

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan transparansi publik adalah dengan Inpres nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Pengembangan *e-government* merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Selain permasalahan rendahnya pelayanan publik pada instansi pemerintahan, kegiatan pengadaan barang dan jasa pada sektor publik masih mempunyai banyak masalah baik itu prosedur maupun hasilnya. Prinsip dasar pengadaan barang dan jasa yang sesuai dengan Pedoman Pelaksanaan

Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah tahun 2003 yaitu efisien, efektif, terbuka dan bersaing, transparan, adil, dan akuntabel, masih menyisakan berbagai kasus korupsi yang banyak ditemukan (www.kpk.go.id, 2009). Pengadaan barang/jasa yang dilakukan bersifat umum dari pengadaan barang seperti pengadaan fasilitas gedung pada suatu instansi hingga pengadaan jasa seperti jasa konsultan. Selama ini pengadaan barang atau jasa dilakukan dengan langsung mempertemukan pihak – pihak yang terkait seperti penyedia barang atau jasa dan pengguna barang atau jasa, proses yang dilakukan secara fisik ini memiliki beberapa kelebihan dan kelemahan.

Kelebihan yang didapat yaitu para pengguna dan penyedia barang atau jasa bertemu secara langsung dan melakukan tahap – tahap pengadaan barang atau

jasa secara bersama – sama. Tetapi kelemahan dari tahap – tahap pelaksanaan pengadaan barang atau jasa konvensional ini banyak merugikan seperti mudah terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), selain itu dalam pengadaan barang/ jasa secara konvensional membutuhkan waktu yang sangat lama jika ada banyak penyedia barang/ jasa yang mengikuti pelelangan.

Pada pelaksanaanya *e-Procurement* dilaksanakan dengan meminimalkan pertemuan antara panitia dengan pihak penyedia jasa dengan tujuan agar terjadi persaingan sehat. Hal ini dapat dilihat pada keseluruhan proses pelelangan yang dilakukan secara elektronik yang dimulai dari pengumuman pelelangan, *download* dokumen pemilihan dan kualifikasi, penjelasan dokumen lelang, *upload* dokumen penawaran (dokumen penawaran harga, administrasi dan teknis) serta dokumen kualifikasi, evaluasi penawaran, evaluasi dokumen kualifikasi dan pembuktian kualifikasi, *upload* berita acara pelelangan, penetapan pemenang, pengumuman pemenang, masa sanggah hasil lelang, surat penunjukan penyedia barang/ jasa dan penandatanganan kontrak.

Pemerintah Provinsi NTT, sebagai salah satu instansi pemerintah daerah yang sudah melaksanakan sistem pengadaan barang melalui *e-Procurement*, Meskipun pelaksanaan *e-Procurement* di Provinsi NTT baru beberapa tahun diberlakukan. Merujuk pada amanat beberapa regulasi dibidang pengadaan barang/ jasa tersebut, maka Pemerintah Provinsi NTT mulai mengambil langkah-langkah kebijakan penataan yang mengarah pada perubahan sistem dan tatakelola layanan pengadaan barang/ jasa di daerah dengan membentuk LPSE dan ULP.

Pada awal pembentukannya, keberadaan kedua unit tersebut masih bersifat *ad-hoc* dan dilekatkan sebagai tugas tambahan melekat pada struktur Biro Administrasi Pembangunan Setda Prov. NTT dengan susunan struktur organisasi terdiri dari Kepala LPSE dan ULP yang masing-masing dijabat oleh Pejabat eselon III atau Kabag dan Sekretaris LPSE dan ULP masing-masing dijabat oleh pejabat eselon IV dan dilengkapi dengan staf teknis. Sedangkan keberadaan anggota Pokja ULP Provinsi NTT masih tersebar pada masing-masing SKPD atau OPD di lingkup Pemerintah Prov. NTT.

Berdirinya Biro Pengadaan Barang dan Jasa merupakan suatu sejarah baru untuk Pemerintah Provinsi NTT Tahun 2017. Pada tahun 2016, Biro Pengadaan Barang dan Jasa masih dalam Biro Administrasi Pembangunan. Dikarenakan masih barunya pelaksanaan pengadaan barang/ jasa secara elektronik di Provinsi NTT, Kota Kupang terdapat beberapa keluhan terhadap pelaksanaan *e-Procurement* di Provinsi NTT. Jumlah pengguna jasa Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik, 2017-2018

No.	Tahun	Jumlah Pengguna Jasa Layanan LPSE
1.	2017	107 Pengguna LPSE
2.	2018	144 Pengguna LPSE

Sumber : Layanan Pengguna LPSE 2019

Tabel 1.1 di atas menjelaskan Jumlah pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat

Daerah Provinsi NTT dari Tahun 2017-2018. Tingkat kepuasan yang di alami oleh pengguna jasa menjadi alat ukur bagaimana Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT.

Dari uraian diatas, Penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan maka perumusan masalah penelitian adalah:

1. Bagaimana gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT ?
2. Apakah Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT ?
3. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT ?

4. Apakah faktor emosional berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT ?
5. Apakah Harga berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT ?
6. Apakah Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas produk, secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan, secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik

(LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT.

4. Untuk mengetahui pengaruh Faktor emosional, secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT.
5. Untuk mengetahui pengaruh Harga, secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT.
6. Untuk mengetahui pengaruh Biaya dan Kemudahan, secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat Kepuasan pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dalam Pelaksanaan Lelang Barang/ Jasa pada Biro Pengadaan Barang/ Jasa Sekretariat Daerah NTT.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat yang diharapkan bagi penulis dan pembaca, antara lain:

1. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Universitas Khatolik Widya Mandira Swasta Kupang sekaligus penelitian ini menjadi bahan perbandingan antara teori dan praktek dilapangan melalui data yang penulis peroleh.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pemikiran bagi pihak-pihak atau pembaca yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian yang lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat secara langsung dari hasil penelitian, yaitu :

1. Bagi pemegang kebijakan, dalam hal ini pemerintah Prov.NTT, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengevaluasi kebijakan pengadaan barang/ jasa elektronik.
2. Sebagai masukan bagi LPSE dan ULP Prov.NTT, guna melakukan perbaikan dan pengembangan *e-procurement* ke depan.
3. Memberikan sumbangan ilmiah bagi perkembangan *e-procurement* dalam pengadaan barang dan jasa.