

KUALITAS PELAYANAN PADA LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE) BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Aprilia Almira Shofa¹, Munawarah², Nida Urahmah³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: apriliaalmira48@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dianggap sebagai sebuah peranan besar, penilaian dalam kualitas pelayanan pun menjadi sangat penting untuk sebuah pencapaian. Penelitian ini dilatarbelakangi karena masih ditemukan beberapa permasalahan seperti belum terpenuhinya 5 standar pendukung dari 17 standar operasional LPSE, keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah petugas yang tidak memadai dibandingkan dengan banyaknya pengguna, dan beberapa kendala teknis yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Kualitas Pelayanan Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Kantor Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi, dan juga dokumentasi, teknik penarikan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah total 13 informan. Teknik analisis data menggunakan analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponensial, dan analisis tema kultural. Uji kredibilitas yang digunakan melalui perpanjangan waktu penelitian, meningkatkan ketekunan, triangulasi teknik, triangulasi waktu, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan melakukan membercheck. Hasil penelitian dalam Kualitas Pelayanan Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dinilai cukup baik, hal ini dapat disimpulkan berdasarkan, bagian sub variabel realibility (kehandalan) indikator kehandalan dan juga kemudahan sudah baik. Sub variabel assurance (jaminan) untuk indikator kesesuaian dan keamanan dapat dikatakan belum baik sepenuhnya. Sub variabel empathy (empati) indikator keramahan dan kepedulian sudah baik. Sub variabel responsiveness (ketanggapan) indikator yang sudah baik yaitu ketepatan, indikator yang belum baik sepenuhnya yaitu kecepatan. Sub variabel tangible (berwujud) indikator yang belum baik yaitu kelengkapan fasilitas, sementara indikator aplikasi dan web sudah baik. Adapun faktor pendorong Kualitas Pelayanan Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah kemudahan dalam pelayanan, petugas ramah, petugas tanggap, sedangkan faktor penghambatnya adalah fasilitas pendukung kurang lengkap, kurangnya jumlah SDM, kendala teknis pada aplikasi dan web, serta kesesuaian dalam standar operasional LPSE. Disarankan, sebaiknya adanya penambahan jumlah pegawai, melengkapi sarana prasarana yang kurang, hendaknya petugas mengatur waktu dalam menerima permintaan agar terstruktur sehingga tidak terjadi penumpukan, dan hendaknya pengguna layanan mengajukan permintaan pada jam kerja agar tidak luput dari perhatian petugas, dan hendaknya datang langsung agar tujuannya jelas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE).

ABSTRACT

Service quality is considered to play a significant role, and its assessment is crucial for achieving goals. This research is motivated by several issues, such as the unmet fulfillment of 5 supporting standards out of 17 LPSE operational standards, limited facilities and infrastructure, insufficient staff compared to the large number of users, and several technical obstacles. This study aims to analyze the quality of service in the Electronic Procurement Services (LPSE) at the Procurement of Goods and Services Division, Regional Secretariat Office, Hulu Sungai Utara District, and the factors influencing it. This study employs a qualitative approach with a qualitative descriptive method. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The informant selection technique uses purposive sampling, involving a

total of 13 informants. After data collection, data analysis and credibility testing were conducted through extended research time, increased persistence, triangulation, negative case analysis, reference materials, and member checking. The research findings on Service Quality in the Electronic Procurement Service (LPSE) of the Procurement of Goods and Services Division, Regional Secretariat of Hulu Sungai Utara Regency, can be considered quite good. This conclusion is based on the fulfillment of 6 out of 10 indicators. In the reliability sub-variable, the indicators of dependability and ease of use are rated well. In the assurance sub-variable, the indicators of compliance and security are not yet fully satisfactory. The empathy sub-variable shows that the indicators of friendliness and concern are well-rated. In the responsiveness sub-variable, accuracy is rated well, while speed is not yet fully satisfactory. In the tangibility sub-variable, the completeness of facilities is still lacking, while the indicators related to applications and websites are rated well. The driving factor of service quality in the LPSE include ease of service, friendly staff, and responsive staff. Meanwhile, the inhibiting factors include incomplete supporting facilities, a shortage of human resources, technical issues with the application and website, and inconsistencies in LPSE operational standards. It is recommended to increase the number of staff, provide the necessary facilities and infrastructure, ensure staff manage their time efficiently when handling requests to avoid backlogs, encourage service users to submit requests during working hours to ensure proper attention, and advise service users to come in person to clarify their intentions.

Keywords: *Service quality, Electronic Procurement Services (Lpse)*

PENDAHULUAN

Proses pelayanan yang memiliki standar berkualitas menjadi tuntutan penting pada saat ini. Proses pelayanan yang baik serta memiliki standar berkualitas ini berjalan sesuai dengan undang-undang No. 25 Tahun 2009, bahwa setiap pelaku pelayanan publik memiliki kewajiban dalam melayani warga negara dengan standar yang sudah ditetapkan sebagaimana mestinya, baik dalam hal yang berkaitan dengan Barang ataupun jasa. Proses pelayanan yang berkualitas juga tidak hanya diterapkan melalui pelayanan secara langsung tetapi juga turut diterapkan dan dikembangkan dalam pelayanan secara digital.

Pelayanan secara digital merupakan bagian dari *Governance Digital* yang sedang berusaha gencar-gencarnya dikembangkan oleh pemerintah pada saat ini untuk memenuhi prinsip-prinsip good governance yang ada karena tuntutan dari perkembangan zaman, pemerintah terus mengembangkan segala aspek dari berbagai hal salah satunya dari aspek pelayanan. Penerapan ini dibuktikan dari banyaknya berbagai layanan pemerintah yang dibuat dengan berbasis digital, hampir disemua instansi pemerintahan menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik ini termasuk dalam sistem pengadaan barang dan jasa. Pengembangan ini bertujuan agar proses pelayanan menjadi lebih responsif dari sebelum-sebelumnya.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah bahwa pengadaan barang dan jasa turut dilaksanakan menggunakan teknologi informasi sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan, kemudian berdasarkan Peraturan Presiden No 12 Tahun 2021 yang merupakan perubahan dari Peraturan Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah, penyelenggaraan pengadaan barang dan jasa secara elektronik didukung oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

Layanan Pengadaan Secara Elektronik tentunya turut serta dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan sendiri merupakan suatu penawaran dari bagian yang disebut dengan jasa yang pada dasarnya tidak bisa dijelaskan tapi tentunya sangat mudah dirasakan. Peningkatan pelayanan menjadi tolak ukur kredibilitas pemerintahan, maka dari itu memang seharusnya dan sangat diperlukan penilaian lanjutan seperti pengawasan serta evaluasi dalam setiap pemberian layanan untuk mencapai standar kualitas yang memang seharusnya diperhatikan dan diterapkan.

Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi salah satu kabupaten yang juga turut serta menerapkan proses pelayanan pengadaan berbasis elektronik atau yang disebut dengan e-procurement yang bertempat di Kantor Pemerintahan Sekretariat Daerah khususnya di bagian Pengadaan Barang dan Jasa, proses pengadaan barang dan jasa berbasis elektronik ini sudah mulai dijalankan di Kabupaten Hulu Sungai Utara sejak kurang lebih 13 tahun tepatnya mulai tahun 2011. Dalam hal ini proses pengadaan barang dan jasa dilaksanakan melalui web yang sudah dikelola sebagaimana fungsi yang sehausnya dijalankan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), ditemukan beberapa fenomena masalah yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini, yaitu: belum terpenuhinya 5 standar pendukung dari total 17 standar operasional LPSE, masih ada keterbatasan terkait sarana dan prasarana, jumlah petugas yang belum memadai dan sangat berbanding terbalik dengan jumlah pengguna layanan, dan masih ada beberapa kendala teknis yang terjadi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kantor Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian terdahulu (Simson, 2018) Program Magister Administasi Publik Murung Raya dalam penelitian yang berjudul “Analisis Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus di LPSE Sekretariat Daerah Murung Raya)” penelitian ini menyatakan bahwa hasil penelitian dari kualitas pelayanan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Sekretariat Daerah Murung Raya dapat dikatakan belum optimal secara sepenuhnya walaupun terdapat beberapa indikator dalam dimensi pelayanan sudah optimal. Dan (Purwasari, 2022) Program Magister Keuangan Daerah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UNHAS Makassar dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa (BPBJ) Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Mamuju”. Berdasarkan keseluruhan dari penelitian, pembahasan yang terdapat pada penelitian ini dapat disimpulkan dan dinyatakan bahwa tingkat kepuasan dari proses penyediaan barang dan jasa ini efisien, efektif, transparan, juga akuntabel, terbuka juga adil, atau sudah optimal.

Namun, menurut Lupiyoadi dalam (Wibowati, 2021) Kualitas merupakan suatu perpaduan antara sifat juga karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya. Lain lagi dengan pandangan Wijaya dalam (Mokoginta, L and Rumerung, 2023) bahwa Kualitas pada akhirnya ditentukan oleh konsumen, yang berarti kualitas didasarkan pada pengalaman konsumen secara langsung. Dalam artian secara umum, pelayanan yang dikenal atau juga turut serta dipahami selama ini, merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan demi memenuhi kebutuhan orang lain atau bisa didefinisikan sebagai kebutuhan para konsumen. Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan tersebut mampu memberikan segala aspek kepuasan terhadap konsumen atau pengguna layanan baik dalam segi dalam atau luar dapat dikatakan optimal dalam segala tuntutan. (Mursyidah, 2020)

METODE

Dalam penelitian ini memakai pendekatan kualitatif. Dan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu gambaran secara menyeluruh dan penyajian data yang relevan dengan objek yang sebenarnya dihadapi. Tipe penelitian ini menjadikan manusia sebagai perangkat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, baik berupa kata-kata atau dalam bentuk tulisan yang secara nyata sesuai dan relevan dengan keadaan

objek yang diteliti.

Lokasi penelitian ini bertempat pada bidang Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) bagian barang dan jasa kantor pemerintahan sekretariat daerah kabupaten Hulu Sungai Utara. Dengan objek penelitian yang difokuskan terhadap “Kualitas pelayanan” yang diberikan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) terhadap pengguna yang menggunakan layanan pada bidang tersebut.

Sasaran penelitian ini mencakup pengambilan informan dengan jumlah 13 individu terdiri dari berbagai pihak yang bersangkutan dengan penelitian ini. Pengambilan informan ini menggunakan teknik *purposive simpling*, dimana peneliti menentukan informan dengan karakteristik tertentu yang dinilai dapat memberikan informasi penting secara langsung dan mendalam untuk tujuan penelitian serta yang berkaitan langsung.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut James Spradley dalam (Wijaya, 2018) teknik analisis data kualitatif memiliki beberapa tahapan: analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponensial, dan analisis tema kultural.

PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kantor Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berikut ini penjabaran informasi lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang menjadi objek dalam penelitian ini:

1. *Realibility* (Kehandalan)

Realibility atau disebut juga dengan kehandalan, mengacu pada kemampuan dalam suatu pelayanan secara konsisten terhadap pengguna layanan, serta selalu dapat diandalkan dan dapat dilaksanakan secara tepat sesuai apa yang sudah dijanjikan. Tentunya dalam unsur pelayanan harus mampu memenuhi harapan-harapan dari pelanggan, seperti mencakup dalam ketepatan waktu, kemudahan dalam segi pelayanan, dan simpati yang tinggi untuk pengguna layanan.

a. Kemampuan

Kemampuan sendiri merupakan, kesanggupan, pengetahuan, atau juga keterampilan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab serta penguasaan dalam keahlian dalam berbagai tugas maupun berbagai pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti dilapangan dapat disimpulkan, bahwa untuk kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pengadaan secara elektronik sudah baik, karena para petugas yang memberikan pelayanan memang petugas yang sudah sesuai dengan kemampuannya. akan tetapi jumlah petugas dalam tim petugas pelayanan pada LPSE saat ini masih terbatas, hanya berjumlah 4 Orang, 3 diantaranya merupakan pegawai negeri sipil, sementara 1 orang lainnya merupakan tenaga kontrak, dapat dilihat dalam dokumentasi terlampir pada struktur organisasi bagian Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE).

b. Kemudahan

Kemudahan merupakan hal yang dapat diartikan sebagai suatu yang dapat dilaksanakan dan kemudian cepat dimengerti serta lancar dalam melakukan suatu usaha dalam berbagai hal.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam pemberian pelayanan pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik sudah baik, karena sangat diberikan kemudahan terhadap semua pengguna layanan yang ada disana, adanya syarat-syarat yang sudah jelas serta adanya pendampingan yang dilakukan petugas disana terhadap pengguna layanan.

2. Assurance (Jaminan)

Assurance atau disebut juga dengan jaminan, yang dimaksud disini adalah kemampuan atau hal yang dapat membangun kepercayaan pengguna dari segala hal yang bisa diandalkan dan terbebasnya pengguna dari rasa keraguan dan juga resiko yang mungkin saja bisa terjadi. Dengan kata lain disini bahwa jaminan yang dimaksud merupakan kemampuan serta juga pengetahuan pegawai dalam meyakinkan dan menciptakan rasa percaya dari pengguna dalam menggunakan layanan yang sudah ditawarkan.

a. Kesesuaian

Kesesuaian adalah, hal yang sudah diberikan oleh pelaku pelayanan dalam bentuk sesuai atau tidak sesuai kepada pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan juga dokumentasi di atas, dapat disimpulkan bahwa kesesuaian standar dapat dikatakan masih kurang baik, karena masih ada 5 standar operasional layanan pendukung pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang belum terpenuhi dari total keseluruhan 17 standar oleh standar operasional LPSE.

b. Keamanan

Keamanan adalah penggambaran dalam hal penjaminan keamanan terhadap pengguna layanan, sehingga pengguna bisa merasa senang dan aman untuk menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan juga dokumentasi dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan dalam kelancaran penggunaan aplikasi atau web dalam pelayanan masih dapat dikatakan belum baik sepenuhnya, karena aplikasi atau web masih bisa error atau mengalami gangguan bahkan untuk lama tidaknya aplikasi atau web tidak dapat diakses tidak dapat ditentukan, wifi yang terdapat pada LPSE juga hanya ada 1 wifi dengan kecepatan 100mbps dan terbagi-bagi dengan beberapa komputer disana sehingga ketika terjadi lelet atau kelambatan dalam jaringan maka kecepatan waktu pendaftaran penyedia yang datang secara langsung ke kantor, akan berkurang.

3. Empathy (Empati/Perhatian)

Empathy atau disebut juga dengan perhatian, yang dimaksud disini adalah bahwa pihak pelaksana pelayanan mampu memberikan perhatian kepada pengguna layanan dengan sikap yang tulus dan jujur kepedulian kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dan memahami maksud pengguna juga merupakan bentuk perhatian.

a. Keramahan

Keramahan merupakan sikap yang ramah serta sopan dan santun dan berbagai perhatian yang diberikan dari pegawai kepada pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, terkait keramahan petugas dapat dikatakan sudah baik, karena petugas-petugas pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) sudah sangat ramah dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna layanan, petugas disana selalu merespon dengan baik ketika ada keluhan dari pengguna layanan. Mereka juga menjelaskan secara baik dan jelas ketika ada pengguna yang belum terlalu paham.

b. Kepedulian

Kepedulian disini merupakan sikap perhatian yang tinggi serta tanggung jawab yang ditujukan oleh pegawai terhadap pengguna dalam layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi. Maka dapat disimpulkan bahwa terkait kepedulian petugas Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dapat dikatakan sudah baik, adanya bantuan penyelesaian ketika pengguna mengalami permasalahan, pendampingan pengguna layanan, dan juga pelatihan. Dapat dilihat dalam dokumentasi terlampir yaitu foto pendampingan UMKM pengguna katalog elektronik pada kabupaten Hulu Sungai Utara.

4. *Responsivness* (Ketanggapan)

Responsivness atau ketanggapan merupakan suatu daya tanggap atau ketanggapan yang diberikan oleh pelaku pelayanan kepada pengguna layanan dimana disini kecepatan atau responsif yang sesuai dan juga tepat dalam pelayanan sangat penting. Ketanggapan ini dapat menjadi penilaian yang penting oleh pengguna layanan terhadap pelaku peayanan untuk kualitas yang disediakan dalam pelayanan.

a. Ketepatan

Ketepatan dalam pelayanan mengacu pada pemenuhan kebutuhan pengguna sesuai harapan dan kualitas sesuai dengan hal-hal yang menjadi keinginan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa keterkaitan ketepatan pelayanan pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), dapat dikatakan sudah baik, karena prosedur pelayanan secara elektronik sudah berjalan dengan cukup, walaupun masih ada beberapa hal yang bisa membuat ketepatan dalam proses pelayanan sedikit terganggu.

b. Kecepatan

Kecepatan merupakan ketanggapan dari segi waktu oleh pegawai yang melaksanakan pelayanan kepada pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa terkait kecepatan pelayanan, dapat dikatakan belum baik sepenuhnya, karena adanya perbedaan yang cukup signifikan dari jumlah petugas dengan pengguna layanan, petugas di LPSE hanya ada 4 petugas yang bertugas. Sementara pengguna layanan dan permintaan layanan cukup banyak, sehingga penerima pelayanan harus bergantian mendapat pelayanan dan terkadang bisa menyebabkan penumpukan ketika banyaknya permintaan dari pengguna layanan yang ada, dan untuk perangkat pendukung yang digunakan oleh pengguna layanan di jam-jam tertentu sulit diakses secara lancar atau tanpa bebas hambatan, sehingga dari segi ini masih belum bisa dikatakan selalu berjalan cepat dalam proses pelayanan.

5. *Tangible* (Berwujud)

Tangible atau hal yang berwujud atau juga bukti fisik dari suatu penyedia pelayanan, baik dari segi fasilitas ruangan, kelegkapan peralatan pendukung dalam proses pelayanan, hal-hal yang digunakan sebagai perantara dalam pelayanan dan juga sarana komunikasi yang nyaman bagi pengguna layanan. Segala bukti fisik yang dinilai baik oleh pengguna layanan tentunya juga sangat mempengaruhi harapan pengguna layanan untuk mendapatkan kenyamanan dalam kelengkapan fasilitas.

a. Kelengkapan fasilitas

Ketersediaanya baik dari segi sarana ataupun prasarana oleh instansi yang melaksanakan kegiatan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terkait kelengkapan fasilitas yang ada pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) belum bisa disebut memiliki sarana prasarana yang lengkap dan dapat dikatakan belum baik sepenuhnya, karena belum adanya ruangan khusus bagi pengguna layanan LPSE, komputer yang digunakan khusus bagi pengguna layanan terkhususnya pendaftaran penyedia jumlahnya juga masih terbatas sehingga penyedia yang mendaftar di komputer tersebut harus bergantian, masih ada sarana dan prasarana yang harus ditambah jumlahnya, akan tetapi proses pelayanan tetap diusahakan berjalan sebagaimana mestinya dengan fasilitas yang ada.

b. Aplikasi dan web

Aplikasi atau web merupakan saran dari segi perangkat lunak yang dapat diakses baik dikomputer ataupun handphone guna sebagai media yang digunakan dalam pelayanan atau terkait keperluan tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada penelitian ini, terkait aplikasi dan web atau layanan pendukung yang digunakan dalam proses pelayanan pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dapat dikatakan sudah baik. Aplikasi atau web yang digunakan adalah SPSE (Sistem Pengadaan Secara Elektronik) dimana aplikasi atau web tersebut dapat digunakan oleh seluruh pejabat pengadaan, pejabat pembuat komitmen, serta penyedia, aplikasi ini digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan seperti SKPD atau penyedia barang/jasa, serta katalog elektronik yang digunakan penyedia untuk penayangan produk serta proses pembelian barang, aplikasi dan web tersebut memiliki berbagai macam fitur didalam yang mudah digunakan, akan tetapi mungkin bisa menjadi sulit bagi orang yang baru mengenal aplikasi atau web tersebut, dan terkadang baik aplikasi atau web masih bisa error atau juga mengalami gangguan sehingga kelancaran akses terganggu, dan keadaan susah diakses ini terjadi di waktu-waktu tertentu.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Bagian Barang dan Jasa Kantor Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara, faktor-faktor ini terbagi menjadi 2 yaitu faktor pendorong dan penghambat, berikut penjelasannya:

1. Faktor Pendukung

Adapun beberapa faktor pendukung bagi Kualitas Pelayanan Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Kantor Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara:

a. Kemudahan dalam segi pelayanan

Berdasarkan dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam pemberian pelayanan pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik dapat dikatakan sudah baik, karena baik dari segi petugas juga telah memberikan kemudahan terhadap semua pengguna layanan yang ada disana, adanya syarat-syarat yang sudah jelas terkait data diri dan data pendukung lainnya serta adanya pendampingan yang dilakukan petugas disana terhadap pengguna layanan yang baru pertamakali menggunakan layanan.

b. Petugas ramah dalam memberikan layanan

Mengacu pada hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan terkait keramahan petugas dapat dikatakan sudah baik, karena petugas-petugas pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) sudah berusaha sangat

ramah dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna layanan, hal ini mendukung rasa antusias terhadap pengguna layanan di sana. Para petugas di sana juga berusaha selalu merespon dengan baik bagaimanapun kondisi di sana ketika ada keluhan dari pengguna layanan. Mereka juga menjelaskan secara baik dan jelas ketika ada pengguna yang belum terlalu paham.

c. Petugas tanggap terhadap pengguna

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi pada penelitian ini. Maka dapat disimpulkan bahwa terkait kepedulian petugas Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) sudah dapat dikatakan baik, dengan adanya bantuan penyelesaian dari para petugas di sana ketika pengguna mengalami suatu permasalahan, pendampingan pengguna layanan, dan juga pelatihan. Hal ini dapat dinilai sebagai suatu bentuk kepedulian terhadap para pengguna layanan di sana dari petugas pemberi layanan.

2. Faktor penghambat

Adapun beberapa faktor penghambat bagi Kualitas Pelayanan Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Kantor Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara:

a. Fasilitas pendukung pelayanan yang masih belum lengkap

Mengacu pada hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa mengenai kelengkapan dalam segi fasilitas yang ada pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) belum sepenuhnya bisa disebut memiliki sarana prasarana yang lengkap dan hal ini menyebabkan kelengkapan fasilitas di sana dapat dikatakan belum baik sepenuhnya, fasilitas pendukung yang dinilai kurang lengkap ini dikarenakan untuk saat ini belum adanya ruangan khusus bagi pengguna layanan LPSE, komputer yang digunakan khusus bagi pengguna layanan terkhususnya pendaftaran penyedia jumlahnya juga masih terbatas sehingga penyedia yang mendaftar di komputer tersebut harus bergantian, masih ada barang atau sarana dan prasarana yang harus ditambah jumlahnya, akan tetapi proses pelayanan tetap diusahakan berjalan sebagaimana mestinya dengan fasilitas yang ada.

b. Kurangnya jumlah petugas sehingga proses pelayanan kadang menjadi terhambat

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terkait kecepatan pelayanan, dapat dikatakan belum baik sepenuhnya, karena adanya perbedaan jumlah petugas dengan pengguna layanan, petugas di LPSE hanya ada 4 petugas yang bertugas. Sementara pengguna layanan dan permintaan layanan cukup banyak, petugas yang hanya berjumlah 4 orang harus melayani 56 SKPD, untuk pelayanan dan registrasi penyedia tahun ini hampir sebanyak 250 penyedia yang dilayani oleh petugas, sedangkan untuk KPA (Kuasa Pengguna anggaran), pejabat pembuat komitmen, pejabat pengadaan dan penyedia jumlahnya sangat banyak sehingga penerima pelayanan harus bergantian mendapat pelayanan dan terkadang bisa menyebabkan penumpukan ketika banyaknya permintaan dari pengguna layanan yang ada, dan untuk perangkat pendukung yang digunakan oleh pengguna layanan di jam-jam tertentu sulit diakses secara lancar atau tanpa bebas hambatan, sehingga dari segi ini masih belum bisa dikatakan selalu berjalan cepat dalam proses pelayanan.

c. Masih adanya *error* atau serta gangguan pada akses pendukung pelayanan

Mengacu pada hasil wawancara, observasi, dan juga dokumentasi pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan dalam kelancaran akses aplikasi atau web

dalam pelayanan masih dapat dikatakan belum baik sepenuhnya, terkadang aplikasi atau web masih bisa error atau mengalami gangguan bahkan untuk lama tidaknya aplikasi atau web tidak dapat diakses tidak dapat ditentukan, wifi yang terdapat pada LPSE juga hanya ada 1 wifi dengan kecepatan 100mbps dan terbagi-bagi dengan beberapa komputer disana sehingga ketika terjadi lelet atau kelambatan dalam jaringan maka kecepatan waktu pendaftaran penyedia secara langsung akan berkurang.

d. Kesesuaian dalam standar operasional LPSE

Mengacu pada hasil wawancara, observasi, dan juga dokumentasi dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa kesesuaian standar dapat dikatakan masih kurang baik, karena masih ada 5 standar operasional layanan pendukung pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang belum terpenuhi dari total keseluruhan 17 standar oleh standar operasional LPSE.

SIMPULAN

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Kantor Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik, hal ini dapat disimpulkan berdasarkan terpenuhinya 6 indikator dari 10 indikator pada bagian sub variabel yang ada. Beberapa indikator tersebut seperti dalam sub variabel *Reliability* (Kehandalan) yaitu *pertama*, pada indikator kemampuan. *Kedua*, pada indikator kemudahan. Kemudian dalam sub variabel *Empathy* (empati/perhatian) yaitu *ketiga*, pada indikator keramahan. *Keempat*, pada indikator kepedulian, Lalu pada sub variabel *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu *kelima*, pada indikator ketepatan Dan kemudian pada sub variabel *Tangible* (Berwujud), yaitu *keenam* pada indikator aplikasi dan web.

Selain beberapa indikator yang sudah terpenuhi, masih ada 4 indikator yang belum sesuai seperti pada sub variabel *Assurance* (Jaminan), pertama pada indikator kesesuaian. Kedua, terdapat pada indikator keamanan. Yang ketiga pada indikator kecepatan dalam sub variabel *Responsiviness* (Ketanggapan). Lalu, yang keempat pada indikator kelengkapan fasilitas pada sub variabel *Tangible* (Berwujud).

Faktor pendorong Kualitas Pelayanan Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Kantor Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu, kemudahan dalam segi pelayanan, keramahan yang diberikan petugas pelayanan, dan kepedulian yang diberikan petugas terhadap pengguna layanan. Faktor penghambat Kualitas Pelayanan Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Kantor Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu, fasilitas pendukung layanan masih belum lengkap, jumlah tim petugas LPSE yang kurang dalam pemberian pelayanan mempengaruhi kecepatan, masih adanya error atau serta gangguan pada akses pendukung pelayanan, dan juga kesesuaian dalam standar operasional LPSE.

Sebagai saran atau usaha untuk terus meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kantor Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka berikut beberapa saran tersebut:

1. Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa, hendaknya melakukan pengajuan penambahan petugas atau pegawai pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) sesuai dengan jumlah yang seharusnya, agar beban kerja petugas bisa terbagi secara merata. Serta melengkapi fasilitas atau sarana prasarana yang memang dirasa masih kurang pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), seperti salah satunya penambahan jumlah wifi atau menambah kecepatan wifi serta menambah jumlah komputer yang ada di kantor.
2. Petugas pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), saran saya agar tidak kewalahan untuk menangani permintaan pengguna layanan yang berbanding terbalik dengan petugas yang hanya berjumlah 4 orang, hendaknya petugas mengatur waktu dalam menerima permintaan pengguna layanan agar permintaan terstruktur dan tidak terlalu berujung menumpuk.

3. Pengguna layanan pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) hendaknya lebih memperhatikan waktu terhadap permintaan yang ditujukan pada petugas pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), hendaknya mengajukan permintaan pada jam kerja, jangan dilakukan pada malam hari sehingga permintaan-permintaan tersebut tidak luput dari petugas pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Pengguna yang memerlukan pelayanan dari Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) hendaknya agar dapat datang langsung ke kantor agar lebih jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Mokoginta, C., L, I. and Rumerung, J. (2023) ‘Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado’, *Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran (Mabp)*, 5(1), p. 82.
- Mursyidah, L.& C.I.U. (2020) *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi Cetakan Pertama. UMSIDA Press.
- Purwasari, R. (2022) *Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa (BPBJ) Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Mamuju*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNHAS Makassar.
- Simson (2018) *Analisis Kualitas Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (Studi Kasus LPSE Sekretariat Daerah Kabupaten Murung Raya)*. Program Magister Administrasi Publik.
- Wibowati, J. (2021) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang’, *Jurnal Manajemen*, 8(2), pp. 15–31.
- Wijaya, H. (2018) ‘Analisis Data Kualitatif’, *Sekolah Tinggi Teologia Jaffray*, (March), pp. 1–9.