



**UNIVERSITAS PERTAHANAN INDONESIA**

**IMPLEMENTASI *E-PROCUREMENT* DALAM RANGKA  
PENINGKATAN KUALITAS PENGADAAN  
BARANG DAN JASA DI DISFASLANAL**

**TESIS**

**FEBRI YAKOB PARUNTU T.  
NPM: 120150108011**

**FAKULTAS STRATEGI PERTAHANAN  
PRODI STRATEGI PERTAHANAN LAUT**

**BOGOR  
APRIL 2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Proposal Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Febri Yakob Paruntu T.  
Program Studi : Strategi Pertahanan Laut  
Judul Proposal Tesis : Implementasi *E-Procurement* Dalam Rangka  
Peningkatan Kualitas Pengadaan  
Barang Dan Jasa Di Disfaslanal

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Terapan dalam bidang Ilmu Pertahanan pada Program Studi Strategi Pertahanan Laut, Fakultas Strategi Pertahanan, Universitas Pertahanan Indonesia.

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Laksamana Muda TNI (Purn) Dr. Dadang S. Wirasuta, S.E., S.Pi., S.H., M.M., M.B.A (.....)

Pembimbing II : Kolonel Laut (T) Dohar Sianturi, S.T., M.B.A (.....)

Penguji I : Kolonel Caj Dr. Mardi Siswoyo, S.SOS., M.M (.....)

Penguji II : Kolonel Caj Dr. Thomas Gabriel J. M.Si (.....)

Penguji III : Kolonel Laut (E) Beni Rudiawan., S.E., M.Si (.....)

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : Agustus 2017

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya atau bagian karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan jenjang apapun di suatu perguruan tinggi; dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat istilah, frasa, kalimat, paragraf, subbab, atau bab dari karya yang pernah ditulis atau diterbitkan, kecuali yang secara tertulis diujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa terdapat plagiat dalam tesis ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Bogor, April 2017

Febri Yakob Paruntu

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Pertahanan Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febri Yakob Paruntu  
NIM : 120150108011  
Program Studi : Strategi Pertahanan Laut  
Fakultas : Strategi Pertahanan  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pertahanan Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free right*)** atas karya saya yang berjudul:

“Implementasi *E-Procurement* Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pengadaan Barang Dan Jasa di Disfaslanal”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini, Universitas Pertahanan Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan Tugas Akhir saya selama masih tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta/Karya dari tesis ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan kesadaran penuh tanpa paksaan dari pihak manapun.

Bogor, April 2017

Febri Yakob Paruntu

Tesis ini juga merupakan bentuk sumbang pikir penulis kepada Pimpinan TNI Angkatan Laut, pemikiran berupa implementasi model *electronic-procurement* di lingkungan TNI Angkatan Laut guna menjalankan amanat Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 beserta perubahannya Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terimakasih

Bogor, April 2017

Febri Yakob Paruntu

## ABSTRAK

Nama : Febri Yakob Paruntu  
Program Studi : Strategi Pertahanan Laut  
Judul : Implementasi E-Procurement Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pengadaan Barang dan Jasa di Disfaslanal

Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (LPSE) TNI-AL merupakan unit kerja pengelola sistem pengadaan barang dan jasa secara elektronik di lingkungan TNI-AL, yang berkedudukan di bawah Infolahta. Tujuan penelitian adalah (1) Untuk mengetahui bagaimana gambaran implementasi *e-procurement* di Disfaslanal. (2) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam implementasi *e-procurement* di Disfaslanal. (3) Untuk mengetahui bagaimana implementasi *e-procurement* dapat meningkatkan kualitas pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal.

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan analisis deskriptif. Narasumber terdiri dari kepala LPSE, kepala dan staf bidang analisa sistem informasi, kepala dan staf bidang pelatihan dan sosialisasi, kepala dan staf bidang registrasi dan verifikasi, kepala dan staf bidang layanan pengguna, kepala dan staf unit kerja di lingkungan TNI AL, serta pemilik dan staf perusahaan *supplier* inti. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Proses analisis data mengikuti metode Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Penerapan *e-procurement* di Disfaslanal telah berjalan dengan baik sesuai Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010. (2) Kendala yang dikeluhkan oleh unit kerja pengguna SPSE lebih pada ketersediaan personel yang menangani *monitoring* tahapan *e-procurement* yang dirasa masih kurang. (3) Penerapan *e-procurement* di Disfaslanal telah membawa peningkatan kualitas layanan pengadaan barang dan jasa baik terhadap unit kerja di lingkungan TNI AL maupun terhadap para pemasok barang dan jasa.

Kata kunci: penerapan e-procurement, LPSE, kualitas layanan pengadaan barang dan jasa

## **ABSTRACT**

Name : Febri Yakob Paruntu  
Study Program : Sea Defense Strategy  
Title : *The Implementation of E-Procurement to Improve the Quality of goods and services Procurement at Disfaslanal*

*Electronic Procurement Service (LPSE) TNI-AL is a business unit managing procurement of goods and services electronically in the TNI-AL, which is located under Infolahtha. The purpose of this research is (1) To know how is the implementation of e-procurement in Disfaslanal. (2) To determine the factors that become an obstacle to implementation of e-procurement in Disfaslanal. (3) To know how the implementation of e-procurement can improve the quality of procurement of goods and services in Disfaslanal.*

*In this study the research method used is qualitative with descriptive analysis. Resource composed of the head of LPSE, head and staff responsible for analysis of information systems, head and staff of training and socialization, head and staff of registration and verification, head and staff of field service users, head and staff of work units in the Navy, as well as owners and core supplier company staff. The data collection is done by in-depth interviews. The process of data analysis followed the method of Miles and Huberman.*

*The results showed that (1) Implementation of e-procurement in Disfaslanal has been going well according the Presidential Decree No. 54 of 2010. (2) Obstacle complained of by the work unit SPSE users is more on the availability of personnel in charge of monitoring the stages of e-procurement that it is still less. (3) The implementation of e-procurement in Disfaslanal has brought increased quality of service procurement of goods and services both to the working units within the Navy as well as to suppliers of goods and services.*

*Keywords: implementation of e-procurement, LPSE, quality of service procurement*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR SINGKATAN.....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Signifikansi Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup dan Gambaran Desain Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1 Pengadaan Barang dan Jasa .....	8
2.1.2 <i>E-Procurement</i> .....	11
2.1.3 LPSE disfaslanal .....	18
2.1.4 Kualitas Layanan Jasa .....	20
2.1.5 <i>Good Governance</i> .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Kerangka Pemikiran .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian .....	33
3.2 Sumber informasi .....	35
3.3 Instrumen Penelitian .....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5 Pengujian Keabsahan dan Keandalan Data .....	38
3.6 Teknik Analisis Data .....	38
3.7 Jadwal Penelitian .....	40

BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian ..... 41
4.1.1	Disfaslanal ..... 41
4.1.2	SPSE Disfaslanal ..... 42
4.1.2.1	<i>E-Tendering</i> ..... 43
4.1.2.2	Katalog Elektronik (E-Katalog) dalam <i>E-Purchasing</i> 46
4.2	Analisis dan Interpretasi Hasil ..... 49
4.2.1	Implementasi <i>E-Procurement</i> di Disfaslanal ..... 49
4.2.2	Kendala Implementasi <i>E-Procurement</i> di Disfaslanal ..... 53
4.2.3	Implementasi <i>E-Procurement</i> dan Peningkatan kualitas layanan pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal ..... 58
4.3	Pembahasan ..... 60
4.3.1	Implementasi <i>E-Procurement</i> di Disfaslanal ..... 60
4.3.2	Kendala Implementasi E-Procurement di Disfaslanal ..... 61
4.3.3	Implementasi E-Procurement dan Peningkatan kualitas layanan pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal ..... 62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan ..... 64
5.2	Saran ..... 65
DAFTAR PUSTAKA ..... 67	
LAMPIRAN	
1.	Pedoman Wawancara ..... 71
2.	Transkrip Hasil Wawancara ..... 74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus Pengadaan Barang dan Jasa .....	10
Gambar 2.2 Ruang Lingkup LPSE .....	20
Gambar 2.3 Sistem <i>Total Quality Service</i> .....	23
Gambar 4.1 Keterhubungan antar pihak terkait PBJ .....	42
Gambar 4.2 Tampilan LPSE TNI Angkatan Laut .....	44
Gambar 4.3 Diagram Alur Proses <i>E-Tendering</i> .....	45
Gambar 4.4 Tampilan Katalog Elektronik LKPP .....	47
Gambar 4.5 Diagram Alur Proses <i>E-Purchasing</i> .....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Sistem Pengadaan Barang Dan Jasa .....	15
Tabel 3.1 Rencana Jadwal Penelitian .....	40
Tabel 4.1 Perbedaan <i>E-Purchasing</i> , Pangadaan Langsung Dan Penunjukan Langsung .....	49

## DAFTAR SINGKATAN

APBD	Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
LPSE	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik
K/L/D/I	Kementerian/Lemabaga/Satuan Perangkat Daerah/Institusi Lainnya
ULP	Unit Layanan Pengadaan
PERKASAL	Peraturan Kepala Staf TNI Angkatan Laut
SPSE	Sistim Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik
Disfaslanal	Dinas Fasilitas dan Pangkalan TNI Angkatan Laut
SPPBJ	Surat Penunjukan Pengadaan Barang dan Jasa
Disinfohtahtal	Dinas Informasi dan Pengolahan Data TNI Angkatan Laut
MEF	Minimum Essential Force
LKPP	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Munculnya internet sebagai alat bisnis menjadikannya sebagai sebuah media perubahan yang besar dalam operasional dan kedudukan organisasi pengadaan. Pada kenyataannya teknologi informasi telah merubah secara total bagaimana organisasi dan pemerintahan beroperasi. (Nelson et.al.,2001). Internet juga membuka pikiran bahwa sebagian besar biaya operasional merupakan uang yang dibelanjakan untuk membeli berbagai produk dan jasa. Dalam rangka mengurangi biaya total yang dikeluarkan dalam proses pembelian, teknologi internet digunakan dan pengadaan secara elektronik (*e-Procurement*) akhir-akhir ini menjadi terkenal dan diterapkan oleh badan-badan Pemerintah maupun Perusahaan komersial. Meskipun kemungkinan terjadinya peningkatan nampaknya masih harus dibuktikan lebih jauh, baik sektor swasta maupun sektor publik tetap yakin untuk mengadopsi teknologi elektronik tersebut. (Zheng, et al. 2004)

Teknologi elektronik termasuk *e-Procurement* sudah menjadi revolusi bisnis. Pertumbuhan keinginan untuk mengadopsi *e-Procurement* oleh perusahaan swasta maupun sektor publik telah meningkat pada dasawarsa terakhir. Meskipun peningkatan pertumbuhan keinginan ini disertai dengan kehati-hatian karena *e-Procurement* merupakan fenomena baru, (Koorn, et al. 2001) tidak diragukan lagi bahwa pemanfaatan internet dalam *e-Procurement* menyediakan beberapa keuntungan dibandingkan cara pengadaan yang konvensional. Sebagai contoh pertukaran data secara elektronik telah menyediakan transaksi pembelian otomatis antara pembeli dan pemasok sejak pertama kali *e-Procurement* diterapkan pada tahun 1960-an, diikuti *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada tahun 1970, dan munculnya penggunaan *e-Commerce* pada tahun 1980. Kemajuan ini dilanjutkan dengan munculnya

penggunaan aplikasi universal World Wide Web pada tahun 1990. (*Office of Government Commerce, 2002*)

Menurut laporan *Epiq Technologies* (2010), adopsi teknologi *e-Procurement* dalam sebuah organisasi memungkinkan perusahaan mengorganisasikan interaksi dengan sebagian besar pemasok utama. Alat monitoring yang *built-in* dalam *e-Procurement* membantu mengendalikan biaya, memastikan kinerja pemasok dan memelihara komunikasi secara terbuka dengan pemasok utama selama proses bisnis berlangsung. Kelebihan penggunaan *e-Procurement* antara lain: (1) Layanan lebih cepat dikarenakan peserta lelang tidak memerlukan waktu untuk mengadakan perjalanan ke tempat pengadaan barang dan jasa dilaksanakan dan tidak perlu melakukan birokrasi yang sering menghabiskan banyak waktu. (2) Transparansi, akuntabel, efektif dan efisien karena dapat diakses siapa saja. (3) Salah satu upaya mempersiapkan para penyedia jasa nasional untuk menghadapi tantangan dan perkembangan global. Sedangkan beberapa kekurangan *e-Procurement* antara lain: (1) Dari segi peraturan belum adanya peraturan yang lebih rinci tentang pengaturan tanda tangan digital; besaran file dokumen yang diunggah atau diupload; dan standar file dokumen elektronik yang belum ada. (2) Dari segi sumberdaya manusia baik internal dan eksternal banyak yang masih belum memahami pelaksanaan pengadaan barang dan jasa secara elektronik. (3) Dari segi perangkat keras dan infrastruktur jaringan internet yang masih belum mendukung pelaksanaan pengadaan barang dan jasa secara elektronik, karena kecepatan mengakses ke sistem masih lambat.

Sistem *e-Procurement* memungkinkan pihak manajemen mendapatkan konfirmasi harga dan perjanjian untuk memperoleh informasi terakhir mengenai perubahan harga yang kompetitif. *E-Procurement* membantu proses pembuatan keputusan karena menyimpan informasi yang relevan yang dibutuhkan secara rapi terorganisasi dan kekinian (*up to date*).

Perkembangan teknologi yang ada saat ini di Indonesia turut menyebabkan perkembangan dalam berbagai bidang lainnya. Sistem informasi turut berkembang, tak terkecuali dalam lingkungan pemerintahan. Dalam lingkungan pemerintahan, telah dibangun sistem *e-Government*. *E-Government* merupakan penerapan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi, layanan, atau hal-hal lain yang berkaitan dengan pemerintah. Melalui *e-Government*, aktivitas pemerintahan dan pelayanan kepada publik menjadi lebih baik melalui penggunaan internet. Salah satu contoh penerapan *e-Government* di Indonesia adalah melalui *e-Procurement*. *E-Procurement* telah diterapkan dalam pemerintahan dimana proses pengadaan barang dan jasa dalam lingkup pemerintah menggunakan perangkat teknologi informasi dan komunikasi dalam tiap proses dan langkahnya. *E-Government* diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001. Sedangkan sistem *e-Procurement* sendiri mulai digunakan sejak pelaksanaan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) pada tahun 2004 dimana keterbukaan (transparansi), keadilan, efektivitas dan efisiensi menjadi unsur utama dalam mewujudkan *Good Governance* dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (LPSE) menurut Perpres 54 tahun 2010 pasal 1 ayat 38 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 atau jasa secara elektronik serta memfasilitasi ULP (Unit Layanan Pengadaan) dalam melaksanakan pengadaan barang atau jasa secara elektronik.

Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (LPSE) TNI-AL merupakan unit kerja pengelola sistem pengadaan barang dan jasa secara elektronik di lingkungan TNI-AL, yang berkedudukan di bawah Infolahta. Fungsi LPSE berdasarkan PERKASAL Nomor 1 Tahun 2013 adalah:

1. Penyusunan program kegiatan, ketatausahaan, evaluasi dan pelaporan pengelolaan pengadaan barang/jasa secara elektronik di lingkungan TNI Angkatan Laut;
2. Pengelolaan sistem informasi pengadaan barang dan jasa secara elektronik (SPSE) dan infrastrukturnya;
3. Pelaksanaan registrasi dan verifikasi pengguna SPSE; dan
4. Pelaksanaan pelayanan pelatihan dan dukungan teknis pengoperasian SPSE.

Uraian tersebut diatas menyiratkan bahwa penerapan LPSE di lingkungan TNI-AL adalah untuk mewujudkan *Good Governance* dalam pengadaan barang dan jasa dimana keterbukaan (transparansi), keadilan, efektivitas dan efisiensi menjadi unsur utama.

Bentuk tindak korupsi yang ditemukan dalam patologi pengadaan barang dan jasa, yaitu meliputi *mark-up* harga, perbuatan curang, pemberian suap, penggelapan, pengadaan fiktif, pemberian komisi, pemerasan, penyalahgunaan wewenang, bisnis orang dalam, nepotisme dan pemalsuan. Modus operandi korupsi dalam proses pengadaan barang dan jasa terutama adalah *mark-up* dimana *supplier* bermain mematok harga tertinggi walaupun barangnya bukan lagi barang baru (Ardisasmita, 2006)

Penerapan LPSE diharapkan dapat mengurangi praktik tindak korupsi yang ditemukan dalam patologi pengadaan barang dan jasa; atau dengan perkataan lain penerapan LPSE diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengadaan barang dan jasa. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengajukan topik bahasan penelitian dengan judul IMPLEMENTASI *E-PROCUREMENT* DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PENGADAAN BARANG DAN JASA DI DISFASLANAL.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Hasil asesmen pendahuluan pada unit kerja di lingkungan Disfaslanal serta beberapa pemasok barang dan jasa diperoleh informasi:

1. Pemasok seringkali lupa dengan *password* sehingga membutuhkan ekstra waktu dan proses untuk mendapatkannya kembali.
2. Pada beberapa kasus pemasok merasa kesulitan mengunggah penawarannya disebabkan beban jaringan yang padat.
3. Pelayanan LPSE dalam menindak lanjuti keluhan, kebutuhan informasi dan penawaran pemasok kurang maksimal disebabkan rotasi jabatan dan kekurangan tenaga pelaksana.
4. Terdapat rasa kurang nyaman dan aman dari pemasok saat memanfaatkan unit komputer yang berada di ruang pemasok.
5. Pemasok masih terbiasa dengan pengadaan barang konvensional sehingga memasukkan dokumen secara langsung ke LPSE dirasakan lebih memuaskan dibandingkan dengan memasukkan dokumen secara *online*.

Berdasarkan identifikasi masalah di Disfaslanal tersebut diatas, dapat dirumuskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi *e-procurement* dapat meningkatkan kualitas layanan pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam implementasi *e-procurement* di Disfaslanal?

### **1.3 Tujuan dan Signifikansi Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi *e-procurement* dapat meningkatkan kualitas pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam implementasi *e-procurement* di Disfaslanal.

#### **1.3.2 Signifikansi Penelitian**

Penelitian ini merupakan pembuktian secara empiris peran *e-procurement* dalam meningkatkan kualitas pengadaan barang dan jasa di lingkungan TNI AL.

#### **1.4 Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pemahaman, sehingga dapat memberikan manfaat pada kesatuan pemahaman dalam meningkatkan kualitas pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal.
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pimpinan TNI AL yang berkompeten dalam membuat keputusan proses pengadaan barang dan jasa secara elektronik.

#### **1.5 Ruang Lingkup dan Gambaran Desain Penelitian**

Lingkup penelitian dibatasi pada implementasi operasional layanan pengadaan barang dan jasa secara *online* melalui LPSE di lingkungan TNI AL, dengan lokasi obyek penelitian di Jakarta. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif menggunakan analisis deskriptif. Narasumber dipilih secara *purposive* terdiri dari unit-unit kerja di Disfaslanal dan para pemasok produk/jasa di Jakarta.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini ditulis dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **BAB I Pendahuluan**

Pada Bab I diuraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II Tinjauan pustaka, Kerangka pemikiran, dan Hipotesis**

Pada Bab II dijelaskan tentang penjabaran teori yang digunakan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### BAB III Metode Penelitian

Pada Bab III diuraikan tentang desain penelitian, sumber data/subyek/obyek penelitian, teknis pengumpulan data, teknis analisis data, prosedur penelitian, definisi operasional, dan rencana jadwal penelitian.

### Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab IV berisi uraian tentang data penelitian (gambaran sebaran data/subyek penelitian), analisis data (interpretasi hasil penelitian), dan pembahasan.

### Bab V Simpulan dan Saran

Pada bab V diuraikan mengenai simpulan dan saran penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Pengadaan Barang dan Jasa**

Pengadaan barang dan jasa banyak dilakukan oleh instansi pemerintah maupun sektor swasta. Kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh barang dan jasa oleh suatu instansi/lembaga yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai dengan diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa tersebut. Berikut adalah beberapa definisi mengenai pengadaan barang dan jasa.

Menurut Yahya dkk, (2012), pengadaan barang dan jasa berarti tawaran untuk mengajukan harga dan memborong pekerjaan atas penyediaan barang/jasa.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010, pengadaan barang dan jasa merupakan kegiatan untuk memperoleh barang atau jasa oleh Kementerian / Lembaga / Satuan Kerja Perangkat Daerah / Institusi lainnya yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang/jasa.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2012, pengadaan barang dan jasa pemerintah yang selanjutnya disebut dengan Pengadaan Barang/Jasa adalah kegiatan untuk memperoleh Barang / Jasa oleh Kementerian / Lembaga / Satuan Kerja Perangkat Daerah / Institusi yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang/jasa.

Dari pengertian yang ada, muncul pengertian bahwa terdapat dua pihak yang berkepentingan. Pihak pertama adalah instansi pemerintah, BUMN, atau sektor swasta yang mengadakan penawaran pengadaan barang dan jasa. Pihak kedua adalah personal maupun perusahaan kontraktor yang menawarkan diri untuk memenuhi permintaan akan barang dan jasa tersebut. (Yahya dkk, 2012) Sehingga dapat disimpulkan

bahwa pengadaan barang dan jasa merupakan salah satu tahapan siklus operasional organisasi yang diperlukan oleh instansi pemerintah yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa antara dua pihak sesuai dengan perjanjian atau kontrak.

Perpres Nomor 70 tahun 2012 menyebutkan jenis-jenis pengadaan barang dan jasa yang dilakukan untuk menentukan Penyedia Jasa dapat dikategorikan sebagai berikut ;

1. Pengadaan Barang/Jasa Umum

Adalah metode pemilihan Penyedia Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa lainnya untuk semua pekerjaan yang dapat diikuti oleh semua Penyedia Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Lainnya yang memenuhi syarat.

2. Pengadaan Barang/Jasa Terbatas

Adalah metode pemilihan Penyedia Barang/Pekerjaan Konstruksi dengan jumlah Penyedia yang mampu melaksanakan diyakini terbatas dan untuk pekerjaan yang kompleks.

3. Pemilihan Langsung

Metode pemilihan Penyedia Pekerjaan Konstruksi untuk pekerjaan yang bernilai paling tinggi Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

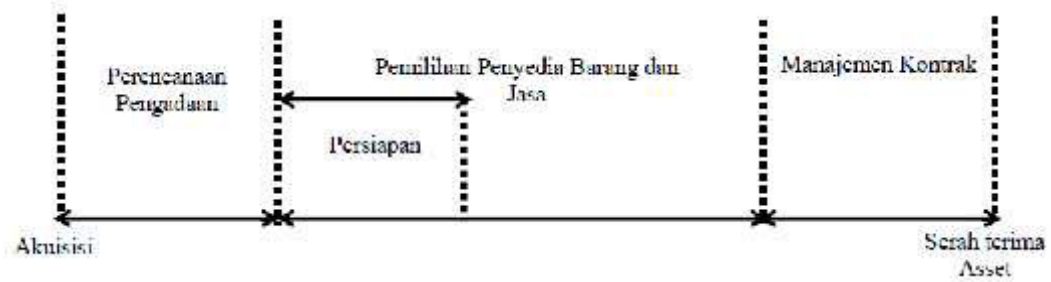
4. Pengadaan Langsung

Pengadaan Barang/Jasa langsung kepada Penyedia Barang/Jasa, tanpa melalui Pengadaan Barang/Jasa/Seleksi/Penunjukan Langsung.

5. Penunjukan Langsung

Metode pemilihan Penyedia Barang/Jasa dengan cara menunjuk langsung 1 (satu) Penyedia Barang/Jasa.

Siklus pengadaan barang/jasa adalah tata-urut proses pengadaan barang dan jasa yang dimulai dari identifikasi kebutuhan sampai penyerahan kepada yang berwenang.



Sumber: LKPP, 2016

Gambar 2.1 Siklus Pengadaan Barang dan Jasa

Dari gambar 2.1 dapat dijabarkan siklus pengadaan barang dan jasa sebagai berikut:

1. Tahap Perencanaan Pengadaan meliputi
  - a. Perencanaan umum pengadaan barang/jasa
  - b. Perencanaan paket dan biaya pengadaan barang/jasa
  - c. Perencanaan organisasi pengadaan barang/jasa
  - d. Perencanaan pelaksanaan pengadaan barang/jasa
2. Tahap Pemilihan Penyedia Barang/ Jasa meliputi
  - a. Perencanaan pemilihan penyedia
  - b. Penyusunan dokumen pemilihan penyedia dan HPS
  - c. Pengumuman
  - d. Pendaftaran dan pengambilan dokumen
  - e. Penjelasan
  - f. Pemasukan dan pembukaan dokumen penawaran
  - g. Evaluasi dokumen penawaran
  - h. Penetapan pemenang
  - i. Sanggahan
  - j. Penerbitan SPPBJ
  - k. Pembuatan kontrak
3. Tahap Manajemen Kontrak meliputi
  - a. Persiapan pelaksanaan kontrak
  - b. Pengelolaan program manajemen mutu/ resiko
  - c. Pengendalian kontrak
  - d. Penilaian prestasi
  - e. Pengelolaan jaminan

- f. Penyelesaian perselisihan
- g. Pengelolaan jaminan
- h. Penyelesaian perselisihan
- i. Penanganan kegagalan teknis
- j. Pengakhiran kontrak
- k. Penerimaan dan penyerahan
- l. Pelaporan

### **2.1.2 E-Procurement**

Beberapa ahli memiliki pemahaman yang 11ias11m sama mengenai *e-procurement*. Croom dan Jones (2007) menjelaskan bahwa *e-procurement* merujuk pada penggunaan penggabungan 11ias11m teknologi informasi untuk fungsi pengadaan, meliputi pencarian sumber daya, negosiasi, pemesanan, dan pembelian. Selain itu Tatsis et al., (2006) juga mendefinisikan *e-procurement* sebagai penggabungan manajemen, otomatisasi, dan optimisasi dari suatu proses pengadaan organisasi dengan menggunakan 11ias11m elektronik berbasis web.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2012, pada pasal 37: Pengadaan barang dan jasa secara elektronik atau E-Procurement adalah Pengadaan barang /jasa yang dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

*E-Procurement* adalah suatu aplikasi untuk mengelola data pengadaan barang/jasa yang meliputi data pengadaan berbasis internet yang didesain untuk mencapai suatu proses pengadaan yang efektif, efisien dan terintegrasi (Purwanto, 2008).

*E-Procurement* merupakan pengadaan barang dan jasa yang dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. (Abidin, 2011)

Pengertian tersebut diatas menyiratkan bahwa *E-Procurement* adalah pengadaan barang dan jasa secara elektronik yang seluruh kegiatannya dilakukan secara *online* melalui *website*.

Penerapan *E-Procurement* sebagai 12ias12m pengadaan barang dan jasa memiliki beberapa prinsip. Sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010, prinsip-prinsip tersebut adalah:

1. Efisien, berarti pengadaan barang/jasa harus diusahakan dengan menggunakan dana dan daya yang minimum untuk mencapai kualitas dan sasaran dalam waktu yang ditetapkan atau menggunakan dana yang telah ditetapkan untuk mencapai hasil dan sasaran dengan kualitas yang maksimum.
2. Efektif, berarti pengadaan barang/jasa harus sesuai dengan kebutuhan dan sasaran yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat yang sebesar-besarnya.
3. Transparan, berarti semua ketentuan dan informasi mengenai pengadaan barang/jasa bersifat jelas dan dapat diketahui secara luas oleh penyedia barang/jasa yang berminat serta oleh masyarakat pada umumnya.
4. Terbuka, berarti pengadaan barang/jasa dapat diikuti oleh semua penyedia barang/jasa yang memenuhi persyaratan/12ias12m1212 tertentu berdasarkan ketentuan dan prosedur yang jelas.
5. Bersaing, berarti pengadaan barang/jasa harus dilakukan melalui persaingan yang sehat diantara sebanyak mungkin penyedia barang/jasa yang setara dan memenuhi persyaratan, sehingga dapat diperoleh barang/jasa yang ditawarkan secara kompetitif dan tidak ada intervensi yang mengganggu terciptanya mekanisme pasar dalam pengadaan barang/jasa.
6. Adil/tidak diskriminatif, berarti memberikan perlakuan yang sama bagi semua calon penyedia barang/jasa dan tidak mengarah untuk member keuntungan kepada pihak tertentu, dengan tetap memperhatikan kepentingan nasional.
7. Akuntabel, berarti harus sesuai dengan aturan dan ketentuan yang terkait dengan pengadaan barang/jasa sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

Secara umum tujuan dari diterapkannya *e-procurement* yaitu untuk menciptakan transparansi, efisiensi dan efektifitas serta akuntabilitas dalam pengadaan barang dan jasa melalui media elektronik antara pengguna jasa dan penyedia jasa. Demin (2002) menambahkan mengenai tujuan *e-procurement* yaitu untuk memperbaiki tingkat layanan kepada para users, dan mengembangkan sebuah pendekatan pengadaan yang lebih terintegrasi melalui rantai suplai perusahaan tersebut, serta untuk mengefektifkan penggunaan sumber daya manusia dalam proses pengadaan.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik bertujuan untuk:

1. Perwujudan *Good Governance* yang menjadi tugas pemerintahan
2. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
3. Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat
4. Memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan
5. Mendukung proses monitoring dan audit
6. Memenuhi kebutuhan akses informasi yang *real time*

Dengan adanya *E-Procurement* diharapkan potensi terjadinya kecurangan pada proses pengadaan barang dan jasa pemerintah dapat diminimalisir. *E-Procurement* dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada pengadaan barang dan jasa umum, mengurangi biaya, menaikkan kompetisi, untuk menjamin persamaan kesempatan dan perlakuan. Secara umum, tujuannya adalah menjamin integritas, kepercayaan masyarakat, dan transparansi dalam prosedur pengadaan barang/jasa umum. Jadi *E-Procurement* dapat dipergunakan sebagai alat 13ias13m13 dalam suatu proses pengadaan barang dan jasa.

Manfaat *E-Procurement* dibagi menjadi 2, kategori yaitu: efisien dan efektifitas. Efisiensi *E-Procurement* mencakup biaya yang rendah, mempercepat waktu dalam proses *procurement*, mengontrol proses pembelian dengan lebih baik, menyajikan laporan informasi, dan pengintegrasian fungsi-fungsi *procurement* sebagai kunci pada *system back-office*. Sedangkan efektivitas *E-Procurement* yaitu meningkatkan

14ias14m14 pada rantai nilai, pengelolaan data penting yang baik, dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dalam proses pembelian pada organisasi. (Abidin, 2011)

Manfaat adanya E-Procurement bukan hanya untuk instansi maupun pengembang 14ias14m itu sendiri melainkan juga bagi para penyedia barang dan jasa serta masyarakat umum yang hendak mengetahui proses pengadaan barang dan jasa pada pemerintah yang dapat diakses secara terbuka. Dengan *E-Procurement*, instansi penyelenggara pengadaan mendapatkan harga penawaran yang lebih banyak dan proses administrasi lebih sederhana, sedangkan bagi para penyedia barang dan jasa dapat memperluas peluang usaha, menciptakan persaingan usaha yang sehat, membuka kesempatan pelaku usaha secara terbuka bagi siapapun dan mengurangi biaya administrasi. (Nightisaba dkk, 2009)

Teo et al., (2009) membagi keuntungan dari *e-procurement* menjadi 2 yaitu keuntungan langsung (meningkatkan akurasi data, meningkatkan efisiensi dalam operasi, proses aplikasi yang lebih cepat, mengurangi biaya administrasi dan mengurangi biaya operasi) dan keuntungan tidak langsung (*e-procurement* membuat pengadaan lebih kompetitif, meningkatkan *customer services*, dan meningkatkan hubungan dengan mitra kerja).

Secara umum perbedaan pengadaan barang dan jasa dengan cara konvensional dan *E-Procurement* dapat ditabelkan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Perbedaan Sistem Pengadaan Barang Dan Jasa

No	Perbedaan Sistem Pengadaan Barang Dan Jasa	
	Konvensional	E-Procurement
1	Pemasukan dan pengambilan dokumen dilakukan dengan tatap muka	Pemasukan dan pengambilan dokumen dapat dilakukan melalui internet
2	Pengumuman hanya dilakukan di media cetak	Pengumuman dilakukan di internet melalui website yang ada
3	Daerah cakupan pemberitahuan terbatas	Daerah cakupan pemberitahuan sangat luas (15ias seluruh dunia)
4	Terbukanya kesempatan untuk berkolusi antara panitia pengadaan dan penyedia jasa	Kesempatan untuk berkolusi antara panitia dan penyedia jasa 15ias dikatakan kecil
5	Kurang transparan	Lebih transparan

Sumber: Nightisaba dkk, (2009)

Disamping kelebihan yang dimiliki *E-Procurement* dibandingkan dengan *procurement* konvensional, pada kenyataannya *E-Procurement* masih memiliki kelemahan-kelemahan serta hambatan-hambatan dalam proses pelaksanaannya, seperti kurangnya dukungan finansial, terdapat beberapa instansi dan penyedia jasa lebih nyaman dengan system sebelumnya (pengadaan barang dan jasa konvensional), kurangnya dukungan dari top manajemen, kurangnya skill dan pengetahuan tentang *E-Procurement*, serta jaminan keamanan sistem tersebut. (Wijaya dkk, 2010)

Robbins dan Coulter (2005:95) mengemukakan bahwa proses pengadaan barang, meliputi proses:

1. Menentukan persyaratan; menentukan kebutuhan, berdasarkan titik *re-order*, pengecekan rutin persediaan, dan ramalan berdasarkan pemakaian
2. Menentukan sumber daya; mengidentifikasi potensi sumber pasokan
3. Pemilihan *supplier*; membandingkan alternatif pilihan *supplier*
4. Proses *order* pembelian; menggunakan informasi dari permintaan pembelian untuk membuat *order* pembelian
5. Menindaklanjuti order pembelian; menegaskan penerimaan *order* barang

6. Menerima barang dan manajemen persediaan verifikasi faktur; apakah faktur sesuai dengan barang yang telah diterima.

Wijaya dan Darudianto (2009:38) mengemukakan bahwa pada umumnya, siklus sistem *procurement* dimulai dari aktifitas pembuatan permintaan pembelian (*purchase requisition*) dari departemen yang membutuhkan berdasarkan pertimbangan, seperti: saldo persediaan yang telah mendekati saldo minimum, kebutuhan bahan baku yang telah diperhitungkan dari rencana kebutuhan bahan baku untuk pemenuhan order penjualan yang akan dilakukan proses produksi.

Sistem *e-procurement* memungkinkan untuk melakukan otomatisasi beberapa proses pembelian dan penjualan dimana keikutsertaan perusahaan diharapkan dapat mengontrol proses *procurement* agar lebih efektif, mengurangi biaya agensi dan meningkatkan produktifitas.

Kalakota dan Robinson (2005) mengemukakan bahwa proses sistem *e-procurement* dibedakan menjadi tiga alur kerja yakni alur kerja pemesanan, alur kerja pemenuhan barang, dan alur kerja pembayaran. Berikut ini adalah penjelasan dari tiga alur kerja *e-procurement*, meliputi:

1. Pemesanan / *ordering*

Pada proses *procurement* konvensional, seorang admin harus memesan dengan telepon untuk konfirmasi terlebih dahulu, lalu membuat surat pemesanan yang akan dikirimkan ke *supplier*, selanjutnya menunggu konfirmasi dari *supplier* untuk dikirimkan, dan kemudian menunggu barang pemesanan dikirimkan ke perusahaan. Pada *e-procurement*, proses pemesanan dilakukan secara otomatis menggunakan *software procurement* dengan aplikasi berbasis *website*. Proses pemesanan kepada *supplier* hanya menggunakan proses klik pada *website*, dengan mencari dan memilih barang yang akan dipesan, kemudian mengirimkan surat pemesanan melalui *website* tersebut, lalu menunggu untuk dikonfirmasi mengenai status barang pesanan tersebut.

## 2. Pemenuhan / *Fulfillment*

Manajemen pesanan dibedakan menjadi satu pesanan pembelian pemasok dan dikirim ke setiap pemasok melalui berbagai cara yang disesuaikan dengan *supplier*, pemasok mengirim kembali status pemesanan, dan pemberitahuan pengiriman ke sistem penjualan untuk pelaporan dan pelacakan melalui *email* status pemesanan apakah pesanan telah disetujui oleh pemasok, dan status pengiriman *order*, dengan kebanyakan aplikasi pengadaan berbasis *web*, *requesters* juga dapat mengakses informasi status *online order* untuk meninjau pesanan rinci dan status *item*, setelah itu, perusahaan mengecek apakah barang dikirimkan dari pemasok sesuai dengan pemesanan.

## 3. Pembayaran / *Payment*

Pengolahan pembayaran adalah komponen utama suksesnya proses pengadaan, *software* pembayaran harus mendukung pemrosesan persyaratan perdagangan yang berlaku, informasi pelaporan adalah kunci untuk proses optimasi dan pengurangan biaya. Sistem pengadaan yang baik harus melacak apa yang dibeli, oleh siapa, dari siapa, pada apa harga, dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap langkah dari siklus.

Pengintegrasian sistem *e-procurement* dapat dijelaskan antara lain sebagai berikut:

1. Sistem kontrol *stock*, dirancang untuk memfasilitasi pengadaan produksi terkait. Sebagai contoh, sistem ini memberitahukan manajer pembelian saat jumlah *stock* telah jatuh dibawah tingkat tertentu dan barang-barang harus diorder kembali.
2. Katalog *cd/web*, menyajikan penggantian katalog berbasis kertas dengan fungsi pencarian untuk memudahkan menemukan item tertentu.
3. Sistem integrasi berbasis *email* atau *database* dengan urutan organisasi, dengan persetujuan dari pihak manajer dan penempatan order oleh pembeli, melalui penggunaan sistem ini,

maka pesanan dapat dengan cepat diterima dari satu orang ke orang lain tanpa kehilangan informasi.

4. *Order entry* di situs *web*, yang memungkinkan para penggunanya untuk membeli barang-barang langsung di *website* penjual. Namun, karena tidak adanya integrasi dengan sistem akuntansi internal, maka proses data pembelian perlu diolah.
5. Sistem akuntansi, yang memungkinkan departemen pembelian untuk memesan dan sekaligus untuk menyampaikan informasi yang akan digunakan proses akuntansi internal untuk membuat pembayaran setelah menerima tagihan.
6. Sistem *integrated e-procurement* mengintegrasikan semua fungsi dengan para pemasok.

### **2.1.3 LPSE Disfaslanal**

Layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik (LPSE) TNI AL merupakan unit kerja pengelola sistem pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik dilingkungan TNI AL, yang berkedudukan di bawah Infolahta; dengan landasan hukum sebagai berikut:

1. Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.
2. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 30 Tahun 2012 tentang Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik di Lingkungan Kementerian Pertahanan dan Tentara Nasional Indonesia
3. Peraturan Kepala Staf Angkatan Laut Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perubahan nama Pranata Utama Piranti Lunak Aplikasi menjadi Kepala Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik (LPSE) TNI AL berdasarkan PERKASAL Nomor 1 Tahun 2013 mengemban tugas untuk:

1. Memfasilitasi pengguna anggaran (PA) / kuasa pengguna anggaran (KPA) mengumumkan rencana umum pengadaan barang/jasa di lingkungan TNI Angkatan Laut;

2. Memfasilitasi Unit Layanan Pengadaan (ULP) / Pejabat Pengadaan melaksanakan pengumuman pelaksanaan pengadaan barang/jasa;
3. Memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan melaksanakan pemilihan penyedia barang/jasa secara elektronik;
4. Memfasilitasi Penyedia barang/jasa dan pihak-pihak yang berkepentingan menjadi pengguna SPSE;
5. Melaksanakan koordinasi dengan instansi, satuan kerja, di dalam maupun di luar Disinfolakta untuk kepentingan pelaksanaan tugas sesuai tingkat dan lingkup kewenangannya;
6. Mengajukan pertimbangan dan saran kepada KaDisinfolakta, khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tugas dan kewajibannya; dan
7. Melaksanakan kebijakan pimpinan TNI Angkatan Laut yang berkaitan dengan penyelenggaraan SPSE.

Layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik (LPSE) berdasarkan PERKASAL Nomor 1 Tahun 2013 berfungsi dalam:

1. Penyusunan program kegiatan, ketatausahaan, evaluasi dan pelaporan pengelolaan pengadaan barang/jasa secara elektronik di lingkungan TNI Angkatan Laut;
2. Pengelolaan sistem informasi pengadaan barang dan jasa secara elektronik (SPSE) dan infrastrukturnya;
3. Pelaksanaan registrasi dan verifikasi pengguna SPSE; dan
4. Pelaksanaan pelayanan pelatihan dan dukungan teknis pengoperasian SPSE.

Ruang lingkup LPSE di lingkungan TNI Angkatan Laut dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: LPSE TNI AL

Gambar 2.2 Ruang Lingkup LPSE

Layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik (LPSE) di Dinas Fasilitas Pangkalan Angkatan Laut (Disfaslanal) merupakan bagian yang terintegrasi dengan LPSE TNI AL.

Uraian mengenai tugas fungsi dan lingkup kerja LPSE di lingkungan TNI AL tersebut diatas menyiratkan bahwa LPSE Disfaslanal merupakan unit kerja yang memberikan layanan jasa melayani pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan Dinas Fasilitas Pangkalan Angkatan Laut secara elektronik. Sehingga membahas peningkatan kualitas pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal berarti membahas kualitas layanan jasa unit kerja LPSE Disfaslanal.

#### 2.1.4 Kualitas Layanan Jasa

Jasa (*service*) didefinisikan oleh Kotler dan Amstrong (2011:428) sebagai setiap kegiatan dari kinerja satu pihak yang dapat ditawarkan pada pihak lain yang secara esensi tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan hasil produksinya baik yang terikat maupun tidak terikat pada produk secara fisik. Sedangkan Zeithaml *et al* (2003:3) mendefinisikan jasa sebagai sesuatu yang meliputi semua kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk fisik atau konstruksi yang umumnya dikonsumsi pada saat diproduksi dan menimbulkan nilai tambah dalam bentuk seperti kesesuaian, kesenangan, tidak terbatas waktu,

kenyamanan dan kesehatan, yang secara esensi merupakan kebutuhan tak berwujud dari pembelinya.

Menurut Kotler dan Keller (2009:39), klasifikasi jasa dibedakan menjadi lima kategori, yaitu:

1. Hanya benda berwujud (*a pure tangible goods*), terdiri dari benda berwujud seperti sabun, pasta gigi dan lain-lain. Tidak ada produk pendamping untuk produk tersebut.
2. Benda berwujud dengan layanan pendamping (*a tangible goods with accompanying service*), terdiri dari benda berwujud di dampingi oleh satu layanan lebih. Misalnya mobil dan computer, penjualan akan lebih tergantung pada kualitas dan tersedianya layanan pelanggan yang mendampingi.
3. Hibrid (*a hybrid*), terdiri dari bagian yang sama antara produk dan jasa. Contoh orang-orang menjadi pelanggan restoran karena makanan dan layanannya.
4. Layanan utama dengan sedikit produk dan layanan pendamping (*a mayor service with accompanying minor goods and service*), terdiri dari layanan utama dengan tambahan atau produk pendukung. Contoh: penumpang maskapai penerbangan membeli jasa transportasi. Perjalanan tersebut termasuk beberapa benda berwujud, misalnya makanan, minuman, tiket, dan majalah maskapai penerbangan. Layanan tersebut membutuhkan modal insentif untuk realisasinya, yakni pesawat terbang tetapi hal yang utama adalah layanan.
5. Layanan murni (*a pure service*), hanya terdiri dari layanan. Contoh: jasa pengasuhan anak, terapi fisik pijat, dan lain-lain. Jasa ini banyak macamnya, mulai dari jasa tempat parkir sampai kepada armada angkutan udara, dari tukang becak sampai bis angkutan antar kota antar propinsi, dari mess sampai hotel bintang lima dan sebagainya.

Layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik (LPSE) termasuk klasifikasi jasa layanan murni (*a pure service*).

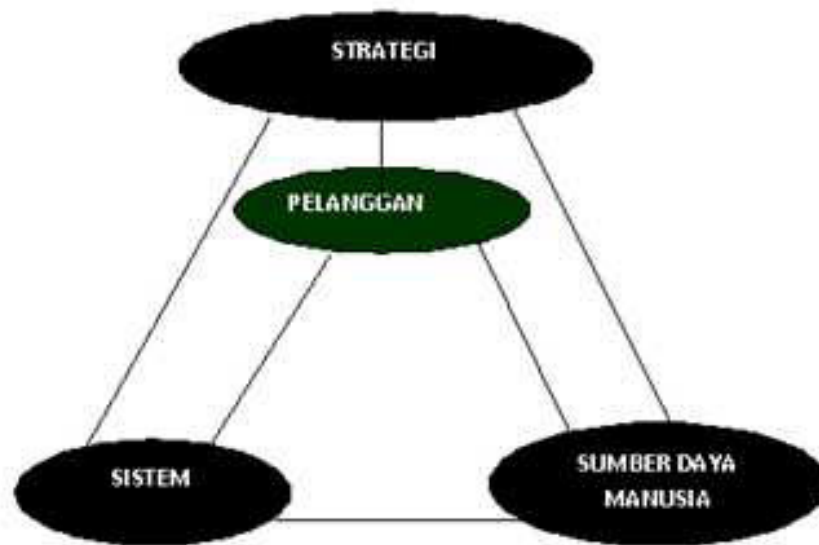
Pelanggan merupakan kunci keberhasilan dalam jasa pelayanan. Definisi pelayanan pelanggan diungkapkan oleh Zeithaml dkk. (2009) adalah terjadinya penyerahan, proses dan adanya performa atau kualitas yang dapat dirasakan oleh pengguna. Ruang lingkup dari pelayanan terhadap pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan tentang produk dan ketrampilan interpersonal dari karyawan yang langsung berhadapan dengan pelanggan.
2. Tipe pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan dan persepsi mereka atas bagaimana sebuah perusahaan dapat memenuhi harapan mereka terhadap kualitas.
3. Struktur organisasi dari perusahaan yang bersangkutan yang menentukan efisiensi pelayanan yang diberikan mulai saat produk dibeli sampai pada tahap evaluasi pasca pembelian produk. (Huriyati, 2010:15)

Dalam hal LPSE Disfaslanal, yang dimaksud dengan pelanggan adalah pelanggan internal yaitu unit-unit kerja di lingkungan Disfaslanal yang membutuhkan produk atau jasa dan pelanggan eksternal yaitu para pemasok (*supplier*) yang berinteraksi dengan dan memanfaatkan SPSE.

Seperti telah disinggung diatas bahwa bagian yang paling nyata dari perkembangan pelayanan pelanggan ini lebih ke wilayah servis atau layanan. Karena karakteristik *intangibile* dari servis bahwa aspek pelayanan pelanggan akan meningkatkan dampak dari servis itu sendiri. Sebagian besar perkembangan aktivitas pelayanan pelanggan selalu dihubungkan dengan perbaikan kualitas.

Menurut Tjiptono (2008:56) *total quality* dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, dan harapan pelanggan. Strategi ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Tjiptono (2008:56)

Gambar 2.3 Sistem *Total Quality Service*

Keterangan

- Strategi : Pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.
- Sistem : Program, prosedur dan sumber daya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.
- Sumber Daya Manusia : Karyawan di semua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsive terhadap kebutuhan pelanggan.
- Tujuan Keseluruhan : Mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

*Total Quality Service* berfokus pada lima bidang berikut:

1. Fokus pada pelanggan.

Identifikasi pelanggan (internal, eksternal dan atau perantara) merupakan prioritas utama. Apabila ini sudah dilakukan maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka. Kemudian perlu dirancang sistem yang bisa memberikan jasa tertentu yang memenuhi tuntutan tersebut. Selain itu, organisasi juga wajib menjalin hubungan kemitraan dengan para pemasok kunci atas dasar *win-win solution*.

2. Keterlibatan total

Keterlibatan total mengandung arti komitmen total. Manajemen harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif (lewat partisipasi aktif dan tindakan nyata) bagi organisasi yang dipimpinnya. Manajemen juga secara aktual harus melaksanakan pekerjaan yang bersangkutan. Mendeglasikan tanggung jawab dan wewenang penyempurnaan proses kerja, kepada manajemen juga dituntut untuk memberdayakan para karyawannya. Untuk itu perlu diciptakan iklim yang kondusif dan mendukung tim kerja multidisipliner dan lintas fungsional agar dapat berperan aktif dalam merancang dan memperbaiki produk, jasa, proses, sistem, dan lingkungan perusahaan.

3. Pengukuran

Dalam hal ini kebutuhan pokoknya adalah menyusun ukuran-ukuran dasar, baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan

4. Dukungan sistematis

Manajemen bertanggung jawab dalam mengelola kualitas dengan cara:

- a. Membangun infra struktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal.

- b. Menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada seperti: (1) Perencanaan strategi; (2) Manajemen kinerja; (3) Pengakuan, penghargaan, dan promosi karyawan; (4) Komunikasi.

#### 5. Perbaiki berkesinambungan

Setiap orang bertanggung jawab untuk: (1) Memandang semua pekerjaan sebagai suatu proses; (2) Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan; (3) Melakukan perbaikan *incremental*; (4) Mengurangi waktu siklus; (5) Mendorong dan dengan senang hati menerima umpan balik, tanpa rasa takut dan kuatir.

Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat kesuksesan perusahaan (unit kerja) jasa. Pengertian kualitas pelayanan menurut Wyckop adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Tjiptono, 2008:59) Sedangkan Parasuraman mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik, kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan. (Lupioadi dan Hamdani, 2008:180)

Uraian tersebut diatas menyiratkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli/menggunakan jasa tersebut.

Atribut-atribut yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, antara lain:

1. Pelayanan merupakan sesuatu yang tak terlihat (*intangible*).

2. Pelayanan merupakan sesuatu yang heterogen, artinya dalam pengukuran kinerja suatu jasa sering bervariasi, tergantung dari sisi penyedia jasa dan pelanggan.
3. Pelayanan tidak dapat ditempatkan dalam suatu kinerja waktu tertentu, sehingga penilaiannya dilakukan sepanjang waktu.
4. Hasil pelayanan atau dalam hal ini produknya, tidak dapat dipisahkan dari konsumsi yang diperlukan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen akan berbeda-beda tergantung dari perasaan psikis konsumen yang bersangkutan dalam merasakan pelayanan yang diberikan.

Menurut Parasuraman *et al*/ pelayanan pelanggan yang berkualitas dapat dilihat dari:

1. Reliabilitas, berkaitan dengan kemampuan perusahaan (unit kerja) untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan, yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (unit kerja) dan perusahaan (unit kerja) bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati, berarti perusahaan (unit kerja) memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008:182)

Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

Dalam hal LPSE Disfaslanal maka kelima dimensi tersebut diatas dapat dijadikan tolok ukur peningkatan kualitas pelayanan LPSE di lingkungan Disfaslanal, atau dengan perkataan lain dapat dijadikan tolok ukur peningkatan kualitas pengadaan barang dan jasa di lingkungan Disfaslanal.

#### **2.1.5 Good Governance**

Menurut Krina (2003), *Governance*, yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Definisi lain menyebutkan *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Definisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerak aktor lain. Pesan pertama dari terminologi *governance* membantah pemahaman formal tentang bekerjanya institusi-institusi negara. *Governance* mengakui bahwa didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda.

Dalam konteks pembangunan, definisi *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial untuk tujuan pembangunan, sehingga *good governance*, dengan demikian, adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang substansial dan penerapannya untuk menunjang pembangunan yang stabil dengan syarat utama efisien dan (relatif) merata.

Menurut dokumen *United Nations Development Program* (UNDP), tata pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Jelas bahwa *good governance* adalah masalah perimbangan antara negara, pasar dan masyarakat. Memang sampai saat ini, sejumlah karakteristik kebaikan dari suatu *governance* lebih banyak berkaitan dengan kinerja pemerintah. Pemerintah berkewajiban melakukan investasi untuk mempromosikan tujuan ekonomi jangka panjang seperti pendidikan kesehatan dan infrastruktur. Tetapi untuk mengimbangi negara, suatu masyarakat warga yang kompeten dibutuhkan melalui diterapkannya system demokrasi, *rule of law*, hak asasi manusia, dan dihargainya pluralisme. *Good governance* sangat terkait dengan dua hal yaitu (1) *good governance* tidak dapat dibatasi hanya pada tujuan ekonomi dan (2) tujuan ekonomi pun tidak dapat dicapai tanpa prasyarat politik tertentu.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Seprini dan Syaer (2016) mengadakan penelitian dengan tujuan menganalisa penerapan *e-procurement* pengadaan barang/jasa pemerintah, minat penyedia barang/jasa mengikuti pengadaan barang/jasa pemerintah dengan sistem *e-procurement* serta besar pengaruh penerapan sistem *e-procurement* terhadap minat penyedia barang/jasa mengikuti pengadaan barang/jasa pemerintah pada Unit

Layanan Pengadaan Kabupaten Rokan Hulu. Metode penelitian yang digunakan metode deskriptif kuantitatif, Populasi terdiri dari jumlah perusahaan sebagai peserta yang mengikuti pengadaan barang/jasa pemerintah paket pengadaan bidang mekanikal dan elektrikal tahun 2015, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, interview, kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem e-procurement pada unit layanan pengadaan (ULP) Kabupaten Rokan Hulu telah sesuai dengan Perpres 54 tahun 2010 beserta perubahannya dan aturan turunannya dalam pelaksanaan telah dilaksanakan 100% *e-procurement*. Kurangnya minat penyedia barang/jasa mengikuti pelelangan secara elektronik disebabkan oleh sebab-sebab dan hambatan-hambatan tertentu, besarnya pengaruh sistem *e-procurement* terhadap minat penyedia barang/jasa 98,4 %, saran penulis untuk melaksanakan penerapan *e-procurement* pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Rokan Hulu harus dapat ditingkatkan lagi sehingga lebih efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil/tidak diskriminatif dan akuntabel dan dapat meningkatkan minat penyedia barang/jasa sebanyak mungkin dan persaingan yang sehat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-procurement* dapat meningkatkan minat penyedia barang/jasa. Peningkatan minat penyedia barang/jasa menunjukkan bahwa dengan penerapan *e-procurement* terjadi peningkatan kualitas layanan jasa LPSE terhadap salah satu pelanggannya yaitu para penyedia barang/jasa, atau dengan perkataan lain penerapan *e-procurement* mempengaruhi kualitas pengadaan barang/jasa.

Hidayat (2015), melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis penerapan prinsip *e-procurement* pada Unit Layanan Pengadaan Barang dan Jasa di Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara, mengkaji kendala yang dihadapi Unit Layanan Pengadaan dalam proses pengadaan barang dan jasa pemerintah melalui proses *e-procurement* serta untuk merumuskan strategi yang dilakukan Unit Layanan Pengadaan dalam mengatasi kendala penerapan *e-procurement* guna

mendukung ketahanan tata pemerintahan daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan perpaduan kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara, observasi dan studi pustaka. Pengukuran menggunakan skala Likert kepada 32 orang petugas ULP dan wawancara kepada 3 orang informan yang mengetahui secara mendalam tentang penerapan *e-procurement* di Kabupaten Penajam Paser Utara. Hasil penelitian menunjukkan penerapan prinsip *e-procurement* di Kabupaten Penajam Paser Utara secara umum sudah berjalan sesuai peraturan yang berlaku namun masih terdapat beberapa kendala dalam penerapannya, yakni kelembagaan ULP, Infrastruktur, dan SDM. Untuk itu diperlukan strategi pemerintah daerah dalam mengatasi kendala tersebut guna mendukung ketahanan tata pemerintahan daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-procurement* mempunyai kendala kelembagaan, infrastruktur dan SDM yang membawa implikasi diperlukannya strategi pemerintah daerah dalam mengatasi kendala tersebut guna mendukung ketahanan tata pemerintahan daerah.

Nugroho dkk. (2016) mengadakan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Implementasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) Terhadap Fraud Pengadaan Barang/jasa Pemerintah, dengan obyek penelitian Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Magetan. Penelitian ini memakai jenis *explanatory research* dengan menggunakan 45 pegawai yang terlibat dalam proses pengadaan sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem *e-procurement* berpengaruh secara signifikan dan memiliki arah yang positif terhadap fraud pengadaan barang/jasa pemerintah. Pengaruh yang diharapkan dari implementasi *e-procurement* pada satuan kerja perangkat daerah Kabupaten Magetan adalah upaya pencegahan terhadap tindakan fraud pengadaan barang/jasa pemerintah.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-procurement* dapat mencegah terjadinya fraud pengadaan barang/jasa di lingkungan

pemerintahan daerah. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *e-procurement* dapat meningkatkan kualitas *good governance* dalam pengadaan barang/jasa; atau dengan perkataan lain penerapan *e-procurement* berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pengadaan barang/jasa.

Matunga *et al* (2013) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-procurement* terhadap peningkatan efisiensi pengadaan barang di rumah sakit pemerintah di Kisii, Kenya. Penelitiannya melibatkan enam kepala departemen rumah sakit peringkat 5 di Kisii Kenya, menggunakan pendekatan penelitian sensus karena jumlah kepala departemen yang sedikit, dan analisis data menggunakan statistic deskripsif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit peringkat 5 di Kisii, Kenya mengadopsi *e-tendering*, *e-quotations* dan *e-sourcing* sebagai aplikasi utama *e-procurement*. Kendala utama yang dihadapi pada saat menggunakan *e-market provider* adalah dalam pembiayaan, ketidakmampuan organisasi menangani perubahan manajemen dan kurangnya pelatihan SDM dalam menggunakan system. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-procurement* dapat mengurangi akuntabilitas, memaksimalkan ekonomi dan efisiensi, mengurangi waktu pencarian barang/jasa dan menurunkan biaya administrasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-procurement* dapat meningkatkan efisiensi pengadaan barang/jasa atau dengan perkataan lain penerapan *e-procurement* meningkatkan kualitas pengadaan barang/jasa dari segi efisiensi waktu dan biaya.

Wagner dan Essig (2006) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendalami pengaruh *e-procurement* terhadap hubungan manajemen dengan pemasok. Kerangka kerja penelitiannya meliputi berbagai pengaruh dari berbagai aplikasi *e-procurement* seperti jaringan swasta, catalog elektronik, dan berbagai pasar elektronik, yang memberikan dampak terhadap hubungan dengan pemasok yang berbeda-beda tergantung pada tahapan transaksi dalam proses pengadaan (tahap

pengembangan atau tahap industrialisasi), dan tergantung pada karakteristik alamiah produk/jasa yang diadakan (keterlibatan rendah atau keterlibatan tinggi). Hasil penelitiannya mengkonfirmasi pentingnya peningkatan pengelolaan hubungan dengan pemasok dalam rangka menjamin kompatibilitas system dan penyimpanan data.

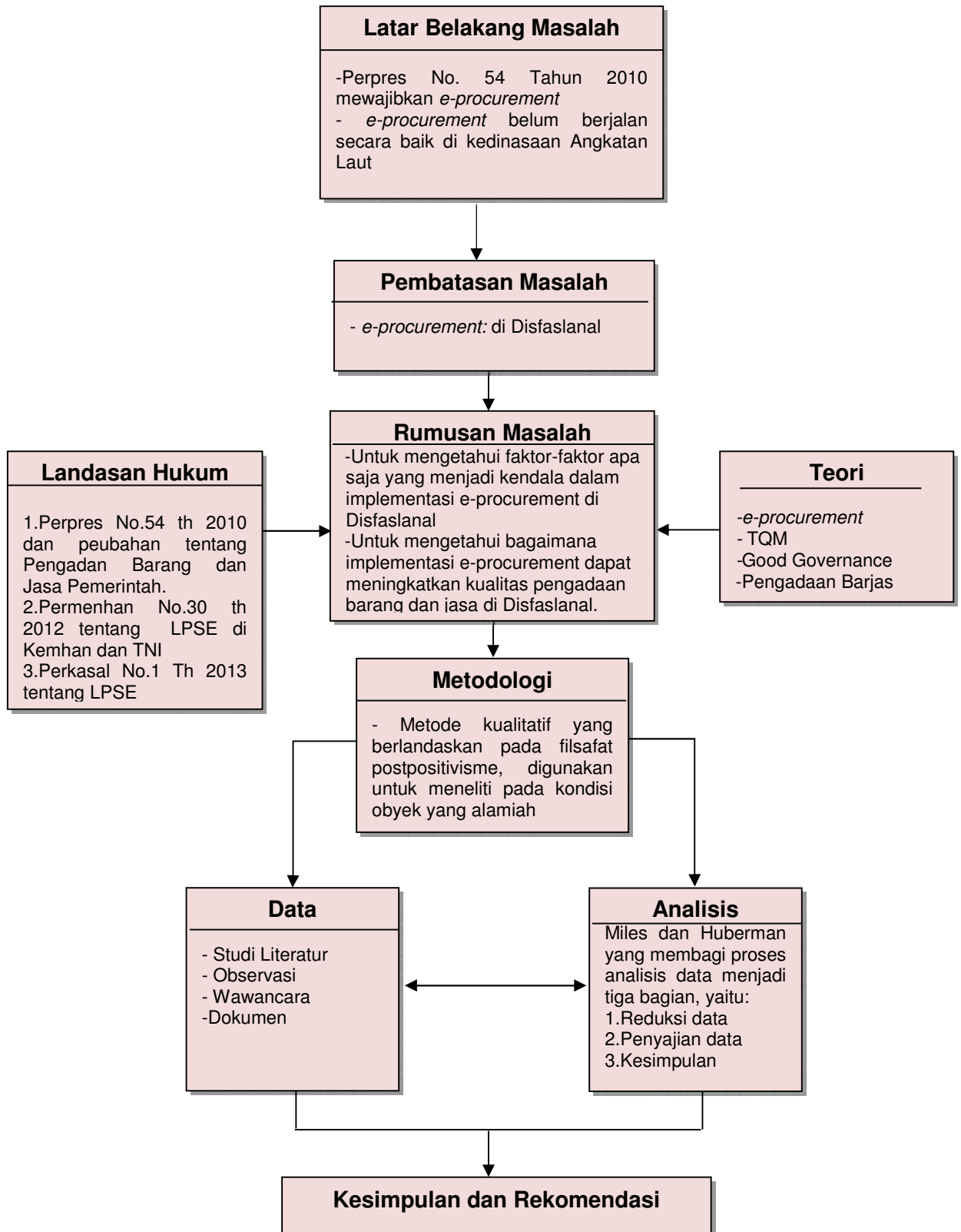
Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-procurement* dapat meningkatkan pengelolaan kompatibilitas dan penyimpanan data pemasok (*supplier*) sehingga kekinian database dapat terjaga, dengan perkataan lain penerapan *e-procurement* dapat meningkatkan kualitas pengadaan barang/jasa.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Uraian pada penelitian terdahulu menyiratkan adanya pengaruh penerapan *e-procurement* terhadap peningkatan kualitas minat penyedia barang/jasa, mendukung ketahanan tata pemerintahan daerah, mencegah terjadinya *fraud* pengadaan barang/jasa, efisiensi biaya administrasi dari segi waktu dan biaya, serta pengelolaan kompatibilitas dan penyimpanan data pemasok (*supplier*) sehingga kekinian database dapat terjaga. Meskipun penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya kendala penerapan *e-procurement* pada aspek kelembagaan, infrastruktur dan SDM.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dapat diidentifikasi adanya pengaruh penerapan *e-procurement* terhadap kualitas layanan pengadaan barang/jasa atau dengan perkataan lain penerapan *e-procurement* berpengaruh terhadap kualitas pengadaan barang dan jasa.

## Kerangka Pemikiran



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2009:15) penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel data dilakukan secara purposive atau snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Bogdan dan Biklen menyebutkan bahwa terdapat lima ciri utama yang menjadi karakteristik dari penelitian kualitatif, yaitu

1. Naturalistik.

Penelitian kualitatif memiliki latar actual sebagai sumber langsung data dan peneliti merupakan instrumen kunci. Kata naturalistik berasal dari pendekatan ekologis dan biologi. Peneliti masuk dan menghabiskan waktu di lokasi penelitian untuk mempelajari seluk beluk penelitian. Beberapa orang menggunakan peralatan *videotape* dan peralatan perekam, banyak juga yang tidak dilengkapi dengan peralatan tersebut kecuali tambahan pengalaman yang akan diperoleh di lokasi.

2. Data deskriptif.

Penelitian kualitatif adalah deskriptif. Data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka. Hasil penelitian tertulis berisi kutipan-kutipan dan data untuk mengilustrasikan dan menyediakan bukti presentasi. Data tersebut mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, fotografi, videotape, dokumen pribadi, memo, dan rekaman-rekaman resmi lainnya. Dalam pencarian mereka untuk pemahaman, peneliti kualitatif tidak mereduksi halaman demi halaman dari narasi dan

data lain ke dalam simbol-simbol numerik. Mereka mencoba menganalisis data dengan segala kekayaannya sedapat dan sedekat mungkin dengan bentuk rekaman transkripnya.

3. Berurusan dengan proses.

Peneliti kualitatif lebih berkonsentrasi pada proses daripada dengan hasil atau produk. Bagaimana orang melakukan negosiasi makna. Bagaimana istilah-istilah atau label-label tertentu muncul untuk diaplikasikan. Bagaimana pemikiran-pemikiran tertentu dating untuk diambil menjadi bagian dari apa yang kita kenal dengan pengertian umum (*common sense*). Apa sejarah alami dari aktivitas atau peristiwa yang diteliti.

4. Induktif.

Penelitian kualitatif cenderung menganalisis data secara induktif. Mereka tidak melakukan pencarian di luar atau bukti untuk menolak atau menerima hipotesis yang mereka ajukan sebelum pelaksanaan penelitian. Teori yang dikembangkan dengan cara dari bawah ke atas (bukan dari atas ke bawah), dari banyak item yang berbeda-beda dari bukti-bukti yang terkumpul saling berhubungan. Teori tersebut didasarkan pada data. Sebagai seorang peneliti kualitatif yang merencanakan dan mengembangkan berapa jenis teori tentang apa yang telah diteliti, arah yang akan dituju, akan dating setelah dilakukan pengumpulan data, dan setelah menghabiskan waktu dengan subyek yang diteliti.

5. Makna.

Makna adalah kepedulian yang esensial pada pendekatan kualitatif. Peneliti yang menggunakan pendekatan ini tertarik pada bagaimana orang membuat pengertian tentang kehidupan mereka. Dengan kata lain, penelitian kualitatif peduli dengan apa yang disebut perspektif partisipan. (Emir, 2011:2-3)

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai suatu cara yang ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode

deskriptif, yaitu memperoleh data empiris pada saat melakukan penelitian. Penelitian deskriptif menyajikan suatu gambaran yang terperinci tentang satu situasi khusus, *setting* sosial, atau hubungan. Dengan metode deskriptif ini diharapkan hasil penelitian dapat mengungkapkan rasa ingin tahu yang dirasakan dan dapat dengan mudah dipahami pembaca, karena dalam penelitian ini bukan berisi angka-angka belaka, melainkan berisi informasi deskriptif berupa kata-kata dan gambar-gambar yang membantu untuk memperjelas isi penelitian, sehingga penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

### **3.2 Sumber Informasi**

Sumber informasi atau narasumber adalah seluruh stakeholder LPSE di Disfaslanal. Pada penelitian ini narasumber yang dipilih adalah yang terkait dengan implementasi e-procurement di Disfaslanal, terdiri dari:

1. Kepala LPSE (Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik)
2. Kepala dan staf Bidang Analisa Sistem Informasi
3. Kepala dan staf Bidang Pelatihan dan Sosialisasi
4. Kepala dan staf Bidang Registrasi dan Verifikasi
5. Kepala dan staf Bidang Layanan Pengguna
6. Kepala dan staf Unit Kerja di lingkungan pangkalan AL.
7. Pemilik dan staf perusahaan supplier inti sebagai klien Disfaslanal.

### **3.3 Instrumen Penelitian**

Menurut Sigiyono (2009:305) dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data dan menafsirkan data, serta membuat kesimpulan atas temuannya. Selanjutnya Sugiyono menjelaskan bahwa peneliti sebagai *human instrument* harus divalidasi terlebih dahulu.

Validasi meliputi pemahaman peneliti terhadap metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian baik secara akademik maupun logistik.

Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen penelitian dilakukan oleh peneliti sendiri. Sugiyono (2009:306) menjelaskan bahwa peneliti melakukan validasi dirinya sendiri melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan penelitian.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mendapatkan data. Dengan memahami teknik pengumpulan data, maka peneliti dapat memperoleh data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Sugiyono (2009:309) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan-serta (*participant observation*), wawancara mendalam, dan dokumentasi.

#### **1. Observasi**

Menurut Nasution, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan electron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas. (Sugiyono, 2009:310)

Pada penelitian ini penulis menggunakan observasi secara terus terang; yaitu peneliti secara terus terang menyatakan kepada

narasumber atau sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian, sehingga narasumber mengetahui setiap kegiatan yang peneliti lakukan selama berada di lapangan. Observasi dilakukan agar peneliti mendapatkan informasi yang benar-benar akurat mengenai semua hal tentang obyek penelitian.

## 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik wawancara juga merupakan teknik percakapan dengan maksud tertentu. Teknik ini digunakan dengan cara mengadakan wawancara dengan berbagai sumber data yang dapat memberikan informasi atau data. (Sugiyono, 2009:317)

Pada penelitian ini wawancara digunakan dengan wawancara mendalam, di mana peneliti telah merancang berbagai macam pedoman pertanyaan yang akan diajukan ketika proses wawancara berlangsung.

## 3. Studi dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. (Sugiyono, 2009:329)

Pada penelitian ini, studi dokumentasi dilakukan dengan meminta data dari Disfaslanal terkait implementasi *e-Procurement* seperti dasar hukum, struktur organisasi, perangkat yang digunakan, proses pelaksanaannya, dan lain-lainnya. Hal ini dilakukan agar informasi yang diperoleh benar-benar bersumber dari obyek penelitian. Teknik dokumentasi juga dilakukan dalam bentuk

memotret semua kejadian yang berlangsung selama peneliti melakukan kegiatan penelitian.

### **3.5 Pengujian Keabsahan dan Keandalan Data**

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. (Sugiyono, 2009:330)

Pada penelitian ini, teknik triangulasi dilakukan dengan menggabungkan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan tujuan semakin memperkuat kredibilitas data penelitian yang diperoleh.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Menurut Bogdan dan Biklen, analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari dan menemukan pola, serta menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari. (Moleong, 2012:248) Sedangkan menurut Sugiyono (2009:335), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dan hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Selain itu, yang perlu diperhatikan adalah proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode

tertentu. Miles dan Huberman membagi proses analisis data menjadi tiga bagian, (Sugiyono, 2009:337-345) yaitu:

1. Reduksi data (*Data reduction*)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, reduksi data dapat dilakukan dengan mendiskusikan dengan teman atau orang lain yang dipandang ahli, sehingga reduksi data memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan diskusi dengan orang-orang yang peneliti anggap mampu memberikan masukan pada penelitian.

2. Penyajian data (*Data display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

Pada penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan semua kegiatan selama proses berlangsungnya penelitian dan mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk uraian, dan gambaran-gambaran proses maupun hasil penelitian.

3. Kesimpulan atau verifikasi (*Conclusion / Verification*)

Langkah terakhir dalam proses analisis data dalam penelitian kualitatif adalah menarik kesimpulan dari berbagai permasalahan yang diteliti. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif diharapkan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Pada penelitian ini kesimpulan dan verifikasi penelitian dilakukan setelah semua proses penelitian selesai dilakukan dengan menarik kesimpulan dari semua permasalahan di lapangan penelitian.

### 3.7 Jadwal Penelitian

Penelitian implementasi *e-Procurement* ini direncanakan dilakukan di kantor LPSE Disfaslanal Jakarta, dengan kegiatan utama mengikuti jadwal sebagai berikut:

Tabel 3.1 Rencana Jadwal Penelitian

No	Kegiatan utama	2017							
		Jan	Peb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu
1	Penyiapan proposal								
2	Perbaikan draft proposal (dalam proses pembimbingan)								
3	Sidang ujian proposal								
4	Perbaikan final proposal								
5	Pengumpuln dan penholahan data								
6	Penyusunan tesis								
7	Ujian tesis								
8	Perbaikan tesis								

Sumber: Peneliti

Kunjungan dan observasi akan dilakukan di beberapa lokasi sumber data. Proses bimbingan teknis dengan dosen pembimbing tesis dilakukan sepanjang penyusunan tesis berlangsung. Namun demikian, rencana jadwal penelitian akan menyesuaikan dengan jadwal pendidikan Universitas Pertahanan Indonesia, Fakultas Strategi Pertahanan, Program Studi Strategi Pertahanan Laut

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN HASIL PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Subyek Penelitian**

##### **4.1.1 Disfaslanal**

Dinas fasilitas pangkalan angkatan laut disingkat Disfaslanal merupakan badan pelaksana tingkat pusat berkedudukan dibawah asisten KASAL bidang logistik. Adapun tugas pokok Disfaslanal adalah menyelenggarakan fungsi pembinaan fasilitas pangkalan yang meliputi fasilitas labuh, fasilitas pemeliharaan dan perbaikan, fasilitas pembekalan, fasilitas perawatan personel, fasilitas pembinaan pangkalan serta sarana dan prasarana lainnya dalam rangka pembinaan kekuatan dan kemampuan TNI Angkatan Laut.

Disfaslanal dipimpin oleh Kepala Disfaslanal berpangkat laksamana pertama yang dalam pelaksanaan tugas pokok sehari hari dibantu beberapa unsur staf antara lain unsur staf dan pelayanan yaitu sekretariat dinas fasilitas pangkalan TNI AL yang terdiri dari bagian perencanaan program dan anggaran serta bagian umum, unsur pelaksana yaitu sub dinas fasilitas konstruksi, sub dinas fasilitas dukungan materiil, sub dinas fasilitas perawatan personel, sub dinas fasilitas jasa dan angkutan serta sub dinas fasilitas pertanahan.

Pangkalan sebagai salah satu komponen sistem senjata terpadu berfungsi sebagai pendukung kebutuhan *replenishment*, *rest*, *repair*, dan *recreation*. Hal tersebut dalam rangka agar kapal perang, pesawat udara dan marinir memiliki daya tahan yang lama di medan penugasan.

Dalam rangka penentuan bentuk gelar pangkalan TNI Angkatan Laut, dislokasi material dan tingkat kemampuannya harus dengan mempertimbangkan beberapa faktor antara lain strategi pertahanan, taktik pola operasi, geografi, sumber daya alam serta tingkat ancaman dan kerawanan. Pembinaan material fasilitas pangkalan merupakan tatanan kegiatan untuk mewujudkan kesiapan material guna mendukung kebutuhan operasi yang berlanjut sepanjang usia pakai material tersebut.

Material fasilitas pangkalan meliputi: tanah, bangunan dan konstruksi, kendaraan bermotor, alat besar serta mesin stasioner.

Fungsi pembinaan antara lain meliputi penentuan kebutuhan, pengadaan, pendistribusian, pemeliharaan dan perbaikan, penghapusan, pengumpulan dan pengolahan data serta pembakuan fasilitas pangkalan. Pembinaan fasilitas pangkalan dimaksudkan untuk penyelenggaraan dukungan logistik TNI Angkatan Laut guna menjamin kesinambungan pelaksanaan operasi, latihan dan penugasan satuan operasional sistem senjata armada terpadu dalam jumlah, waktu dan kondisi yang tepat serta tersedia secara berlanjut. Dukungan logistik fasilitas pangkalan, meliputi fasilitas labuh, pemeliharaan dan perbaikan, pembekalan, perawatan personel serta pembinaan pangkalan.

Dalam melaksanakan tugas-tugas pokoknya, Disfaslanal saat ini telah mampu, sedang dan akan terus melaksanakan pembangunan, pemeliharaan dan pengadaan fasilitas pendukung kesiapan unsur operasional TNI Angkatan Laut. Pola pelaksanaannya berdasarkan skala prioritas dengan mempertimbangkan kebutuhan *Minimum Essential Force* (MEF) dan berlandaskan tripilar sasaran pembangunan pertahanan yaitu kesiapan operasional, profesionalisme dan kesejahteraan prajurit.

#### 4.1.2 SPSE Disfaslanal

Hubungan antara unit kerja di Disfaslanal dengan para penyedia barang/jasa (PBJ) melalui system pengadaan barang/jasa secara elektronik (SPSE) di layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) TNI Angkatan Laut dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: LPSE Disfaslanal, diolah

Gambar 4.1 Keterhubungan antar pihak terkait PBJ

#### 4.1.2.1 E-Tendering

Pokja ULP adalah tim yang diangkat oleh Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran untuk melaksanakan pemilihan penyedia barang/jasa. Pemilihan penyedia dalam aplikasi SPSE dikenal dengan e-tendering. Aktivitas yang dapat dilakukan oleh Kelompok Kerja dalam SPSE, yaitu:

1. Membuat paket;
2. Menyusun spesifikasi lelang dan mengumumkannya;
3. Melakukan penjelasan lelang (*aanwijzing*);
4. Mengunggah dokumen adendum lelang (jika terdapat adendum dokumen lelang);
5. Mengunduh dan melakukan pembukaan dokumen penawaran;
6. Melakukan evaluasi lelang;
7. Mengunggah berita acara evaluasi penawaran dan hasil pelelangan;
8. Menetapkan pemenang lelang;
9. Mengumumkan pemenang lelang;
10. Menjawab sanggahan.

Penyedia barang/jasa adalah badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan barang/pekerjaankonstruksi/jasa konsultasi/jasa lainnya. Aktifitas yang dapat dilakukan oleh penyedia dalam LPPSE TNI AL yaitu:

1. *Login* pada *website* LPSE TNI AL
2. Melengkapi data penyedia
3. Mendaftar untuk ikut lelang.
4. Mengunduh dokumen lelang.
5. Mengikuti penjelasan lelang (*aanwizing*)
6. Mengirim dokumen kualifikasi.
7. Mengirim dokumen penawaran.
8. Melakukan sanggahan.
9. Mengunggah tembusan sanggahan banding.

10. Menerima SPPBJ

11. Menandatangani kontrak

Pejabat Pembuat Komitmen yang selanjutnya disebut PPK adalah pejabat yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pengadaan barang/jasa. Dalam LPSE, PPK memiliki wewenang sebagai berikut:

1. Melihat daftar paket.
2. Memasukan data SPPJB.
3. Memasukan data Kontrak.

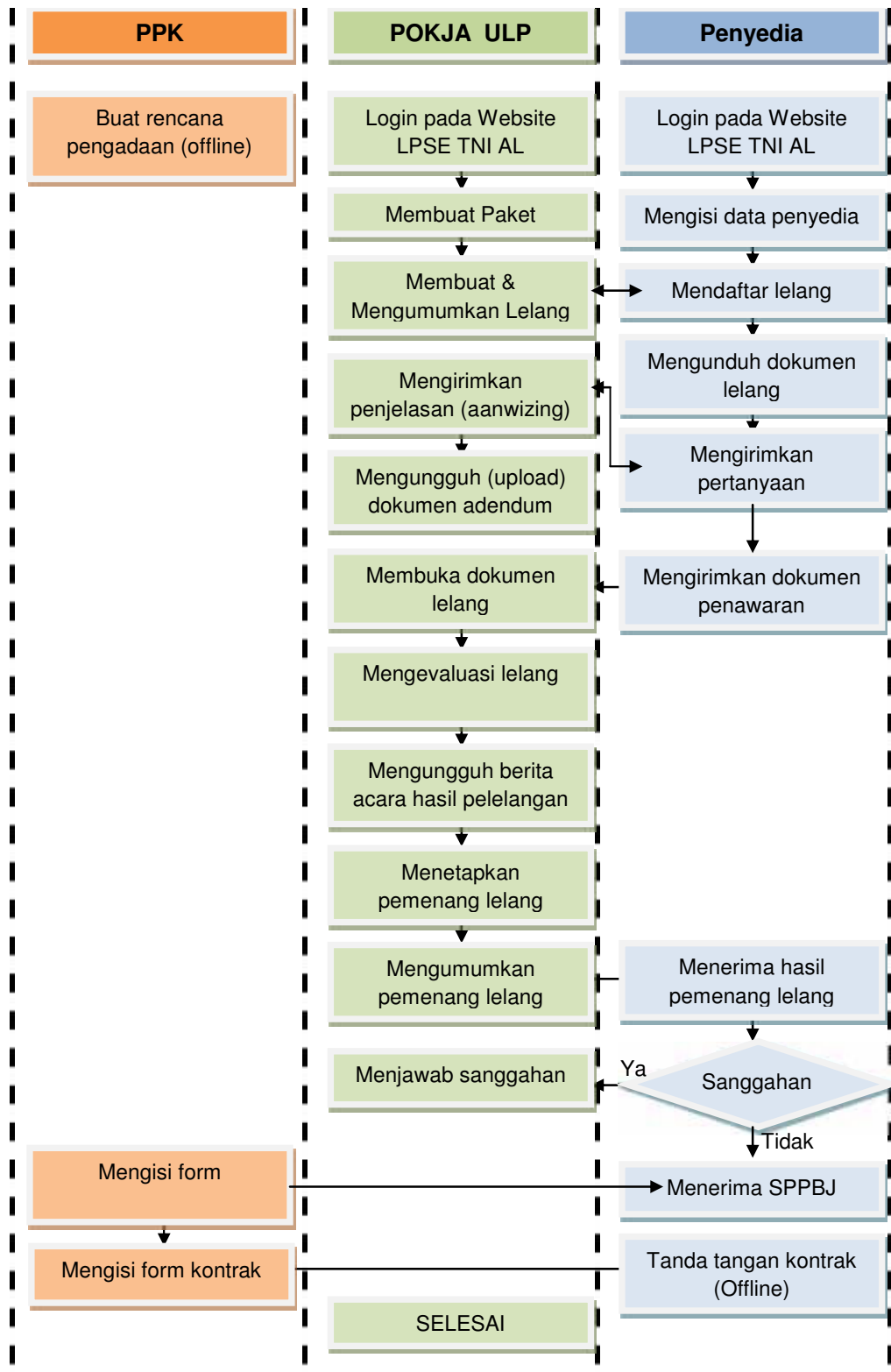
Tampilan depan aplikasi SPSE TNI Angkatan Laut adalah sebagai berikut:

No	Nama Paket	Agency	HPS	Tanggal Download
1	Pengadaan Alkes Bone Densitometry Runkital dr. Mintohardjo TA 2015	MABES TNI AL	4,18 M	2 Jul - 8 Jul 2015
2	PENAMBAHAN DAN PERBAIKAN RUANG TRANSIT ASK KRI KASHARYAN MAKASSAR	KOARMATM	335 jt	29 Jun - 7 Jul 2015

Sumber: [www.lpse.tni.al](http://www.lpse.tni.al)

Gambar 4.2 Tampilan LPSE TNI Angkatan Laut

Bagan alur proses pengadaan secara elektronik terkait *e-tendering* adalah sebagai berikut



Sumber: LPSE Disfaslanal, diolah

Gambar 4.3 Diagram Alur Proses *E-Tendering*

#### 4.1.2.2 Katalog Elektronik (*E-Katalog*) dalam *E-Purchasing*

*E-purchasing* dilaksanakan terhadap jenis barang/jasa yang telah tercantum dalam katalog elektronik. Sistem katalog elektronik yang menjadi dasar pelaksanaan *e-purchasing* disusun, ditetapkan dan dipublikasikan oleh LKPP serta dapat diakses melalui halaman [www.e-katalog.lkpp.go.id](http://www.e-katalog.lkpp.go.id). Seluruh barang/jasa yang tertuang pada katalog elektronik dilengkapi dengan spesifikasi teknis dan harga sehingga pengguna katalog elektronik melalui *e-purchasing* dapat langsung melakukan identifikasi terhadap jenis barang/jasa yang dibutuhkan, spesifikasi yang sesuai, serta harga yang akan diadakan. Katalog elektronik sabagai dasar bagi TNI Angkatan Laut melakukan pemesanan barang/jasa melalui *e-purchasing*.

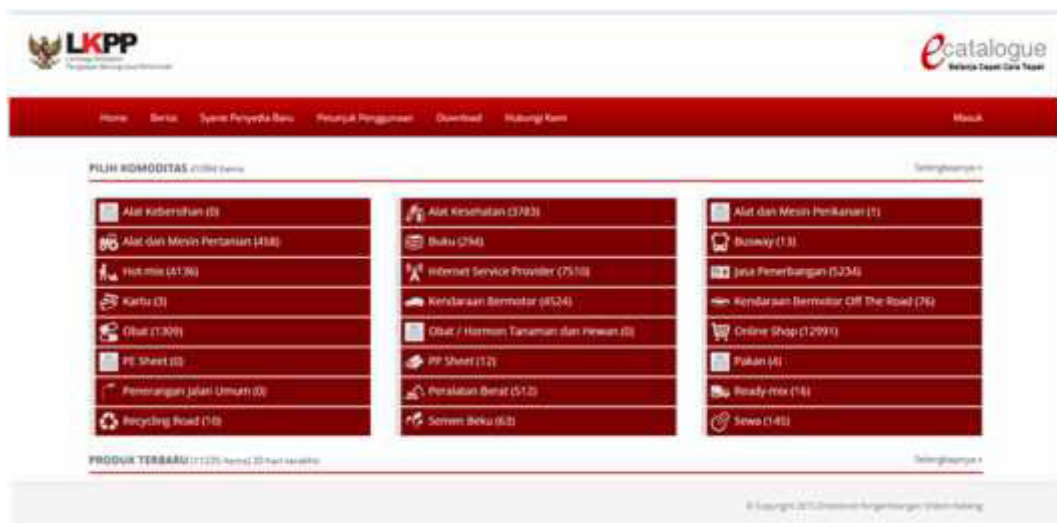
TNI Angkatan Laut yang membutuhkan barang/jasa lainnya untuk dapat dimasukkan ke dalam katalog elektronik sehingga dapat dilaksanakan melalui *e-purchasing* dapat mengirimkan daftar kebutuhan barang/jasa kepada LKPP agar diproses. Pengiriman daftar ini tidak hanya dapat dilakukan oleh TNI Angkatan Laut, namun juga dapat dilakukan oleh pabrikan atau distributor serta penyedia yang menginginkan barang/jasa yang mereka produksi dapat tercantum dalam katalog elektronik. LKPP selanjutnya akan melaksanakan proses klarifikasi dan negosiasi teknis maupun harga untuk memastikan agar penyedia mampu untuk menyediakan barang/jasa yang mereka tawarkan dengan jumlah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan barang/jasa di seluruh Indonesia. Apabila proses klarifikasi dan negosiasi selesai, maka LKPP akan melaksanakan kontrak payung kepada penyedia dan menampilkan daftar barang/jasa yang diproduksi dan portal katalog elektronik.

Tahap selanjutnya setelah memastikan barang/jasa yang dibutuhkan pada katalog elektronik adalah dengan melakukan identifikasi terhadap spesifikasi barang/jasa yang tercantum pada portal pengadaan. Identifikasi ini amat diperlukan untuk membandingkan antara spesifikasi

yang ada pada katalog elektronik telah sesuai dengan kebutuhan. Adapun tujuan dari penyelenggaraan *e-purchasing* adalah:

1. Terciptanya proses pemilihan barang/jasa secara langsung melalui sistem katalog elektronik sehingga memungkinkan semua ULP dapat memilih barang/jasa pada pilihan terbaik.
2. Efisiensi biaya dan waktu proses pemilihan barang/jasa dari sisi penyedia barang/jasa dan pengguna barang/jasa.

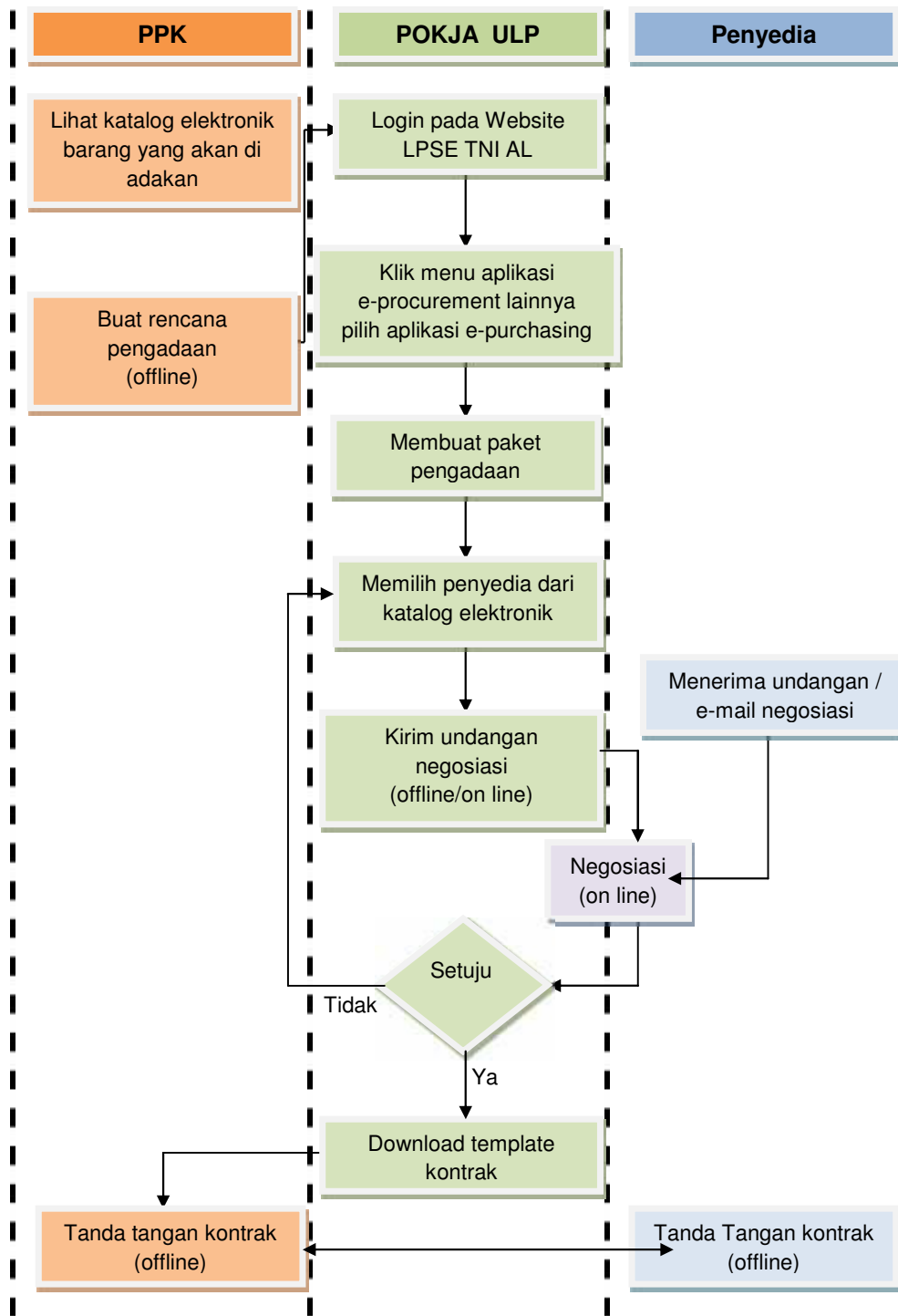
Tampilan depan katalog elektronik dalam aplikasi *e-purchasing* di LKPP adalah sebagai berikut



Sumber: [www.ekatalog.lpse](http://www.ekatalog.lpse)

Gambar 4.4 Tampilan Katalog Elektronik LKPP

Bagan alur proses pengadaan secara elektronik terkait *e-purchasing* adalah sebagai berikut:



Sumber: LPSE Disfaslanal, diolah

Gambar 4.5 Diagram Alur Proses *E-Purchasing*

Tergantung pada jenis, biaya, dan kepentingan tertentu, SPSE TNI Angkatan Laut tidak hanya melayani pengadaan secara *online*, tetapi juga pengadaan konvensional secara langsung serta penunjukan langsung. Karakteristik dari *e-purchasing*, pengadaan langsung atau penunjukan langsung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Perbedaan *E-Purchasing*, Pengadaan Langsung  
Dan Penunjukan Langsung

	<i>E-Purchasing</i>	Pengadaan langsung	Penunjukan langsung
<b>Batasan nilai pengadaan</b>	Tidak terbatas	Sampai dengan Rp. 200 juta untuk barang/jasa Sampai dengan Rp. 50 juta untuk jasa konsultasi	Tidak terbatas
<b>Syarat penggunaan</b>	Barang/jasa yang dibeli tercantum dalam katalog elektronik	Tidak ada	Memenuhi ketentuan pasal 38 atau pasal 44
<b>Proses pemilihan</b>	Melalui SPSE	Konvensional	Konvensional

Sumber: Hasil olahan peneliti

## 4.2 Analisis dan Interpretasi Hasil

### 4.2.1 Implementasi *E-Procurement* di Disfaslanal

Merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik, dapat dikatakan implementasi pengadaan barang dan jasa secara elektronik di Disfaslanal telah berjalan dengan baik dan mencapai tujuannya, ditinjau dari aspek-aspek berikut:

#### 1. Aspek *good governance*

Mewujudkan *good governance* merupakan tanggung jawab bersama antara Pemerintah dalam hal ini TNI Angkatan Laut dan segenap

jajarannya serta pihak-pihak swasta yang menjadi mitra kerjanya. Dalam kaitan pengadaan barang dan jasa keperluan TNI Angkatan Laut, Disfaslanal dan Unit-unit kerja di lingkungannya serta para pemasok (swasta) telah bekerjasama sejak tahun 2014 hingga saat ini mewujudkan *good governance* melalui penerapan LPSE sebagaimana ditegaskan oleh Kepala LPSE yang menyatakan bahwa:

“Berdasarkan laporan pelaksanaan LPSE sejak tahun 2014, apa yang sudah dilaksanakan Disfaslanal sudah dapat memuaskan para penyedia barang dan jasa, servis mereka sudah memuaskan pengguna nya. Staf LPSE sudah mengupayakan perwujudan *good governance* dengan cara memberikan kemudahan mencari informasi dalam proses pengadaan barang dan jasa”.

## 2. Aspek transparansi dan akuntabilitas

Melalui LPSE, pengadaan barang dan jasa TNI Angkatan Laut, diumumkan spesifikasi dan jumlahnya, para pemasok diaring, penentuan pemenang, dan pelaksanaan pengiriman barang/jasanya semua dilakukan melalui internet yang dapat diakses oleh siapa saja yang menggunakan internet. Dengan demikian, maka aspek transparansi pengadaan barang/jasa TNI Angkatan Laut sudah terpenuhi. Sebagaimana dinyatakan oleh Kepala LSE sebagai berikut:

“Hampir semua orang sudah menggunakan internet dalam kehidupan sehari-harinya, sedangkan aplikasi pengadaan barang/jasa secara *online* dilakukan melalui internet; kalau Disfaslanal umumkan proses pengadaan barang/jasanya melalui internet maka semua orang dapat membaca, dapat mengakses, tidak ada yang di tutup-tutupi. Semua pemasok saat ini juga sudah terbiasa menggunakan internet dalam melakukan bsinisnya, kalau tidak menggunakan internet akan ketinggalan jaman dan dianggap kurang bonafide”.

Dalam hal akuntabilitas, karena hampir semua proses pengadaan barang/jasa di TNI Angkatan Laut sudah dilakukan secara online dimana monitoring prosesnya dapat dilakukan dengan mudah sehingga aspek akuntabilitas akan terjaga. Kepala LPSE juga menegaskan bahwa:

“Persoalan akuntabilitas tentunya ada hubungan dengan transparansi, kalau sudah transparan tentu dapat dipertanggung-

jawabkan. Kalau ada yang pertanyaan dari inspektorat sangat mudah menjawabnya, karena Disfaslanal pakai *e-procurement* dimana semua proses dapat diakses di web, internet”

### 3. Aspek akses pasar dan persaingan usaha

Dengan LPSE, maka semua pemasok mempunyai kesempatan yang sama untuk mengakses barang/jasa apa saja yang dibutuhkan TNI Angkatan Laut, Melalui LPSE juga para pemasok dapat menawarkan barang/jasa sesuai spesifikasi yang dibutuhkan dengan harga yang bersaing, karena informasi tentang spesifikasi dan harga yang ditawarkan pemasok semua ada di LPSE. Hal ini akan memicu munculnya kesempatan akses pasar yang sama dan persaingan usaha yang sehat. Mengenai aspek ini, Kepala LPSE berpendapat bahwa:

“*e-procurement* dapat diakses dan dilihat oleh penyedia barang dengan sangat mudah, sehingga akan banyak yang mendaftar menjadi pemasok. Dengan banyaknya penyedia barang yang dapat mengakses *web site*, maka Disfaslanal akan mempunyai banyak pilihan untuk menentukan mana yang akan dipilih. Dengan demikian, Disfaslanal telah membuka akses pasar seluas-luasnya. Dengan *e-procurement* maka akan terjadi persaingan yang sehat, sebab semua informasi dapat dilihat di *e-procurement*, misalnya harga suatu barang dari penyedia “A” ternyata kemahalan atau juga misalnya spesifikasi teknis barang dan jasa kurang bagus dari si “B”; dengan demikian mereka akan saling bersaing secara transparan”.

### 4. Aspek efisiensi proses pengadaan

Penerapan *e-proc* akan mendorong terjadinya efisiensi pengadaan barang dari segi waktu dan penghematan biaya pencetakan serta transportasi. Penghematan biaya atau efisiensi waktu yang terjadi karena adanya *e-proc* diakui oleh Kepala LPSE dalam tanggapannya berikut ini:

“hal kecil yang seringkali di anggap remeh, dengan *e-procurement* tidak diperlukan dokumen kertas lagi, tidak perlu mencetak dokumen-dokumen, tinggal *up load*, download, kirim, seandainya satu kegiatan butuh satu rim kertas saja, sudah berapa biaya yang keluar untuk 10 kegiatan, 100 kegiatan, setahun kegiatan, itu baru hal kecil yang ternyata menjadi mahal. Contoh lain, penyedia

barang tidak perlu bolak-balik ke Disfaslanal untuk daftar, balik lagi untuk penawaran, balik lagi untuk memasukkan dokumen lain, hemat waktu dan bensin. Dengan demikian maka penyedia barang dan jasa dapat memberikan harga yang lebih murah, atau dapat memberikan spektek yang lebih bagus. Banyak pos biaya yang dapat dihemat dari segi waktu, uang, personel”.

5. Aspek dukungan terhadap proses monitoring dan audit

Pelaksanaan pengadaan barang secara *online* memungkinkan Disfaslanal sebagai pihak yang membutuhkan barang/jasa dan pemasok sebagai pihak yang menyediakan barang/jasa untuk sama-sama memantau tahapan dan status proses pengadaan barang/jasa secara langsung dan *uptodate*. Sehingga akan memudahkan proses pemantauan dan proses audit jika diperlukan. Hal ini senada dengan pendapat Kepala LPSE yang menyatakan bahwa:

“Monitoring dan audit erat hubungannya dengan akuntabilitas. *E-procurement* dapat meningkatkan kemampuan menjawab proses audit atau pemeriksaan. Proses demi proses pengadaan dapat dimonitor dengan jelas bahkan auditor dapat diberikan akses pada proses pengadaan barang dan jasa, inspektorat tidak perlu menunggu hingga selesai proses pengadaan baru dapat melakukan proses audit. Proses audit dapat dilakukan sejak awal proses pengadaan dimulai”.

6. Aspek pemenuhan kebutuhan akses informasi yang *real time*

Informasi tentang kebutuhan, proses pengadaan dan pemenuhan barang dan jasa melalui LPSE dapat diakses oleh siapapun pengguna internet, dimanapun mereka berada dan kapanpun mereka menginginkan mengaksesnya. Hal ini membuktikan bahwa pengadaan barang/jasa TNI Angkatan Laut secara online melalui LPSE dapat memnuhi kebutuhan akses informasi yang *real time*. Pendapat ini didukung oleh pernyataan senada dari Kepala LPSE yang menyatakan bahwa:

“Pada saat Disfaslanal memasukkan pengumuman pengadaan barang dan jasa di *web site*, sejak saat itu juga waktu berjalan *real time*. Semua informasi proses pengadaan dapat di monitor sesuai waktu yang sudah ditentukan, tidak ada penyedia barang dan jasa yang didahulukan mendapat informasi, semuanya mendapat kesempatan yang sama. Informasi pengadaan dapat di akses oleh

semua penyedia barang dan jasa kapan saja dan sudah pasti informasi nya *real time*. Demikian pula respon yang diberikan pada setiap tahapan akan terlihat jelas, kapan mereka mengirim informasi yang diminta oleh Disfaslanal dan seterusnya. Interaksi ini tercatat secara *real time*, tidak dapat dimajukan atau dimundurkan.

Uraian tersebut diatas menyiratkan bahwa ditinjau dari aspek *good governance*; transparansi dan akuntabilitas; akses pasar dan persaingan usaha; efisiensi proses pengadaan; dukungan terhadap proses monitoring dan audit; serta pemenuhan kebutuhan akses informasi yang *real time* maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-procurement* (LPSE) di Disfaslanal telah berjalan dengan baik sesuai Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik.

#### **4.2.2 Kendala Implementasi *E-Procurement* di Disfaslanal**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala dan staf Bidang-bidang Analisa Sistem Informasi, Pelatihan dan Sosialisasi, Registrasi dan Verifikasi, Layanan Pengguna, Unit Kerja di lingkungan pangkalan AL, serta Pemilik dan staf perusahaan *supplier* inti sebagai klien Disfaslanal, dapat diidentifikasi adanya kendala layanan *e-proc* yang terkait teknologi informasi, dan sumber daya manusia antara lain sebagai berikut:

##### **1. Bidang analisa sistem informasi**

Kendala yang dihadapi bidang analisa sistem informasi tentu saja terkait dengan terbitnya versi baru dari SPSE yang memang biasanya di-update secara berkala oleh LKPP. Biasanya penyempurnaan versi baru SPSE oleh LKPP disertai dengan program pelatihan dan sosialisasi. Kendala ini sebenarnya hanyalah berupa penyesuaian dengan versi yang lebih baru, sehingga tidak terlalu sulit untuk diatasi. Hanya dalam waktu paling lama satu minggu, penyempurnaan SPSE dengan versi baru sudah dapat dilakukan. Sampai saat ini tercatat baru tiga kali LKPP menerbitkan penyempurnaan versi SPSE. Hal ini

senada dengan pendapat kepala dan staf bidang analisa system informasi yang menyatakan:

“Aplikasi SPSE itu sudah disiapkan oleh LKPP, apa yang diberikan oleh LKPP itulah yang dilaksanakan di TNI AL. Dalam hal terjadi masalah teknis aplikasi, selama ada program pelatihan atau sosialisasi dari LKPP maka hal itu tidak akan menjadi kendala yang berarti. Akan menjadi kendala apabila yang mengikuti pelatihan bukan dari personel IT atau yang mengetahui persis tentang program. Namun demikian tidak menjadi masalah sebab pada akhirnya personel tersebut akan dapat menguasai; hanya saja membutuhkan waktu yang agak lama untuk menguasai 100% dibandingkan jika personel dimasuk mempunyai latarbelakang IT. Membutuhkan jeda waktu untuk mengaplikasikan system yang baru; tapi tidak akan lama, jika system yang baru sudah ada langsung umumnya langsung diterapkan, dan tidak sampai satu minggu system sudah ready”.

## 2. Bidang pelatihan dan sosialisasi.

Sesuai dengan bidangnya, bidang pelatihan dan sosialisasi bertanggung jawab atas pelatihan dan sosialisasi SPSE bagi bersonel LPSE dan unit-unit kerja pengguna di lingkungan TNI Angkatan Laut. Unit-unit kerja pengguna LPSE tidak hanya yang berada di Jakarta saja, tetapi mencakup juga seluruh kota yang terkait dengan pengadaan barang dan jasa. Dalam pelatihan dan sosialisasi, umumnya kendala yang dihadapi adalah bagi peserta pelatihan yang berada di luar Jakarta, karena tempatnya yang jauh maka pemaanggilan harus di persiapkan jauh-jauh hari. Disamping itu pada saat pelatihan dan sosialisasi dengan peserta yang banyak, fasilitas komputer untuk pelatihan dirasa masih kurang mencukupi, karena pelatihan SPSE memerlukan keterlibatan langsung dengan komputer secara online, tidak bisa offline, akibatnya seringkali memerlukan pengaturan jadwal penggunaan komputer secara bergantian. Kendala ini memang tidak signifikan, tetapi demi kelancaran pelatihan dan sosialisasi memang perlu dikemukakan, sebagaimana disampaikan oleh kepala dan staf bidang pelatihan dan sosialisasi berikut ini:

“Pelatihan dan sosialisasi untuk satuan-satuan kerja yang ada di Jakarta tidak sulit, yaitu dengan membuat surat ke kepala satuan kerja masing-masing, maka langsung dapat dilaksanakan. Yang

agak sulit untuk satuan kerja di luar Jakarta ataupun di luar daerah, pemanggilannya harus jauh-jauh hari, itupun yang datang terkadang hanya satu atau dua orang perwakilan saja. Sarana untuk pelatihan dan Sosialisasi terasa kurang. Terkadang kalau peserta yang di undang datang semua, Komputer tidak cukup, harus dipakai bersama dua sampai empat orang satu komputer. Kalau yang datang yang belum pernah ikut pelatihan tentunya agak kerepotan, karena pelatihan sifatnya aplikasi, harus praktek, harus mengikuti langkah-langkah prosedurnya”.

### 3. Bidang registrasi dan verifikasi.

Kendala pemanfaatan SPSE terkait bidang registrasi dan verifikasi para pemasok boleh dikatakan tidak ada kendala, karena pemasok sudah terdaftar dan terverifikasi oleh LKPP sehingga dapat mengikuti lelang dimana saja. Sehingga yang perlu dilakukan oleh bidang registrasi dan verifikasi adalah bekerjasama dengan unit pengguna lainnya yang mengerti tentang barang dan jasa yang akan diadakan untuk kembali meregistrasi dan memverifikasi. Sebagaimana disampaikan oleh kepala bidang registrasi dan verifikasi berikut:

“Registrasi dan verifikasi terhadap supplier dilakukan bekerjasama dengan Satuan Kerja yang lain yang mengerti benar tentang barang atau jasa yang akan diadakan. Selain itu semua penyedia barang yang ada sudah terregistrasi dan terverifikasi di LKPP, artinya mereka sudah bisa ikut lelang dimana saja, selama mereka merasa sanggup untuk mengadakan barang dan jasa tersebut”.

### 4. Bidang layanan pengguna.

Kendala yang paling sering dihadapi oleh bidang yang bertugas melayani pengguna ini adalah staf Disfaslanal maupun pemasok lupa dengan *password* untuk masuk pada aplikasi SPSE. Kendala lain yang juga terjadi adalah jika para unit kerja pengguna dan pemasok melakukan *download* ataupun *upload* dalam waktu yang bersamaan sehingga terasa respon SPSE menjadi lambat. Tetapi umumnya kendala tersebut dapat diatasi, sebagaimana pernyataan kepala dan staf bidang layanan pengguna yang mengatakan bahwa:

“Yang paling sering terjadi adalah personel lupa dengan password yang sudah diberikan, sehingga harus di reset ulang. Selain itu kendala yang sering dihadapi adalah kesulitan untuk upload atau

pun download file yang ada di SPSE. Terkadang mendekati batas waktu pendaftaran supplier, terjadi kesulitan upload dan download, hal ini umum terjadi karena terlalu banyak data masuk system pada waktu yang bersamaan atau waktu yang berdekatan, tetapi seandainya mereka mengantisipasi jauh-jauh hari melakukan pendaftaran sebagai supplier relatif tidak menemui kesulitan.

#### 5. Unit kerja di lingkungan pangkalan AL.

Kendala yang dihadapi oleh Disfaslanal lebih pada payung hukum yang khusus terinci mengenai *e-procurement* setingkat Presiden belum ada. Hal ini diperlukan karena dalam pertahanan negara banyak informasi yang tidak dapat dipublikasi secara terbuka. Oleh sebab itu kerahasiaan sebagaimana tercantum pada Permenhan nomor 17 tahun 2014 mengakibatkan Disfaslanal lebih selektif memilih pengadaan barang/jasa mana yang melalui SPSE dan mana yang tidak. Disamping itu, pelaksanaan *e-proc* memerlukan tenggat waktu yang terbatas karena merupakan system, sehingga kendala dapat terjadi ketika staf membutuhkan tanda tangan pimpinan yang kebetulan tidak berada di tempat. Ketatnya tenggat waktu SPSE ini juga dirasakan pada saat melakukan monitoring status pengadaan, karena staf yang bertugas untuk itu juga mempunyai tugas-tugas lain, di samping itu mutasi pegawai dirasa terlalu cepat, sedangkan pegawai baru perlu menyesuaikan diri dengan ketepatan waktu ini; sehingga peranan sekretaris tim monitor sangat diperlukan. Hal ini tersirat pada pernyataan kepala Disfaslanal dan unit kerja lain yang menyatakan bahwa:

“Selama ini aturan-aturan yang ada merupakan penjabaran dari *e-procurement* di Peraturan Presiden yang tidak begitu detail. Internal Kementerian Pertahanan dan TNI AL belum memiliki payung hukum tunggal tentang *e-procurement* ini. Apalagi di lingkungan TNI masih banyak informasi yang dirasakan sangat rahasia yang tidak bisa dibuka ke publik. Kerahasiaan ini pun tertulis dalam Permenhan nomor 17 tahun 2014. Hal ini berimplikasi Disfaslanal menjadi lebih selektif mana yang dapat diumumkan secara terbuka melalui *e-procurement* mana yang tidak. Waktu melaksanakan *e-procurement* sangat ketat, terkadang pada saat tim membutuhkan tanda-tangan pimpinan, pimpinan tidak ada di tempat karena tugas keluar kota, terasa kejar-kejaran dengan waktu dan terkesan

mendesak-desak pimpinan. Tim yang melaksanakan *e-procurement* terbatas jumlahnya. Disamping itu ada tugas-tugas tambahan dari pimpinan sehingga kadang-kadang kurang monitor sudah sampai pada tahap mana proses pengadaan barangnya. Ada anggota tim yang mahir mengaplikasikan *e-proc*, tetapi dimutasi ke bagian lain, sehingga bagi anggota baru yang baru akan belajar cukup mengalami kesulitan. Frekuensi proses mutasi teralalu cepat. Terkadang tim monitor saling berharap agar monitoring dilakukan oleh sekretaris tim saja”.

6. Pemilik dan staf perusahaan supplier inti sebagai klien Disfaslanal.

Karena kemampuan teknik dan kondisi para pemasok berbeda-beda, maka kendala pemanfaatan SPSE yang dikemukakan juga bervariasi, mulai dari lupa password, download atau upload dokumen yang gagal, sampai belum tersedianya buku pedoman atau petunjuk pelaksanaan *e-proc*. Hal ini dikemukakan oleh beberapa pemasok yang berhasil diwawancarai, dengan rincian transkrip sebagai berikut:

“Kadang kendala datang dari kami sendiri yang lupa password dan user ID yang sudah pernah diberikan. Sehingga kami harus datang lagi ke LPSE untuk meminta password dan user ID lagi”.

“Data yang sudah kami download dari hasil scan terkadang kurang jelas sehingga sulit untuk dibaca”.

“Sekali waktu kami coba beberapa kali untuk download dokumen namun gagal terus, setelah dihubungi ada trouble di server LPSE, sehingga kami harus menunggu sementara waktu tayang pengumuman lelang sudah hampir habis”.

“Sebagai pengguna pemula dalam *e-procurement*, kami belum melihat adanya ketersediaan pedoman ataupun petunjuk pelaksanaan *e-procurement*, sehingga kami harus sering bertanya lewat kolom tanya jawab yang disediakan, bahkan kami harus datang sendiri ke LPSE”.

Uraian tersebut di atas menyiratkan bahwa secara sebuah system informasi dan teknologi, kendala teknis SPSE seperti system down belum pernah terjadi, yang ada adalah program *error* itupun jarang terjadi. Kendala yang dikeluhkan oleh unit kerja pengguna SPSE lebih pada ketersediaan personel yang menangani monitoring tahapan *e-procurement* yang dirasa masih kurang, oleh sebab adanya tugas-tugas lain yang harus dikerjakan di luar monitoring *e-procurement*, serta proses mutasi yang dirasa terlalu cepat sehingga personel yang baru

memerlukan waktu jeda menyesuaikan diri. Sedangkan keluhan yang senada dari unit kerja pengguna SPSE di lingkungan TNI AL serta para pemasok adalah kelambatan waktu *download* maupun *upload* dokumen disebabkan oleh *program error* atau disebabkan lalulintas data yang terlalu padat.

#### **4.2.3 Implementasi *E-Procurement* dan Peningkatan kualitas layanan pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal**

Peningkatan kualitas layanan pengadaan barang melalui penerapan LPSE Disfaslanal meliputi aspek-aspek: fasilitas perangkat lunak SPSE; kehandalan perangkat keras SPSE; kehandalan informasi; daya tanggap pengelola SPSE; jaminan kenyamanan dan keamanan bertransaksi dengan LPSE; kendala yang dihadapi selama menggunakan SPSE; dan saran perbaikan yang diusulkan agar pelayanan SPSE dapat lebih meningkat lagi. Persepsi peningkatan kualitas layanan ini ditanyakan pada unit-unit kerja pengguna SPSE di lingkungan TNI AL maupun pada para pemasok barang dan jasa yang sudah terdaftar dan terverifikasi dengan rangkuman hasil wawancara sebagai berikut:

1. Fasilitas perangkat lunak SPSE;  
Unit kerja di lingkungan TNI AL dan para pemasok umumnya senada mengatakan bahwa fasilitas perangkat lunak SPSE sudah lengkap, mudah diakses, dan penampilan yang sudah memenuhi harapan mereka.
2. Kehandalan perangkat keras SPSE;  
Unit kerja di lingkungan TNI AL dan para pemasok juga sepakat bahwa *system down* belum pernah dialami, yang ada sekali-sekali adalah *program error*, yang dapat secara cepat diselesaikan.
3. Kehandalan informasi;  
Unit kerja di lingkungan TNI AL dan para pemasok berpendapat sama bahwa informasi yang terdapat di SPSE sudah lengkap, akurat dan kekinian atau *real time*.
4. Daya tanggap pengelola SPSE;

Unit kerja di lingkungan TNI AL dan para pemasok menyatakan hal yang serupa bahwa pengelola SPSE memberikan respon yang cepat dan baik dalam hal terjadi gangguan pelaksanaan *e-procurement*.

5. Jaminan kenyamanan dan keamanan bertransaksi dengan LPSE;

Unit kerja di lingkungan TNI AL dan para pemasok sepakat bahwa dengan tersedianya *password* maka rasa kekhawatiran mengenai kenyamanan dan keamanan selama bertransaksi melalui SPSE mulai dari proses penawaran, persetujuan pembelian, pengiriman barang sesuai spesifikasi dan tengat waktu, penagihan (*invoice*), dan kelancaran pembayaran dapat dihilangkan.

6. Kendala yang dihadapi selama menggunakan SPSE;

Unit kerja di lingkungan TNI AL umumnya menyatakan perlunya menambah personel karena personel di Disfaslanal dirasa masih kurang dibandingkan dengan jumlah pengadaan barang dan jasa yang ada. Komputer yang gunakan ada beberapa yang masih menggunakan OS bukan yang terbaru sehingga terkesan agak lambat dalam *upload* dan *download* data. Banyak staf yang baru saat ini yang belum mengerti tentang SPSE. Sedangkan para pemasok berpendapat bahwa saat *download* atau *upload* data terasa lambat; memang pihak LPSE sudah menyarankan untuk menggunakan fasilitas komputer yang ada di *bidding room*, tetapi pada kenyataannya karena penggunaanya banyak, dikhawatirkan komputer tercemar virus yang dapat mempengaruhi proses *download* dan *upload* dokumen. Disamping itu dengan menggunakan komputer di *bidding room* para pemasok khawatir tawaran mereka dapat di *browsing* oleh pemasok lainnya.

7. Saran perbaikan yang diusulkan agar pelayanan SPSE dapat lebih meningkat lagi.

Unit kerja di lingkungan TNI AL umumnya menyarankan agar komputer di jaringan unit kerja dan *server* diupgrade untuk mengatasi kelambatan *download* dan *upload* dokumen; menambah personel untuk memonitor tahapan *e-procurement*; melaksanakan pelatihan

personel yang baru dan menyegarkan kembali personel yang lama dengan SPSE versi baru. Sedangkan pemasok menyarankan agar Disfaslanal dapat menerima *file* dalam bentuk lain seperti *MS Office* atau PDF, atau pun apabila persyaratannya harus di *scan*, akan di *scan* dengan resolusi rendah, walaupun pihak Disfaslanal membutuhkan dokumen itu, bisa dibawa pada saat sudah ada Surat Penunjukkan Pemenang Penyedia Barang dan Jasa, apabila diperlukan.

Uraian tersebut di atas menyiratkan bahwa penerapan *e-procurement* di Disfaslanal telah membawa peningkatan kualitas layanan pengadaan barang dan jasa baik terhadap unit kerja di lingkungan TNI AL maupun terhadap para pemasok.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Implementasi *E-Procurement* di Disfaslanal**

Ditinjau dari aspek *good governance*; transparansi dan akuntabilitas; akses pasar dan persaingan usaha; efisiensi proses pengadaan; dukungan terhadap proses monitoring dan audit; serta pemenuhan kebutuhan akses informasi yang *real time* maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-procurement* (LPSE) di Disfaslanal telah berjalan dengan baik sesuai Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik.

Hal ini menunjukkan bahwa TNI AL telah berkomitmen dan telah menunjukkan dukungannya terhadap pelaksanaan *e-procurement* secara nasional sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku. Perlu dimaklumi bahwa TNI AL adalah salah satu pelaksana tugas pertahanan negara yang tidak lepas dari batas kerahasiaan, sehingga dalam pelaksanaan barang dan jasa yang diperlukan ada yang dapat dilakukan secara terbuka melalui *e-procurement*, tetapi juga ada yang harus dilakukan secara tertutup. Untuk itu payung hukum yang mengatur pelaksanaan secara rinci pengadaan barang dan jasa setingkat peraturan presiden perlu diadakan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nugroho dkk. (2016) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-procurement* dapat meningkatkan kualitas *good governance* dalam pengadaan barang/jasa. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Matunga et al (2013) yang menyatakan bahwa penerapan *e-procurement* dapat meningkatkan efisiensi pengadaan barang/jasa; serta sejalan dengan penelitian Wagner dan Essig (2006) yang menyimpulkan bahwa penerapan *e-procurement* dapat meningkatkan pengelolaan kompatibilitas dan penyimpanan data pemasok (supplier) sehingga kekinian database dapat terjaga.

#### **4.3.2 Kendala Implementasi *E-Procurement* di Disfaslanal**

Secara sebuah system informasi dan teknologi, kendala teknis SPSE seperti system down belum pernah terjadi, yang ada adalah program *error* itupun jarang terjadi dan kelambatan waktu *download* maupun *upload* dokumen, yang masih perlu diverifikasi lebih lanjut apakah terjadinya kelambatan tersebut pada saat tertentu saja yaitu pada saat sibuk (*peak hour*) atau karena perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta jaringan yang memerlukan peningkatan. Meskipun demikian, sebagai sebuah system pelayanan yang baik, menurut Parasuraman *et al* dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2008) memerlukan reliabilitas (kehandalan) dan daya tanggap yang baik, sehingga sebagai implikasinya maka saran dari para pengguna baik dari dalam lingkungan TNI AL maupun dari para pemasok untuk meningkatkan (upgrade) system, teknologi dan jaringan yang melayani aplikasi SPSE sebaiknya diperhatikan dan dilaksanakan.

Kendala yang dikeluhkan oleh unit kerja pengguna SPSE lebih pada ketersediaan personel yang menangani monitoring tahapan *e-proc* yang dirasa masih kurang, oleh sebab adanya tugas-tugas lain yang harus dikerjakan di luar monitoring *e-procurement*, serta proses mutasi yang dirasa terlalu cepat sehingga personel yang baru memerlukan waktu jeda menyesuaikan diri. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayat (2015), yang menyimpulkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam

penerapan *e-proc*, yakni kelembagaan ULP, Infrastruktur, dan sumberdaya manusia (SDM).

#### **4.3.3 Implementasi *E-Procurement* dan Peningkatan kualitas layanan pengadaan barang dan jasa di Disfaslanal**

Ditinjau dari aspek fasilitas kelengkapan perangkat lunak SPSE; kehandalan perangkat keras SPSE; kehandalan informasi; daya tanggap pengelola SPSE; jaminan kenyamanan dan keamanan bertransaksi dengan LPSE penerapan *e-procurement* di Disfaslanal telah membawa peningkatan kualitas layanan pengadaan barang dan jasa baik terhadap unit kerja di lingkungan TNI AL maupun terhadap para pemasok.

Penerapan *e-procurement* membuat proses pengadaan barang dan jasa terbuka bagi semua pihak yang terkait. Spesifikasi teknis, harga, *delivery time* dan jumlah yang dibutuhkan oleh Disfaslanal dapat diakses oleh semua pihak. Demikian pula dengan spesifikasi teknis, harga, *delivery time* dan jumlah yang ditawarkan oleh pemasok juga dapat diakses oleh semua pihak. Kondisi dan situasi keterbukaan ini mendorong pemasok untuk memberikan harga dan spesifikasi teknis, serta *delivery time* yang kompetitif, sehingga Disfaslanal dan unit kerja yang membutuhkan barang/jasa dimaksud dapat memilih yang terbaik dari sekian banyak alternatif yang ditawarkan. Hal itu berarti kualitas barang/jasa yang dibeli Disfaslanal dan unit kerja TNI AL adalah yang terbaik dari segi kualitas, harga dan *delivery time*. Dengan demikian maka penerapan *e-procurement* dapat meningkatkan kualitas pengadaan barang dan jasa.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Seprini dan Syaer (2016) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-procurement* dapat meningkatkan minat penyedia barang/jasa. Peningkatan minat penyedia barang/jasa menunjukkan bahwa dengan penerapan *e-procurement* terjadi peningkatan kualitas layanan jasa LPSE terhadap salah satu pelanggannya yaitu para penyedia barang/jasa, atau dengan perkataan

lain penerapan *e-procurement* mempengaruhi kualitas pengadaan barang/jasa.

Hasil penelitian ini sebagian besar telah sejalan dengan pendapat Parasuraman *et al* dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2008) yang menyatakan bahwa pelayanan pelanggan yang berkualitas dapat dilihat dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik; dimana berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

Meskipun demikian, karena penelitian penilaian peningkatan kualitas layanan pengadaan barang di Disfaslanal ini baru dilakukan secara kualitatif dan terbatas lebih banyak pada aspek kualitas teknis dari sebuah aplikasi system informasi dan teknologi saja, maka sebaiknya penelitian ini dilanjutkan dengan penelitian tingkat kepuasan pelanggan LPSE baik dari pengguna dalam lingkungan TNI AL dan para pemasok barang dan jasa dengan pendekatan kuantitatif untuk lebih mengetahui persepsi dan harapan pelanggan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Merujuk pada tujuan penelitian dan analisis serta pembahasan hasil penelitian, dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan *e-procurement* membuat proses pengadaan barang dan jasa terbuka bagi semua pihak yang terkait. Spesifikasi teknis, harga, *delivery time* dan jumlah yang dibutuhkan oleh Disfaslanal dapat diakses oleh semua pihak. Demikian pula dengan spesifikasi teknis, harga, *delivery time* dan jumlah yang ditawarkan oleh pemasok juga dapat diakses oleh semua pihak. Kondisi dan situasi keterbukaan ini mendorong pemasok untuk memberikan harga dan spesifikasi teknis, serta *delivery time* yang kompetitif, sehingga Disfaslanal dan unit kerja yang membutuhkan barang/jasa dimaksud dapat memilih yang terbaik dari sekian banyak alternatif yang ditawarkan. Hal itu berarti kualitas barang/jasa yang dibeli Disfaslanal dan unit kerja TNI AL adalah yang terbaik dari segi kualitas, harga dan *delivery time*. Dengan demikian maka penerapan *e-procurement* dapat meningkatkan kualitas pengadaan barang dan jasa.
2. Dari sudut pandang pemasok barang dan jasa, kendala yang dihadapi adalah waktu *download* maupun *upload* dokumen yang terasa lambat disebabkan oleh spesifikasi system dan jaringan yang perlu di-*upgrade*, atau disebabkan terjadinya *download* dan *upload* dokumen dalam waktu bersamaan sehingga terjadi kepadatan laulintas data. Kendala yang dikeluhkan oleh unit kerja pengguna SPSE lebih pada ketersediaan personel yang menangani monitoring tahapan *e-procurement* yang dirasa masih kurang, oleh sebab adanya tugas-tugas lain yang harus dikerjakan di luar *monitoring e-procurement*, serta proses mutasi yang dirasa terlalu cepat sehingga personel yang baru memerlukan waktu jeda menyesuaikan diri.

Kendala yang dikeluhkan manajemen pengadaan barang /jasa TNI AL adalah belum adanya payung hukum yang khusus terinci mengenai *e-procurement* setingkat peraturan Presiden. Hal ini diperlukan karena dalam pertahanan negara banyak informasi yang tidak dapat dipublikasi secara terbuka. Oleh sebab itu kerahasiaan sebagaimana tercantum pada Permenhan nomor 17 tahun 2014 mengakibatkan Disfaslanal lebih selektif memilih pengadaan barang/jasa mana yang melalui SPSE dan mana yang tidak.

## 5.2 Saran

Sebagai implikasi dari kesimpulan penelitian, dapat diidentifikasi beberapa saran sebagai berikut:

1. Pengadaan barang dan jasa di lingkungan TNI AL masih membutuhkan dukungan payung hukum yang mengatur pelaksanaan secara rinci pengadaan barang dan jasa setingkat peraturan presiden, agar Disfaslanal dapat lebih terarah dalam menentukan mana pengadaan barang yang dapat dilakukan secara terbuka (melalui LPSE) dan mana yang harus dilakukan secara tertutup.
2. System, teknologi dan jaringan yang melayani aplikasi SPSE sebaiknya ditingkatkan agar dapat melayani upload dan download dokumen pada waktu sibuk secara lebih cepat.
3. Manajemen TNI AL sebaiknya memperhatikan kendala yang dikeluhkan oleh unit kerja pengguna SPSE terkait ketersediaan personel yang menangani monitoring tahapan *e-proc* yang dirasa masih kurang, oleh sebab adanya tugas-tugas lain yang harus dikerjakan di luar monitoring *e-proc*, serta proses mutasi yang dirasa terlalu cepat sehingga personel yang baru memerlukan waktu jeda menyesuaikan diri.
4. Karena penelitian penilaian peningkatan kualitas layanan pengadaan barang di Disfaslanal ini baru dilakukan secara kualitatif dan terbatas lebih banyak pada aspek kualitas teknis dari sebuah aplikasi system informasi dan teknologi saja, maka sebaiknya penelitian ini dilanjutkan

dengan penelitian tingkat kepuasan pelanggan LPSE baik dari pengguna dalam lingkungan TNI AL dan para pemasok barang dan jasa dengan pendekatan kuantitatif untuk lebih mengetahui persepsi dan harapan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Nanan, (2011). Optimalisasi Pengembangan E-Procurement pada Sistem Pelelangan Umum Pascakualifikasi dengan Satu Sampul dan Sistem Gugur (Konsep dan Desain Pengembangan sebagai Fungsi Kontrol). Studi Kasus di Kementerian Pekerjaan Umum
- Ardisasmita, Syamsa, (2006). Definisi Korupsi Menurut Perspektif Hukum dan EAnnouncement untuk Tata Kelola Pemerintahan yang Lebih Terbuka, Transparan dan Akuntabel disampaikan dalam *Seminar Nasional Upaya Perbaikan Sistem Penyelenggaraan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di Jakarta*, 23 Agustus 2006.
- Croom, S.R., Brandon-Jones, A. (2007), Impact of E-procurement: experiences from implementation in the UK public sector, *Journal of Purchasing & Supply Management*, Vol. 13, Hal. 294–303.
- Demin, J.E (2002), *Insight Matters: Global Network Considerations for E-Procurement and Extranets*, Singapore: Infonet Services Corporation, Vol.1
- Emir. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- EPIQ, (2010). E-Procurement. *Epiq Technologies, Inc.*
- Hidayat, Rahmat. (2015). Penerapan e-Procurement Dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Guna Mendukung Ketahanan Tata Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ketahanan Nasional*, Vol. 21, No. 2, Agustus 2015: 118-127
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Alfabeta CV
- Kalakota dan Marcia Robinson. 2005. *Ebusiness Model 2.0 : Roadmap For Success*.(terjemahan) Addison-Wesley.
- Koorn, R., Smith, D. dan Mueller, C. (2001). *e-Procurement and Online Marketplaces*. Amsterdam, The Netherlands: Compact.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran (Principles of Marketing)*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga

- Krina P. Loina Lalolo, (2003) *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Jakarta - Agustus 2003
- Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah, (2016)
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Matunga, Denish Ateto., Nyanamba, Steve Ondieki., dan Okibo, Walter. (2013). The Effect of E-Procurement Practices on Effective Procurement in Public Hospitals: A Case of KISII Level 5 Hospital. *American International Journal of Contemporary Research*. Vol. 3 No. 8; August 2013
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nelson, R., Moody, E., and Stegner, J. (2001), *The Purchasing Machine: How the Top Ten Companies Use Best Practices to Manage their Supply Chain*, New York: The Free Press
- Nightisabha Akyuna Ita dkk, (2009). Persepsi Pengguna Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Pada Pemerintah Kota Yogyakarta Terhadap Implementasi Sistem EProcurement. *Universitas Sebelas Maret, Surakarta : Jurnal yang dipublikasikan*.
- Nugroho, Rahmawan Satriyo., Wanto, Alfi Haris., dan Trisnawati. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement*) Terhadap Fraud Pengadaan Barang/jasa Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Magetan). *Jurnal administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No.1 1, Hal. 1905-1911
- OGC. (2002) *A Guide to e-Procurement for the Public Sector*. Office of Government Commerce, UK.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 30 Tahun 2012 tentang Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik di Lingkungan Kementerian Pertahanan dan Tentara Nasional Indonesia

- Peraturan Kepala Staf Angkatan Laut Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perubahan nama Pranata Utama Piranti Lunak Aplikasi menjadi Kepala Layanan Pengadaan Secara Elektronik.
- Purwanto, Erwan Agus, (2008), *e-Procurement di Indonesia*, Jakarta: Kemitraan
- Robbins, Stephen P dan Coulter, Mary, (2005), *Manajemen*, Edisi Ketujuh, Jilid 2, Terjemahan Sarwiji dan Hermaya, Jakarta: Penerbit PT Indeks Kelompok Gramedia
- Seprini dan Syaer, Ayang Afrizal. (2016). Menganalisis Penerapan Sistem e-Procurement Dalam Upaya Meningkatkan Minat Penyedia Barang/jasa Pemerintah Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Rokan Hulu. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016 (SENTIKA 2016)*. Yogyakarta, 18-19 Maret 2016
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tatsis, V., Mena, C., Van Wassenhove, L.N., Whicker, L. (2006), Procurement in the Greek Food and Drink Industry, *Journal of Purchasing & Supply Management*, Vol. 12, hal. 63–74.
- Teo, H, T.S., Hung, K. (2009), Usage and Performance Impact of Electronic Procurement, *Journal of Business Logistics*.
- Tjiptono, Fandy, (2008), *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta: .ANDI
- Wagner, Stephan M., dan Essig, Michael. (2006). Electronic procurement applications and their impact on supplier relationship management. *Int. J. Services Technology and Management*, Vol. 7, Nos. 5/6, 2006
- Wijaya, Santo F dan Darudiato, Suparto. (2009). *ERP (Enterprise Resource Planning) Solusi Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijaya, Wahyu Hari dkk; Studi Penerapan E-procurement pada Proses Pengadaan di Pemerintah Kota Surabaya; 2010
- Yahya, Marzuqi, dan Endah Fitri Susanti, (2012). *Buku Pintar Pengadaan Barang & Jasa Pemerintah*, Jakarta: Laskar Aksara

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (2003). *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York

Zeithaml, V.A., Bitner, M. J., dan Gemler, D.D, (2009). *Services Marketing*, 5th Edition, Mc Graw Hill, Singapore.

Zheng et al., (2004). Small firms and e-business: cautiousness, contingency and cost-benefits. *Journal of Purchasing & Supply Management*, 10(1), 27-39

**Lampiran-1**  
**Pedoman Wawancara**  
**IMPLEMENTASI *E-PROCUREMENT* DALAM RANGKA PENINGKATAN**  
**KUALITAS PENGADAAN BARANG DAN JASA DI DISFASLANAL**

**A. Implementasi *e-Procurement***

1. Narasumber: Kepala LPSE (Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik)

Merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik; menurut pendapat bapak/ibu apakah tujuan penerapan *e-procurement* di Disfaslanal sudah tercapai dalam aspek:

- a. Perwujudan *Good Governance* yang menjadi tugas pemerintahan
- b. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
- c. Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat
- d. Memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan
- e. Mendukung proses monitoring dan audit
- f. Memenuhi kebutuhan akses informasi yang *real time*

Mohon dapat dijelaskan dan dukungan copy dokumentasi mengenai butir 1-6 jika ada dan diijinkan untuk dipublikasi.

2. Narasumber:

- a. Kepala dan staf Bidang Analisa Sistem Informasi
- b. Kepala dan staf Bidang Pelatihan dan Sosialisasi
- c. Kepala dan staf Bidang Registrasi dan Verifikasi
- d. Kepala dan staf Bidang Layanan Pengguna
- e. Kepala dan staf Unit Kerja di lingkungan pangkalan AL
- f. Pemilik dan staf perusahaan supplier inti sebagai klien Disfaslanal.

Dalam pelaksanaan dan pemanfaatan SPSE apakah terdapat kendala-kendala yang dirasakan menghambat layanan pengadaan barang ditinjau dari sudut pandang unit-unit kerja pengguna maupun dari perusahaan pemasok (*supplier*)?

Mohon dijelaskan dan dukungan laporan atau dokumentasi terkait kendala dimaksud, jika ada dan diijinkan untuk dipublikasi.

3. Narasumber: Pemilik dan staf perusahaan supplier inti sebagai klien Disfaslanal

Menurut pendapat bapak/ibu apakah LPSE Disfaslanal sudah mendukung bisnis bapak/ibu dari sudut pandang:

- a. Perwujudan *Good Governance* yang menjadi tugas pemerintahan
- b. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
- c. Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat
- d. Memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan
- e. Memenuhi kebutuhan akses informasi yang *real time*

Mohon dijelaskan.

## **B. Kualitas Layanan Pengadaan Barang/Jasa**

Narasumber:

1. Kepala dan staf Unit Kerja di lingkungan pangkalan AL.
2. Pemilik dan staf perusahaan *supplier* inti sebagai klien Disfaslanal.

Menurut penilaian bapak/ibu, bagaimanakah kualitas layanan SPSE Disfaslanal ditinjau dari aspek:

1. Fasilitas perangkat lunak SPSE: kemudahan akses, kelengkapan fitur-fitur, kemudahan menggunakan, dan daya tarik visual aplikasi? Jelaskan
2. Keandalan perangkat keras SPSE: sambungan online? Jelaskan
3. Keandalan informasi: kelengkapan, akurasi, dan kekinian data? Jelaskan
4. Daya tanggap pengelola SPSE dalam hal terjadi kondisi *emergency* (system down)? Jelaskan
5. Jaminan kenyamanan dan keamanan bertransaksi dengan LPSE mulai dari proses penawaran, persetujuan pembelian, pengiriman barang sesuai spesifikasi dan tengat waktu, penagihan (invoice), dan kelancaran pembayaran? Jelaskan

6. Kendala-kendala yang dihadapi selama menggunakan SPSE?  
Jelaskan
7. Sara-saran perbaikan yang diusulkan agar pelayanan SPSE dapat lebih meningkat lagi? Jelaskan

**Lampiran-2**  
**Transkrip Hasil Wawancara**  
**IMPLEMENTASI *E-PROCUREMENT* DALAM RANGKA PENINGKATAN**  
**KUALITAS PENGADAAN BARANG DAN JASA DI DISFASLANAL**

**A. Implementasi *e-Procurement***

**Pertanyaan-1:**

Merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik; menurut pendapat bapak/ibu apakah tujuan penerapan *e-procurement* di Disfaslanal sudah tercapai dalam aspek:

- a. Perwujudan *Good Governance* yang menjadi tugas pemerintahan
- b. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
- c. Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat
- d. Memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan
- e. Mendukung proses monitoring dan audit
- f. Memenuhi kebutuhan akses informasi yang *real time*?

**Narasumber:**

Kepala LPSE (Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik)

Jawaban 1.a

“*Good governance* sebetulnya bukan hanya tugas dari pemerintah dalam hal ini Disfaslanal, itu kan ada elemen lain juga yang berperan di situ, ada juga aktor diluar Disfaslanal, contohnya para penyedia barang dan jasa itu lah, itu di luar pemerintah, kalau di kaji lagi mungkin kita akan temui yang non pemerintah lainnya yang bergiat secara bersama-sama dalam proses penerapan *e-proc*. Saya melihat disfaslanal sudah mulai mewujudkan itu.”

Pertanyaan

Apa indikasi yang bapak lihat?

Jawaban

“Dari laporan pelaksanaan. Di sana sudah ada pengadaan barang dan jasa melalui *e-proc* berdasarkan data tahun 2014 tahun 2015 dan 2016. Apa yang sudah dilaksanakan Disfaslanal sudah dapat memuaskan para penyedia barang dan jasa, tentunya di lingkungannya itu. yang saya mau bilang bahwa servis mereka sudah memuaskan penggunaannya. Banyak sih yang bisa saya lihat, karna *good governance* itu sangat luas, ada lagi satu hal bahwa stafnya akan memberikan kemudahan mencari informasi dalam proses pengadaan ini juga kan bisa kita sebut sebagai *good governance*.”

Jawaban 1.b

“Sudah pasti transparansi terwujud. Coba kita lihat sekarang hampir semua orang sudah pake internet. *e-proc* itu kan basisnya internet, kalau Disfaslanal umumnya pakai internet semua orang bisa baca, bisa akses, nggak ada yang di tutup-tutupi.”

Pertanyaan

Bagaimana dengan yang tidak ada jaringan internet?

Jawaban

“Saya lihat sekarang banyak yang ada jaringan internet. Atau begini, bagaimana kalau tidak pake *e-proc*, maksud saya nggak diumumkan di internet atau website, kembali ke jamannya papan pengumuman, koran-koran, tentu akan lebih sedikit lagi yang tau. Nanti bisa dibilang tidak transparan tidak terbuka karna penyediaan informasi tidak ke masyarakat luas, kira-kira begitu perbandingannya. Persoalan Akuntabilitas tentunya ada hubungan dengan transparan tadi, kalau sudah transparan tentu bisa dipertanggungjawabkan. Kalau ada yang tanya-tanya dari inspektorat sangat mudah menjawab, karna Disfaslanal pakai *e-proc* sangat mudah menjawab semua bisa di akses di web, internet.”

Jawaban 1.c

“e-proc dapat dilihat oleh penyedia barang dengan sangat mudah, akan banyak yang daftar. Disfaslanal banyak penyedia barang yang bisa mengakses web site, maka nya akan banyak juga pilihan untuk menentukan mana yang akan dipilih nanti. Di luar sana dapat dibilang semua penyedia barang dan jasa pasti memiliki akses internet, tidak mungkin tidak, kalau tidak ada akses internet penyedia barang dan jasa ini sepertinya tidak bonafit atau kurang bonafit. karna dengan e-proc Disfaslanal membuka akses pasar seluas-luasnya, pernah ada penyedia barang yang daftar dari Yogyakarta, udah gitu dia menang tender pula, coba lihat. Satu lagi tadi tentang persaingan yang sehat, sudah pasti bersaing sehat, semua kan bisa lihat di e-proc, misal nya harga nya penyedia “A” kemahalan atau juga tidak melulu masalah harga, misal nya spektek barang dan jasa kurang bagus dari si “B” mereka akan saling bersaing dan semua bisa lihat.”

Jawaban 1.d

“Sangat banyak efisiensi yang dicapai e-proc. Kalau kita bicara waktu, e-proc sudah terjadwal dengan baik di web site, tidak bisa kita memundurkan atau majukan waktu di web site, akhirnya apa yang jadi, semua pihak baik Disfaslanal maupun penyedia barang dan jasa akan patuh pada waktu itu, contoh waktu pengumuman selesai otomatis akan berlanjut terus ke proses berikutnya, tidak bisa dihentikan.”

Pertanyaan

Ada efisiensi yang lain Pak?

Jawaban

“Contoh lain, hal kecil yang sering di anggap remeh, kita tidak pakai kertas, tidak perlu nge print dokumen-dokumen, tinggal up load, download, kirim, tentu kalau satu kegiatan butuh satu rim kertas saja, sudah berapa biaya yang keluar untuk 10 kegiatan, 100 kegiatan setahun kegiatan, itu baru hal kecil yang ternyata menjadi mahal. Contoh lain, penyedia barang nggak perlu bolak-balik ke Disfaslanal untuk daftar, balik lagi untuk penawaran, balik lagi untuk masukan

dokumen lain, hemat waktu dan bensin. Kalau udah gitu penyedia barang dan jasa bisa kasih harga murah, atau bisa kasih spektek lebih bagus. Banyak lah yang lain, waktu, uang, personel.”

Jawaban 1.e

“Saya rasa ini hubungannya dengan akuntabilitas tadi. Menegaskan saja kalau e-proc bisa meningkatkan kemampuan menjawab proses audit atau pemeriksaan. Menjadi sangat mudah, proses demi proses pengadaan dapat dilihat dengan jelas bahkan auditor bisa diberikan akses pada saat dimulainya proses pengadaan barang dan jasa, inspektorat tidak perlu nunggu sampe selesai baru bisa audit, sejak mulai proses saja sudah bisa.”

Jawaban 1.f

“Pada saat Disfaslanal memasukan pengumuman pengadaan barang dan jasa di web site, saat itu juga waktu berjalan real time, tentu kita tidak bisa mengatur waktu yang ada di internet. Semua informasi proses pengadaan selanjutnya bisa di akses sesuai waktu yang sudah ditentukan, tidak ada penyedia barang dan jasa didahulukan mendapat informasi, semua nya sama dapat di akses oleh semua penyedia barang dan jasa kapan saja dan sudah pasti informasi nya real time saat itu juga sama.”

Pertanyaan

Bagaimana bapak mengetahui bahwa penyedia barang dan jasa info nya real time?

Jawaban

“Dari respon yang diberikan pada setiap tahapan kan terlihat kapan mereka mengirim informasi yang diminta oleh Disfaslanal. Interaksi ini ter record real time, tidak bisa dimajukan atau dimundurkan.”

## Pertanyaan-2

Dalam pelaksanaan dan pemanfaatan SPSE apakah terdapat kendala-kendala yang dirasakan menghambat layanan pengadaan barang ditinjau dari sudut pandang unit-unit kerja pengguna maupun dari perusahaan pemasok (*supplier*)?

### Narasumber:

1. Kepala dan staf Bidang Analisa Sistem Informasi

#### Jawaban Kepala Bidang Analisa Sistem Informasi

“Sebenarnya tidak banyak kendala dalam sub bagian kami, walaupun dalam kenyataannya SPSE sudah mengalami perubahan sebanyak tiga kali, bisa diartikan kita sebut sebagai penyempurnaan. SPSE itu kan sudah given dari LKPP, jadi apa yang diberikan oleh LKPP itu yang kita laksanakan di TNI AL. Kalau masalah aplikasinya sendiri, selama itu ada pelatihan atau sosialisasi dari LKPP tidak akan menjadi kendala yang berarti. Sedikit akan menjadi kendala apabila yang ikut pelatihan bukan dari orang IT atau yang tau persis tentang program, namun nggak apa-apa, toh pada akhirnya nanti dia akan bisa, pastinya butuh waktu yang agak lama untuk kuasai 100% dibandingkan orang IT murni. Di bagian kami tidak akan mengutak-atik SPSE yang sudah dikasihkan, sementara ini sudah sampai Versi 4. Semua SPSE di Indonesia sama persis, jadi tidak bisa dan tidak akan kami rubah sedikitpun, jadi tidak masalah semua pasti sesuai dengan yang ada di LKPP dan sama dengan SPSE di semua Kementerian, Lembaga dan Pemerintahan”.

#### Jawaban Staf-1

“Selama ini SPSE sudah mengalami beberapa kali penyempurnaan, namun kami masih bisa mengikuti. Setiap ada perubahan, sebagai contoh dari versi 3.6 ke versi 4, kami berkewajiban untuk menguasai system yang baru, agar dalam penerapannya bisa lancar. Sedikit kendala butuh jeda waktu untuk

mengaplikasikan system yang baru, tapi tidak akan lama, kalau system yang baru sudah ada langsung kami terapkan, tidak akan sampai satu minggu system sudah ready”.

2. Kepala dan staf Bidang Pelatihan dan Sosialisasi

Jawaban Kepala Bidang Pelatihan dan Sosialisasi

“Pelatihan wajib kami lakukan, karena ini kan sudah amanat dari peraturan-peraturan yang ada dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Pelatihan dan sosialisasi kalau di satuan-satuan kerja yang ada di Jakarta tidak akan sulit, tinggal buat surat ke kepala satuan kerja, bisa langsung dilaksanakan. Yang sulit satuan kerja yang di luar Jakarta ataupun di luar daerah, pemanggilan nya harus jauh-jauh hari, itupun dari orang-orang yang datang kadang hanya satu atau dua orang perwakilan”.

Pertanyaan

bagaimana dengan Disfaslanal?

Jawaban

“Tidak ada masalah karena satuan kerja nya di Mabesal, Jakarta, Disfaslanal adalah satuan kerja yang paling banyak melakukan e-proc, artinya straf Disfaslanal bisa dibilang bisa mengaplikasikan apa yang sudah di pelajari saat pelatihan dan sosialisasi”.

Jawaban Staf-1

“Sarana untuk pelatihan dan Sosialisasi terasa kurang. Terkadang kalau peserta yang di undang datang semua, Komputer tidak cukup, harus dipakai bersama dua sampai empat orang satu Komputer. Kalau yang datang yang belum pernah ikut pelatihan tentunya agak kerepotan, karena ini kan sifatnya aplikasi, harus praktek, harus ikuti step-step nya”.

3. Kepala dan staf Bidang Registrasi dan Verifikasi

Jawaban Kepala Bidang Registrasi dan Verifikasi

“Di tempat kami hampir tidak ada kendala. Registrasi dan verifikasi yang kami lakukan terhadap supplier bekerjasama dengan Satuan Kerja yang lain yang mengerti benar tentang barang atau jasa yang

akan di adakan. Selain itu juga semua penyedia yang ada kan sudah terregistrasi dan terverifikasi di LKPP, artinya mereka sudah bisa ikut lelang dimana saja, selama mereka merasa sanggup untuk mengadakan barang dan jasa tersebut”.

4. Kepala dan staf Bidang Layanan Pengguna

Jawaban Kepala Bidang Layanan Pengguna

“Ada dua pihak yang berinteraksi dalam LPSE dalam hal ini dari Disfaslanal dan dari supplier. Mereka memiliki password masing-masing untuk bisa masuk dalam system, walaupun ada kesulitan hanya mereset lagi password apabila mereka lupa. Walaupun ada kesulitan kami siap membantu baik dari Disfaslanal maupun supplier. Umumnya kendala yang dihadapi kesulitan untuk upload atau pun download file yang ada di SPSE. Semua Satuan Kerja menggunakan IP dan saluran yang sama sehingga bandwidth yang disediakan oleh LPSE tidak mampu menampung aliran data pada saat yang hampir bersamaan. Terkadang mendekati batas waktu pendaftaran supplier, terjadi kendala itu kesulitan upload dan download, hal ini umum terjadi kalau terlalu banyak yang masuk system pada waktu yang bersamaan atau waktu yang berdekatan, tapi kalau mereka mengantisipasi jauh-jauh hari melakukan pendaftaran sebagai supplier relatif tidak menemui kesulitan, lancar-lancar saja. Namun walaupun ada kendala kami sudah siap untuk membantu kelancaran system LPSE yang ada”.

Jawaban Staf-1

“Yang paling sering terjadi adalah personel lupa dengan password yang sudah diberikan, sehingga harus di reset ulang. Pengalaman kami, personel yang background nya teknik informatika mudah memahami SPSE ini, kalau personel yang bukan orang teknik informatika butuh waktu”.

5. Kepala dan staf Unit Kerja di lingkungan pangkalan AL

Jawaban Kepala Disfaslanal

“Disfaslanal sebagai salah Satuan Kerja di Mabesal, tentunya akan bekerja sesuai dengan apa yang sudah peraturan atau berdasarkan undang-undang yang ada. Salah satunya ya, pelaksanaan e-proc ini. Peraturan Presiden memang sudah mengatur tentang hal ini, dan sudah dijabarkan juga dalam Permenhan dan di internal Angkatan Laut itu sendiri. Sebenarnya tidak ada kendala bagi kami Disfaslanal karena kami terapkan saja apa yang sudah di gariskan oleh Undang-undang atau peraturan tersebut. Ada satu hal yang masih mengganjal menurut saya, aturan atau payung hukum setingkat Peraturan Presiden seingat saya belum ada yang mengatur secara khusus tentang e-proc ini. Akan lebih baik kalau ada payung hukum tunggal e-proc ini. Selama ini aturan-aturan yang ada merupakan penjabaran dari e-proc di Peraturan Presiden yang tidak begitu detail menurut saya. Internal Kementerian Pertahanan pun dan TNI AL belum memiliki payung hukum tunggal tentang e-proc ini. Apalagi di lingkungan TNI masih banyak informasi yang dirasakan sangat rahasia yang tidak bisa dibuka ke public secara telanjang. Kerahasiaan ini pun tertulis dalam Permenhan nomor 17 tahun 2014. Ini akan berimplikasi Disfaslanal akan lebih selektif mana yang akan di umumkan secara terbuka melalui e-proc mana yang tidak”.

Jawaban Kepala Unit Kerja-1

“Sebagai unit kerja kami akan melaksanakan apa yang sudah di tetapkan oleh pimpinan atau top manajemen. Karena begitu banyak nya paket pengadaan, kadang personel terasa kurang untuk melaksanakan nya, ditambah lagi kalau ada anggota tim yang sama sekali belum menguasai tentang e-proc. E-proc itu kan tidak bisa ditunda-tunda karna waktu terus akan berjalan sesuai dengan di website, sehingga kalau personel nya kurang dengan pengadaan yang begitu banyak, akan terdapat miss pada langkah-langkah e-proc yang sudah masuk system”.

Pertanyaan

Kalau ada barang lain yang harusnya bisa e-proc tapi dimasukkan ke pengadaan secara konvensional apakah bisa diusulkan untuk dirubah?

Jawaban Kepala Unit Kerja-1

“Untuk melaksanakan e-proc tentunya pimpinan sudah memiliki pertimbangan-pertimbangan atau kebijakan-kebijakan tertentu di level atas atau top manajemen, apakah ini merupakan kendala sehingga tidak semua pengadaan barang dan jasa pakai e-proc mungkin pimpinan ada kebijakan tertentu”.

Jawaban Kepala Unit kerja-2

“Disfaslanal: Tidak bisa dirubah-rubah apa yang sudah ditetapkan oleh pimpinan, kami hanya melaksanakan. Sebelum dilaksanakan e-proc, daftar nya sudah ada, kami tidak bisa merubah”.

Pertanyaan

Apakah ada kendala dalam kerja tim dalam melaksanakan e-proc?

Jawaban Kepala Unit Kerja-3

“Waktu dalam melaksanakan e-proc sangat ketat, terkadang pada saat tim membutuhkan tanda-tangan pimpinan dan pimpinan tidak ada di tempat ada tugas keluar kota, kita merasa kejar-kejaran dan terkesan kita mendesak-desak pimpinan. Kami rasa ini juga akan sulit melaksanakan e-proc sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan”.

Jawaban Staf Unit Kerja-2

“Tim yang melaksanakan e-proc terbatas orang nya. Tim harus punya kualifikasi pengadaan dengan adanya sertifikat pengadaan barang dan jasa, ditambah lagi harus menguasai e-proc. Terkadang saya juga ada tugas-tugas tambahan dari pimpinan sehingga kadang kurang monitor sudah sampai pada tahap mana pengadaannya”.

Jawaban Staf Unit Kerja-3

“Ada anggota tim yang mahir mengaplikasikan e-proc, namun sudah mutasi ke bagian lain, saya sebagai anggota baru yang baru

akan belajar cukup mengalami kesulitan. Proses mutasi nya teralalu cepat”.

Pertanyaan

Tim kan ada beberapa orang yang bisa monitor?

Jawaban Staf Unit Kerja-2

“Memang ada dua atau tiga orang, harus nya itu bisa memudahkan monitor, namun tim juga kan selain menjadi tim e-proc dia juga punya tugas dan tanggung jawaban sesuai jabatan masing-masing, terkadang saling berharap kepada sekertaris tim saja yang monitor”.

6. Pemilik dan staf perusahaan supplier inti sebagai klien Disfaslanal.

Jawaban Supplier-1

“Kadang kendala dari kami sendiri yang lupa password dan user ID yang sudah pernah diberikan. Sehingga kami harus datang lagi ke LPSE untuk minta password dan user ID lagi. Sebenarnya bisa juga password dan user ID kirim via e-mail, cuman terkadang tidak masuk ke e-mail kami atau kurang memperhatikan sehingga masuk ke spam”.

Jawaban Supplier-2

“Data yang sudah kami download dari hasil scan terkadang kurang jelas sehingga sulit untuk dibaca”,

Jawaban Supplier-3

“Sekali waktu kami coba beberapa kali untuk *download* dokumen namun gagal terus, setelah dihubungi ada *trouble* di server LPSE, sehingga kami harus menunggu sementara waktu tayang pengumuman lelang sudah mau hampir habis”.

Jawaban Supplier-4

“Kami sudah memiliki password dan user ID dari Kementerian atau Lembaga lain, namun untuk masuk sebagai penyedia barang dan jasa atau supplier terkadang kami disarankan untuk melakukan verifikasi lagi di LPSE TNI AL. Tapi katanya ini bukan hal yang

wajib, namun alangkah baik nya kalau datang untk verifikasi di lingkungan TNI”.

Jawaban Supplier-5

“Sebagai pengguna pemula dalam e-proc, kami belum melihat adanya ketersediaan pedoman ataupun petunjuk pelaksanaan e-proc, sehingga kami harus sering bertanya lewat kolom Tanya jawab yang disediakan, bahkan kami harus datang sendiri ke LPSE”.

**Pertanyaan-3**

Menurut pendapat bapak/ibu apakah LPSE Disfaslanal sudah mendukung bisnis bapak/ibu dari sudut pandang:

- a. Perwujudan *Good Governance* yang menjadi tugas pemerintahan
- b. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
- c. Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat
- d. Memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan
- e. Memenuhi kebutuhan akses informasi yang *real time*?

Narasumber

Pemilik dan staf perusahaan supplier inti sebagai klien Disfaslanal

Jawaban

???

## B. Kualitas Layanan Pengadaan Barang/Jasa

### Pertanyaan

Menurut penilaian bapak/ibu, bagaimanakah kualitas layanan SPSE Disfaslanal ditinjau dari aspek:

1. Fasilitas perangkat lunak SPSE: kemudahan akses, kelengkapan fitur-fitur, kemudahan menggunakan, dan daya tarik visual aplikasi?  
Jelaskan
2. Keandalan perangkat keras SPSE: sambungan online? Jelaskan
3. Keandalan informasi: kelengkapan, akurasi, dan kekinian data?  
Jelaskan
4. Daya tanggap pengelola SPSE dalam hal terjadi kondisi *emergency* (system down)? Jelaskan
5. Jaminan kenyamanan dan keamanan bertransaksi dengan LPSE mulai dari proses penawaran, persetujuan pembelian, pengiriman barang sesuai spesifikasi dan tengat waktu, penagihan (invoice), dan kelancaran pembayaran? Jelaskan
6. Kendala-kendala yang dihadapi selama menggunakan SPSE?  
Jelaskan
7. Sara-saran perbaikan yang diusulkan agar pelayanan SPSE dapat lebih meningkat lagi? Jelaskan

### Narasumber:

1. Kepala dan staf Unit Kerja di lingkungan pangkalan AL

Jawaban Kepala Disfaslanal

“Semua fitur-fitur dalam SPSE dapat di akses dengan baik. Tampilan SPSE juga sudah menyesuaikan dengan versi yang sudah di tetapkan oleh LKPP. Untuk tampilan visual saya rasa sudah cukup menarik, walaupun ada penambahan atau kreatifitas harus disesuaikan dengan versi SPSE dari LKPP, karena ini adalah given dari pemegang kebijakan dalam hal ini LKPP.

Selama supplier memiliki akses internet tentunya mereka bisa tersambung secara online di SPSE Disfaslanal. Selama ini SPSE di

upayakan sedapat mungkin bisa online selama 24 jam, kapan saja bisa tersambung secara online.

Informasi yang di up load saya rasa sudah lengkap dan akurat, karena sebelumnya tentu tim pengadaan sudah mendiskusikan data-data apa saja yang akan di sajikan. Kalupun ada perubahan data pasti akan segera ada pemberitahuna, upaya kami menyediakan data yang terkini, jangan sampai penyedia barang dan jasa mendapat data atau informasi yang keliru.

Pengelola SPSE tentunya sadar akan kondisi system down ini, mereka sudah sangat siap dalam mengantisipasi hal ini. Sebagai contoh saat system down karena power supply mati, bisa diantisipasi dengan baik oleh personel yang bertugas di lapangan, sudah memiliki back up power supply.

Bertransaksi lewat media online sudah dilindungi oleh undang-undang ITE, jadi untuk itu tidak usah diragukan lagi dengan hal itu selama password dan user ID masing-masing pihak tidak jatuh ke tangan orang yang tidak bertanggung jawab.

Server yang ada dirasa masih kurang. ini terkait dengan kecepatan download dan upload informasi atau data dari barang dan jasa yang akan diadakan

Sebelum ke aplikasi itu sendiri tentunya perlu adanya undang-undang atau peraturan-peraturan yang secara khusus mengatur tentang e-proc ini agar semakin banyak barang dan jasa yang bisa diadakan melalui SPSE. Yang kedua tentunya server yang saya bilang tadi perlu ada penambahan agar cepat upload dan download datanya”.

Jawaban Kepala Unit Kerja-2

“Tentunya daya tarik visual penting, namun apa yang sudah ditampilkan oleh SPSE saya rasa sudah cukup untuk memberikan kemudahan akses pada pengguna. Fitur-fitur yang ada juga saya rasa cukup lengkap dan mudah untuk digunakan.

Layanan jaringan internet sambungan online sudah dapat memberikan pelayanan yang baik karena bisa di akses kapan saja dan dimana saja, selama memiliki jaringan internet.

Tentunya data yang kami sajikan sudah melalui kajian teknik dan menurut saya sudah lengkap. Kalaupun ada kekurangan tidak signifikan dan bisa dijelaskan nanti pada tahap penjelasan.

Belum pernah terjadi system down, kalaupun ada tentunya pengelola SPSE sudah ada emergency planning nya.

Proses tersebut sudah dijamin aman karna ada enkripsi nya, untuk proses pembayaran dilakukan secara off line, karna itu sudah pada tahapan-tahapan terakhir pada proses e-proc.

Personel di Disfaslanal dirasa masih kurang dibandingkan dengan jumlah pengadaan barang dan jasa yang ada.

Adanya penambahan personel untuk bisa memonitor secara baik tahapan-tahapan dari e-proc”.

#### Jawaban Staf Unit kerja-2

“Sangat mudah digunakan, system navigasi nya juga tidak terlalu ribet.

Kalau perangkat SPSE nya itu sendiri sudah bagus, Cuma kalau computer yang masih pake operating system pentium yang lama, lambat juga sambungan on line nya.

Data yang kami sajikan berisi semua informasi yang dibutuhkan oleh penyedia, jadi sudah lengkap dan terus di up date.

System down belum pernah kami alami.

Kami memiliki integritas bahwa data supplier yang dieberikan kepada kami tidak akan disebar kemana-mana tanpa seijin dari supplier.

Komputer yang kami gunakan ada beberapa yang masih menggunakan OS bukan yang terbaru sehingga terkesan agak lambat dalam upload dan download data.

Up grade OS pada komputer-komputer yang masih gunakan system yang lama”.

#### Jawaban Kepala Unit Kerja-1

“SPSE sangat mudah digunakan, kalau kita udah bisa mengakses mudah untuk masuk pada alur kerja berikutnya.

SPSE dapat menjamin uptime sampai dengan 99% artinya dari waktu 1 tahun 99% SPSE tersambung secara online.

Ditngkat kepala unit kerja kami sudah membahas tentang data apa saja yang akan disajikan, dan itu sudah diperhitungkan bahwa data yang di up load sudah lengkap.

System down sangat jarang terjadi, mungkin lebih ke program error.

Selama SPSE beroperasi kami jamin system keamanannya selama password dan user ID tidak diberikan kepada yang tidak bertanggung jawab. Untuk masalah penagihan lebih ke off line, artinya supplier tidak dibayar melalui system SPSE.

Beban komputasi dan perangkat jaringan komunikasi terlalu tinggi sehingga terasa lambat dalam upload dan download dokumen.

Bandwidth perlu ada penambahan untuk bisa menampung beban lalu lintas data yang ada di SPSE”.

#### Jawaban Kepala Unit Kerja-3

“Daya tarik visual memang mampu mempengaruhi seseorang untuk melihatnya, namun sebagai instansi pemerintah yang menggunakan SPSE tentunya sudah ada standar dari LKPP bagaimana tampilannya dan menurut saya sudah cukup memadai untuk menunjang e-proc.

Untuk koneksi online salah satunya tergantung pada browser open source yang kita gunakan. Selama koneksi menuju ke server tidak terganggu tentunya sambungan online akan tidak menemui kendala seperti yang kami alami di SPSE Disfaslanal.

Data yang disajikan sudah lengkap dan up to date.

Program error pernah terjadi, namun system down belum pernah kami alami.

Dokumen supplier di enkripsi dan di deskripsi menggunakan Aplikasi Pengaman Dokumen (APENDO) sudah pasti aman dan nyaman bagi Disfaslanal dan supplier.

Banyak staf kami yang baru saat ini yang belum mengerti tentang SPSE.

Pelatihan secara berkala harus tetap dilaksanakan, disamping melatih kembali ketrampilan staf juga kalau ada versi SPSE yang baru bisa langsung tersosialisasi”.

#### Jawaban Staf Unit Kerja-3

“Sistem navigasi dari fitur-fitur yang ada sangat mudah dipahami. Nama-nama menu jelas dan singkat namun sudah mewakili isi content yang ada.

Komunikasi data dalam sambungan online SPSE bisa diakses kapan saja dan dimana saja, tidak ada masalah.

Data yang kami sajikan sudah sesuai dengan barang dan jasa yang akan kami adakan, pasti sudah lengkap data yang diperlukan supplier.

Kami belum pernah mengalami system down.

Semua komunikasi data yang ada tidak akan bisa di ambil oleh pihak-pihak lain selama password dan user ID tidak diberitahukan ke orang lain.

Waktu tanggap system masih terasa lambat, ukuran beban dari sistem tersebut berupa presentase waktu yang diperlukan dalam mengirim sejumlah pesan melewati sambungan komunikasi data memakan waktu.

Komputer terminal pusat yang dihubungkan dengan computer lain perlu dipercepat system jaringannya”.

#### Jawaban Staf Unit Kerja-2

“Fitur-fitur yang ada di SPSE sudah sangat informative menurut saya. Sistem navigasinya lengkap juga mudah dipahami

Kami bisa akses kapan saja dan dimana saja, jadi untuk sambungan online tidak masalah, selama ada akses internet.

Data yang kami upload terus kami pantau, sudah sampai tahap mana pengadaannya. Setiap tahap kami sajikan data yang terkini, karena kalau tidak tahapannya akan mandek.

System down belum pernah kami alami, tapi kami yakin pengelola SPSE sudah memiliki langkah-langkah antisipasi.

Keamanan data tentunya sudah menjadi perhatian untuk transaksi menggunakan internet yang rawan dengan pembajakannya, namun selama ini aman-aman saja belum ada pembajakan dalam system SPSE.

Bandwidth yang tersedia masih kurang dalam menampung aliran data yang di upload dan download, ini pun tergantung dari throughput yang menggambarkan bandwidth yang sebenarnya.

Tersedianya bidding room di SPSE Disfaslanal akan sangat membantu bagi supplier karena akan lebih cepat dalam download dan upload data”.

2. Pemilik dan staf perusahaan *supplier* ini sebagai klien Disfaslanal.

Jawaban Supplier-1

“Fitur yang ada sudah bisa memadai apa yang kami inginkan, daya tarik visual sesuai standar yang ada SPSE yang lain.

Kami perhatikan tidak ada masalah pada sambungan online, SPS tetap bisa kami akses kapan saja.

Data yang kami dapatkan dari SPSE Disfaslanal cukup lengkap, dan dapat di mengerti barang apa yang di maksud dengan dukungan data yang ada.

Belum pernah mengalami system down.

Memang ada kekhawatiran tentang itu, tapi selama ini aman-aman saja, tidak ada data yang bocor ke pihak lain.

Saat download atau upload data kami rasa lambat.

Kami datang langsung ke bidding room yang disediakan, namun karena khawatir ada virus nya”.

Jawaban Supplier-6

“Sama seperti e-proc pemerintah lain nya, sudah ikuti standar yang ada yang penting mudah di gunakan.

Kita bisa langsung online terhubung dengan SPSE kapan aja.

Data yang disajikan lengkap dengan spesifikasi teknik barang dan jasa yang dibutuhkan.

Nggak pernah system down.

Semua tahapan yang harus dilakukan secara on line kami rasa terjamin keamanannya.

Komputer di bidding room sering ditemui adanya virus yang mempengaruhi data yang sudah kami siapkan untuk di upload ataupun download.

Kami membawa laptop kami sendiri ke bidding room, dengan terlebih dahulu melakukan enkripsi di kantor kami”.

#### Jawaban Supplier-7

“Tidak ada kendala dalam mengakses SPSE. System navigasinya mudah di pahami seperti pada SPSE umumnya.

Dari kantor kami bisa kami akses secara online tidak ada kendala.

Data yang di upload di SPSE kami rasa sudah jelas dan mudah di pahami.

Nggak pernah system down.

Semua proses e-proc dapat kami ikuti dengan baik dan terjamin keamanannya.

Pada saat mengupload atau download file yang berukuran cukup besar membutuhkan waktu yang lama.

Kami mengirimkan file dalam bentuk yang lain seperti MS Office atau PDF, atau pun apabila persyaratannya harus di scan, kami scan dengan resolusi rendah, dan saran kami untuk dapat menerima file tersebut, kalupun pihak Disfaslanal membutuhkan dokumen itu, bisa kami bawa pada saat sudah ada Surat Penunjukkan Pemenang Penyedia Barang dan Jasa, apabila diperlukan”.

#### Jawaban Supplier-4

“Fitur yang ada sangat umum digunakan dalam e-proc, jadi sangat mudah digunakan, nggak ribet.

Bisa di akses 24 jam, nggak masalah.

Data barang dan jasa yang dibutuhkan secara umum sudah lengkap, bahkan kami bisa memberikan barang yang melebihi spesifikasi teknik yang dibutuhkan.

System down tidak pernah.

Karena semua sudah di atur system kami tidak menemui kendala, dalam tahapan pengadaan, mulai dari proses penawaran sampai delivery barang.

Bidding room merupakan fasilitas public yang bisa digunakan oleh semua supplier, kami khawatir kalau data kami bisa dibrowsing oleh supplier lain.

Kami menggunakan fitur yang sebetulnya sudah ada di web browsing seperti private browsing di firefox”.

**Lampiran-3**  
**Dokumentasi**



