Pahala Budiawan,MM
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S2
Jabatan : Ketua Tim
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 31 Agustus 2017

Terhadap adanya keluhan maupun pertanyaan dari pihak penyedia barang/jasa apakah segera direspon oleh help desk saat itu juga serta langkah apa yang dilakukan apabila jawaban atas keluhan maupun pertanyaan belum bisa segera di jawab ?

Memang untuk saat ini penanganan terhadap keluhan pelanggan hanya melalui situs LPSE dan terkadang tim belum bisa untuk menjawab saat itu juga apa yang menjadi permasalahan oleh pihak pengguna layanan, sehingga jika adanya keluhan dari pihak penyedia juga disarankan untuk datang langsung ke Sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya supaya mendapatkan jawaban secara langsung dan kami belum membuat atau menyediakan kotak saran yang di letakan di depan pintu Sekretariat LPSE.

TRANSKRIP WAWANCARA

**Analisis Kualitas Pelayanan
Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik
(Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)**

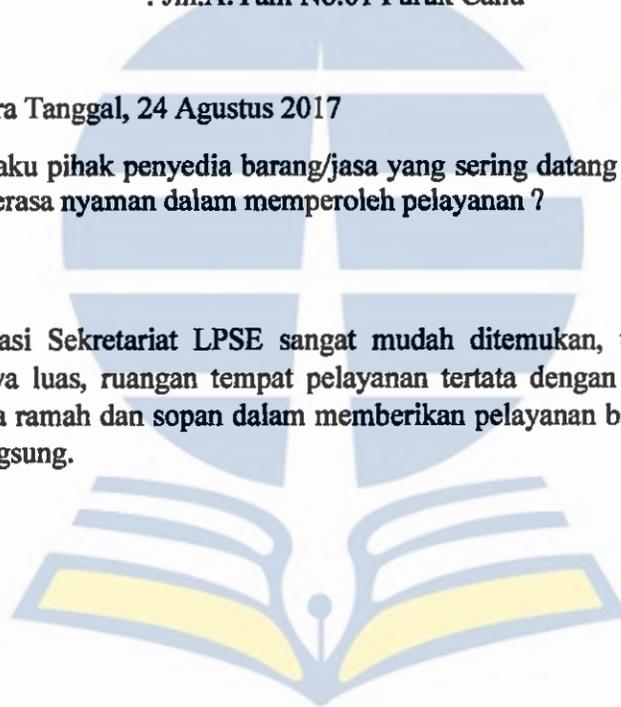
IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Andi Setiawan
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : SMU
Jabatan : Direktur CV.Setiawan Mulia
Alamat : Jln.A.Yani No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 24 Agustus 2017

Bapak selaku pihak penyedia barang/jasa yang sering datang ke sekretariat LPSE apakah merasa nyaman dalam memperoleh pelayanan ?

Letak lokasi Sekretariat LPSE sangat mudah ditemukan, tempatnya strategis, parkirannya luas, ruangan tempat pelayanan tertata dengan rapi, tim pelaksana LPSE juga ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan bagi kita yang datang secara langsung.



TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Dedi Furkandi,ST
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Ketua Sekretariat
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 24 Agustus 2017

Di dalam memberikan pelayanan terhadap penyedia barang/jasa yang datang secara langsung ke sekretariat LPSE hal apa saja yang membuat mereka merasa nyaman dalam memperoleh pelayanan ?

Untuk memberikan pelayanan yang baik dan terasa nyaman, kami menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap yang terdiri dari ruang sekretariat, ruang pelatihan, bidding room dan tempat parkir luas agar setiap penyedia barang/jasa yang datang ke LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya merasa nyaman.

TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Happy Hariyanto,ST
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Verifikator
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 28 Agustus 2017

Selain sarana dan prasarana yang disediakan dalam memberikan kenyamanan bagi pihak penyedia barang/jasa apakah ada hal lainnya yang harus di penuhi oleh pihak penyedia agar proses pelayanan cepat selesai ?

Kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan juga tidak akan terasa nyaman apabila dari penyedia barang/jasa kelengkapan dokumen administrasinya tidak lengkap karena kami dalam memberikan pelayanan tetap sesuai prosedur, jika dokumen administrasinya lengkap maka prosesnya akan cepat selesai.

TRANSKRIP WAWANCARA

**Analisis Kualitas Pelayanan
Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik
(Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)**

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Ir.Pahala Budiawan,MM
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S2
Jabatan : Ketua LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 31 Agustus 2017

Menurut bapak hal apa yang disarankan kepada pengguna layanan apabila dalam pelaksanaan mengikuti proses lelang ada pengguna layanan yang mengalami kendala dalam mengakses LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya ?

Memang ada sebagian dari pengguna jasa dalam hal ini pihak penyedia yang datang secara langsung ke sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya karena mereka terkadang mengalami kendala dalam mengakses situs LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung sehingga mereka mencoba untuk mengakses situs LPSE tersebut dengan cara datang langsung ke sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya. Sehingga ada 2 akses untuk pelayanan bisa melalui internet maupun bisa juga datang secara langsung ke sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya.

TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Dedi Furkandi,ST
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Ketua Sekretariat
Alamat : Jln. Pelajar No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 31 Agustus 2017

Dalam pelayanan yang diberikan di sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya apakah sudah di dukung sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung proses pelayanan kepada pengguna jasa ?

Untuk mempermudah pelayanan terhadap penyedia yang datang ke sekretariat , maka juga harus didukung dengan sarana yang memadai, seperti untuk memudahkan pelayanan terhadap penyedia yang datang langsung ke sekretariat LPSE Kabupaten Murung Raya, kami sediakan ruangan khusus untuk pelayanan dan juga peralatan yang mendukung seperti komputer pc serta peralatan pendukung lainnya.

TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Sukma Hendri Perdana,ST
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Anggota Sekretariat
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 31 Agustus 2017

Menurut saudara apakah dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap di sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya yang merupakan pendukung dalam layanan apakah hal tersebut sudah memberikan rasa nyaman serta pelayanan yang maksimal ?

Untuk memberikan pelayanan yang bagus, kami menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap, kami punya ruang sekretariat, ruang pelatihan, bidding room dan parkir yang nyaman, sehingga hal ini membuat masyarakat maupun pihak penyedia khususnya yang berurusan di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya merasa nyaman, hal ini kami pandang penting juga untuk memberikan pelayanan prima kepada mereka.

TRANSKRIP WAWANCARA

**Analisis Kualitas Pelayanan
Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik
(Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)**

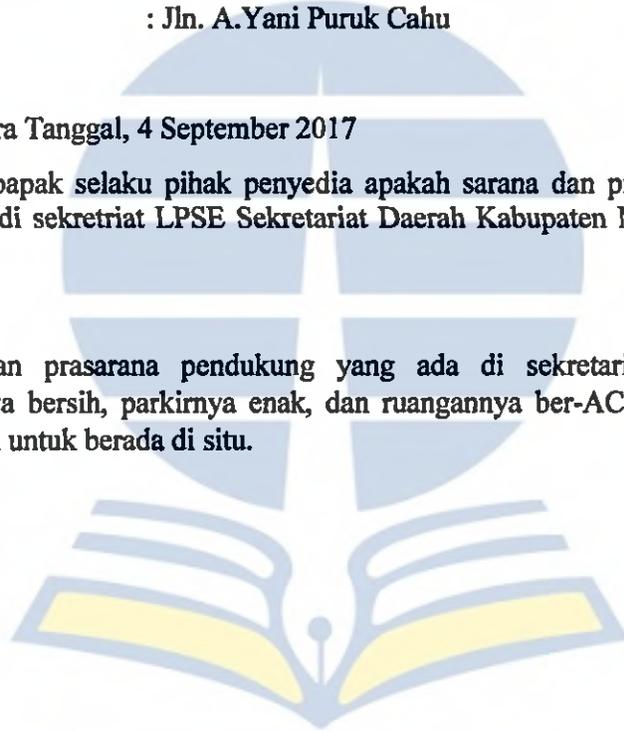
IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Andi Setiawan
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : SMA
Jabatan : Direktur CV.Setiawan Mulia
Alamat : Jln. A.Yani Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 4 September 2017

Menurut bapak selaku pihak penyedia apakah sarana dan prasarana pendukung yang ada di sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya sudah baik ?

Sarana dan prasarana pendukung yang ada di sekretariat LPSE lengkap, ruangnya bersih, parkirnya enak, dan ruangnya ber-AC sehingga membuat saya betah untuk berada di situ.



TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Hj.Isnawati
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : SMA
Jabatan : Direktris CV.Putra Tunggal Mandiri
Alamat : Jln. Merdeka Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 4 September 2017

Menurut ibu selaku pihak penyedia, apakah sarana dan prasarana yang ada di sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya cukup nyaman ?

Untuk mengetahui paket yang akan di lelang terkadang saya juga meminjam ruangan pelatihan LPSE kalo kebetulan saya sedang ada urusan di Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, karena ruangnya rapi, bersih dan terutama ber-AC sehingga sangat nyaman berada di situ.



TRANSKRIP WAWANCARA

**Analisis Kualitas Pelayanan
Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik
(Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)**

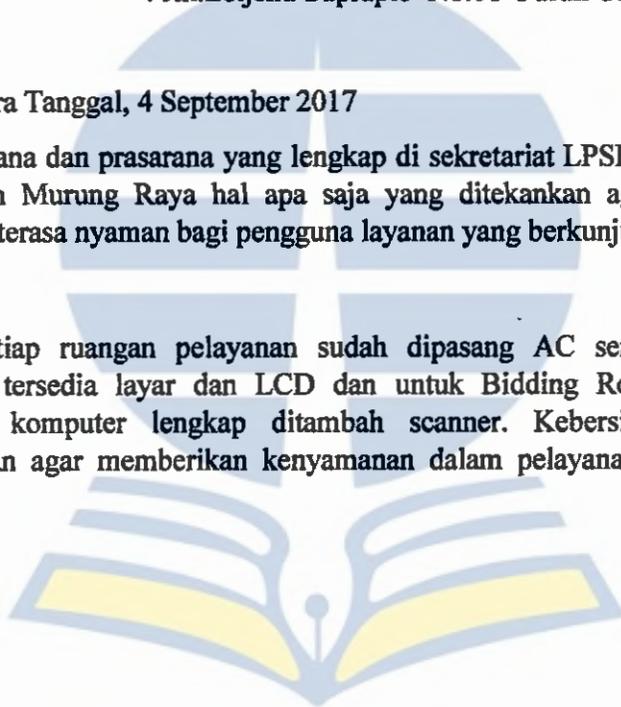
IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Priyo Adi Wibowo,SE
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Sekretaris Tim
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 4 September 2017

Selain sarana dan prasarana yang lengkap di sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya hal apa saja yang ditekankan agar pelayanan yang diberikan terasa nyaman bagi pengguna layanan yang berkunjung ke sekretariat ?

Untuk setiap ruangan pelayanan sudah dipasang AC semua, khusus ruang pelatihan tersedia layar dan LCD dan untuk Bidding Room sudah tersedia peralatan komputer lengkap ditambah scanner. Kebersihan ruangan juga diutamakan agar memberikan kenyamanan dalam pelayanan kepada pengguna jasa.



TRANSKRIP WAWANCARA

**Analisis Kualitas Pelayanan
Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik
(Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)**

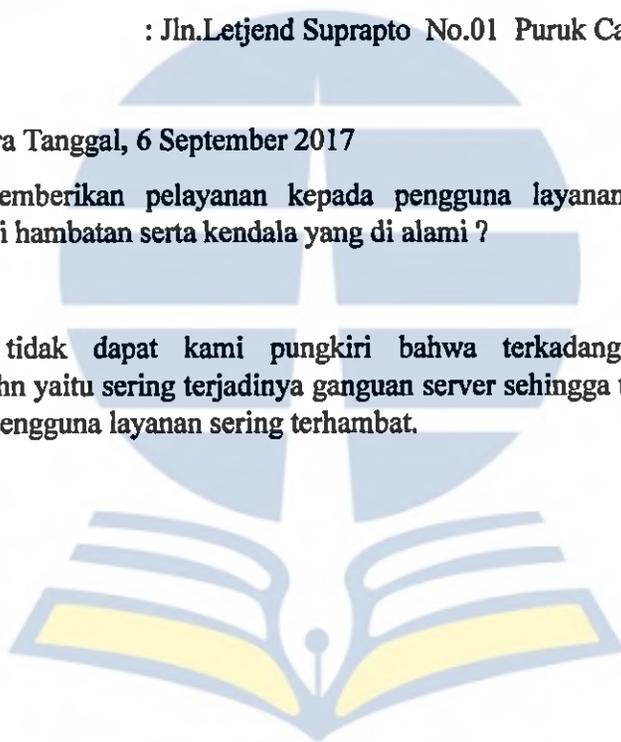
IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Happy Hariyanto,ST
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S1
Jabatan : Verifikator
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 6 September 2017

Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan apakah juga ada mengalami hambatan serta kendala yang di alami ?

Memang tidak dapat kami pungkiri bahwa terkadang kami mengalami permasalahan yaitu sering terjadinya gangguan server sehingga terkadang pelayanan terhadap pengguna layanan sering terhambat.



TRANSKRIP WAWANCARA

Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Drs.Syarkawi,H.Sibu,M.Si
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S2
Jabatan : Pengarah Tim
Alamat : Jln.Letjend Suprpto No.01 Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 6 September 2017

Seperti diketahui bahwa dalam pelayanan yang dilakukan oleh tim LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, terkadang terjadi hambatan maupun kendala, untuk mengatasi hambatan tersebut hal apa yang bapak tekankan serta sarankan kepada tim ?

Meskipun sering terjadinya gangguan pada server LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya saya tetap menekankan kepada tim jangan sampai karena terjadinya gangguan tersebut pelayanan menjadi terhambat dan terhenti. Agar para pengguna layanan tidak merasa kecewa maka saya sarankan pelayanan tetap dilakukan meskipun dilakukan secara manual sambil menunggu jaringan normal kembali.

TRANSKRIP WAWANCARA

**Analisis Kualitas Pelayanan
Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik
(Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)**

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Bertho K.Kondrat,MT
Jenis Kelamin : Laki - laki
Pendidikan : S2
Jabatan : Direktur CV.Adil Ka'talino
Alamat : Jln.Kolonel Katamso Puruk Cahu

Wawancara Tanggal, 8 September 2017

Dalam mengikuti proses lelang apakah bapak selaku pihak penyedia pernah mengalami hambatan dalam mengupload dokumen penawaran dan hal apa yang bapak lakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi tersebut ?

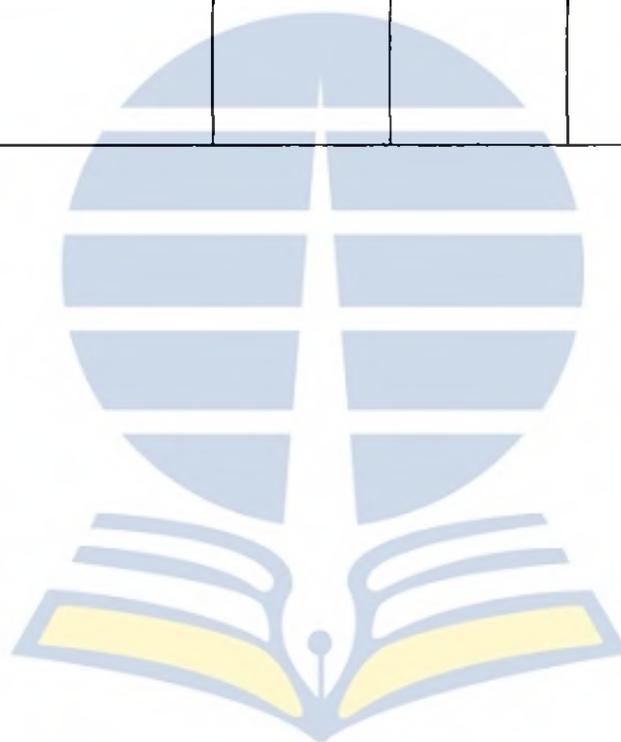
Sewaktu saya sedang melakukan upload penawaran untuk mengikuti lelang saya pernah mengalami terjadinya gangguan jaringan sehingga penawaran tersebut tidak dapat terupload karena adanya gangguan pada server LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya, sehingga saya datang langsung ke sekretariat LPSE untuk mengkonfirmasi dan bertanya secara langsung kepada tim dan mereka dengan tanggap merespon permasalahan tersebut dengan segera mengarahkan saya ke sekretariat LPSE untuk mencoba lagi mengupload penawaran saya tersebut dan akhirnya penawaran tersebut bisa terupload tepat waktu.

**DAFTAR INFORMAN
TIM PELAKSANA LPSE SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN MURUNG RAYA**

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jabatan Kedinasan	Jabatan Dalam Tim
1.	Drs.Syarkawi H.Sibu,M.Si	Laki-laki	S2	Sekretaris Daerah	Pengarah
2.	Ir.Pahala Budiawan,MM	Laki-laki	S2	Asisten Administrasi Pembangunan	Ketua
3.	Priyo Adi Wibowo,SE	Laki-laki	S1	Kasubag Pendukung Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik	Sekretaris
4.	Bigston,SE	Laki-laki	S1	Staf Sub Bagian Pengendalian Program Pembangunan	Admin PPE
5.	Deddi Setiadi,ST	Laki-laki	S1	Staf Sub Bagian Kelembagaan	Admin Agency
6.	Teras Arianto,SS	Laki-laki	S1	Kasubag Perencanaan Program Pembangunan	Help Desk
7.	Happy Harianto,ST	Laki-laki	S1	Kasubag Pengadaan Energi Sumber Daya Alam dan Kehutanan	Verifikator
8.	Dedi Furkandi,ST	Laki-laki	S1	Staf BLP	Ketua Sekretariat
9.	Sukma Hendri Perdana,ST	Laki-laki	S1	Staf BLP	Anggota

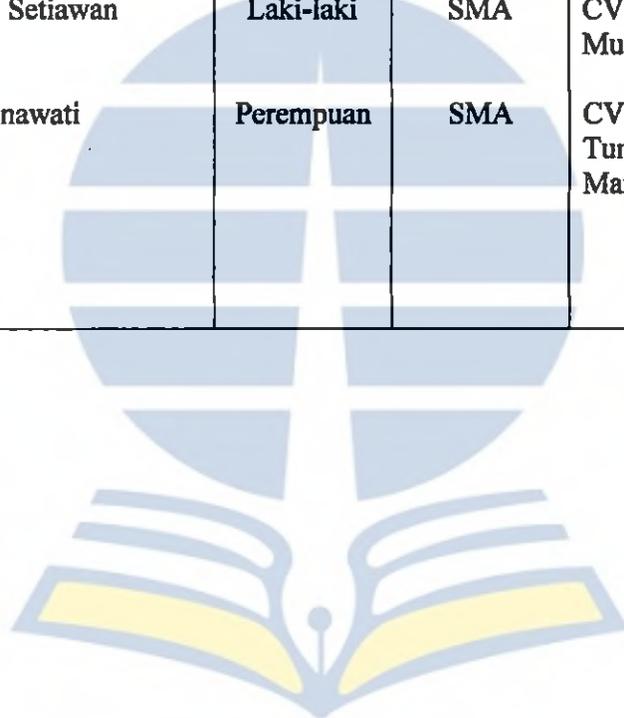
**DAFTAR INFORMAN
PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN DAN PEJABAT PENGADAAN**

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jabatan Kedinasan	Tugas Tambahan
1.	David Jonathan,ST	Laki-laki	S1	Kasubag Pemeliharaan Aset	Pejabat Pembuat Komitmen
2.	Wahyu Agustiawati,ST,M.Si	Perempuan	S2	Kasubag Keuangan	Pejabat Pengadaan



**DAFTAR INFORMAN
PENYEDIA LOKAL**

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Nama CV	Jabatan
1.	Bertho K.Kondrat,MT	Laki-laki	S2	CV.Adil Ka'talino	Direktur
2.	Nani Marlina	Perempuan	SMU	CV.Sarita Purca Organizer	Direktris
3.	Andi Setiawan	Laki-laki	SMA	CV.Setiawan Mulia	Direktur
4.	Hj.Isnawati	Perempuan	SMA	CV.Putra Tunggal Mandiri	Direktris





Pada gambar dapat dilihat help desk sedang melayani keluhan pengguna SPSE



Pada gambar dapat dilihat penanganan gangguan jaringan oleh petugas PT.Telkom Puruk Cahu



Pada gambar dapat dilihat ruangan Sekretariat LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya



Pada gambar dapat dilihat verifikator sedang melayani pihak penyedia