

KUALITAS APLIKASI PELAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA (APEL BAJA 2016) DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA (UPT P2BJ) PROVINSI JAWA TIMUR

Endang Febriawati

12040674068 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: endfebriawati1@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP.,M.AP

198301192008122002 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) Email: efanida@yahoo.com

Abstrak

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan pelayanan pengadaan barang/jasa yang efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil, akuntabel, dan berkeadilan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, maka UPT P2BJ selaku penyelenggara pelayanan pengadaan barang/jasa di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur membangun sebuah aplikasi pelayanan pengadaan barang/jasa (APEL BAJA 2016). APEL BAJA 2016 merupakan aplikasi yang memudahkan PPK SKPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam mengajukan usulan paket, verifikasi dan pengembalian paket pengadaan yang telah selesai dilelangkan. Dalam perkembangannya, terdapat beberapa keluhan dari PPK SKPD berkaitan dengan penggunaan aplikasi APEL BAJA 2016. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kualitas aplikasi pelayanan pengadaan barang/jasa (APEL BAJA 2016) di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (UPT P2BJ) Provinsi Jawa Timur.

Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model e-GovQual. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner (angket) yang dibagikan kepada 37 responden. Responden dalam penelitian ini adalah Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) dari 21 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Teknik analisis data dilakukan dengan cara pengolahan data (*editing & coding*), pengorganisasian data, dan penemuan hasil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan aplikasi APEL BAJA 2016 berkualitas baik. Berdasarkan pengukuran menggunakan model e-GovQual, dimensi yang memiliki nilai prosentase tertinggi adalah dimensi kepercayaan sebesar 80,72%, yang kedua adalah dimensi dukungan sebesar 77,48%, diikuti dimensi efisiensi sebesar 74,87% dan yang terakhir dimensi kehandalan sebesar 73,24%. Sehingga diperoleh prosentase rata-rata kualitas layanan sebesar 76,58% atau dengan kata lain kualitas layanan dari aplikasi APEL BAJA 2016 berada pada kategori baik, yang artinya aplikasi APEL BAJA 2016 telah memiliki kualitas yang baik sebagai aplikasi penunjang pengadaan barang/jasa di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Adapun 3 (tiga) saran yang ingin disampaikan peneliti pasca terlaksananya penelitian ini, yaitu : 1). UPT P2BJ diharapkan melengkapi informasi bantuan dalam mengisi *form* yang tersedia di APEL BAJA 2016. 2). UPT P2BJ diharapkan melakukan analisis lebih lanjut mengenai faktor yang mempengaruhi kecepatan akses APEL BAJA 2016 dan memperluas jangkauan jaringan APEL BAJA 2016. 3). UPT P2BJ diharapkan memberikan fasilitas tambahan berupa kolom komentar di APEL BAJA 2016 sebagai media komunikasi antara PPK SKPD dan pegawai UPT P2BJ.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, APEL BAJA 2016, e-GovQual

Abstract

In order to improve the quality of public services and realize the procurement services that are efficient, effective, transparent, open, competitive, fair, accountable and fair in accordance with the legislation, UPT P2B as service providers of procurement in east java provincial government to build an application services of procurement or usually called APEL BAJA 2016. APEL BAJA 2016 is an application that facilities commitment maker officials in regional work units in the East Java provincial government in the proposed package, verification and return of the procurement package has been completed tendered. In the process, there were some complaints from commitment maker officials as users of services related to APEL BAJA 2016 usage. The purpose of this research is to measure the level of application quality of procurement service in a Technical and Operational Units of Procurement Services (UPT P2BJ) East Java Province.

The type of research is descriptive using a quantitative approach. The analytical method used in this study is a model of e-GovQual. Data was collected through a questionnaire (question form) which was distributed to 37 respondents. The respondents in this study is the Commitment Maker Officials from 21 regional work units in East Java Province. Technique of data analysis is performed by data processing (editing and coding), organizing data, and discovery results.

The results showed that services quality of procurement application (APEL BAJA 2016) has a good quality. Based on measurements using e-GovQual model, dimension that have the highest percentage value is trust amounted to 80,72%, the second is support of 77,48%, followed by the efficiency of 74,87% and the last is reliability by 73,24%. The average percentage obtained the services quality of procurement application of 76,58% or in other words service quality of APEL BAJA 2016 is a good category. That means the applications has a good quality as the applications support the procurement in East Java Province. As for the three (3) suggestions submitted to researchs after the implementation of this research, namely: 1). UPT P2BJ is expected to complement the information about form available in APEL BAJA 2016. 2). UPT P2BJ expected to perform further analysis of factors that affect the speed of APEL BAJA 2016 access and expanding network coverage. 3). UPT P2BJ should provide additional facilities such as comment column in APEL BAJA 2016 as a medium of communication between Commitment Maker Officials and UPT P2BJ employees.

Keywords : Service Quality, APEL BAJA 2016, e-GovQual.

PENDAHULUAN

Pengadaan barang/jasa merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam mewujudkan pembangunan di Indonesia. Dilihat dari berbagai perspektif, kemajuan Indonesia tidak dapat dilepaskan dari aktivitas tersebut. Di bidang perekonomian, pembangunan sarana dan prasarana penunjang pertumbuhan perekonomian terwujud melalui mekanisme pengadaan barang/jasa pemerintah, di antaranya penyediaan fasilitas jalan, jembatan, infrastruktur telekomunikasi, dan lain-lain. Sedangkan di bidang sosial, pengadaan barang/jasa pemerintah digunakan untuk meningkatkan fasilitas kesehatan, pendidikan, dan pengentasan kemiskinan serta membantu mengatasi sebagian masalah sosial (Sumber: <http://pantau-pengadaan.org/files/Need%20Assessment%20Report.pdf>). Disamping itu, kegiatan pengadaan barang/jasa juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) serta Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Belanja negara kurang lebih 30-40% digunakan untuk pengadaan barang/jasa pemerintah dengan alokasi anggaran untuk belanja negara mencapai Rp. 2.039,5 Triliun pada tahun 2015 (Sumber: <http://www.kemenkeu.go.id/wide/apbn2015>). Besarnya anggaran yang disediakan untuk

belanja negara ini diharapkan dapat melanjutkan reformasi pembangunan bagi percepatan ekonomi yang berkeadilan di Indonesia. Akan tetapi, dengan total anggaran belanja negara tahun 2015 yang mencapai Rp. 2.039,5 Triliun tidak diimbangi dengan penyerapan anggaran yang baik, terlebih pada penyerapan anggaran belanja barang/jasa yang masih kurang (Sumber: <http://www.nasional.kompas.com/>). Rendahnya penyerapan anggaran dalam pengadaan barang/jasa berimbas pada tersendatnya pembangunan dan pertumbuhan ekonomi serta berdampak negatif pada pencapaian kinerja program pemerintah yang juga tersendat apabila proses pengadaan barang/jasa lamban dilakukan (Susila, 2012:41). Padahal kegiatan pengadaan barang/jasa berpengaruh pada pencapaian visi dan misi organisasi pemerintahan. Kegiatan pengadaan barang/jasa akan memberikan nilai tambah pada organisasi pemerintah terkait dengan kepentingan untuk meningkatkan mutu pelayanan (Sopian, 2012:38). Oleh karena itu dalam proses pengadaan barang/jasa pemerintah dituntut untuk mewujudkan tata kelola (good governance) yang baik dengan melakukan pengadaan barang/jasa secara efektif dan efisien.

Salah satu faktor yang menyebabkan lambannya proses pengadaan barang/jasa adalah pelayanan pengadaan barang/jasa yang masih terkendali birokrasi yang berbelit dan

membutuhkan waktu yang lama. Susila (2012:44) dalam jurnalnya yang berjudul "Mencermati RUU Pengadaan Barang/jasa Pemerintah" menyatakan bahwa terdapat beberapa isu strategis dalam pengadaan barang/jasa, salah satunya ialah prosedur dan persyaratan yang berlebihan. Lebih lanjut lagi, beliau mendefinisikan prosedur dan persyaratan yang berlebihan di pengadaan barang/jasa sebagai bentuk penyakit birokrasi publik. Untuk mengatasi berbagai masalah pengadaan barang/jasa tersebut maka pemerintah berupaya memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan mengembangkan sistem berbasis e-government untuk memberikan kemudahan dalam proses pengadaan barang/jasa.

Salah satu instansi di pemerintah daerah yang telah mengembangkan program e-government dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur atau yang lebih dikenal dengan UPT P2BJ. UPT P2BJ merupakan Unit Layanan Pengadaan (ULP) yang dibentuk oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan berada di bawah naungan Badan Penanaman Modal (BPM) Provinsi Jawa Timur. UPT P2BJ dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Gubernur Nomor 9 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pengadaan barang/jasa di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur dengan harapan agar mampu menciptakan pengadaan barang/jasa yang efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil dan akuntabel, serta berkeadilan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sumber: <http://www.antarajatim.com>). Dengan adanya Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2015 ini, maka seluruh kegiatan lelang pengadaan barang/jasa di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur terpusat di UPT P2BJ (Sumber : <http://www.bi.go.id>). Pemusatan tersebut mengakibatkan setiap Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) atau Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) yang berwenang dalam menyelenggarakan pengadaan barang/jasa pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berada di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur harus mengajukan paket usulan lelang

pengadaan barang/jasa atau paket tender ke UPT P2BJ apabila ingin menyelenggarakan pengadaan barang/jasa melalui proses lelang.

Untuk mempermudah kegiatan pengadaan barang/jasa di UPT P2BJ, maka UPT P2BJ memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatan pengadaan barang/jasa dengan meluncurkan Aplikasi Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa. Aplikasi Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa atau yang lebih dikenal dengan APEL BAJA merupakan aplikasi yang digunakan untuk memudahkan Pejabat Pembuat Komitmen dari setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (PPK SKPD) Provinsi Jawa Timur dan UPT P2BJ dalam proses pengajuan paket usulan lelang, verifikasi paket dan pengembalian dokumen paket pekerjaan yang telah selesai dilelangkan. Selain itu, aplikasi ini juga memudahkan pihak PPK di setiap SKPD Provinsi Jawa Timur dalam memantau usulan lelang yang telah diajukan ke UPT P2BJ. Dengan adanya APEL BAJA, pengajuan usulan paket pengadaan menjadi lebih mudah dan cepat untuk dilelangkan. Paket usulan-pun bisa diverifikasi dengan cepat. PPK juga mendapatkan kemudahan dalam mengusulkan paket lelang, verifikasi paket, pengembalian paket, hingga paket dinyatakan benar secara administrasi dan substansi.

Namun dalam perkembangannya, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh PPK SKPD selaku pengguna APEL BAJA 2016. Beberapa PPK SKPD mengeluhkan tentang file pengadaan barang/jasa yang sering terpotong dan tidak tersedianya fasilitas komentar di APEL BAJA 2016 yang seharusnya berfungsi sebagai sarana komunikasi anatar pegawai UPT P2BJ dan PPK SKPD. Beberapa permasalahan teknis ini akan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan UPT P2BJ melalui APEL BAJA 2016. Padahal apabila pelayanan APEL BAJA 2016 dapat berjalan secara maksimal, maka kegiatan pengadaan barang/jasa yang semula dilakukan secara manual dengan mendatangi langsung kantor UPT P2BJ yang berada di Kota Surabaya dapat dilakukan dengan efektif dan efisien tanpa harus mendatangi kantor UPT P2BJ. Penggunaan APEL BAJA 2016 secara maksimal juga dapat memangkas waktu, tenaga dan biaya perjalanan

dinas yang harus dikeluarkan PPK SKPD ketika melakukan pengadaan barang/jasa secara manual. PPK SKPD juga akan dimudahkan dalam mengajukan usulan paket, verifikasi paket dan mengambil paket pengadaan yang telah selesai dilelangkan tanpa harus mendatangi kantor UPT P2BJ dengan membawa dokumen pengadaan barang/jasa yang banyak. Cukup dengan mengakses aplikasi APEL BAJA 2016 maka PPK SKPD yang tersebar di seluruh Provinsi Jawa Timur dapat melakukan pengajuan paket, verifikasi paket, memantau paket dan mengambil paket yang telah dilelangkan oleh Pokja (Kelompok Kerja) UPT P2BJ.

Melihat kemanfaatan dari aplikasi APEL BAJA 2016 bagi penyelenggaraan pengadaan barang/jasa di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, maka kualitas dari layanan APEL BAJA 2016 ini perlu diukur. Pengukuran kualitas layanan APEL BAJA 2016 dilakukan agar dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada organisasi, menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas dan hasil dari pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas (Brysland & Curry, 2001).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Aplikasi Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (APEL BAJA 2016) dengan judul “Kualitas Aplikasi Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (APEL BAJA 2016) di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (UPT P2BJ) Provinsi Jawa Timur”.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana kualitas aplikasi pelayanan pengadaan barang/jasa (APEL BAJA 2016) di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (UPT P2BJ) Provinsi Jawa Timur?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas Aplikasi Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (APEL BAJA 2016) di Unit

Pelaksana Teknis Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (UPT P2BJ) Provinsi Jawa Timur.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara dan menambah kajian Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam bidang pengukuran kualitas e-Government.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi UPT P2BJ

Sebagai bahan pertimbangan bagi UPT P2BJ selaku penyelenggara Aplikasi Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (APEL BAJA 2016) dalam mengatasi permasalahan yang terjadi selama proses pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan di APEL BAJA sehingga proses pelayanan pengadaan barang/jasa menjadi lebih efektif, efisien dan transparan.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai pembelajaran bagi Mahasiswa dalam memahami pengukuran kualitas pelayanan melalui media elektronik khususnya dalam mengukur kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa di UPT P2BJ.

c. Bagi Universitas Negeri Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi dalam rangka menambah dan memperkaya kajian tentang kualitas pelayanan pengadaan barang/jasa melalui aplikasi pelayanan pengadaan barang/jasa (APEL BAJA 2016) di UPT P2BJ Provinsi Jawa Timur.

KAJIAN PUSTAKA

A. *Electronic Government*

1. Definisi *Electronic Government*

Secara konseptual, konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui media elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia (Rusli dalam Holle, 2011:27). Melalui pengembangan

e-government ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Rusli dalam Holle, 2011:27). Definisi *e-government* oleh Holle ini hampir senada dengan pemaparan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang mendefinisikan *e-government* sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Inti dari kedua definisi di atas menyatakan bahwa *e-government* digunakan sebagai media yang menyediakan pelayanan yang bermutu dari pemerintah kepada masyarakat.

B. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2011:3). Oleh karena itu, pelayanan publik yang berkualitas mutlak diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada umumnya, penyediaan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan telah diatur dalam Perundang-undangan. Hal ini diperjelas dengan definisi pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih (dalam Hardiansyah, 2011:11) yang menyatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai suatu bentuk atau jasa, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat diindikasikan bahwa pelayanan

publik berkaitan dengan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administratif lainnya yang diselenggarakan oleh pemerintah dan pelaksanaannya disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan.

C. Definisi Kualitas Pelayanan Publik

David Dow & Uttal (dalam Hardiyansyah, 2011:35) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Sedangkan Muninjaya dalam Sundari (2014:66) menyatakan bahwa terdapat dua hal yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan yaitu *expected services* dan *perceived services*. Jasa pelayanan dikatakan berkualitas dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa pelayanan jika *perceived service* sesuai dengan *expected services*. Hal yang hampir senada juga diutarakan oleh Munhuran, Bhiwajee & Naidoo (2010:40) yang mengemukakan bahwa *service quality as the ability of the organization to meet or exceed customer expectations*. Artinya kualitas pelayanan merupakan kemampuan dari suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Dari definisi di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan sesuatu yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan masyarakat. Masyarakat akan semakin puas apabila harapan pelayanan yang ingin didapatkannya dapat berbanding lurus dengan pelayanan yang telah diterimanya.

D. Model e-GovQual

e-GovQual merupakan salah satu model pengukuran kualitas *e-government* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas di dalam jurnalnya yang berjudul "*e-GovQual : A multiple-item scale for assessing e-government service quality*". Dalam penelitian ini, Papadomichelaki & Mentzas mengembangkan dan membangun instrumen (e-GovQual) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan

berbasis *e-government* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Terdapat empat dimensi pengukuran kualitas *e-government* menurut Papadomichelaki & Mentzas. Empat dimensi tersebut selanjutnya dikenal dengan skala e-GovQual. Empat dimensi ini meliputi Efisiensi (*Efficiency*), Kepercayaan (*Trust*), Keandalan (*Reliability*), Dukungan (*Citizen Support*).

Berikut ini disajikan tabel dari dimensi dan item yang menjelaskan model e-GovQual :

Tabel 2.1 Indikator e-GovQual

Dimensi	e-GovQual
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	1. Struktur situs 2. Mesin Pencari 3. Peta situs 4. Info yang detail 5. Info terbaru 6. Informasi bantuan dalam mengisi <i>form</i>
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	7. Keamanan dalam menggunakan <i>username-password</i> 8. Data disimpan dengan aman 9. Penggunaan data
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	10. File dapat diunduh dengan cepat 11. Ketersediaan situs 12. Keberhasilan layanan 13. Ketepatan waktu 14. Situs dapat diakses dengan cepat 15. Kecocokan dengan <i>browser</i>
Dukungan (<i>Citizen Support</i>)	16. Ketertarikan pegawai dalam memecahkan masalah pengguna 17. Kecepatan dalam membalas pertanyaan pengguna 18. Pengetahuan yang dimiliki dalam memberikan bantuan

Sumber : Papadomichelaki & Mentzas, 2012 dalam Jurnal Penelitian *Government Information Quartely* Volume 29, No. 98-109.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sedangkan lokasi yang diambil adalah UPT P2BJ Provinsi Jawa Timur. Adapun populasi

dalam penelitian ini adalah Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) dari 21 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menggunakan aplikasi APEL BAJA 2016. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan sampling jenuh. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 37 responden dari 21 SKPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah indikator dalam model e-GovQual yaitu Efisiensi (*Efficiency*), Kepercayaan (*Trust*), Keandalan (*Reliability*), Dukungan (*Citizen Support*). Skala pengukuran menggunakan skala *Likert*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain analisis data kuantitatif dan analisis data deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan disajikan data dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden yaitu PPK SKPD di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang menggunakan aplikasi APEL BAJA 2016. Kuesioner disebarakan kepada 37 PPK SKPD dari 21 SKPD.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas aplikasi pelayanan pengadaan barang/jasa (APEL BAJA 2016) dengan menggunakan model e-GovQual dari Papadomichelaki & Mentzas di dalam jurnalnya yang berjudul "*e-GovQual : A multiple-item scale for assessing e-government service quality*" yang meliputi Efisiensi (*Efficiency*), Kepercayaan (*Trust*), Keandalan (*Reliability*), Dukungan (*Citizen Support*).

Tabel 4.1 Kategori Prosentase Rata-Rata Dimensi Kualitas Pelayanan APEL BAJA 2016

No	Dimensi	Prosentase Rata-Rata (%)	Kategori
a. Efisiensi (<i>Efficiency</i>)			
1	Struktur aplikasi	75,54	Baik
2	Mesin Pencari	74,59	Baik
3	Peta Situs	76,22	Baik
4	Informasi yang detail	73,69	Baik
5	Informasi terbaru	76,22	Baik

6	Informasi bantuan dalam mengisi <i>form</i>	72,97	Baik
Kepercayaan (<i>trust</i>)			
7	Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i>	81,62	Sangat Baik
8	Data disimpan dengan aman	79,46	Baik
9	Penggunaan data	81,08	Sangat Baik
b. Keandalan (<i>reliability</i>)			
10	File dapat diunduh dengan cepat	74,59	Baik
11	Ketersediaan aplikasi	72,43	Baik
12	Keberhasilan layanan	73,51	Baik
13	Ketepatan waktu	72,97	Baik
14	Aplikasi dapat diakses dengan cepat	71,35	Baik
15	Kecocokan aplikasi dengan <i>browser</i>	74,59	Baik
c. Dukungan (<i>Citizen Support</i>)			
16	Minat pegawai dalam memecahkan masalah	78,92	Baik
17	Kecepatan dalam membalas pertanyaan pengguna	76,22	Baik
18	Pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam menjawab pertanyaan	77,29	Baik

Sumber: *Primer yang Diolah*, 2016.

A. Efisiensi (*Efficiency*)

Pada dimensi efisiensi (*efficiency*) dapat diketahui bahwa item pernyataan mengenai struktur aplikasi APEL BAJA 2016 memperoleh prosentase skor sebesar 75,54% atau berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa struktur aplikasi APEL BAJA 2016 memiliki kualitas yang baik. Web yang memiliki tata letak tampilan menu, link dan desain halaman yang

terstruktur dengan baik akan memudahkan pengguna dalam melakukan interaksi dengan web tersebut.

Item pernyataan untuk fasilitas mesin pencari pada dimensi efisiensi (*efficiency*) memperoleh prosentase sebesar 74,59% atau berada pada kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas pencarian paket yang tersedia di APEL BAJA 2016 memiliki kualitas yang baik. Fasilitas tersebut dapat bekerja dengan efektif ketika digunakan oleh PPK SKPD.

Item pernyataan mengenai peta situs memperoleh prosentase sebesar 76,22% atau berada pada kategori baik. Sedangkan item pernyataan mengenai informasi yang detail pada dimensi efisiensi (*efficiency*) memperoleh prosentase sebesar 73,69% atau berada pada kategori baik.

Item pernyataan untuk informasi terbaru pada dimensi efisiensi (*efficiency*) memperoleh prosentase skor sebesar 76,22% atau berada pada kategori baik. Sedangkan item pernyataan mengenai informasi bantuan dalam mengisi *form* pada dimensi efisiensi (*efficiency*) dapat diketahui memperoleh prosentase sebesar 72,97% atau berada pada kategori baik. Meskipun sebagian besar responden menyatakan bahwa informasi bantuan dalam mengisi *form* telah tersedia dengan lengkap, namun indikator ini memperoleh prosentase skor paling rendah jika dibandingkan dengan indikator lainnya yang berada di dimensi efisiensi (*efficiency*). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan indikator ini perlu dilakukan lagi.

Melihat hasil rata-rata nilai prosentase dari dimensi efisiensi (*efficiency*) yaitu sebesar 74,87% maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan aplikasi pengadaan barang/jasa (APEL BAJA 2016) berdasarkan dimensi efisiensi berada pada kategori baik.

B. Kepercayaan (*Trust*)

Pada dimensi kepercayaan (*trust*) dapat diketahui bahwa item pernyataan mengenai keamanan dalam menggunakan *username* dan *password* memperoleh prosentase sebesar 81,62% atau berada pada kategori

sangat baik, sedangkan Item pernyataan tentang data disimpan dengan aman pada dimensi kepercayaan (*trust*) memperoleh prosentase sebesar 79,46% atau berada pada kategori baik. Perolehan prosentase skor 79,46% ini mengindikasikan bahwa data yang telah di unggah oleh PPK SKPD ke APEL BAJA 2016 telah terjamin keamanannya. Jaminan keamanan dalam menggunakan APEL BAJA 2016 akan meningkatkan rasa kepercayaan dan kenyamanan, sehingga PPK SKPD tidak perlu mengkhawatirkan keamanan dari file-file yang telah di unggahnya.

Item pernyataan mengenai penggunaan data memperoleh prosentase skor sebesar 81,08% atau berada pada kategori sangat baik. Kategori ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan APEL BAJA 2016 jika dilihat dari pemanfaatan data yang telah diberikan PPK SKPD pada UPT P2BJ telah berada pada kategori sangat baik.

Melihat hasil rata-rata nilai prosentase dari dimensi kepercayaan yaitu sebesar 80,72% maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan APEL BAJA 2016 berdasarkan dimensi kepercayaan berada pada kategori baik. Kategori tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh pihak UPT P2BJ melalui APEL BAJA 2016 sudah memuaskan PPK SKPD selaku pengguna APEL BAJA 2016.

C. Keandalan (*Reliability*)

Pada dimensi keandalan (*reliability*) dapat diketahui bahwa terdapat dua item pernyataan yang mendapatkan prosentase nilai tertinggi yaitu file yang tersedia dapat diunduh dengan cepat dan kecocokan aplikasi dengan *browser* yang dimiliki pengguna. Kedua item pernyataan ini sama-sama mendapatkan prosentase skor sebesar 74,59% atau berada dalam kategori baik.

Item pernyataan ketersediaan aplikasi memperoleh prosentase sebesar 72,43% atau berada dalam kategori baik. Hal tersebut dikarenakan PPK SKPD merasa bahwa APEL BAJA 2016 dapat diakses kapanpun PPK SKPD membutuhkannya.

Item pernyataan mengenai keberhasilan layanan yang telah disediakan mendapatkan

prosentase yang cukup tinggi yaitu sebesar 73,51% atau berada pada kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa PPK SKPD berhasil memanfaatkan fasilitas yang berada di APEL BAJA 2016 pada permintaan pertama akses layanan.

Item pernyataan ketepatan waktu memperoleh prosentase skor sebesar 72,97% atau berada pada kategori baik. Dengan hasil tersebut membuktikan bahwa APEL BAJA 2016 selalu memberikan pelayanan yang tepat waktu.

Item pernyataan mengenai halaman *web* dapat diakses dengan cepat pada dimensi keandalan menduduki peringkat paling rendah dibandingkan dengan kelima item pernyataan lainnya. Prosentase yang diperoleh item pernyataan ini sebesar 71,35% atau berada pada kategori baik. Namun, item pernyataan ini menduduki posisi yang paling rendah diantara indikator lain di dimensi keandalan. Hal ini dikarenakan tidak semua PPK SKPD dapat mengakses APEL BAJA 2016 dengan cepat.

Melihat hasil rata-rata nilai prosentase dari indikator dimensi keandalan yaitu sebesar 73,24% , maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan APEL BAJA 2016 berdasarkan dimensi keandalan berada pada kategori baik. Dengan kategori tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh UPT P2BJ melalui APEL BAJA 2016 telah sesuai dengan kebutuhan PPK SKPD sebagai pengguna APEL BAJA 2016

D. Dukungan (*Citizen Support*)

Terdapat tiga indikator yang mempengaruhi dimensi ini, salah satunya adalah minat pegawai dalam memecahkan masalah yang dihadapi pengguna. Skor prosentase yang diperoleh item ini sebesar 78,92% atau berada pada kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai UPT P2BJ memiliki respon yang baik ketika dihadapkan dengan permasalahan yang dialami pengguna APEL BAJA 2016.

Item pernyataan kecepatan pegawai dalam membalas pertanyaan pengguna memperoleh prosentase skor sebesar

76,22% atau berada pada kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai UPT P2BJ berdasarkan indikator ini sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Item pernyataan selanjutnya mengenai pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam menjawab pertanyaan pengguna pada dimensi dukungan memperoleh prosentase skor sebesar 77,29% atau berada pada kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai UPT P2BJ telah memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan oleh PPK SKPD.

Melihat hasil rata-rata nilai prosentase dari indikator dimensi dukungan (*citizen support*) yaitu sebesar 77,48% maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan berdasarkan dimensi ini berada pada kategori baik. Kategori baik ini menunjukkan bahwa mayoritas pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai UPT P2BJ telah sesuai dengan harapan PPK SKPD.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini dan data yang telah dikumpulkan, disertai dengan hasil analisis data yang dilakukan, akhirnya dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh Aplikasi Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (APEL BAJA 2016) berkualitas baik. Kesimpulan ini didasarkan pada data yang ada tentang kategori prosentase rata-rata dimensi kualitas pelayanan dalam model e-GovQual. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa nilai prosentase skor terendah dalam penelitian ini berasal dari dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 73,24% atau dapat dikategorikan baik. Indikator hasil data prosentase terendah pada dimensi ini berkaitan dengan halaman *web* dapat diakses dengan cepat. Sementara skor prosentase tertinggi diperoleh dimensi kepercayaan (*trust*) sebesar 80,72% atau dapat dikategorikan baik. Dimensi ini berhubungan dengan keamanan dalam menggunakan *username* dan *password*, penggunaan data, dan data disimpan dengan

aman. Kemudian diikuti dengan dua dimensi lain yang mendapat kategori yang sama. Masing-masing dimensi tersebut adalah dimensi dukungan (*citizen support*) memperoleh prosentase 77,48% dan dimensi efisiensi (*efficiency*) yang memperoleh prosentase 74,87%. Kedua dimensi ini masuk kedalam kategori baik.

Berdasarkan perhitungan nilai prosentase skor diperoleh prosentase rata-rata kualitas layanan sebesar 76,58% atau berada pada kategori baik, yang artinya layanan aplikasi APEL BAJA 2016 di UPT P2BJ telah memiliki kualitas yang baik sebagai aplikasi penunjang pengadaan barang/jasa di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Kualitas Aplikasi Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (APEL BAJA 2016) di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (UPT P2BJ) Provinsi Jawa Timur”, maka dalam hal ini alangkah baiknya peneliti memberikan saran perbaikan sebagai berikut :

- a) Berdasarkan dimensi efisiensi (*efficiency*), untuk lebih meningkatkan dan memperhatikan informasi bantuan dalam mengisi *form*. UPT P2BJ dapat memberikan informasi bantuan tentang tata cara pengisian form di APEL BAJA 2016 dengan lebih lengkap lagi agar PPK SKPD dapat mengisi *form* tersebut dengan baik dan benar, tanpa adanya kesalahan yang hanya akan menambah waktu yang diperlukan untuk mengajukan paket pengadaan barang/jasa.
- b) Berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), UPT P2BJ diharapkan melakukan analisis yang lebih mendalam terkait faktor yang paling mempengaruhi kecepatan akses ke web APEL BAJA 2016. Hal ini dikarenakan indikator ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti komputer yang digunakan oleh pengguna aplikasi, server utama aplikasi, kecepatan akses aplikasi, banyaknya pengguna yang mengakses suatu aplikasi pada waktu yang bersamaan dan jarak antara server aplikasi

dengan *client* (komputer yang digunakan oleh pengguna aplikasi).

UPT P2BJ juga diharapkan memberikan tambahan fasilitas berupa kolom komentar di APEL BAJA 2016 2016. Tidak adanya kolom komentar menyebabkan komunikasi dua arah antara pokja dan PPK SKPD tidak dapat dilakukan. Oleh karena itu, hendaknya UPT P2BJ menambah fasilitas komentar sebagai media komunikasi yang mudah digunakan oleh PPK SKPD.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bryslan, Alexandria & Curry, Adrienne. 2001. "Service improvements in public services using Servqual", *Managin Service Quality*, Vol. 11 (6), pp. 389-401
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Holle, Erick S. 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government : Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*, (Online), Vol.17 No.3, (<http://www.ejournal.unpatti.ac.id>, diunduh pada 23 Oktober 2015)
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *E-Government : Strategi pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Papadomichelaki, Xenia & Gregoris Mentzas. 2012. "E-GovQual : A multiple-scale for Assessing e-Governmen Service Quality". *Journal Government Information Quartely*, (Online), 29: hal. 98-109, (<http://imu.ntua.gr/sites/default/files/biblio/Papers/e-govqual-a-multiple-item-scale-for-assessing-e-government-service-quality.pdf>, diunduh pada 14 November 2015)
- Qutaishat, Fadi Taher. 2013. *Users'Perceptions Towards website Quality and its Effect on Intention to Use E-government Service in Jordan*. *Internasional Business Research*, (Online), Vol 6 No.1: hal. 97-105, (<http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/22895/14729>, diunduh pada 18 November 2015)
- Susila, Adi. 2012. "Mencermati RUU Pengadaan Barang & Jasa Pemerintah". *Jurnal AKP*, (Online), Vol. 1 No. 1: hal. 39-54, (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=19441&val=1229>, diunduh pada 26 November 2015)
- Sopian, Abu. 2012. *Strategi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah*, (Online), (<http://www.bppk.depkeu.go.id>, diakses pada 22 Oktober 2015).
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sundari, Made Nopy Diah. 2014. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUP Sanglah Denpasar Dari Perspektif Pelanggan Internal dan Eksternal*. Tesis tidak diterbitkan. Denpasar: Program Pasca Sarjana Universitas Udayana

Sumber Dokumen

UPT P2BJ. 2015. *Standar Operasional Prosedur & Standar Pelayanan UPT P2BJ*. Surabaya: Badan Penanaman Modal Provinsi Jawa Timur.

Sumber lainnya

Bank Indonesia. 14 November 2014. *Kajian Ekonomi Regional Provinsi Jawa Timur Triwulan III-Tahun 2014*. Surabaya. (Online), (www.bi.go.id, diakses pada 28 Februari 2016)

<http://pantau-pengadaan.org/files/Need%20Assessment%20Report.pdf>, diakses pada 22 Oktober 2015)

<http://www.kemenkeu.go.id/wide/apbn2015>, diakses pada 21 Oktober 2015

JPPN news. 30 Desember 2014. *Maret 2015 Proses Lelang Harus Selesai*. (Online), (<http://www.jpnn.com/read/2014/12/30/278430/Maret-2015-Proses-Lelang-Harus-Selesai> , diakses pada 21 Oktober 2015)

Kompas. 2 Oktober 2015. *Penyerapan Anggaran di Daerah hingga September Baru 50 Persen*. (Online), (<http://nasional.kompas.com/read/2015/10/02/21000531/Penyerapan.Anggaran.di.Daerah.hingga.September.Baru.50.Persen> , Diakses 22 Oktober 2015)