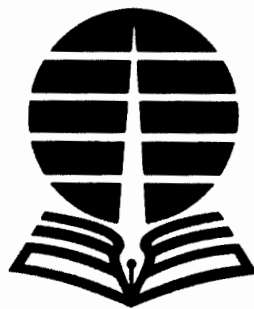


**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PENGARUH PENERAPAN E-PROCUREMENT TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS KINERJA DAN PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**



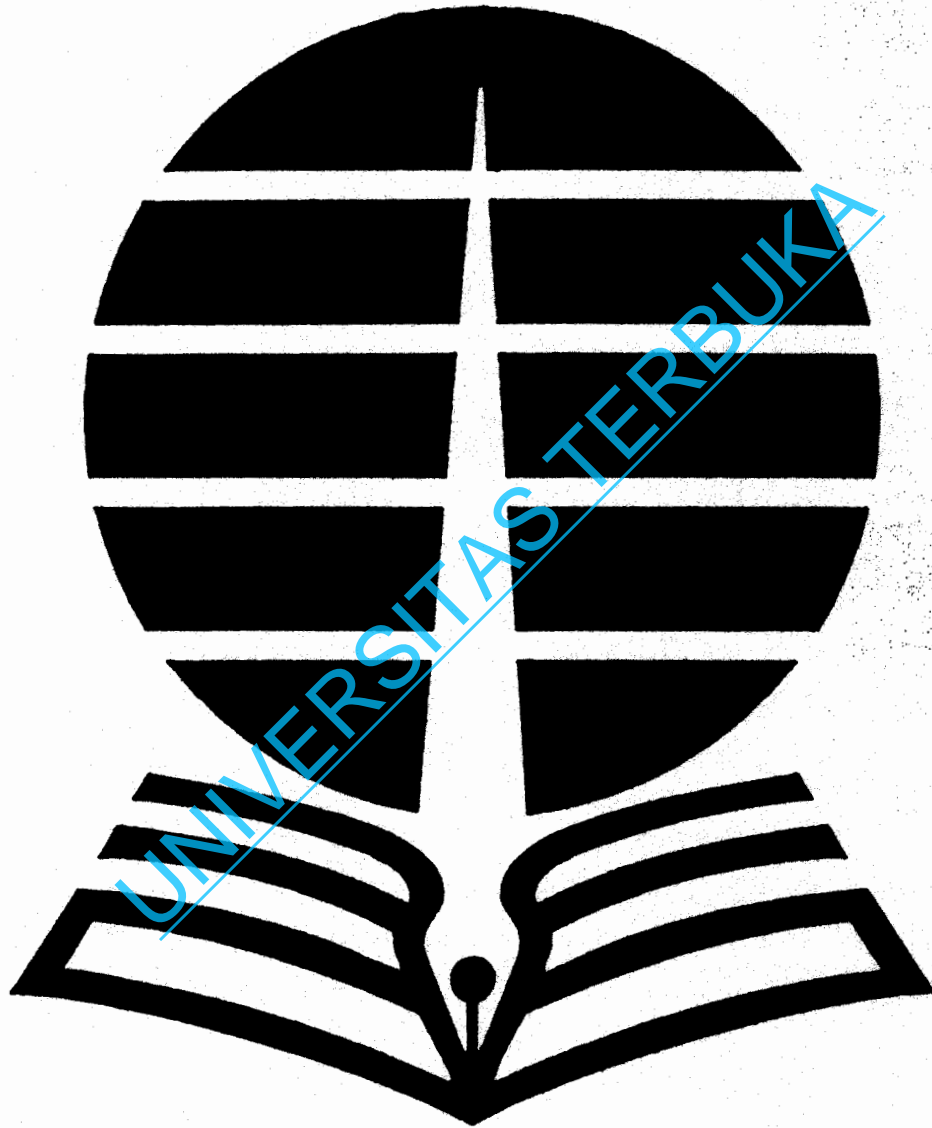
*TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Manajemen dalam Pendidikan Strata Dua Program Studi  
Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka*

**Disusun Oleh :**

**A D I M A J A**

**NIM. 015583248**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2010**



**ABSTRAK**  
**Pengaruh Penerapan *E-Procurement* Terhadap  
Peningkatan Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik  
Pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau**

**Adimaja**  
**Universitas Terbuka**  
**maja\_adi@yahoo.com**

**Kata Kunci :** *e-Procurement* , kualitas kinerja , kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Penerapan *e-Procurement* akan berpengaruh terhadap peningkatan Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik. Penerapan *e-Procurement* merupakan era baru pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah berbasis IT pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau.

Penelitian dilakukan dengan melakukan survei terhadap penerapan *e-Procurement* dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai dan pelayanan publik dengan metode memberikan kuisioner untuk memperoleh informasi dari semua responden. Jumlah responden adalah 30 orang pada Kantor Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau, yang memiliki pengetahuan dan memahami penerapan *e-Procurement*, berpengalaman bidang tugasnya masing-masing, dan banyak berperan dalam proses pengadaan barang/jasa.

Berdasarkan hasil penelitian, terbukti bahwa terdapat pengaruh antara variabel Penerapan *e-Procurement* (X) terhadap variabel Kualitas Kinerja ( $Y_1$ ). R atau  $r_{hitung} = 0.540$  berarti hubungan antara Pengaruh *e-Procurement* terhadap kualitas kinerja adalah 54% . Terbukti juga bahwa terdapat hubungan atau pengaruh yang positif dari variabel Penerapan *e-Procurement* (X) terhadap variabel Pelayanan Publik ( $Y_2$ ). Dari hasil terlihat R atau  $r_{hitung} = 0.473$  berarti hubungan antara Pengaruh *e-Procurement* terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah 47,3% . Dari hasil penelitian juga memperlihatkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Penerapan *e-Procurement* (X) terhadap variabel Kualitas Kinerja ( $Y_1$ ) dan serta pengaruh positif namun tidak signifikan dengan Kualitas Pelayanan Publik ( $Y_2$ ) pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau.

Penerapan *e-Procurement* pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau yang merupakan salah satu fasilitas dan pengembangan dari pelaksanaan pengadaan barang/jasa yang konvensional, terbukti memberikan kemudahan, banyak keuntungan dan manfaatnya yang sangat menunjang tugas-tugas pegawai dalam melayani masyarakat dan pelaku usaha yang terlibat dalam proses pengadaan.

**ABSTRACT**  
**Effects of Adoption Of E-Procurement**  
**Performance Improvement and Public Service**  
**In the Riau Islands Province Education Office**

**Adimaja**  
**Universitas Terbuka**  
**maja\_adi@yahoo.com**

**Keywords: e-Procurement, quality performance, quality public services.**

**This research was conducted to determine whether the e-Procurement Application will affect the improvement of Performance and Quality of Public Service. Implementation of e-Procurement is a new era of implementation of the Procurement of IT-based government in Riau Islands Province Education Department.**

**The research was conducted by surveying the implementation of e-procurement and its influence on employee performance and public service with this method gave a questionnaire to gather information from all respondents. The number of respondents is 30 people in the Education Office of Riau Islands Province, who have knowledge and understand the application of e-Procurement, an experienced field of their respective duties and role in the process of procurement.**

**Based on this research, proved that there are influence between variable of e-Procurement Implementation (X) to the variable quality of performance (Y1). R or *Rhitung* = 0.540, means the relationship between the effect of e-procurement to quality of performance is 54%. Proved also that there is a relationship or a positive effect of e-Procurement Application variable (X) of the Public Service variable (Y2). From the results shown R or *Rhitung* = 0.473, means the relationship between the effect of the e-Procurement on the Quality of Public Service was 47.3%. From the research also shows there is positive and significant correlation between the variable e-Procurement Implementation (X) on Performance Quality variables (Y1) and also a positive influence but not significantly with the Quality of Public Services (Y2) in Riau Islands Province Education Department.**

**Implementation of e-Procurement in the Riau Islands Province Education Office which is one of the facilities and the development of the implementation of the procurement of goods / services that are conventional, proved to provide convenience, many advantages and benefits are very supportive of employee duties in serving the society and business actors involved in procurement process.**



**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul

“Pengaruh Penerapan E-Procurement Terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja Dan Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan”

adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

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

Batam, 21 Januari 2011

Yang Menyatakan



(Adimaja)

NIM 015583248

## LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **Pengaruh Penerapan E-Procurement Terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau**

Penyusun TAPM : Adimaja  
NIM. : 0155483248  
Program Studi : Magister Manajemen  
Hari/Tanggal : Jum'at, 28 Januari 2011

Menyetujui :

Pembimbing I,



**Prof. Dr. Moeljadi, M.Si**

Pembimbing II,



**Durri Andriani, Ph.D**

Mengetahui,

Director Program Pascasarjana



**Suciati, Ph. D**  
(PPs) NIP. 19520213 198503 2 001



UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN

Penyusun TAPM : Adimaja  
NIM. : 015583248  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul TAPM : “Pengaruh Penerapan e-Procurement terhadap  
Peningkatan Kualitas Kinerja dan Pelayanan  
Publik Pada Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan  
Riau”

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program  
Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Jum’at, 28 Januari 2011  
Waktu : 13.00 – 14.30 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

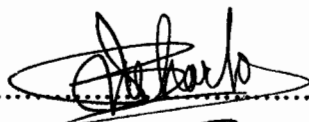
Ketua Komisi Penguji Tesis :

Dr. Ir. Sri Harijati, MA



Penguji Ahli :

Dr. Bambang Wiharto, MM.



Pembimbing I :

Prof. Dr. Moeljadi, M.Si.



Pembimbing II :

Durri Andriani, Ph.D





# KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TERBUKA

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya selaku pembimbing TAPM dari Mahasiswa

Nama : ADIMAJA

Judul TAPM : PENGARUH PENERAPAN E-PROCUREMENT TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS KINERJA DAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN PROPINSI KEPULAUAN RIAU

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah/baru selesai .....<sup>91</sup>.....% sehingga dinyatakan sudah layak uji/~~belum layak uji~~ dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

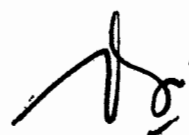
Pembimbing I



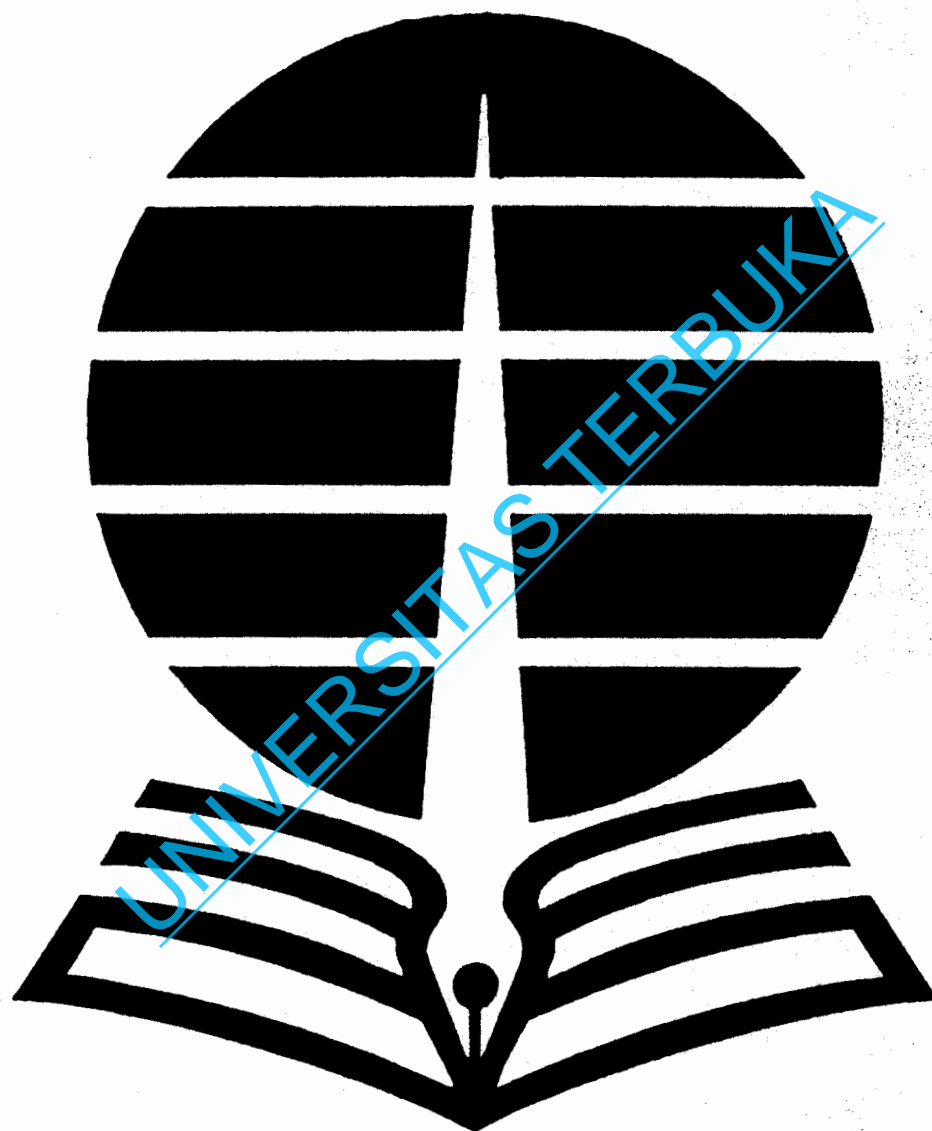
**Prof. Dr. Moeljadi, M.Si**

Batam, Nopember 2010

Pembimbing II



**Durri Andriani, Ph.D**



## Kata Pengantar

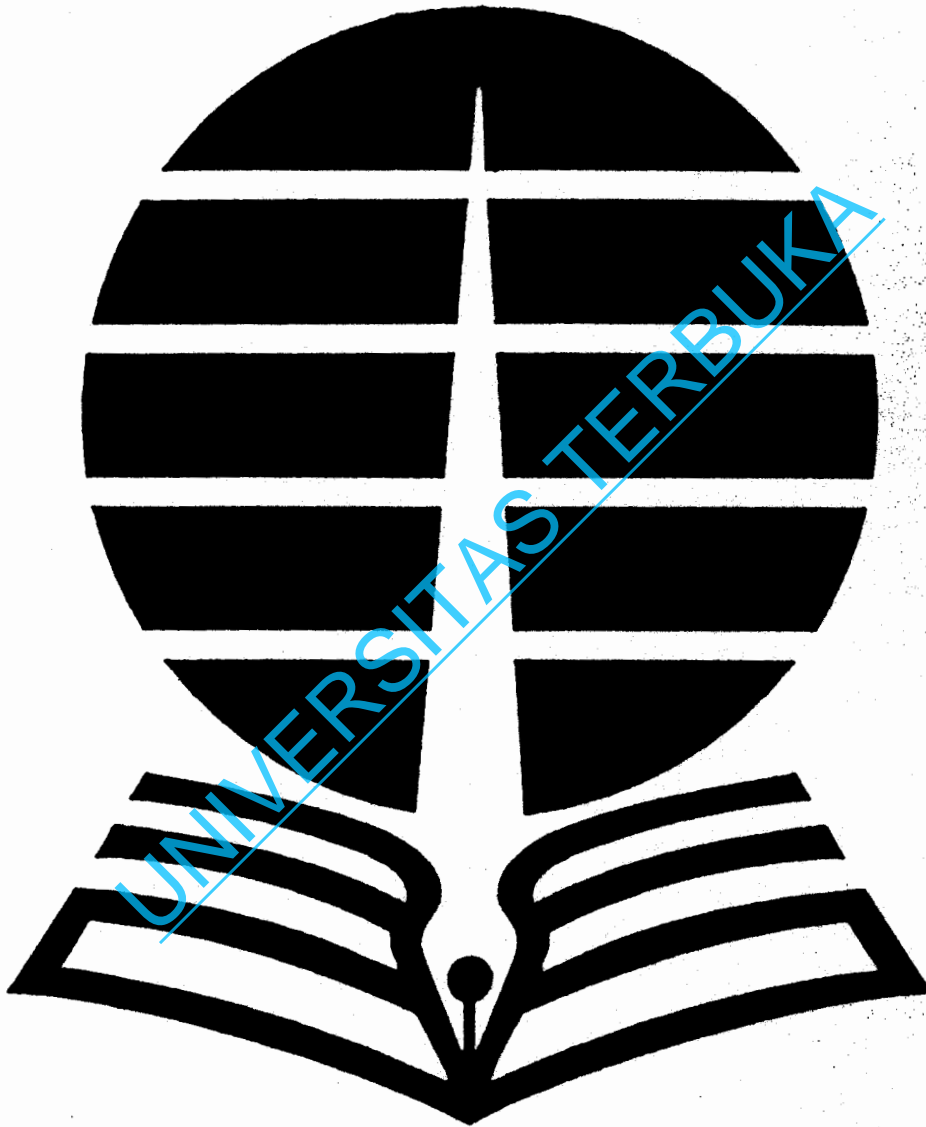
Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT , karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelas Magister Management Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai penulisan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

- 1). Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- 2). Kepala UPNJJ-UT Batam selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
- 3). Kepada Bapak Prof. Dr. Moeljadi, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Durri Andriani, Ph.D selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
- 4). Kepada Bapak Drs. H. Arifin Nasir, MSi, Kepala Dinas Pendidikan Propinsi Kepri Bapak Drs. H. Yatim Mustafa, MPd dan Sekretaris Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau Drs. H. Damsiri dan tentunya kepada rekan-rekan sejawat dan para staf khususnya Staf Perencanaan dan Evaluasi Dinas Pendidikan Propinsi Kepri yang banyak memberikan laluan dan kesempatan untuk mengikuti program perkuliahan dan kesempatan menyelesaikan study pada Universitas Terbuka Batam ini;
- 5). Kepada Kedua Orang tua saya Ardi.S dan Sitti Saodania, Istri tercinta Nurhasanah, kedua anak saya Citra Firstiani Sabilah dan Riski Yudha Permana yang telah memberikan cinta dan sayangnya untuk menyelesaikan TAPM ini.
- 6). Kepada para sahabat, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penyelesaian TAPM ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Batam, Januari 2011

Penulis



## DAFTAR ISI

	Hal
Abstrak .....	i
Lembar Persetujuan .....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	v
Daftar Bagan Dan Gambar.....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
BAB II      TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Teori .....	8
1.e. <i>Procurement</i> .....	8
a.Pengertian <i>e. Procurement</i> .....	8
b.Proses Pengadaan secara elektornik.....	11
c.Penerapan <i>e-Procurement</i> dan Faktor Kesuksesannya di Indonesia .....	13
d.Lembaga Pelaksana <i>e-Procurement</i> di Indonesia.....	17
e. Manfaat dan Keuntungan <i>e-Procurement</i> .....	20
2.Kualitas Kinerja .....	27
a.Pengertian Kinerja .....	27
b.Standar Kinerja .....	30
c.Aspek Kinerja .....	30
d.Penilaian Kinerja .....	36
e. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	36
3.Pelayanan Publik .....	37
a.Pengertian Pelayanan Publik .....	37
b.Kualitas Pelayanan .....	40
B. Kajian Hasil Penelitian Sebelumnya.....	47
C. Kerangka Berpikir .....	53
D. Definisi Operasional .....	54
BAB III      METODOLOGI PENELITIAN .....	59
A. Desain Penelitian .....	59

	B. Populasi dan Sampel .....	59
	C. Instrument Penelitian .....	60
	D. Prosedur Pengumpulan Data.....	64
	E. Rancangan Uji Hipotesis.....	64
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....	65
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	92
	A. Kesimpulan .....	92
	B. Saran-Saran .....	93
	DAFTAR PUSTAKA .....	96

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR BAGAN DAN GAMBAR

Gambar 2.1	: Urutan Proses dalam e-Tendering (e-Procurement).....	12
Gambar 2.2	: Portal LPSE Propinsi Kepri .....	17
Gambar 2.3	: Laporan Kemajuan Implementasi LPSE Tahun 2008 -2010.....	18
Gambar 2.4	: Status Transaksi LPSE Tahun 2008- 2010 .....	20
Gambar 2.5	: Hubungan Panitia Pengadaan , Pelaku Usaha dan LP.....	21
Gambar 2.6	: Kerangka Pikir Penelitian .....	53
Gambar 4.5	: Histogram Frekuensi Variabel Penerapan <i>e-Procurement</i> (X) ..	75
Gambar 4.6	: Histogram Frekuensi Variabel Kualitas Kinerja (Y <sub>1</sub> ) .....	76
Gambar 4.7	: Histogram Frekuensi Variabel Pelayanan Publik (Y <sub>2</sub> ) .....	76

UNIVERSITAS TERBUKA



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	60
Tabel 3.2	: Cronbach Alpha untuk Tiga Variabel Penelitian .....	61
Tabel 3.3	: Tabel Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Penerapan e-Procurement .....	62
Tabel 3.4.	: Tabel Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kualitas Kinerja ..	62
Tabel 3.5	: Tabel Uji Validitas dan realibilitas Kualitas Pelayanan Publik.	63
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden .....	65
Tabel 4.2	: Karakteristik Indikator Penerapan <i>e-Procurement</i> (X) .....	66
Tabel 4.3	: Karakteristik Indikator Kualitas Kinerja (Y <sub>1</sub> ) .....	69
Tabel 4.4	: Karakteristik Indikator Kualitisa Pelayanan Publik (Y <sub>2</sub> ) .....	72
Tabel 4.8	: Uji Normalitas Variabel e-Procurement Terhadap Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik .....	77
Tabel 4.9	: Data Uji Multikolineraitas .....	78
Tabel 4.10	: Uji Heterokedastistisitas .....	79
Tabel 4.11	: Koefisien Regresi X dan Y1 .....	80
Tabel 4.12	: R dan R Square X dan Y1 .....	81
Tabel 4.13	: Pedoman Interpretasi Koesifien Korelasi .....	81
Tabel 4.14	: Koefisien Uji F Variabel X terhadap Variabel Y <sub>1</sub> .....	83
Tabel 4.15	: Koefisien Uji T Variabel X terhadap Variabel Y <sub>1</sub> .....	83
Tabel 4.16	: Koefisien Regresi X dan Y <sub>2</sub> .....	84
Tabel 4.17	: R dan R Square X dan Y2 .....	85
Tabel 4.18	: Koefisien Uji F Variabel X terhadap Variabel Y <sub>2</sub> .....	86
Tabel 4.19	: Koefisien Uji T Variabel X terhadap Variabel Y <sub>2</sub> .....	86
Tabel 4.20	: R dan R Square X, Y1 dan Y2 .....	88

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Kuisisioner</b> .....	<b>101</b>
<b>Sebaran Data Penelitian Pengaruh e-Procurement</b> .....	<b>106</b>
<b>Sebaran Data Penelitian Kualitas Kinerja</b> .....	<b>107</b>
<b>Sebaran Data Penelitian Pelayanan Publik</b> .....	<b>108</b>

**UNIVERSITAS TERBUKA**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah mewajibkan pengadaan barang/jasa secara elektronik untuk sebagian/seluruh paket-paket pekerjaan pada Tahun Anggaran (TA) 2012. Pengadaan secara elektronik atau *e-Procurement* adalah pengadaan barang/jasa yang dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Sementara itu, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) menyatakan bahwa pelaksanaan *e-Procurement* merupakan salah satu langkah penting dalam mendukung diberlakukannya keterbukaan informasi publik yang diatur dalam Undang-Undang (UU) Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Mengacu pada regulasi tersebut, dalam Kebijakan Umum Anggaran (KUA) Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Propinsi Kepulauan Riau TA 2010, Gubernur Kepulauan Riau (Kepri) telah menetapkan salah satu prioritas pembangunan adalah mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa (*good governance and clean government*). Sebagai tindak lanjut dari peraturan perundangan tersebut dan sesuai dengan KUA APBD Kepri TA

2010, Layanan Pengadaan Sistem Elektornik (LPSE) Propinsi Kepri menetapkan kebijakan *e-Procurement* dalam proses pengadaan barang/jasa sebesar 100% untuk paket kegiatan/pekerjaan pengadaan barang/jasa lainnya dan 50% untuk paket kegiatan/pekerjaan jasa konstruksi di seluruh satuan kerja di lingkungan Pemprov Kepri termasuk Dinas Pendidikan Propinsi Kepri.

Berdasarkan data pada LPSE Propinsi Kepri 2010, Dinas Pendidikan Propinsi Kepri telah melaksanakan *e-Procurement* sebanyak 74 paket kegiatan dengan rincian 56 paket kegiatan fisik dan 18 paket kegiatan pengadaan barang. Selama ini pelaksanaan pengadaan Barang/Jasa pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepri dilakukan secara manual. Lelang manual sarat dengan berbagai kelemahan yang dapat dimanfaatkan baik oleh oknum panitia lelang maupun oleh penyedia. Salah satu kelemahan yang timbul adalah kondisi pasar pengadaan yang bersifat tertutup dan terkotak-kotak sehingga pengadaan hanya bisa dilaksanakan oleh pengguna serta penyedia yang terbatas (Adinegoro, 2009).

Dalam Moon (2005) menyebutkan bahwa *e-Procurement* membantu pemerintah dalam penghematan anggaran dan memberikan cara yang lebih akuntabel, lebih efektif, dan lebih cepat untuk mengelola pengadaan. Sementara itu, Neer (2001) menyebutkan bahwa manfaat potensial *e-procurement* adalah (1) menurunkan biaya transaksi, (2) memesan lebih cepat, (3) pilihan vendor yang lebih luas, (4) proses pengadaan lebih efisien, (5) kontrol yang lebih besar atas pengeluaran pengadaan (membeli maverick kurang) dan karyawan lebih disiplin, (6) akses Internet lebih banyak untuk pembeli, (7) dokumen yang digunakan kurang dan prosedur administrasi mudah dipahami dan sederhana,

dan (8) proses pengadaan memiliki mekanisme yang dapat diulang. Lebih jauh, dalam studi tentang pelaksanaan *e-Procurement*, Cogburn (2003 dalam Moon, 2005) mengatakan ada hubungan positif antara sikap profesionalisme dan reformasi di bidang pengadaan barang/jasa pemerintah yang dilakukan melalui *e-Procurement*. Pemerintah Negara dengan tingkat profesionalisme yang lebih tinggi cenderung menerapkan *e-procurement*.

Sejauh ini penelitian secara spesifik tentang *e-Procurement* terkait dengan kinerja dan pelayanan publik masih sedikit yang dipublikasikan. Penelitian yang terkait dengan *e-Procurement* yang bisa menjadi referensi adalah pengaruh penerapan teknologi informasi (IT) dan *e-Government* terhadap kinerja dan pelayanan publik (Northrop (1999) mengatakan bahwa hanya 3-4% dari artikel yang berkaitan dengan TI di bidang pemerintahan yang dipublikasikan. Padahal salah satu kunci masalah keuangan dan banyak terkait dengan pengelolaan kegiatan di sektor publik adalah pengadaan barang publik itu sendiri dan hal ini belum diteliti dengan baik (Thailand, 2001). Akibatnya, penelitian tentang *e-Procurement* terbatas meskipun pertumbuhannya sangat signifikan.

Dalam literatur disebutkan bahwa aplikasi sistem TI bagi karyawan yang memahami dan dapat menggunakan aplikasi teknologi tersebut akan memberikan nilai lebih bagi karyawan bersangkutan, selain dapat menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang relatif singkat, kualitas pekerjaan akan dapat turut meningkat pula. Secara teoritis, jika kualitas kerja karyawan mengalami peningkatan, maka program manajemen kualitas perusahaan akan turut

mengalami peningkatan pula (Ang & Finlay, 2000). Penelitian mengenai hubungan pemanfaatan TI terhadap kinerja individual juga telah dilakukan oleh Tjhai (2003). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemanfaatan TI tidak dapat mempengaruhi kinerja individual. Sebaliknya hasil penelitian Sagung (2008) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu.

Kinerja aparat pada dasarnya dipengaruhi oleh beragam kondisi yang secara umum dibagi atas kondisi yang berasal dari dalam individu (faktor individual) dan kondisi yang berasal dari luar individu (faktor situasional). Faktor individual meliputi jenis kelamin, kesehatan, pengalaman, dan karakteristik psikologis yang terdiri atas motivasi, kepribadian, dan *locus of control*. Adapun faktor situasional adalah lingkungan kerja yang meliputi kepemimpinan, prestasi kerja, hubungan dengan rekan kerja, hubungan social dan budaya organisasi. Lingkungan kerja merupakan faktor pendukung bagi seseorang untuk melaksanakan tugas dengan baik. Variabel lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah pemanfaatan TI melalui penerapan sistem informasi. Penerapan teknologi dalam berbagai tugas bagi pegawai akan mempermudah hubungan kerja mereka (Alter, 1996). Pemanfaatan TI berhubungan dengan perilaku menggunakan teknologi tersebut dalam menjalankan tugas. Sikap dan perilaku seseorang terhadap TI akan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karena TI dapat memfasilitasi pelaksanaan tugas.

Sementara itu, Lagrosen (2001) menyebutkan bahwa proses aplikasi TI dapat membantu program Total Quality Management (TQM) perusahaan dalam



meningkatkan pelayanannya terhadap konsumen. Dalam beberapa kasus ditemukan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat memberikan penjelasan yang lebih baik kepada konsumen perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dilakukan penelitian pengaruh penerapan *e-Procurement* terhadap peningkatan kualitas kinerja dan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepri setelah kebijakan penerapan pelelangan secara elektronik diterapkan. Ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh penerapan *e-Procurement* dalam peningkatan kualitas kinerja dan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau dengan cara mengukur sejauh mana kualitas kinerja dan pelayanan publik pegawai Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau setelah penerapan *e-Procurement*.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penerapan *e-Procurement* terhadap peningkatan kualitas kinerja pegawai Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau?
2. Bagaimana pengaruh penerapan *e-Procurement* terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau?
3. Bagaimana pengaruh penerapan *e-Procurement* dalam peningkatan kualitas kinerja dan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan utama penelitian ini adalah melihat pengaruh dari penerapan *e-Procurement* dalam peningkatan kualitas kinerja dan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:.

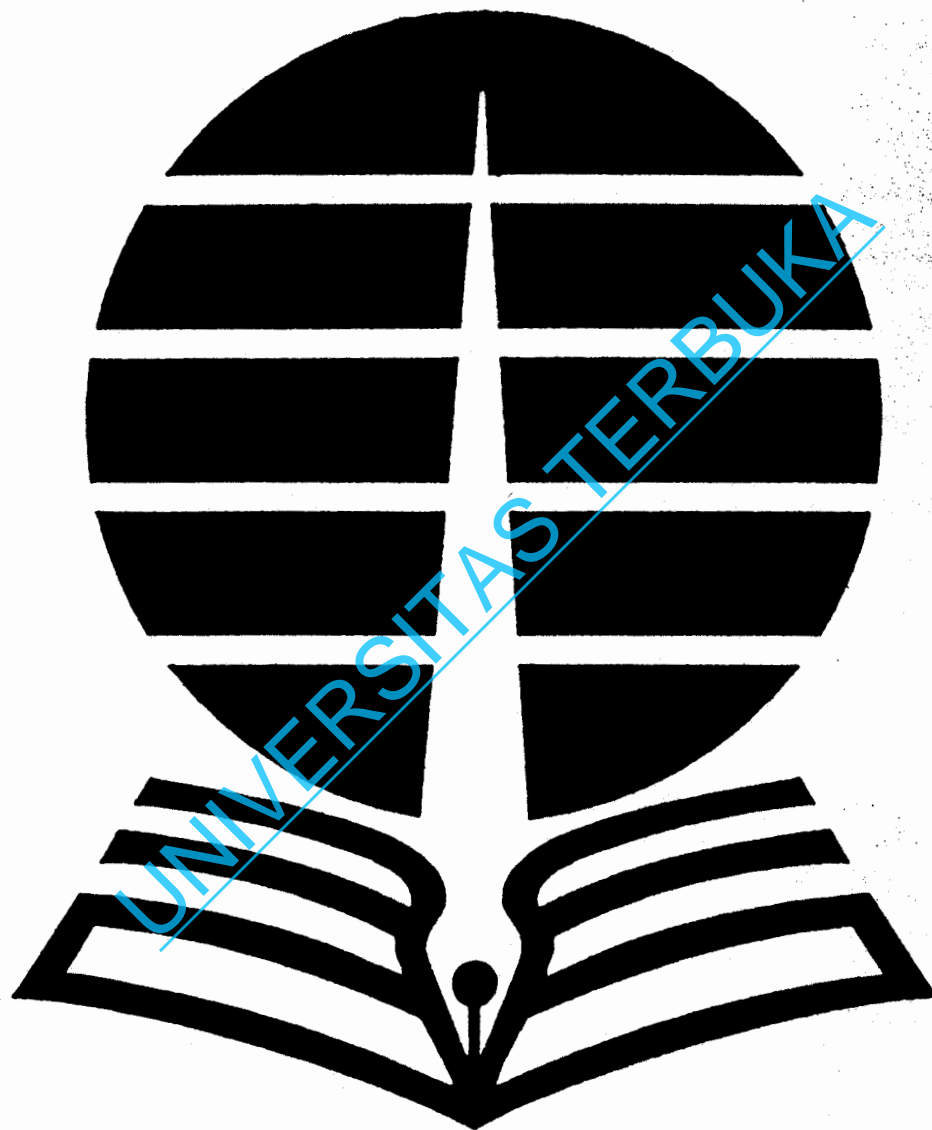
1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-Procurement* terhadap peningkatan kualitas kinerja pegawai Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-Procurement* terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-Procurement* dalam peningkatan kualitas kinerja dan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi penulis, proses dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam mengaplikasikan penerapan *e-Procurement* yang didapat serta menambah pengalaman penulis di kemudian hari.
2. Bagi Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam pelaksanaan penerapan *e-Procurement*, sesuai dengan ketentuan dan perundangan yang berlaku.

3. Bagi pegawai Dinas Pendidikan Kepulauan Riau, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan publiknya.

UNIVERSITAS TERBUKA



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. KAJIAN TEORI

##### 1. *e-Procurement*

###### a. Pengertian *e-Procurement*

Definisi *e-procurement* banyak diberikan oleh lembaga dan pakar. (LKPP (2010) menyatakan bahwa *e-Procurement* adalah pengadaan barang/jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis web/internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi yang meliputi pelelangan umum secara elektronik yang diselenggarakan oleh LPSE. Sementara itu Kantor Manajemen Informasi Pemerintah Australia (*Australian Government Information Management, AGIMO*) (2010) mengatakan bawah “*e-Procurement* merupakan pembelian antar-bisnis (*business-to-business, B2B*) dan penjualan barang dan jasa melalui internet” .

Pengertian *e-Procurement* yang lebih lengkap dituliskan dalam Daftar Kata X-Solutions (2010). Disamping mendefinisikan *e-procurement* sebagai sebuah istilah dari pengadaan (*procurement*) atau pembelian secara elektronik, dituliskan juga bahwa *e-Procurement* merupakan bagian dari e-bisnis dan digunakan untuk mendesain proses pengadaan berbasis internet yang dioptimalkan dalam sebuah perusahaan. *E-procurement* tidak hanya terkait

dengan proses pembelian itu saja tetapi juga meliputi negosiasi-negosiasi elektronik dan pengambilan keputusan atas kontrak-kontrak dengan pemasok. Mengingat proses pembelian disederhanakan dengan penanganan elektronik untuk tugas-tugas yang berhubungan dengan operasi, tugas-tugas yang berhubungan dengan strategi dapat diberi peran yang lebih penting dalam proses tersebut. Sedangkan *procurement system* adalah sistem perangkat lunak untuk pembelian secara elektronik, yaitu pengadaan barang dan jasa.

Sementara itu, menurut daftar kata Siemens (2010), *e-procurement* diartikan sebagai *e-purchasing* yang diartikan sebagai pengadaan yang menggunakan media elektronik seperti internet atau jaringan komputer yang lain. Lebih lanjut dijabarkan bahwa sistem *e-procurement* memusatkan pada platform (perangkat keras maupun lunak) komersial bagi para pembeli.).

*e-Procurement* mengacu pada penggunaan berbasis Internet (terintegrasi) teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk melaksanakan tahapan atau semua proses pengadaan termasuk pencarian, *sourcing*, negosiasi, memesan, penerimaan, dan *review* pasca-pembelian (Croom & Brandon-Jones, 2004). Walaupun ada berbagai bentuk *e-Procurement* yang berkonsentrasi pada satu atau banyak tahapan proses pengadaan seperti *e-tender*, *e-Marketplace*, Lelang *e-Auction/Reverse*, dan *e-Catalogue/Purchasing*, *e-Procurement* dapat dilihat lebih luas sebagai *solusi end-to-end* yang terintegrasi dan arus proses pengadaan di seluruh organisasi.

Pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik atau *e-Procurement* dapat dilakukan dengan *e-Tendering* atau *e-Purchasing*. Berikut ini pengertian *e-Tendering* dan *e-Purchasing* yang diberikan oleh LKPP(2010).

- 1) *E-Tendering* merupakan tata cara pemilihan penyedia barang/jasa yang dilakukan secara terbuka dan dapat diikuti oleh semua penyedia barang/jasa yang terdaftar pada sistem elektronik dengan cara menyampaikan satu kali penawaran sampai dengan waktu yang telah ditentukan.
- 2) *E-Purchasing* merupakan tata cara pembelian barang/jasa melalui sistem katalog elektronik.

Sementara menurut Mueller (2001), ada tiga jenis *e-Procurement* Systems: Buyer *e-Procurement* Systems, Penjual *e-Procurement* Systems dan Perantara Online.

Pelaksanaan *e-Procurement* harus dilihat sebagai upaya untuk meningkatkan tujuan pengadaan, yaitu kualitas, ketepatan waktu, biaya, meminimalkan risiko bisnis, keuangan dan teknis; memaksimalkan kompetisi dan mempertahankan integritas (Thailand, 2001). Dalam nada yang sama, CGEC (2002) telah mengidentifikasi biaya, kualitas, langkah-langkah perkembangan program pengelolaan (tepat waktu, *on-budget*, dan manajemen masalah), faktor kinerja, dan *Return on Investment* sebagai pengukuran yang paling relevan. Namun masih ada, tantangan mengendalikan berbagai variabel yang diperlukan untuk tercapainya keuntungan dari implementasi *e-*

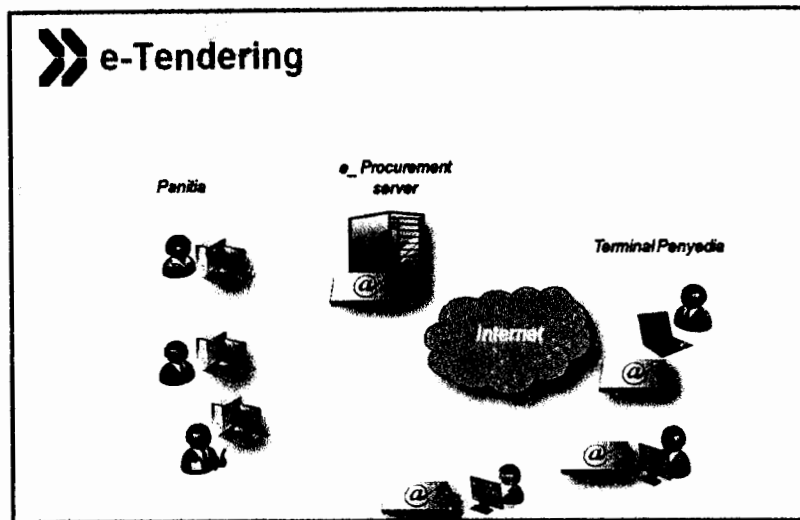


karena inisiatif *e-Procurement* mahal, menuntut kepada staf, dan memakan waktu, mungkin diperlukan beberapa tahun bagi badan-badan sektor publik untuk sepenuhnya mendapatkan keuntungan strategis dan operasional *e-Procurement*. Ada konflik antara masalah manusia dan teknologi, penerapan *e-Procurement* berpotensi memiliki konflik dengan manusia sehingga perlu mendapat perhatian (Thailand, 2001)..

#### **b. Proses Pengadaan Secara Elektronik**

Berikut ini langkah dalam proses lelang yang dilakukan secara elektronik (Gambar 1).

- 1) Pengumuman lelang oleh Panitia
- 2) *Upload* dokumen lelang oleh Panitia
- 3) *Download* dokumen lelang oleh Panitia
- 4) Penjelasan lelang
- 5) Pemasukan dokumen penawaran oleh Penyedia
- 6) Pembukaan dokumen penawaran oleh Panitia
- 7) Pengumuman pemenang lelang
- 8) Sanggahan kepada PPK



**Gambar 2.1. Urutan Proses dalam e-Tendering (e-Procurement)**  
Sumber : [www.lkpp.go.id](http://www.lkpp.go.id)

### c. Tujuan penerapan e-Procurement

Dalam Perpres Nomor 54 Tahun 2010, Pasal 107 disebutkan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik bertujuan lima hal berikut ini.

- 1) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas;
- 2) Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat;
- 3) Memperbaiki tingkat efisiensi proses Pengadaan;
- 4) Mendukung proses monitoring dan audit; dan
- 5) Memenuhi kebutuhan akses informasi yang *real time*

Pengadaan publik memegang peranan penting dalam pemerintah (Thailand, 2001). Pengadaan publik harus memenuhi persyaratan pengadaan barang, lingkup pekerjaan yang sesuai, sistem, dan layanan pada waktu yang tepat. Selain itu, harus memenuhi prinsip-prinsip dasar pemerintahan yang baik: transparansi, akuntabilitas, dan integritas Schapper dll (2003). Prinsip lain utama pemerintah

*of Finance* Dublin Ireland (DOF) menyatakan prinsip lain dari pemerintah adalah untuk mencapai nilai uang dalam pengadaan. Pengadaan Barang/Jasa untuk sektor publik perlu mendapatkan kajian peneliti, karena badan-badan pemerintah, pembuat kebijakan, dan profesional pengadaan publik telah banyak memberikan perhatian untuk perbaikan sistem dan reformasi dibidang pengadaan barang dan jasa (Thailand, 2001).

#### **d. Penerapan *e-Procurement* dan Faktor Kesuksesannya di Indonesia**

Penelitian tentang pengaruh pelaksanaan *e-Procurement* dilaksanakan oleh Qualls dan Shaw (2003) yang menyimpulkan bahwa:

*e-Procurement* memiliki dampak positif pada kinerja pengadaan di kebanyakan organisasi. Diantaranya penyederhanaan prosedur , pengurangan kesalahan dan membeli maverick yang paling signifikan dipengaruhi oleh *e-procurement*. Ukuran strategis yang paling terpengaruh oleh *e-procurement* adalah kepuasan pengguna. Mengingat bahwa pengguna dalam Unit Bisnis yang pernah berurusan dengan sistem manual tidak efisien dan rumit, *e-procurement* telah pasti membuat mereka lebih mudah beli. Sebuah temuan menarik dari studi kami adalah bahwa *e-procurement* telah mengakibatkan peningkatan sentralisasi pembelian untuk badan usaha menjadi lebih banyak. Dampak dari kenaikan sentralisasi pada kebijakan operasional dan strategis akan menjadi masalah menarik untuk menjadi kajian penelitian mendatang.

Dalam jurnal M. Jae Moon (2005) disebutkan bahwa *e-procurement* adalah teknologi menjanjikan, namun tantangan manajerial dan teknis masih tetap besar.

*Departement Of Finance Australia (DOFA) (2002)* menyatakan *e-Procurement* dipandang sebagai salah satu cara untuk mengatasi kebutuhan pengadaan berbagai sektor publik. Infrastruktur *e-Procurement* dan prosedur yang mudah dimengerti dapat memfasilitasi tercapainya prinsip pengadaan termasuk persyaratan transparansi dan akuntabilitas dari kantor publik sekaligus meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan fleksibilitas dalam proses pengadaan. *Office of the Chief Information Officer (OCIO) (2000)* juga menjelaskan *e-Procurement* memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi operasional dalam pengadaan sektor publik dan memberikan penghematan biaya yang signifikan. Salah satu keuntungan logis kunci dari manajemen transaksi elektronik adalah bahwa hal itu membebaskan staf pengadaan untuk evaluasi kontrak pengadaan dan intervensi peran manajemen. Selain itu, menurut *Office of Government Commerce, London (OGC) (2002)*, informasi manajemen dapat digali dari sistem *e-Procurement* menggunakan software pelaporan standar. Informasi manajemen yang transparan yang disediakan oleh *e-procurement* juga memungkinkan pemantauan kepatuhan dengan perjanjian tingkat pelayanan dan pengukuran unsur-unsur lain kinerja pemasok.

Sebagai bagian dari inisiatif *e-Government*, keberhasilan implementasi *e-Procurement* menurut Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (2009) juga ditentukan oleh beberapa faktor berikut :

(a) *e-Leadership:*

Implementasi *e-Procurement* membutuhkan komitmen dan dukungan penuh dari pimpinan. Dukungan dari pimpinan perlu diwujudkan dalam wujud tindakan nyata dan bukan hanya sekedar wacana. Terlebih lagi karena, *e-Procurement* adalah inisiatif yang melibatkan seluruh unit dalam organisasi. Kerjasama diantara instansi horizontal akan berlangsung dengan lebih efektif jika pimpinan mendukung. Dukungan nyata dari pimpinan biasanya diikuti dengan komitmen penyediaan anggaran dan dikeluarkannya berbagai regulasi untuk mempercepat penetrasi *e-Procurement*.

(b) *Transformasi pola pikir dan pola tindak.*

Implementasi *e-Procurement* memerlukan perubahan perilaku dan mental dari seluruh pihak yang terkait. Hadirnya teknologi telah mengurangi kemungkinan adanya perilaku pengadaan yang menyimpang dari ketentuan yang ada, dan ini seringkali menjadi salah satu faktor penyebab penolakan terhadap teknologi tersebut. Ada konflik antara masalah manusia dan teknologi, penerapan *e-Procurement* berpotensi memiliki konflik dengan manusia sehingga perlu mendapat perhatian (Thailand, 2001). Manajemen perubahan yang mencakup seluruh lini dalam organisasi perlu dilakukan. Di beberapa lokasi, transformasi yang terjadi sampai menyentuh kepada artefak yang digunakan, seperti tatanan ruang LPSE yang tampil profesional sampai kepada seragam yang tampil ramah.

(c) *Jumlah dan mutu sumber daya manusia (SDM):*

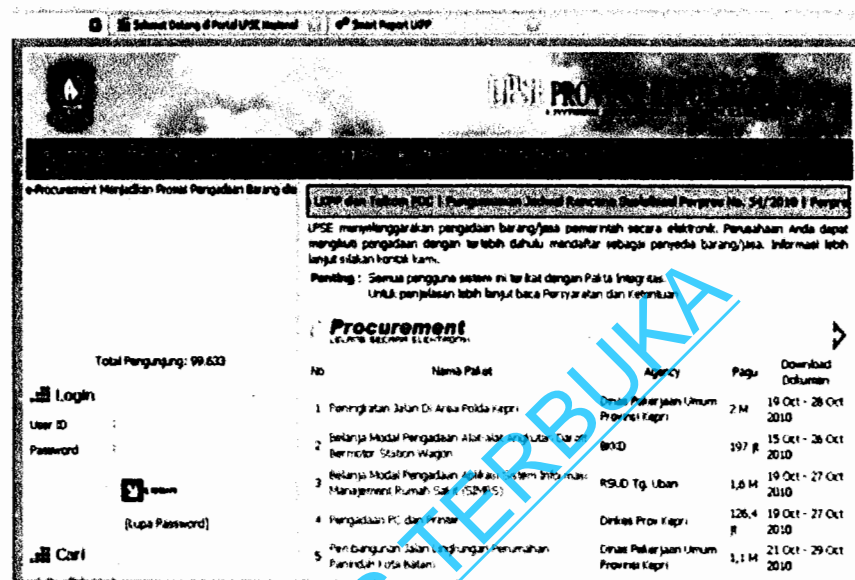
Teknologi tidak akan mungkin berjalan dengan sendirinya tanpa adanya pihak yang mengelola. Implementasi *e-Procurement* membutuhkan jumlah SDM yang memadai. Tidak hanya dari sisi jumlah yang harus diperhatikan, namun juga dari sisi kompetensi yang mereka miliki. Implementasi *e-Procurement* membutuhkan SDM yang memiliki keahlian dalam bidang infrastruktur TI dan juga SDM yang memahami ketentuan pengadaan. Rendahnya literasi TI di beberapa daerah di Indonesia memberikan tantangan tersendiri dalam penyiapan SDM.

(d) *Ketersediaan infrastruktur:*

Infrastruktur yang dimaksud disini mencakup banyak hal, dari mulai perangkat keras, piranti lunak, sampai kepada jaringan komunikasi dan sarana fisik lainnya. Dari sisi perangkat keras, implementasi teknologi ini membutuhkan *server* dan juga beberapa komputer personal baik untuk kegiatan administrasi seperti pendaftaran pelaku usaha, pencantuman paket pengadaan, maupun untuk keperluan *bidding*. Infrastruktur *e-Procurement* dan prosedur yang mudah dimengerti dapat memfasilitasi tercapainya prinsip pengadaan termasuk persyaratan transparansi dan akuntabilitas dari kantor publik sekaligus meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan fleksibilitas dalam proses pengadaan (DOFA, 2002).



Selain dari infrastruktur yang terkait dengan TI, salah satunya portal dari LPSE suatu pemerintah daerah, juga perlu dipikirkan sarana dan tampilan fisik LPSE yang menjadi tempat berinteraksi antara pelaku usaha dengan pemerintah.



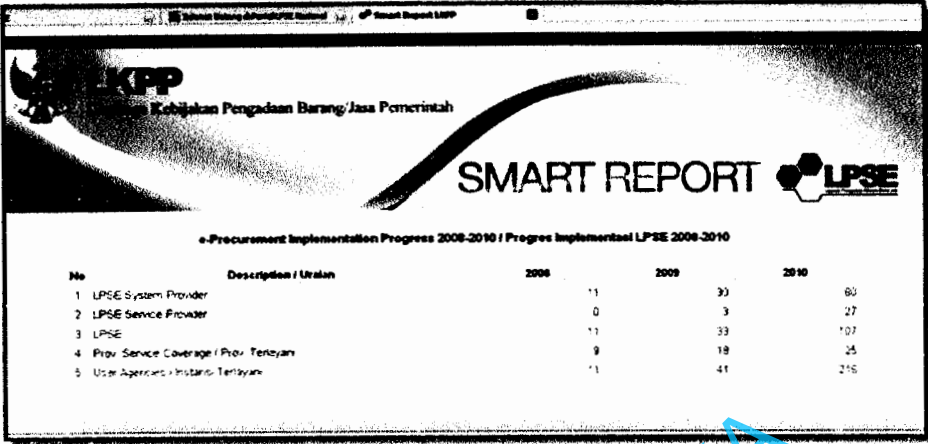
**Gambar 2.2 Portal LPSE Propinsi Kepulauan Riau**  
Sumber : website pemerintah Propinsi Kep. Riau

#### e. Lembaga Pelaksana *e-Procurement* di Indonesia

Pada Perpres Nomor 54 Tahun 2010 disebutkan bahwa LKPP adalah lembaga Pemerintah yang bertugas mengembangkan dan merumuskan kebijakan Pengadaan Barang/Jasa sebagaimana dimaksud dalam Perpres Nomor 106 Tahun 2007. LKPP mengembangkan Sistem Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik. Saat ini LKPP tengah melaksanakan proses inisiasi implementasi pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik (*e-Procurement*). Program yang dirintis sejak pertengahan tahun 2008 ini telah berhasil mengimplementasikan



pelaksanaan *e-Procurement* di 107 instansi, baik di tingkat pusat maupun daerah, seperti terlihat pada Gambar 2.3.



No	Description / Uraian	2008	2009	2010
1	LPSE System Provider	11	30	60
2	LPSE Service Provider	0	3	27
3	LPSE	11	33	107
4	Prov. Service Coverage / Prov. Terlayani	9	19	25
5	User Agencies / Instansi Terlayani	11	41	215

**Gambar 2.3 Laporan Kemajuan Implementasi LPSE tahun 2008-2010**

Sumber : [www.lkpp.go.id](http://www.lkpp.go.id)

Selain itu, LKPP juga diberi tugas untuk melakukan bimbingan teknis, advokasi, dan bantuan hukum serta mengembangkan sistem aplikasi *e-Procurement* dengan berlandaskan kepada Keppres Nomor 80 Tahun 2003. Aplikasi yang dikembangkan bersifat terbuka, bebas lisensi, bebas biaya, tidak bergantung kepada merek tertentu, dan mendapatkan dukungan penuh dari LKPP. Selanjutnya, penggunaan aplikasi tersebut diperluas dengan peran serta dan kerjasama dengan berbagai pihak dengan membentuk LPSE di berbagai instansi.

Sesuai dengan Perpres Nomor 54 Tahun 2010, LPSE merupakan unit kerja penyelenggara sistem elektronik pengadaan barang/jasa yang didirikan oleh Kementerian/Lembaga/Perguruan Tinggi/BUMN dan Pemerintah Daerah untuk memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan

pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik. Untuk itu, LPSE menjalankan lima fungsi berikut ini.

- 1) Mengelola Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE);
- 2) Menyediakan pelatihan kepada PPK/Panitia dan penyedia barang/jasa;
- 3) Menyediakan sarana akses internet bagi PPK/Panitia dan penyedia barang/jasa;
- 4) Menyediakan bantuan teknis untuk mengoperasikan SPSE kepada PPK/Panitia dan penyedia barang/jasa;
- 5) Melakukan pendaftaran dan verifikasi terhadap PPK/Panitia dan penyedia barang/jasa.

Sebagai unit kerja, LPSE wajib memenuhi persyaratan sebagaimana ketentuan pasal 15, 16 dan 109 ayat (7) UU Nomor 11 Tahun 2008, dan atas pemenuhan hal tersebut LKPP akan melakukan pembinaan dan pengawasan atas pelaksanaannya.

Selain sebagai pengelola sistem *e-Procurement*, LPSE berfungsi untuk menyediakan pelatihan, akses Internet, dan bantuan teknis dalam mengoperasikan sistem *e-Procurement* kepada Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)/panitia serta penyedia barang dan jasa. LPSE juga melakukan pendaftaran dan verifikasi terhadap penyedia barang dan jasa. LPSE telah menyelenggarakan 7.532 paket pengadaan yang di tender per 24 Oktober 2010 dengan total pagu Rp.15.481.270.000.000,00.

e-Procurement Transaction Status 2008-2010 / Status Transaksi LPSE 2008-2010					
No	Description / Uraian	2008	2009	2010	Total
1	Number of Tender / Paket	33	1.725	5.779	7.537
2	Amount of Tender Ceiling (Million) / Nilai Pagu (Juta Rp)	52.500	3.372.157	12.046.628	15.471.284
3	Number of Tender Awarded/Paket Selesai	19	1.435	4.792	6.246
4	Amount of Tender Ceiling Awarded / Nilai Pagu Selesai (Juta Rp)	42.896	3.140.445	8.722.940	11.906.283
5	Amount of Contract (Million) / Nilai Hasil Lelang (Juta Rp)	38.286	2.621.481	7.712.020	10.369.786
6	Saving (Million) / Selisih Pagu dan Hasil Lelang (Juta Rp)	6.612	518.368	1.010.920	1.535.941
7	Percentage of Saving (%) / Selisih Pagu dan Hasil Lelang (%)	15	17	12	13
8	Procuring Entities / Jumlah PPK	81	517	2.013	2.611
9	Tender Committees / Jumlah Panitia	50	352	1.038	1.438
10	Registered Suppliers / Jumlah Penyedia Terdaftar	962	14.271	33.612	48.845
11	Verified Suppliers / Jumlah Penyedia Terverifikasi	620	9.089	19.165	28.874
12	Disqualified Suppliers / Jumlah Penyedia Tertolak	8	29	77	114
13	Blacklisted Suppliers / Jumlah Penyedia Terblacklist	0	7	7	14

**Gambar 2.4 Status Transaksi LPSE tahun 2008-2010**

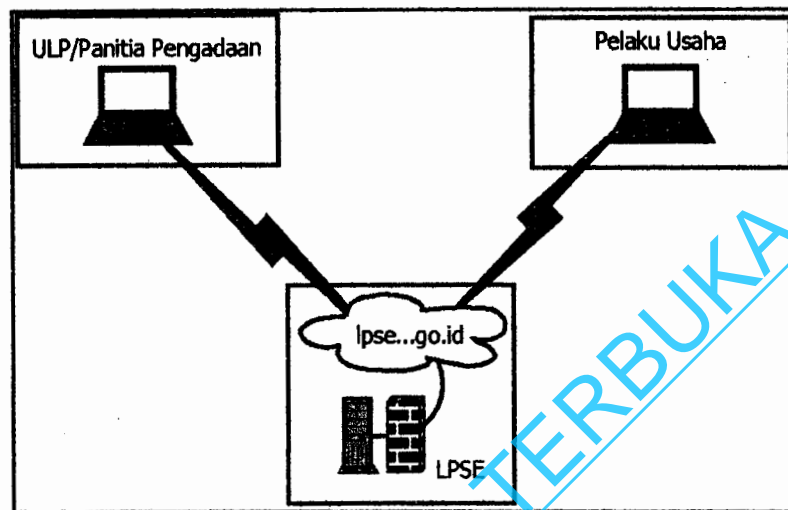
Sumber : [www.lkpp.go.id](http://www.lkpp.go.id)

**f. Manfaat dan Keuntungan e-Procurement:**

Chang, Hsin His, Chang, Hsin Hsin, dan Tsai, Yao Chuan (2005) dalam penelitian tentang Dampak Penerapan E-Procurement, Layanan Informasi, Hubungan Kemitraan, dan Integrasi Supply Chain pada Kinerja Rantai Pasokan mengatakan bahwa :

*e-procurement* tidak dapat meningkatkan hubungan mitra. Kasus China Steel menunjukkan bahwa hubungan kerjasama bukan merupakan faktor kunci dalam industri baja. Bagi mereka, kualitas produk dan harga merupakan isu yang paling penting. Oleh karena itu, *e-procurement* dalam penelitian ini tidak secara signifikan meningkatkan hubungan mitra untuk meningkatkan kinerja supply chain. Faktor hubungan kerjasama pada umumnya masih sangat penting untuk meningkatkan kinerja supply chain seperti di tuliskan dalam banyak referensi dan argumen para ahli. Hasil analisis menunjukkan bahwa *e-procurement* yang positif berkaitan dengan

berbagi informasi. Studi ini menemukan bahwa perusahaan harus menerapkan sistem *e-procurement* dalam rantai pasokan untuk komunikasi yang lebih baik dan meningkatkan kinerja. Nilai informasi dan koordinasi antara mitra juga isu-isu penting untuk berbagi informasi .



**Gambar 2.5 Hubungan Panitia Pengadaan, Pelaku Usaha dan LPSE**  
Sumber : [www.lkpp.go.id](http://www.lkpp.go.id)

LKPP (2010) menyatakan *e-Procurement* memiliki manfaat sebagai berikut.

1) Penghapusan biaya administrasi.

Penerapan *e-Procurement* mengotomatisasi banyak proses administrasi dalam pembelian sehingga menjadi proses yang tanpa tertulis (*paperless*). Pengadaan secara konvensional dipandang sebagai pekerjaan penyampaian kertas dalam seluruh instansi pemerintah. Mengalihkan

beban administrasi bagi pegawai dan mengotomatiskan pekerjaan menghemat waktu dan lebih lanjut menghemat dana instansi pemerintah.

2) Pemotongan biaya pembelian.

*E-Procurement* tidak secara intrinsik mengurangi biaya pembelian, namun mendorong instansi untuk mencapai tujuan ini dengan cara berikut: Dengan mengenalkan sebuah sistem yang dapat digunakan dengan mudah oleh semua pihak dan dengan senang menggunakannya, memungkinkan setiap pihak di instansi pemerintah menyesuaikan dengan aturan penyedia barang dan jasa yang dipilih dan oleh karena itu meningkatkan kemampuan membeli instansi pemerintah terhadap penyedia barang dan jasa yang dipilih.

3) Pemotongan waktu siklus pembelian.

Dalam banyak instansi pemerintah, waktu dari pemesanan hingga pengiriman dapat berhari-hari atau berbulan-bulan, membuat proses pengadaan menjadi kurang layak untuk kebutuhan-kebutuhan yang harus dipesan secara cepat. Penundaan-penundaan sering disebabkan oleh persyaratan-persyaratan tertulis yang harus ditangani secara manual oleh satu atau lebih orang dan di mana anggaran dan komitmen-komitmen harus diperiksa sebelum pesanan keluar. Solusi *e-Procurement* dengan tingkat kemajuan pekerjaan menjadi sifat inti mengefisienkan proses ini dan menghindari kemacetan yang umum terjadi dalam proses ini.

Singkatnya, *e-Procurement* mendorong pegawai menyelesaikan tugasnya dengan cepat tanpa mengorbankan kendali.

4) Kontrol manajemen yang lebih besar.

Karena semua data pengadaan diproses melalui satu *database* terpusat dan secara otomatis diintegrasikan ke dalam *Financial Management Information System* (FMIS), *e-Procurement* memungkinkan analisis yang relevan dan laporan manajemen dapat dengan mudah dihasilkan. Di samping mempersenjatai profesional pengadaan dengan informasi yang dibutuhkan untuk mengelola dengan efektif, *e-Procurement* bertujuan mengurangi beban administratif yang berarti bahwa mereka dapat memfokuskan pada pengambilan keputusan yang lebih proaktif.

5) Sesuai kebutuhan pengguna (*user compliance*).

Memaksimalkan kecocokan dengan kebutuhan, menjamin bahwa setiap pengguna hanya membeli dari penyedia barang dan jasa yang disetujui adalah hal penting bagi pengelola pengadaan, karena mempunyai dua manfaat yaitu mendapatkan nilai terbaik dari persetujuan-persetujuan dengan yang dipilih oleh instansi pemerintah dan instansi pemerintah dapat meningkatkan persetujuan-persetujuan yang jauh lebih baik dengan para penyedia barang dan jasanya.

6) Pengurangan tingkat kesalahan pemesanan.

*E-Procurement* secara dramatis mengurangi kecenderungan kesalahan pengguna dalam proses pengadaan, karena pesanan-pesanan dibuat dengan memilih jenis barang yang ada di katalog dalam sistem. Transaksi elektronik disampaikan antara dewan FMIS, *e-Marketplace*, dan sistem penyedia barang dan jasa tidak membutuhkan campur tangan manusia.



Hal ini mengurangi peluang pesanan diterjemahkan secara tidak tepat, harga-harga tidak tepat, atau jenis barang dalam katalog sudah usang dan tidak diproduksi lagi pada waktu pemesanan.

7) Pekerja pengetahuan (*knowledge workers*).

Di samping penghematan, efek mendasar dari penerapan tersebut adalah peralihan pegawai menjadi *knowledge workers*. Istilah ini menggambarkan bagaimana pegawai tidak lagi terbebani dengan pekerjaan-pekerjaan administratif seperti mengisi dan menyampaikan formulir-formulir, karena semuanya dikomputerisasi dan para pegawai diberi informasi untuk menata dan mengelola pengadaan, daripada “ditata dan dikelola olehnya”.

**h. Hal yang perlu diperhatikan dan dijadikan pertimbangan dalam pelaksanaan *e-Procurement***

Kondisi geografis negara yang terdiri dari ribuan pulau, kondisi infrastruktur TI yang tidak merata, dan masih adanya masalah kesenjangan digital, serta kondisi politik di Indonesia, membuat LKPP memilih strategi implementasi *e-Procurement* secara tersebar-dan-otonom. Dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010, Pasal 131, (1) K/L/D/I wajib melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik untuk sebagian/seluruh paket-paket pekerjaan pada Tahun Anggaran 2012.



Menurut Lembaga Kebijakan Pengadaan Baran/Jasa (2009) mengatakan pillhan strategi tersebar-dan-otonom dalam penerapan e-Procurement diambil dengan mempertimbangkan hal berikut:

1) Kapasitas dan Kapabilitas SDM.

Masing-masing pemerintah daerah akan terdorong untuk meningkatkan kompetensi dan kapasitas SDM untuk mengelola sistem *e-Procurement* yang pada akhirnya akan mempersempit kesenjangan digital.

2) Registrasi dan *Manajemen Vendor*.

Strategi tersebar juga memungkinkan penyedia barang dan jasa untuk dapat melakukan registrasi di LPSE yang lokasinya dekat dengan domisili penyedia.

3) Biaya Investasi Bertahap.

Biaya investasi dapat dilakukan secara bertahap dan lebih berfokus pada instansi yang memang telah siap untuk membuka LPSE serta memiliki infrastruktur yang mencukupi.

4) Proses Internalisasi.

Strategi tersebar-dan-otonom akan meningkatkan rasa memiliki pemerintah daerah akan program implementasi *e-Procurement* sehingga mempercepat proses internalisasi di lingkungan mereka.

5) Inisiatif Penerapan.

Berkaca dari kegagalan implementasi TIK di beberapa tempat, salah satu faktor yang sering menjadi penyebab kegagalan implementasi TIK adalah

ketika inisiatif tersebut dilakukan atas prinsip *supply* (diberikan) dan bukan karena *demand* (dibutuhkan).

6) Karakteristik Pasar Pengadaan.

Jika kita melihat karakteristik para penyedia barang dan jasa di Indonesia, sebanyak 90 persen berusaha dalam kota yang sama, hanya 9 persen yang berani bergerak ke luar kota, dan hanya 1 persen yang bergerak secara nasional, maka transaksi data yang terjadi akan lebih banyak bersifat lokal sehingga sistem tersebar-dan-otonom lebih cocok ketimbang sistem terpusat.

7) Karakteristik dasar Internet.

Internet memiliki karakteristik dasar dimana setiap pihak dapat membangun sistemnya secara otonom untuk kemudian menghubungkannya ke jaringan yang lebih global. Karakteristik dasar ini membuat strategi tersebar-dan-otonom menjadi lebih sesuai. Kesuksesan dan akselerasi yang diraih tidak lain adalah karena dukungan kemandirian, pemberdayaan, semangat gotong-royong, dan kesukarelaan dari instansi yang bergabung dalam LPSE.

Dari uraian di atas secara keseluruhan, sebagai kesimpulan dapat dikatakan bahwa *e-Procurement* memberikan keuntungan-keuntungan dalam menawarkan kesempatan seluas-luasnya untuk perbaikan dalam biaya dan produktivitas. *E-Procurement* adalah salah satu cara yang paling efektif untuk menyempurnakan manajemen dalam proses langsung, maupun tidak langsung dalam pencarian sumber pembelian. Namun diatas semuanya itu,

diperlukan strategi *e-Procurement* yang efektif yang bisa menjadi kunci keberhasilan dalam meningkatkan daya saing di waktu yang akan datang.

Berdasarkan teori dan pertimbangan-pertimbangan positif dan negatif sebagaimana yang disebutkan diatas maka peneliti memberikan empat dimensi keberhasilan penerapan *e-Procurement* yang akan diteliti yaitu : *e-Leadership*, Transformasi pola pikir dan pola tindak, Jumlah dan mutu sumber daya manusia (SDM), dan Ketersediaan infrastruktur.

## 2. Kualitas Kinerja

### a. Pengertian Kinerja

Kinerja (*performance*) dapat berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, atau hasil kerja/unjuk kerja/penampilan kerja. Kinerja menurut Chance (dalam Robbins, 2002) adalah kemampuan yang menunjukkan kesungguhan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Disamping itu, kinerja juga dapat bermakna sebagai ukuran dari suatu hasil kerja. Sementara itu, Robbins (2002) menyatakan kinerja seorang pekerja dipengaruhi oleh beragam faktor antara lain *ability* (kemampuan) dan *competence* (kompetensi). Lebih lanjut, Robbins menjelaskan bahwa kemampuan adalah kapasitas atau potensi yang muncul dari dalam diri seseorang untuk menyelesaikan suatu masalah dengan baik. Sementara itu kompetensi adalah apa yang dibawa orang-orang untuk suatu pekerjaan dalam bentuk atau tipe dan tingkatan perilaku yang berbeda yang

dibedakan dalam hal pengetahuan, keterampilan, keahlian yang diisyaratkan untuk unjuk kerja dalam berbagai tugas kerja.

Sedangkan Donnely (2001) mengatakan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dapat dikatakan baik atau sukses jika tujuan dengan kondisi eksternal berupa fasilitas, lingkungan kerja dan lain lain mendukung. Sementara itu, Mangkunegara (1995:45) menyatakan bahwa : “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Pengertian kinerja sebagaimana telah digambarkan, hakikatnya berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bernardin dan Russel dalam Sedarmayanti (2004:226) yang mendefinisikan keinerja sebagai: “... *the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*”.

Malier dalam As'ad (1995) mengatakan bahwa kinerja merupakan kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Senada dengan pendapat ini, Lawler dan Porter, juga dalam As'ad (1995:10) berpendapat bahwa kinerja merupakan ‘*successful role achievements*’, yang diperoleh seseorang dari perbuatannya. Pengertian ini menjelaskan bahwa

kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Jika dirujuk pada definisi ini maka pengertian kinerja ini dapat diartikan sebagai hasil-hasil yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas yang telah diembankan kepadanya. Kinerja merupakan sebuah proses pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan tingkat profesionalisme masing-masing pekerja.

Ada dua hal penting berkaitan dengan pendapat itu dan menarik untuk dibahas, yaitu hasil kerja dan bagaimana hasil kerja itu dicapai. Hasil kerja, sebagai sesuatu yang dihasilkan dari proses pekerjaan dapat berbentuk produk atau barang yang terlihat secara fisik, dan atau dapat juga dalam bentuk jasa atau pelayanan tertentu (Prawirosentono, 1999). Kinerja juga dapat berupa produk akhir (barang dan jasa) dan atau berbentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, sarana dan keterampilan spesifik yang mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

Schermerhon, Hunt, dan Osborne (1991:59) menyatakan bahwa :

“Kuantitas dan kualitas pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun organisasi. Lebih jauh dikatakan bahwa kinerja dapat diukur baik secara individu, kelompok maupun organisasi. Tinggi atau rendahnya kinerja ini dapat dilihat dari kuantitas dan kualitas pencapaian tugasnya. Aspek kualitas ini mengacu pada beban kerja yang telah ditetapkan, sedangkan kualitas kerja dapat dilihat dari rapi atau tidaknya pekerjaan yang telah dilaksanakan”.



Apabila merujuk pada beragam pengertian kinerja maka secara umum kinerja dapat didefinisikan sebagai cara, hasil, atau prestasi yang dicapai oleh seseorang atau kelompok atau organisasi dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu.

#### **b. Standar Kinerja**

Penetapan standar kinerja yang merupakan penjabaran atas tujuan organisasi dan tugas-tugas fungsional adalah faktor tolok ukur untuk mengetahui keberhasilan dari pencapaian kinerja pegawai. Menurut Werther dan Davis (1995), standar kinerja memiliki dua fungsi berikut ini.

- 1) Sebagai sasaran atau target bagi usaha yang akan dilakukan oleh para pegawai. Tantangan untuk menyelesaikan sasaran yang telah ditetapkan akan memberikan motivasi bagi pegawai. Pada saat standar tersebut berhasil dicapai, seorang pekerja akan merasa mampu dan bersemangat. Hasil ini akan memberikan kontribusi bagi kepuasan pegawai tersebut.
- 2) Sebagai tolok ukur atau kriteria kesuksesan kerja seorang pegawai, yaitu memberikan suatu perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang ditargetkan sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seorang pegawai. Standar kinerja dapat pula dijadikan bagi pertanggung jawaban terhadap apa yang telah dilakukan.

#### **c. Aspek Kinerja**

Neal Jr. (2003) (dalam Mangkunegara, 2009) mengatakan ada beberapa aspek yang menjadi panduan dalam evaluasi kinerja karyawan yaitu *akurasi*,

prestasi, administrasi, analitis, komunikasi, kompetensi, kerjasama, kreativitas, pengambilan keputusan, pendelegasian, dapat diandalkan, improvisasi, inisiatif, inovasi, keahlian interpersonal, keputusan, pengetahuan, kepemimpinan, pembelajaran, manajemen, motivasi, dan negoisasi. Sementara itu Hasibuan (1997) mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja mencakup kesetiaan, hasil kerja, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerjasama, kepemimpinan, kepribadian, prakarsa, kecakapan, tanggung jawab. Sedangkan Umar (1998) membagi aspek kinerja menjadi: mutu pekerjaan, kejujuran karyawan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab, dan pemanfaatan waktu kerja.

Menurut Dale (2001) dan Mangkupraji (2004), terdapat 11 aspek dalam kinerja sebagai berikut :

- 1) Kecepatan, dilihat dari kecepatan pegawai dalam menjalankan serta menyelesaikan pekerjaan dan mampu memahami skala prioritas penyelesaian.
- 2) Kualitas, menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan.
- 3) Layanan, manfaat kecepatan dan kualitas, dilihat dari tindakan dan pemahaman pegawai dapat mengindikasikan pemahaman pentingnya melayani pelanggan dengan baik, merespon pelanggan dengan cepat dan tepat waktu, memberikan lebih daripada yang diminta oleh pelanggan.



- 4) Nilai, dilihat dari pemahaman atas konsep nilai yang ditetapkan. Pemahaman mengenai nilai sangat penting dalam keputusan pembelian, penetapan sasaran, menyusun prioritas efektivitas kerja. Sedikitnya ada dua hal yang tercakup dalam aspek nilai, yaitu : tindakan pegawai mengindikasikan pemahaman mengenai konsep nilai, dan nilai merupakan sesuatu yang dipertimbangkan oleh pegawai dalam pengambilan keputusan.
- 5) Keterampilan Interpersonal, menunjukkan perhatian pada perasaan orang lain, menggunakan bahasa yang memberi semangat kepada orang lain, pegawai bersedia membantu orang lain, tulus menyatakan keberhasilan orang lain.

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. (Muhammad,2005:158-159). Sedangkan Komunikasi interpersonal menurut Mulyana (2000:73) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya.

Muhammad (2004) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal mungkin mempunyai beberapa tujuan antara lain : menemukan diri sendiri, menemukan dunia luar, membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti, berubah sikap dan tingkah laku, untuk bermain dan kesenangan, dan untuk membantu.

- 6) Mental untuk Sukses, diukur dari keinginan pegawai mencari cara untuk menambah pengetahuannya, memperbanyak pengalamannya, keyakinan serta realistis dalam mengukur kemampuannya.

Ketangguhan mental yang disarankan oleh Loehr (1986). Secara khusus, atribut ketangguhan mental meliputi (1) kepercayaan diri (keyakinan yaitu bahwa pada dapat melakukan dengan baik dan berhasil), (2) energi negatif kontrol (yaitu untuk mengatasi emosi negatif seperti rasa takut, frustrasi kemarahan, dan emosi untuk sukses mencapai), (3) perhatian kontrol (yaitu tetap fokus dan kinerja yang baik), (4) visualisasi dan pencitraan kontrol (yaitu menciptakan citra mental positif), (5) tingkat motivasi (yaitu kesediaan energyand untuk bertahan), (6) kontrol energi positif (yaitu energi dengan menyenangkan, sukacita dan kepuasan), dan (7) sikap kontrol (kebiasaan yaitu pemikiran dan pantang menyerah).

- 7) Terbuka untuk Berubah, yaitu kesediaan pegawai menerima perubahan, mencari cara baru untuk menyelesaikan tugas lama, tindakan

mengindikasikan sifat ingin tahu, memandang perannya sebagai peran serta kesediaan untuk menerima kritik yang membangun dan saran dari siapapun.

- 8) Kreativitas, dilihat dari kemampuan pegawai menunjukkan kreativitas dalam pemecahan masalah, menunjukkan kemampuan melihat hubungan antara masalah-masalah yang kelihatan tidak berkaitan, dapat mengambil konsep abstrak dan mengembangkannya menjadi konsep yang dapat diterapkan.
- 9) Keterampilan Berkomunikasi, yaitu pegawai mampu menampilkan gagasan logis dalam bahasa yang mudah dipahami, menyatakan ketidaksetujuannya tanpa menciptakan konflik, menulis dengan menggunakan kata-kata yang jelas dan tepat, menggunakan bahasa yang bernada optimis.

Pincus (1986) menemukan komunikasi berhubungan positif dengan kinerja, tetapi tidak sekuat hubungan antara komunikasi dengan kepuasan. Chen et al., (2006) menyatakan komunikasi organisasi berhubungan positif dengan komitmen organisasi dan kinerja dan berhubungan negatif dengan tekanan pekerjaan. Namun demikian Rodwell (1998) menyatakan bahwa variabel komunikasi berhubungan negatif dengan kinerja.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik

mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar (Robbins, 2002).

- 10) Inisiatif, yaitu pegawai selalu bersedia membantu orang lain jika pekerjaannya telah selesai, ingin selalu terlibat dalam proyek baru, selalu berusaha mengembangkan keterampilannya di luar tempat kerja, menjadi sumber gagasan untuk perbaikan kinerja.
- 11) Perencanaan Organisasi, meliputi : pegawai selalu membuat jadwal personal, bekerja berdasarkan jadwal tersebut, selalu memutuskan dahulu pendekatan yang digunakan pada tugasnya sebelum memulainya.

Beragamnya ukuran indikator menunjukkan adanya peluang fleksibilitas dalam penggunaannya, yang dapat dipilih yang sesuai dengan jenis usaha masing-masing organisasi. Pada dasarnya setiap unit kerja dapat menentukan ukuran yang relevan dan signifikan bagi organisasinya. (Wibowo, 2009: 238).

Berdasarkan teori para ahli yang telah diuraikan di atas dan pendapat Wibowo (2009), penulis membatasi aspek-aspek kinerja hanya pada lima indikator yang sesuai dengan kondisi lingkungan kerja pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepri yaitu : (1) kecepatan, (2) kualitas, (3) keterampilan interpersonal, (4) keterampilan komunikasi dan (5) Mental untuk sukses. Lima indikator tersebut dipilih penulis karena dapat menggambarkan seberapa besar peningkatan kualitas kinerja pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau dengan penerapan *e-Procurement*.

#### **d. Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja menurut Koontz dan Weihrich (1994:491) adalah

*“Measurement of performance against standards should ideally be on a forward looking basis so that deviations may be detected in advance of their occurrence and avoided by appropriate actions. The alert, forward looking manager can sometimes predict probable departures from standards. In the absence of such ability, however, deviations should be disclosed as early as possible”.*

Untuk memberikan penilaian bahwa kinerja telah sesuai dengan sasaran yang dicapai, diperlukan suatu pengukuran kinerja dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Menurut Werther dan Davis (1997), suatu sistem penilaian yang efektif harus dapat mengidentifikasi norma-norma yang berkenaan dengan penampilan kerja, pengukurannya, dan kemudian dapat memberikan umpan balik bagi pimpinan maupun bawahan yang dinilai. Jika norma-norma tersebut tidak dihubungkan dengan pelaksanaan kerja, penilaian akan membuat hasil yang tidak akurat dan menyimpang, hubungan antara pimpinan dan bawahan tidak harmonis, serta merusak tatanan kesetaraan antara mereka.

#### **e. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Dale (2002) adalah keterampilan dasar yang dibawa seseorang ke tempat kerja berupa pengetahuan, kemampuan, kecakapan dalam hubungan interpersonal, dan kecakapan teknis. Kinerja aparat di dalam melaksanakan pekerjaannya pada dasarnya akan dipengaruhi oleh kondisi-kondisi tertentu, yaitu kondisi-kondisi yang berasal dari dalam individu yang disebut dengan faktor

individual, dan kondisi yang berasal dari luar individu yang disebut dengan faktor situasional. Faktor individual meliputi jenis kelamin, kesehatan, pengalaman, dan karakteristik psikologis yang terdiri dari: motivasi, kepribadian dan *locus of control*. Adapun faktor situasional adalah lingkungan kerja yang meliputi: kepemimpinan, prestasi kerja, hubungan dengan rekan kerja, hubungan social dan budaya organisasi. Lingkungan kerja merupakan faktor pendukung bagi seseorang untuk melaksanakan tugas dengan baik. Variabel lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah pemanfaatan teknologi informasi melalui penerapan sistem informasi. Penerapan teknologi dalam berbagai tugas bagi pegawai akan mempermudah hubungan kerja mereka (Alter, 1996). Pemanfaatan TI berhubungan dengan perilaku menggunakan teknologi tersebut dalam menjalankan tugas. Sikap dan perilaku seseorang terhadap teknologi informasi akan mempunyai pengaruh terhadap kinerja, oleh karena teknologi informasi dapat memfasilitasi pelaksanaan tugas.

### **3. Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Sedarmayanti (Hariyoso, 2002: 162) terdapat beberapa dimensi pelayanan yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah, diantaranya: (1) Pelayanan tanpa diskriminasi dari lembaga-lembaga publik/kedinasan; (2) Penerapan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu; (3) Berkualitas, dalam arti kesesuaian dengan tuntutan,



kecocokan bagi pemakaian dan kebebasan dari cacat; (4) Terjamah, handal, akuntabilitas mutu pelayanan, jaminan, dan empati; (5) Berorientasi pada kualitas yang dicirikan oleh partisipasi aktif, empati dan kepuasan yang dilayani.

Mochammad (2000:13) menguraikan bahwa “pelayanan lembaga-lembaga publik/kedinasan saat ini perlu lebih diorientasikan pada akuntabilitas publik secara langsung (*directly accountable to public*) dengan cara penyajian manajemen kualitas pelayanan yang terintegrasi (*integrated quality management*)”. Pendapat tersebut mencoba menguraikan pemikiran yang bersifat hipotetik yaitu semakin baik akuntabilitas publik semakin baik pemerintahan (*better accountability (key) to better government*). Sementara itu, dalam pandangan Ramaswamy (2000:14) esensi pelayanan public seyogyanya mengacu pada proposisi bahwa produk pemerintahan dapat dipasarkan pada publiknya (*being marketed to public*) perlu diorientasikan pada budaya pelayanan (*service culture*) melalui penciptaan kepuasan layanan kepada pelanggan. Pandangan Ramaswamy menunjukkan nilai politik dari layanan birokrasi publik terhadap posisi politik pemerintah. Pemerintah mendapat pajak dari publik, karena itu pemerintah harus memberikan *services* yang baik dan berkualitas terhadap publik. Pemerintah perlu mengidentifikasi apa saja yang diinginkan oleh publik serta model layanan apa yang harus dikembangkan.

Dalam hubungan dengan pemberian layanan terhadap publik, penting untuk memperhatikan kategori layanan publik sebagaimana dikemukakan oleh



Henry (Sedarmayanti, 2000: 197), yaitu: (1) *Public service* adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat. Dan karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan; (2) *Public utilities* berupa pelayanan atas komoditi dan jasa dengan mempergunakan sarana milik umum, yang dapat dilakukan oleh orang/badan keperdataan namun harus dengan pelayanan tanpa deskriminasi; dan (3) *Public interest law (pro bono publico)* adalah dalam bentuk karya pekerjaan/pelayanan yang dilakukan karena belas kasihan demi kemanfaatan umum pendapat tersebut menunjukkan bagaimana seharusnya pemerintah memberi perhatian dan bersikap terhadap layanan publik. Jika pelayanan publik dituntut untuk dilaksanakan, maka pemerintah harus memberi respon terhadap layanan apa saja yang harus diberikan. Pemerintah harus memperhatikan cara terbaik dalam pelayanan dan tidak diskriminatif. Karena itu setiap organisasi publik idealnya memperhatikan kreiteria-kreteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah dirubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003. Dalam Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu: (1) Kelompok Pelayanan Administratif; (2)Kelompok Pelayanan Barang; dan (3) Kelompok Pelayanan Jasa.

Sedangkan pola pengelolaan pelayanan adalah fungsional, terpusat, terpadu (terpadu satu atap dan terpadu satu pintu), dan gugus tugas. Layanan dengan berbagai aturannya perlu dioperasionalisasikan berdasarkan konsep

yang mudah dipahami. Setiap pemimpin organisasi perlu melakukan desiminasi yang didasarkan pada evaluasi layanan. Selain itu, organisasi di daerah perlu menggunakan idiom-idiom layanan yang dapat menumbuhkan semangat atau kecintaan terhadap profesi sebagai pelayan masyarakat.

Untuk menyajikan sistem pelayanan yang baik, perlu diperhatikan tiga faktor utama sebelum menyusun sistem pelayanan tersebut (Osborne dan Nutley, 1994), yaitu :

- 1) Melihat dari sudut pandang yang jelas bahwa pelayanan adalah suatu sistem

Sebagai suatu sistem maka mekanisme pelayanan dapat dipengaruhi dan mempengaruhi lingkungan dari sistemnya. Dalam menyusun mekanisme pelayanan terlebih dahulu harus dilihat elemen-elemen yang menjadi masukan (*input*), kemudian melakukan transformasi terhadap masukan untuk dijadikan hasil (*output*) yang akan dikeluarkan pada lingkungannya. Dalam merancang pelayanan suatu sistem, maka keinginan dari pengguna jasa dan dinamika lingkungan harus selalu diperhatikan dan dijadikan sebagai elemen masukan (*input*).

- 2) Membuat ukuran yang jelas untuk mengevaluasi sistem pelayanan

Dalam tingkatan ini, berbagai kekuatan dan kelemahan dari sistem pelayanan yang dirancang harus sudah dapat diperkirakan sehingga nantinya memudahkan dalam melakukan evaluasi terhadap sistem. Hal ini dapat dibantu dengan melakukan diskusi dengan berbagai pihak, baik internal organisasi maupun berbagai pihak yang akan berhubungan

dengan pelayanan yang diberikan. Dalam kondisi dimana sistem pelayanan sudah berjalan juga dapat dilakukan evaluasi sehingga memerlukan modifikasi terhadap sistem yang telah ada.

### 3) Penerapan terhadap sistem pelayanan yang dibuat

Penerapan terhadap suatu sistem sering menimbulkan pro dan kontra sehingga hal ini harus disosialisasikan dengan baik kepada masyarakat. Sehingga pada tahap perencanaan dan evaluasi sistem, masyarakat pengguna jasa dan pengamat perlu dimintakan masukannya untuk perbaikan sistem secara terus menerus.

Berkaitan dengan perubahan pola dan tuntutan lingkungan pengguna jasa organisasi publik, perlu dikembangkan model pelayanan yang baru (*innovation*). Model pelayanan baru dapat dibagi menjadi dua yaitu *total innovation* dan *expansionary innovation*. Dalam *total innovation*, semua rancangan pelayanan dibuat baru untuk memenuhi tuntutan pengguna jasa yang semakin berkembang. Sementara dalam *expansionary innovation* membuat model pelayanan baru untuk memenuhi sebagian pengguna jasa karena perbedaan kondisi dari pengguna jasa tersebut (Osborne & Nutley, 1996).

Pimpinan instansi sebelum membuat pengembangan (*innovation*) perlu memperhatikan hal-hal berikut ini (Osborne & Nutley, 1994) :

#### 1) Identifikasi kebutuhan terhadap pelayanan baru

Dengan menganggap pelayanan adalah sebuah sistem, maka hasil (*output*) yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat

seharusnya selalu dijadikan umpan balik. Dari hasil umpan balik ini akan dapat diketahui bagaimana kondisi sistem pelayanan tersebut saat ini, apakah masih layak dipertahankan atau perlu dikembangkan lagi dengan model yang baru.

Disamping itu untuk mengetahui dibutuhkan hal baru dalam pelayanan, dapat dilakukan melalui penilaian kembali terhadap sistem pelayanan yang telah ada melalui studi banding (*benchmarking*) ataupun melalui identifikasi (*research*) terhadap kebutuhan pengguna jasa terhadap suatu hal yang baru.

2) Menentukan ide-ide untuk membuat pelayanan baru

Setelah dilakukan identifikasi terhadap kebutuhan model baru dalam pelayanan, maka perlu dikumpulkan ide-ide yang muncul untuk membuat inovasi. Ide-ide tersebut dapat digali dari dalam organisasi dan luar organisasi sehingga gaya kepemimpinan akan sangat mempengaruhi bagaimana ide-ide tersebut dapat muncul dari pekerja dalam organisasi tersebut. Di samping itu, ide-ide juga dapat diperoleh melalui studi banding melalui organisasi-organisasi lainnya.

3) Melakukan evaluasi terhadap ide-ide baru tersebut

Dalam mengevaluasi ide-ide tersebut perlu memperhatikan apakah esensi dari adanya tuntutan perlunya inovasi sudah dipenuhi dan apakah karakteristik pelayanan yang profesional telah terkandung dalam ide tersebut.

## b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik (Tjiptono, 1996). Parasuraman et.al (1985) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expective service* (pelayanan yang diharapkan) dan *received service* (pelayanan yang diterima). Hal ini karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pengguna layanan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna layanan.

Sementara itu, Zeithaml (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyampaian secara *excellent* atau *superior* dibandingkan dengan harapan pengguna layanan. Tjiptono (1996) menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik berdasarkan sudut pandang pengguna layanan. Hal ini disebabkan karena pengguna layananlah yang mengkonsumsi serta menikmati jasa layanan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas layanan. Persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Untuk itu kualitas pelayanan dapat dideteksi pada persoalan bentuk sehingga dapat ditemukan :

- 1) Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji

- 2) Kualitas pelayanan adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 3) Kualitas dan integritas merupakan suatu bagian yang tak terpisahkan.

Pengertian tentang kualitas modern dikemukakan oleh Gaspersz (Sedarmayanti, 2000: 205) dapat dicirikan oleh lima karakteristik yaitu: (1) Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan; (2) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus; (3) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman individu terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas; (4) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja; dan (5) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan "jalan hidup".

Dalam hubungan yang bersifat timbal balik antara pemerintah sebagai penyedia jasa dan publik sebagai pengguna, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa sebagaimana diutarakan oleh Nisjar (Sedarmayanti, 2000: 195), yaitu: (1) Prosedur layanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari praktek birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*); (2) Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan bagi pengguna; (3) Pemberian pelayanan secara efektif dan efisien; (4) Pelayanan dengan cepat dan tepat waktu; dan (5) Dalam berbagai kegiatan



pelayanan baik teknis maupun administrasi, pengguna selalu diperlakukan dengan motto *customer is king and customer always right*.

Ada beberapa hal yang dapat memberi pengaruh terhadap ekspektasi pengguna jasa yaitu : apa yang didengar dari pengguna jasa lainnya, karakteristik dan keinginan individu dari pengguna jasa, pengalaman masa lalu dalam menerima pelayanan dan komunikasi eksternal dari penyedia layanan (Valerie, Parasuraman & Berry, 1990). Valerie, Parasuraman & Berry telah berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh dimensi pelayanan tersebut adalah :

- 1) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan. Reliability mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi dan kemampuan untuk dipercaya.
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemampuan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan, membantu pelanggan, dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 3) *Competence*, artinya setiap pegawai memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tersebut.
- 4) *Access*, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas pelayanan yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah untuk dihubungi.



- 5) *Courtesy*, yaitu meliputi sikap yang sopan santun, respek, perhatian dan keramahan para pegawai pelaksana.
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami serta melalui mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Mencakup nama instansi, reputasi instansi, karakteristik pelaksana dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, financial serta kerahasiaan.
- 9) *Understanding/Knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan, dan peduli pada pelanggan.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari pelayanan yang bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan representasi fisik dari pelayanan.

Dalam perkembangan selanjutnya, Parasuraman dkk (dalam Zheitamil dan Bitner, 1996:118) merangkum kesepuluh dimensi tersebut diatas menjadi lima dimensi pokok yaitu :

- 1) *Tangibility*, berupa tampilan sarana fisik, peralatan, personil dan penggunaan alat bantu atau sarana komunikasi yang dimiliki oleh instansi/perusahaan.

Hal ini diperlukan mengingat pengguna jasa akan merasa lebih nyaman berada dalam sarana fisik yang bersih, rapi, aman dan mudah dalam mengidentifikasi antara personel pemberi pelayanan dengan orang

lain. Prasarana yang memadai dan modern juga dapat mengubah *image* dari pengguna jasa bahwa penyedia layanan benar-benar telah mempersiapkan pelayanan kepada pengguna jasa.

- 2) *Reliability*, yaitu ada kesesuaian antara kenyataan layanan yang diberikan dengan layanan yang dijanjikan, akurat dan memuaskan.

Hal ini merupakan faktor penting karena akan mempengaruhi perencanaan usaha dan kepastian dari pengguna jasa dalam mendapat layanan sesuai dengan ekspektasinya. Apabila *reliability* dari pemberi layanan baik, akan memberikan penilaian yang baik pula terhadap kualitas pelayanan.

- 3) *Responsiveness*, adalah kemampuan dalam memberikan layanan secara tepat dan tanggap.

Penyedia layanan harus bertanggung jawab dalam memberikan penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi pengguna jasa. Penyelesaian masalah tersebut sebisa mungkin harus dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat. Demikian juga dalam hal munculnya pertanyaan-pertanyaan dari pengguna jasa dalam proses pelayanan, maka penyedia layanan harus dapat memberikan jawaban dengan benar, sehingga setiap pengguna jasa merasa puas dalam mendapatkan pelayanan.

- 4) *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai, bebas dari bahaya dan resiko atau keragu-raguan.

Dalam dimensi ini hendaknya pelayanan yang diberikan oleh tenaga-tenaga yang kompeten, memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan. Disamping itu, pelayanan harus dilakukan dengan sopan dan ramah sehingga pengguna jasa dibuat merasa nyaman, dan terciptanya kredibilitas yang baik dalam pelayanan.

- 5) *Empathy*, adanya kedekatan dari penyedia layanan dengan pengguna layanan serta perhatian dan memahami kebutuhan pengguna jasa layanan.

Hal ini dapat dilakukan dengan membuat akses komunikasi yang dapat memudahkan komunikasi antara penyedia layanan dengan pengguna jasa layanan. Sehingga penyedia layanan dapat mengenal pengguna jasanya dengan baik dan keinginan pengguna jasa dalam proses layanan dapat dimengerti.

Aparat pemerintah (birokrasi publik) dapat menjadikan dimensi di atas sebagai pedoman dalam pelayanan publik yang berkualitas. Birokrasi pemerintah memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dan layanan yang diberikan tumbuh sebagai kesadaran untuk membantu publik yang dilayani. Hal penting lainnya adalah pencitraan dengan penampilan layanan serta aparat yang memberi layanan. Penampilan yang baik dan menarik seringkali dihubungkan dengan layanan yang berkualitas dan moderen.

Kualitas pelayanan juga sering didefinisikan berbeda-beda, namun pada dasarnya memiliki hampir banyak kesamaan. Kualitas pelayanan yang diterima tersebut membentuk persepsi dari pengguna jasa pelayanan. Untuk

mengevaluasi kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui penentuan dimensi-dimensi pelayanan. Penentuan dimensi tersebut dapat dilakukan melalui evaluasi terhadap pertanyaan-pertanyaan yang muncul dari pengguna jasa yang ingin mendapatkan pelayanan.

Kelima dimensi tersebut pokok Parasuraman dkk (dalam Zheitamil dan Bitner, 1996:118) akan menjadi indikator variabel peningkatan kualitas pelayanan publik yang akan diteliti dengan adanya penerapan *e-Procurement* pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau.

## **B. Kajian Hasil Penelitian Sebelumnya**

Beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

- a. Bany, 2006, "Pengaruh Locus of Control, Lingkungan Kerja Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai Pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Surakarta", Surakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan melakukan analisis pengaruh *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu Pemerintah Kota Surakarta.. Populasi penelitian ini adalah semua karyawan yang tercatat dan masih aktif bekerja pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Surakarta sebanyak 34 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah populasi yaitu 34 orang pegawai. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi digunakan untuk

menggambarkan pola pengaruh antara variabel independent (variabel *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi) dengan variabel dependen (variabel kinerja pelayanan pegawai). Hasil analisis data didapatkan pertama, nilai  $t_{hitung}$  variable *locus of control* sebesar 3,340 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,042 artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel *locus of control* terhadap kinerja pelayanan pegawai. Kedua, variabel lingkungan kerja mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,455 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,042 artinya ada pengaruh yang signifikan variabel lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai. Ketiga variabel pemanfaatan teknologi informasi mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,302 sedangkan nilai  $T_{tabel}$  sebesar 2,042 artinya ada pengaruh yang signifikan variable lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai. Jika dilihat dari nilai Beta Std. pemanfaatan teknologi informasi = 0,314 maka dapat ditentukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kinerja pelayanan pegawai karena nilai Beta Std yang paling tinggi, sedangkan pengaruh yang paling rendah adalah *locus of control* karena mempunyai nilai Beta Std yang paling kecil yaitu sebesar 0,159. Pengujian variabel independen secara bersama-sama (variabel *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi) terhadap kinerja pelayanan pegawai dilakukan dengan menggunakan uji F, nilai  $F_{hitung}$  sebesar 19,318 lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu 2,92 artinya secara bersama-sama variable

variabel *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pegawai. Hasil analisis data diperoleh  $R^2$  sebesar 0,659 ini menunjukkan bahwa variabel variabel *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi hanya mampu menjelaskan variabel kinerja pelayanan pegawai sebesar 34,1% .

- b. Johanna Mujiati, 2008, "Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Karyawan", Semarang.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa dengan penggunaan sistem informasi/Simaweb di Fakultas Ekonomi yang merupakan salah satu fasilitas guna kelancaran kegiatan proses belajar mengajar, terbukti memberikan kemudahan, banyak keuntungan dan manfaatnya yang sangat menunjang tugas-tugas karyawan dalam melayani dosen, mahasiswa dan pihak luar yang membutuhkan. Hal tersebut berarti mempunyai segi positif bagi semua pihak sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan dapat memberikan kualitas pelayanan kepada dosen, mahasiswa dan pihak luar yang membutuhkan.

- c. Nurjanto, 2008, "Pengaruh Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik (Survey pada Rumah Sakit di Kabupaten Karanganyar)

Hasil penelitian ini, hipotesis yang menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan



publik terbukti, artinya  $H_1$  diterima. Sedangkan hipotesis yang menyatakan sistem informasi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik tidak terbukti, hal ini berarti  $H_2$  ditolak.

- d. Kinerja pekerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah TI. Brynjolfsson dan Hitt (2004) menyatakan TI berpengaruh terhadap kinerja pekerja. Sementara sejumlah penelitian mendukung hubungan antara TI instansi dengan kinerja, antara lain penelitian yang dilakukan oleh *Volkswagen of America (VoA)* yang mensubsidi seluruh *spare parts* mobil VW hingga melakukan distribusi kendaraan VW menunjukkan bahwa terjadi peningkatan dan efisiensi yang signifikan setelah perusahaan menggunakan teknologi informasi dalam melakukan komunikasi dengan supplier maupun dengan konsumen (Karabakal, Gunal, & Ritchie, 1995).

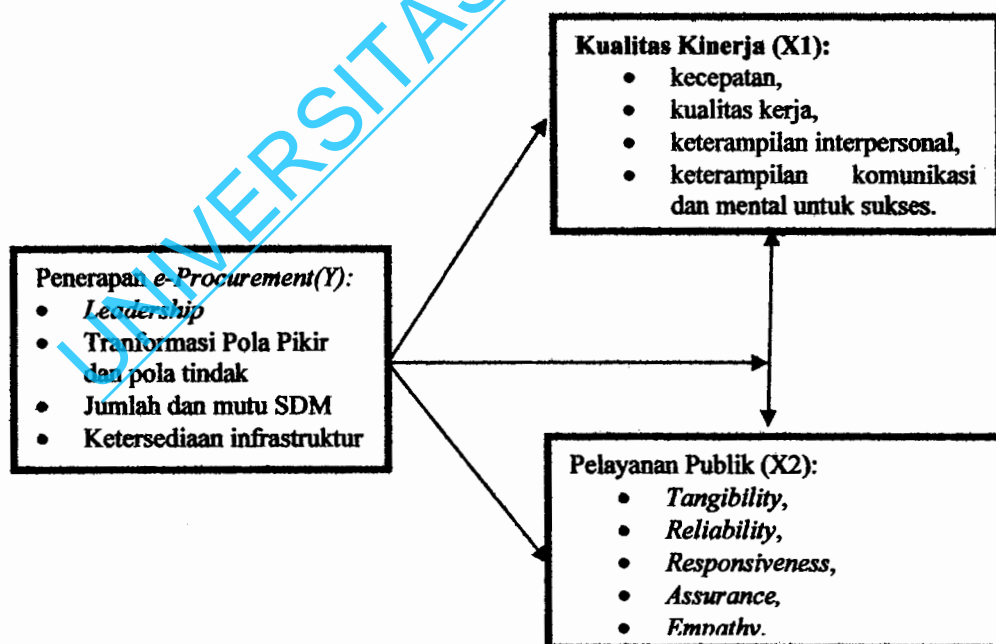
Hasil tersebut didukung pula oleh penelitian Brennan (2001) yang menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam penerapan TI di perusahaan-perusahaan yang termasuk dalam beberapa sektor industri di Amerika dan Jepang. Keuntungan yang dapat diraih dengan penerapan TI meliputi bidang (1) perluasan tujuan perusahaan, (2) mengorganisir kebutuhan yang diperlukan dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, (3) mengatur tanggung jawab seluruh pihak terkait dalam pencapaian tujuan, (4) mengatur kebutuhan sumberdaya lain, (5) mempermudah proses pelatihan karyawan yang terlibat, (6) mempermudah evaluasi kinerja, (7) mempermudah evaluasi kinerja

secara periodik, (8) mempermudah sistem *rewards* berdasarkan kinerja karyawan perusahaan (Juran, 1988; Brennan, 2001).

- e. Dalam penelitian lain bahkan disebutkan bahwa proses aplikasi TI dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanannya terhadap konsumen. Dalam beberapa kasus ditemukan bahwa penggunaan TI dapat memberikan penjelasan yang lebih baik kepada konsumen perusahaan (Lagrosen, 2001).

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian pengaruh penerapan *e-Procurement* terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepri disajikan pada Gambar 2.7.



Gambar 2.6. Kerangka Pikir Penelitian

#### **D. Definisi Operasional**

Rumusan definisi operasional adalah sebagai berikut :

##### **1. *e-Procurement***

Pengadaan barang/jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis web/internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi yang meliputi pelelangan umum secara elektronik yang diselenggarakan oleh LPSE. Penerapan *e-procurement* dicerminkan dari empat indikator: (1) *e-Leadership*, (2) transformasi pola pikir dan pola tindak, (3) jumlah dan mutu SDM, dan (4) ketersediaan infrastruktur.

Keempat indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut :

##### **1. *e-Leadership*:**

- a. Penerapan *e-Procurement* didukung penuh oleh pimpinan dan seluruh pegawai yang terlibat.
- b. Penerapan *e-Procurement* membuat kerjasama antar unit dan instansi lebih efektif.
- c. Komitmen penyediaan anggaran dan produk regulasi mendukung penetrasi *e-Procurement*.

##### **2. *Transformasi pola pikir dan pola tindak*:**

- a. Sosialisasi penerapan *e-Procurement* harus lebih intensif.

- b. Tata ruang dan tampilan fisik personil penyelenggara e-Procurement mendukung
  - c. Anggaran dan waktu yang digunakan untuk pengadaan barang dan jasa lebih efisien
3. *Jumlah dan mutu sumber daya manusia (SDM):*
- a. Kompetensi SDM yang menggunakan sistem e-Procurement cukup tinggi
  - b. Jumlah SDM yang memahami sistem e-Procurement memadai
  - c. Kualitas SDM yang menjalankan sistem e-Procurement sangat menunjang
4. *Ketersediaan infrastruktur:*
- a. Penggunaan TIK sangat penting dalam penerapan e-Procurement.
  - b. Sarana teknologi informasi dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pelaksanaan sistem e-Procurement.
  - c. Pengelolaan peralatan teknologi informasi dan sarana fisik kantor sudah memenuhi syarat dalam penerapan e-Procurement.
  - d. Infrastruktur jaringan internet dan piranti pendukung lain sudah tersedia di instansi
  - e. Aplikasi yang disediakan oleh LKPP untuk sistem e-Procurement sudah lengkap.

- f. Dukungan pelatihan dan bimbingan oleh LKPP sangat menunjang keberhasilan sistem *e-Procurement*.

## 2. Kualitas Kinerja

Aspek kualitas kinerja dicerminkan dari lima dimensi dari 11 aspek kinerja menurut Menurut Dale (2001) dan Mangkuprawiro (2004 yaitu :

1. Kecepatan, dilihat dari kecepatan pegawai dalam menjalankan serta menyelesaikan pekerjaan dan mampu memahami skala prioritas penyelesaian.
2. Kualitas, dapat dilihat dari karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas terbaik dan senantiasa berupaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja dan menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan.
3. Keterampilan Interpersonal, menunjukkan bahwa karyawan bekerja dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab, memanfaatkan waktu luang meneliti pekerjaan yang telah selesai, memakai fasilitas kantor hanya untuk keperluan pekerjaan kantor, menggunakan anggaran yang telah ditentukan dengan efisien dan melaksanakan semua pekerjaan yang dibebankan sesuai peraturan.
4. Mental untuk Sukses, diukur dengan karyawan dapat memenuhi target pekerjaan yang telah dibebankan, loyal terhadap atasan dan instansi, masuk dan pulang kerja tepat waktu, rajin masuk kerja dan jarang izin pulang karena alasan tertentu, serta mengembangkan sikap

menghargai dan menghormati setiap saran, kritik dari atasan maupun pegawai lain.

5. Keterampilan Berkomunikasi, diukur dengan kreatifitas , mampu menuangkan ide dan mahir berkomunikasi dan tidak malu bertanya jika kurang jelas tentang apa yang harus dikerjakan.

### 3. Kualitas Pelayanan Publik

Aspek kualitas pelayanan publik yang dicerminkan dalam lima dimensi Parasuraman dkk (dalam zhei tamil dan bitner , 1996 : 118).

- 1) *Tangibility*, berupa tampilan sarana fisik, peralatan, personil dan penggunaan alat bantu atau sarana komunikasi yang dimiliki oleh instansi/perusahaan, serta karyawan mengambil inisiatif untuk memastikan kenyamanan lingkungan fisik kerja.
- 2) *Reliability*, yaitu ada kesesuaian antara kenyataan layanan yang diberikan dengan layanan yang dijanjikan, akurat dan memuaskan. Selalu memberikan solusi terbaik bahkan melampaui harapan pelanggan dan memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek resiko dan prinsip kehati-hatian.
- 3) *Responsiveness*, adalah kemampuan dalam memberikan layanan secara tepat dan tanggap sehingga selalu menggali kebutuhan pelanggan, menjelaskan bila terdapat hal-hal yang tidak dimengerti, dan cepat tanggap dalam memenuhi permintaan pelanggan.



- 4) *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai, bebas dari bahaya dan resiko atau keragu-raguan.
- 5) *Empathy*, adanya kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan dan memahami kebutuhan pengguna jasa layanan.

#### 4. Hipotesis

1. Penerapan *e-Procurement* berpengaruh terhadap kualitas kinerja pegawai Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau.
2. Penerapan *e-Procurement* berpengaruh terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau.
3. Penerapan *e-Procurement* berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kinerja dan pelayanan publik secara bersama-sama pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau.

UNIVERSITAS TERBUKA



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Melalui metode yang umum digunakan untuk memberikan gambaran variabel penelitian dan menggali keterkaitan variabel tersebut dengan cara menganalisis pola hubungan dan pengaruh penerapan e-Procurement terhadap peningkatan kualitas kinerja, dan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau.

##### B. Populasi dan Sampel

Pengertian populasi menurut Sugiyono (1994:57) adalah : “Wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.

Adapun populasi yang menjadi obyek penelitian adalah seluruh 36 pegawai Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau yang menjalankan TI. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 30 orang berdasarkan pendapat Guilford (Sudjana, 1989:125) yang menyatakan bahwa “...jumlah sampel minimal yang dipakai untuk subyek penelitian besarnya adalah 30 (tiga puluh)”. Sampel dipilih berdasarkan pengamatan dilapangan, dimana sampel yang dipilih

adalah orang-orang yang secara langsung terlibat dalam penerapan *e-Procurement*.

### C. Instrumen Penelitian

Data yang diperlukan dalam Penelitian ini diambil melalui kuesioner yang diberikan kepada responden terpilih. Kisi-kisi kuesioner disajikan pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

No.	Variabel	Dimensi/Indikator	No. Butir
1	Penerapan <i>e-Procurement</i> (X)	1. e-Leadership	1 - 3
		2. Transformasi pola pikir dan pola tindak	4 - 6
		3. Jumlah dan mutu SDM	7 - 9
		4. Ketersediaan infrastruktur	10 - 15
2	Kualitas Kinerja (Y <sub>1</sub> )	1. Kecepatan	1
		2. Kualitas	2 - 3
		3. Interpersonal	4 - 8
		4. Keterampilan komunikasi	9 - 10
		5. Mental untuk sukses	11 - 15
3	Kualitas Pelayanan Publik (Y <sub>2</sub> )	1. <i>Tangibility</i>	1 - 2
		2. <i>Reliability</i>	3 - 5
		3. <i>Responsiveness</i>	6 - 8
		4. <i>Assurance</i>	9 - 12
		5. <i>Empathy</i>	13 - 15

Alternatif jawaban untuk tiap-tiap pernyataan pada kuesioner dilakukan dengan Skala

Likert dengan bobot nilai (Sugiyono, 2004) sebagai berikut:

- Sangat Setuju                      diberi nilai 5
- Setuju                                diberi nilai 4
- Kurang Setuju                    diberi nilai 3

- Tidak Setuju                      diberi nilai 2
- Sangat Tidak Setuju              diberi nilai 1

Sebelum digunakan untuk mengumpulkan data instrumen yang telah disusun diujicobakan terlebih dahulu. Tujuannya adalah untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen berdasarkan data empiris. Uji coba dilakukan pada pegawai Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau yang menjadi sampel penelitian sebanyak 30 responden.

#### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur apa yang sebenarnya peneliti ukur atau dapat digunakan untuk menguji instrumen penelitian agar instrument tersebut dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuannya (Cooper & Schindler, 2003). Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skornya. Pengujian ini akan menggunakan program statistik SPSS, dimana apabila nilai *item corrected item total correlation* lebih besar 0,361 maka dinyatakan valid (Muda dkk, 2010: 78).

Reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator sebuah *construct*. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach alpha*. Jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 berarti instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini reliabel (Cooper & Schindler, 2003).

Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS Ver. 15.0 disajikan pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2 Cronbach Alpha untuk Tiga Variabel Penelitian**

Variabel	Jumlah Butir Pertanyaan	Cronbach's Alpha
Penerapan <i>e-Procurement</i>	10	.859
Kualitas Kinerja	14	.900
Pelayanan Publik	12	.896

Hasil uji reliabilitas masing-masing item pada variabel *e-Procurement* disajikan pada Tabel 3.3.

**Tabel 3.3 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Penerapan  
e-Procurement**

No. Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	38.8667	15.016	.505	.852
2	38.9000	14.990	.573	.846
3	39.0000	15.793	.392	.861
4	38.6667	15.333	.591	.845
5	38.8333	14.695	.685	.836
6	38.8667	14.947	.637	.841
7	38.9667	14.831	.570	.846
8	39.1667	13.868	.733	.830
9	38.9333	15.168	.547	.848
10	38.6000	15.903	.464	.854

Tabel uji validitas dan reliabilitas masing-masing item pada variable Kualitas Kinerja disajikan dalam tabel 3.4.

**Tabel 3.4. Tabel Uji Validitas dan Realibilitas Variabel  
Kualitas Kinerja**

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	59.1333	22.671	.480	.903
2	59.1667	22.006	.610	.898
3	59.0333	22.240	.677	.896



4	58.9667	22.861	.568	.900
5	59.2000	21.545	.629	.897
6	59.1667	22.420	.609	.898
7	59.3000	22.562	.518	.902
8	59.1333	21.016	.814	.889
9	59.1333	22.878	.440	.905
10	58.9667	22.861	.568	.900
11	59.2000	20.717	.786	.890
12	59.1000	22.300	.642	.897
13	59.0333	22.585	.598	.899
14	59.1333	22.740	.540	.901

Tabel uji validitas dan reliabilitas masing-masing item pada variable Pelayanan Publik disajikan dalam tabel 3.5.

**Tabel 3.5 Tabel Uji Validitas dan reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik**

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	44.9333	14.823	.488	.894
2	45.4667	13.982	.531	.892
3	45.1000	13.955	.616	.887
4	45.4333	12.875	.820	.874
5	45.3667	13.137	.637	.886
6	45.3000	13.666	.658	.884
7	45.3000	12.562	.771	.877
8	45.1000	13.679	.700	.882
9	45.0000	14.207	.617	.887
10	45.1333	13.706	.674	.884
11	45.5333	13.982	.431	.900

Berdasarkan Uji Validitas dan Uji realibilitas dapat ditunjukkan bahwa nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari 0,361 dan Uji Realibilitas dengan melihat nilai Cronbach Alpha lebih besar 0,6. Dari data diatas terlihat bahwa seluruh data telah valid dan realibel.

### E. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dari instrumen penelitian yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya kepada 30 responden. Pengisian kuesioner yang dilakukan dari tanggal 4 Oktober s.d 5 Nopember Tahun 2010 . Peneliti menyebarkan kuisiner dan diisi sendiri oleh responden.

### F. Rancangan Uji Hipotesis

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.  $H_0 : \rho_{y_1} = 0$  : Tidak terdapat pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Kualitas Kinerja pegawai.

$H_1 : \rho_{y_1} > 0$  : Terdapat pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Kualitas Kinerja pegawai.

2.  $H_0 : \rho_{y_2} = 0$  : Tidak terdapat pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Pelayanan Publik.

$H_1 : \rho_{y_2} > 0$  : Terdapat pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Pelayanan Publik.

3.  $H_0 : \rho_{y_{12}} = 0$  : Tidak terdapat pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik

$H_1 : \rho_{y_{12}} > 0$  : Terdapat pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik



## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. TEMUAN

##### Deskripsi Responden Penelitian

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari kuesioner yang dikirimkan ke 30 responden . Tabel 4.1. menyajikan profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan bagian kerja.

Tabel 4.1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik		Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	25	83,3
		Perempuan	5	16,7
2	Usia	25 Thn- 35 Thn	19	63,3
		35 Tahun Keatas	11	36,7
3	Bagian	Sekretariat	15	50,0
		Bid. Pendidikan Menengah & Tinggi	5	16,7
		Bid. Pendidikan Dasar	4	13,3
		Bid. PMPTK	4	13,3
		Bid. PNFI	2	6,7

Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah laki-laki (83,3%) , berusia antara 25 – 35 tahun (63,3%) dan bekerja di bagian sekretariat

(50%). Dalam kenyataannya bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Propinsi Kepri adalah motor penggerak kesuksesan pelaksanaan e-Procurement. Usia mayoritas responden yang relatif muda dibawah 35 tahun dapat memberikan efek positif dalam upaya penerapan e-Procurement mengingat bahwa usia muda cepat beradaptasi dengan TI (Kartajaya,2010).

## 1. ANALISIS DESKRIPTIF UNTUK PENERAPAN e-PROCUREMENT, KUALITAS KINERJA, DAN PELAYANAN PUBLIK

### A. Variabel Penerapan *e-Procurement* (Y)

Penilaian responden terhadap penerapan *e-Procurement* (Y), disajikan Tabel 4.1 berikut ini :

**Tabel 4.2. Karakteristik Indikator *e-Procurement***

*e-Procurement*, (N = 30, dalam Prosentase)

Dimensi/Indikator	SS	S	KS	TS	STS
e-Leadership	40.00	47.78	12.22		
Transformasi Pola Pikir	46.67	47.78	5.56		
Jumlah dan Mutu SDM	33.33	52.22	14.44		
Ketersediaan Infrastruktur	40.00	43.90	13.90	2.20	
<b>Total</b>	<b>40.00</b>	<b>47.92</b>	<b>11.53</b>	<b>0.55</b>	

Dari table 4.2. terlihat bahwa mayoritas responden setuju 47.78% bahwa Implementasi *e-Procurement* membutuhkan komitmen dan dukungan penuh dari pimpinan. Dukungan dari pimpinan perlu diwujudkan dalam wujud

tindakan nyata dan bukan hanya sekedar wacana. Terlebih lagi karena, *e-Procurement* adalah inisiatif yang melibatkan seluruh unit dalam organisasi. Kerjasama diantara instansi horizontal akan berlangsung dengan lebih efektif jika pimpinan mendukung. Dukungan nyata dari pimpinan biasanya diikuti dengan komitmen penyediaan anggaran dan dikeluarkannya berbagai regulasi untuk mempercepat penetrasi *e-Procurement*. Selebihnya menjawab sangat setuju 40% dan kurang setuju 12,22 %. Dalam jurnal M. Jae Moon (2005) disebutkan bahwa *e-procurement* adalah teknologi menjanjikan, namun tantangan manajerial merupakan salah satu kendala dalam pelaksanaannya. Disini terlihat adanya jawaban mayoritas sangat setuju dan setuju yang lebih dari 40% disebabkan adanya persepsi seperti teori dalam jurnal M.Jae Moon (2005) . *e-Procurement* adalah teknologi menjanjikan bagi manajemen dan adanya jawaban kurang setuju sebesar 12,22% menunjukkan bahwa penerapan *e-Procurement* masih mendapat tantangan dari manajemen yang menarik untuk terus dikaji. Mayoritas menjawab sangat setuju dan setuju yang lebih dari 40% sesuai dengan Miller (1996 ) bisa juga menunjukkan bahwa pada umumnya penerapan IT dapat meningkatkan komitmen dan kepemimpinan pihak manajemen, bahkan secara khusus penerapan IT dalam organisasi dapat memberikan perubahan budaya organisasional secara signifikan.

Sedangkan terkait dengan indikator transformasi pola pikir dan pola tindak, mayoritas responden menjawab setuju sebesar 47.78 % . Responden setuju bahwa Implementasi *e-Procurement* memerlukan perubahan perilaku



dan mental dari seluruh pihak yang terkait. Selebihnya responden yang menjawab sangat setuju 46,67% dan 5,56% menjawab kurang setuju. Jawaban mayoritas sangat setuju karena menurut OSD (2001) dikatakan bahwa Informasi yang transparan yang disediakan oleh *e-procurement* memudahkan dalam pengawasan. Adanya jawaban kurang setuju karena sesuai kajian diatas disebutkan hadirnya teknologi telah mengurangi kemungkinan adanya perilaku pengadaan yang menyimpang dari ketentuan yang ada, dan ini seringkali menjadi salah satu faktor penyebab penolakan terhadap teknologi tersebut. Manajemen perubahan yang mencakup seluruh lini dalam organisasi perlu dilakukan.

Dalam pandangan responden terhadap jumlah dan mutu sumber daya manusia (SDM) lebih dari separuh menjawab setuju sebesar 52.22%. Mereka setuju bahwa teknologi tidak akan mungkin berjalan dengan sendirinya tanpa adanya pihak yang mengelola. Hal ini sesuai dengan pendapat Thailand (2001), bahwa inisiatif *e-Procurement* mahal, sehingga menuntut keinginan kuat staf, dan waktu yang cukup , untuk mendapatkan keuntungan strategis dari operasional *e-Procurement*. Adanya pandangan yang tidak setuju sebesar 14,47 % disebabkan karena sesuai teori penerapannya masih terkendala oleh manajemen dan teknis.

Dalam pandangan responden terhadap indikator ketersediaan Infrastruktur, mayoritas menjawab setuju sebesar 43,90 % sedangkan selebihnya menjawab sangat setuju 40% , kurang setuju 13,9% dan terdapat juga tidak setuju 2,2% . Jawaban sangat setuju dan setuju sesuai dengan

pendapat DOFA (2002) yang mengatakan bahwa adanya infrastruktur *e-Procurement* menciptakan prosedur yang mudah dan dapat memfasilitasi tercapainya prinsip pengadaan yaitu transparansi dan akuntabilitas dari kantor publik sekaligus meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan fleksibilitas dalam proses pengadaan. Sedangkan jawaban kurang setuju dan tidak setuju karena penerapan TI karena menyulitkan bagi mereka yang tidak memahami penggunaan IT.

#### b. Variabel Penerapan Kualitas Kinerja (X1)

Berdasarkan kuisioner diperoleh data karakteristik Indikator Variabel Penerapan Kualitas Kinerja (X1), disajikan Tabel 4.3, berikut ini :

**Tabel 4.3. Karakteristik Indikator Kualitas Kinerja Kualitas Kinerja, (N = 30, dalam Prosentase)**

Dimensi/Indikator	SS	S	KS	TS	STS
Kecepatan	56.67	40.00	3.33		
Kualitas	58.33	40.00	1.67		
Keterampilan Interpersonal	54.67	42.67	2.67		
Keterampilan Komunikasi	50.00	43.30	6.70		
Mental Untuk Sukses	68.00	30.70	1.30		
<b>Total</b>	<b>57.53</b>	<b>39.33</b>	<b>3.13</b>		

Dari table 4.3. terlihat bawah pengaruh penerapan *e-Procurement* terhadap indikator kecepatan mayoritas responden sangat setuju sebesar 56,67% , setuju 40% dan kurang setuju 3,33%. Responden menilai bahwa kecepatan pegawai dalam menjalankan serta menyelesaikan pekerjaan

meningkat dan pegawai mampu memahami skala prioritas penyelesaian pekerjaan yang dibebankan.

Dari aspek kualitas mayoritas responden menjawab sangat setuju 58,33% , setuju 40% dan kurang setuju 1,67%. Kualitas, dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam menjalankan serta menyelesaikan pekerjaan dan mampu memahami skala prioritas penyelesaian.

Dalam menilai pengaruh indikator Keterampilan Interpersonal, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 54,67%, Setuju 42,67% dan selebihnya Kurang Setuju sebesar 2,67%. Keterampilan Interpersonal, menunjukkan perhatian pada perasaan orang lain, menggunakan bahasa yang memberi semangat kepada orang lain, pegawai bersedia membantu orang lain, tulus menyatakan keberhasilan orang lain. Sesuai dengan pendapat Muhammad (2004) bahwa komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan antara lain : menemukan diri sendiri, menemukan dunia luar, membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti, berubah sikap dan tingkah laku, untuk bermain dan kesenangan, dan untuk membantu, menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju sebesar 54,67% dan setuju sebesar 42,67% menunjukkan bahwa tujuan komunikasi interpersonal untuk mencapai tujuan diterima oleh sebagian besar responden. Adanya jawaban kurang setuju sebesar 2,67% menunjukkan bahwa adanya resistansi terhadap penerapan *e-Procurement*.

Dari sisi keterampilan komunikasi sebagai besar responden menjawab sangat setuju 50% , setuju 43,40% dan sisanya 6,70% menjawab kurang setuju. Keterampilan berkomunikasi diperlukan pegawai dalam menampilkan gagasan logis dalam bahasa yang mudah dipahami, menyatakan ketidaksetujuannya tanpa menciptakan konflik, menulis dengan menggunakan kata-kata yang jelas dan tepat, menggunakan bahasa yang bernada optimis.

Sesuai dengan pendapat Pincus (1986) menemukan komunikasi berhubungan positif dengan kinerja, menunjukkan bahwa jawaban sangat setuju sebesar 50% dan setuju sebesar 43,4% diwakilkan dengan pendapat tersebut. Sedangkan jawaban kurang setuju sebesar 6,7% mengacu pada teori Rodwel (1998) yang mengatakan bahwa variabel komunikasi berhubungan negative dengan kinerja. Sisi lain adanya penolakan terhadap penerapan *e-Procurement* ini bisa menjadi jawaban, mengapa terdapat responden menjawab kurang setuju. Namun berhubung penerapan *e-Procurement* ini memberikan tekanan yang besar bagi pelaksana maka jawaban kurang setuju dapat diwakilkan dari pendapat Chen et al.(2006) bahwa komunikasi berhubungan negatif dengan tekanan pekerjaan.

Pegawai juga sangat setuju sebesar 68% bahwa Mental Untuk Sukses memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas kinerja. Hanya 1,3 % yang menjawab kurang setuju sedangkan lainnya 30,70% menjawab setuju. Mental untuk Sukses, diukur dari keinginan pegawai mencari cara untuk menambah pengetahuannya, memperbanyak pengalamannya, keyakinan serta

realistis dalam mengukur kemampuannya. Secara keseluruhan responden menjawab Sangat Setuju sebesar 57,53% terhadap semua indikator kualitas kinerja, selebihnya 30,70% menjawab setuju dan sisanya kurang setuju 1,30%. Mental untuk sukses sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan e-Procurement. Jawaban sangat setuju sebesar 63,3% menunjukkan faktor mental sangat penting untuk terlaksananya system ini.

### c. Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X2)

Berdasarkan kuisioner diperoleh data karakteristik Indikator Variabel Penerapan Kualitas Pelayanan Publik (X2), disajikan Tabel 4.4 berikut ini :

**Tabel 4.4. Karakteristik Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

**Kualitas Pelayanan Publik, (N = 30, dalam Prosentase)**

<b>Dimensi/Indikator</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<i>Tangibility</i>	58.30	40.00	1.70		
<i>Realibility</i>	56.70	38.90	4.40		
<i>Responsiveneess</i>	41.11	52.22	5.56	1.11	
<i>Assurance</i>	53.33	42.50	4.17		
<i>Emphaty</i>	57.78	38.89	3.33		
<b>Total</b>	<b>53.44</b>	<b>42.50</b>	<b>3.83</b>	<b>0.22</b>	

Dari table 4.4. terlihat bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju 58,30%, selebihnya menjawab Setuju sebesar 40% dan Kurang Setuju sebesar 1,70% terhadap indikator *Tangibility* . Responden menilai bahwa perlu penampilan rapih dan mengambil inisiatif untuk memastikan kenyamanan lingkungan fisik . Tampilan sarana fisik, peralatan, personil dan penggunaan alat bantu atau sarana komunikasi yang dimiliki oleh instansi/perusahaan penting untuk memberikan pelayanan kepada publik.



Terhadap Indikator *Reliability* mayoritas responden menjawab Sangat Setuju sebesar 56,70% , Setuju 38,90% dan sisanya sebesar 4,40% menjawab Kurang Setuju. Responden menilai menepati janji dan komitmen terhadap apa yang telah disepakati adalah faktor penting dalam bekerja, berusaha memberikan solusi terbaik dan memberikan pelayanan terbaik diperlukan dalam kegiatan sehari-hari.

Responden juga Setuju sebesar 52,22% terhadap indikator *Responsiveneess* . Proaktif menggali kebutuhan pelanggan, menjelaskan bila terdapat hal-hal yang tidak dimengerti serta tanggap dalam memenuhi permintaan pelanggan adalah hal penting dalam mencapai kualitas pelayanan. Terhadap Indikator *Responsiveneess* hanya 5,56% yang menjawab Tidak Setuju sedangkan 41,11% menjawab Sangat Setuju. Sifat *Responsiveneess* adalah kemampuan dalam memberikan layanan secara tepat dan tanggap.

Pada indikator *assurance* mayoritas responden menjawab Sangat Setuju sebesar 53,33% , 42,50% menjawab Setuju dan selebihnya 4,17% menjawab Kurang Setuju . Responden menilai bahwa bekerja dengan berorientasi pada pencarian solusi terbaik, inovasi dalam mencari solusi terbaik, tidak menerima imbalan apapun serta akan mengembalikan barang yang ditemukan adalah penting dalam memberikan pelayanan terbaik. *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai, bebas dari bahaya dan resiko atau keragu-raguan.



Terhadap sikap *emphaty*, sebesar 57,78% responden menjawab Sangat Setuju, 38,89% menjawab Setuju, 3,33% menjawab Kurang Setuju. Responden menilai bahwa bersikap ramah, sopan dan professional dalam berinteraksi sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, memperlakukan pelanggan dengan hormat dan sopan serta mendengar keluhan orang lain dengan antusias adalah perlu dalam pelayanan publik. Sifat *emphaty* adalah adanya kedekatan dari penyedia layanan dengan pengguna layanan serta perhatian dan memahami kebutuhan pengguna jasa layanan

Terlihat bahwa mayoritas responden Sangat Setuju sebesar 53,44% terhadap indikator Kualitas Pelayanan Publik meningkat pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepri setelah penerapan e-Procurement. Selebihnya 38,89% menjawab Setuju dan selebihnya 3,33% menjawab kurang setuju.

## 2. UJI HIPOTESIS

### a. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, agar didapatkan perkiraan yang tidak bias dan efisiensi maka dilakukan pengujian asumsi klasik. Ada beberapa kriteria persyaratan uji asumsi klasik yang dilakukan yaitu uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

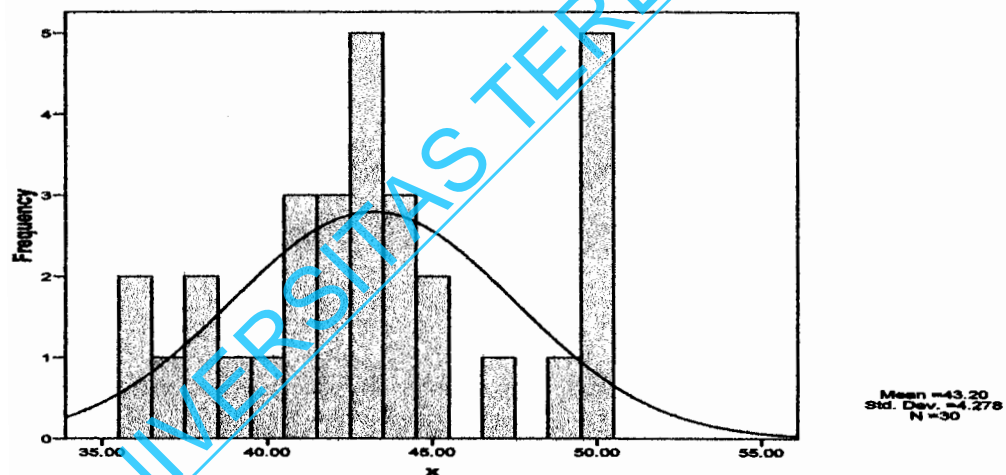
#### *Uji Normalitas*

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati atau mendekati distribusi normal yakni distribusi data dengan bentuk lonceng. Data yang baik adalah data yang

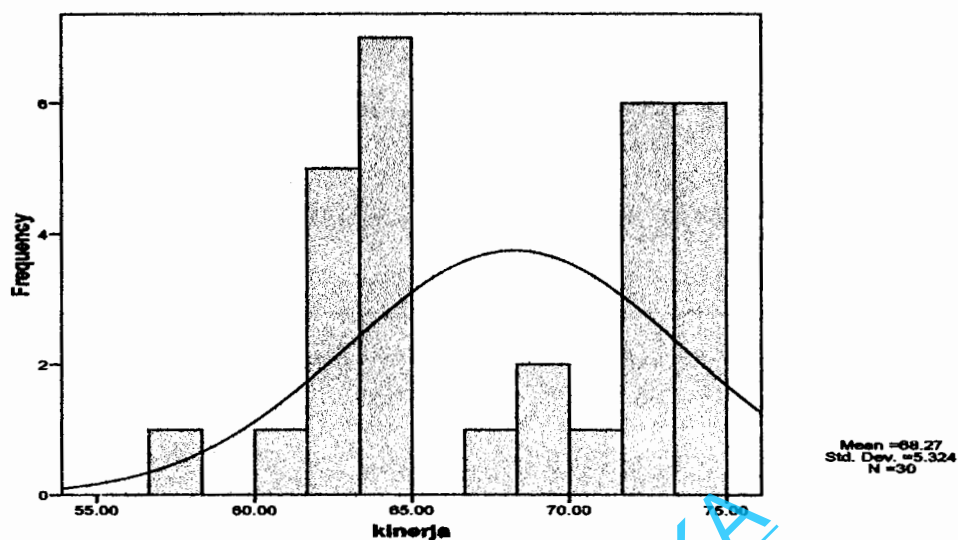
mempunyai pola distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan . Untuk memastikan apakah data disepanjang garis diagonal berdistribusi normal maka dilakukan uji *kolmogorv smirnov* (1 sample KS) dengan melihat data residualnya apakah berdistribusi normal atau tidak . Apabila Nilai Asymp.Sig (2-tailed) diatas nilai signifikan 0,05 maka variabel residual berdistribusi normal (Muda dkk, 2010:97).

Pengujian Uji Asumsi klasik terhadap Normalitas masing-masing variable akan dilakukan dengan program Aplikasi SPSS Versi 15 for Windows dan disajikan pada Gambar 4.5, Gambar 4.6, Gambar 4.7.

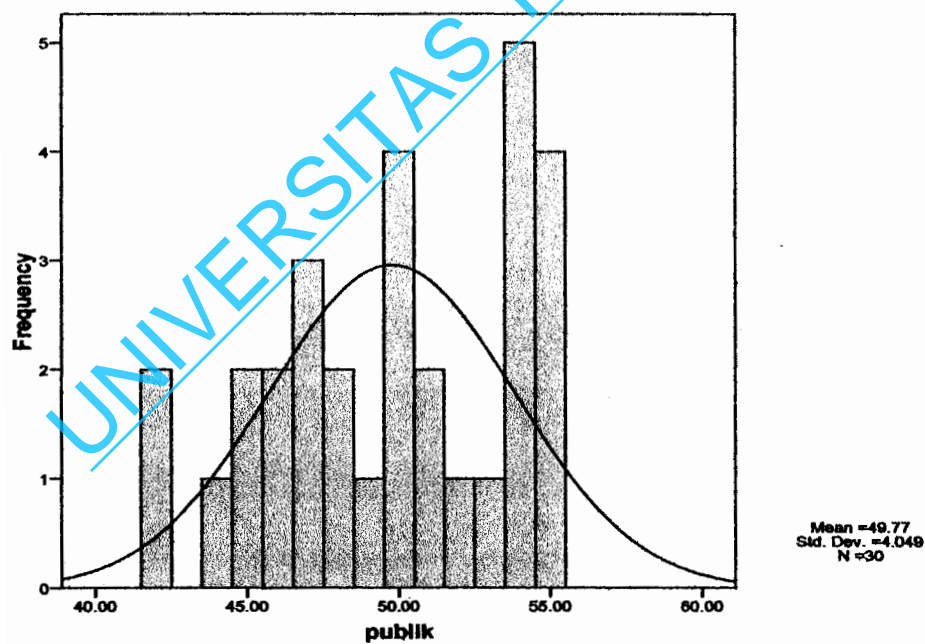
**Gambar.4.5 Grafik Histogram Variabel Penerapan e-Procurement**



**Gambar.4.6 Grafik Histogram Variabel Kualitas Kinerja**



**Gambar.4.7 Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan Publik**



Dari Gambar 4.5., Gambar 4.6, Gambar 4.7 dapat disimpulkan bahwa data pada variabel penerapan *e-Procurement*, kualitas kinerja, dan kualitas pelayanan publik terdistribusi normal, tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan.

Selanjutnya diadakan uji Normalitas terhadap Regresi Linear Pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Kualitas Kinerja dan Kualitas Pelayanan Publik dengan pendekatan *kolmogorv-Smirnov*. Dari olahan SPSS Versi 15 For Windows digambarkan sebagai berikut :

**Tabel 4.8. Uji Normalitas Variabel *e-Procurement* Terhadap Kualitas Kinerja dan pelayanan Publik**

*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	30
<i>Normal Parameters(a,b)</i>	
Mean	.0000000
Std. Deviation	3.47301068
<i>Most Extreme Differences</i>	
Absolute	.126
Positive	.094
Negative	-.126
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	.691
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	.726

a. *Test distribution is Normal.*

b. *Calculated from data.*

Dalam uji normalitas tersebut dengan mengambil nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* adalah 0,726 diatas nilai signifikan (0,05) . Hal ini berarti bahwa data tersebut berdistribusi normal.

**Uji Multikolinearitas**

**Multikolinearitas** adalah kondisi dimana terdapatnya hubungan linier atau korelasi yang tinggi antara masing-masing variabel independen dalam model regresi. Untuk mendeteksi adanya ada atau tidak adanya multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat toleransi variable dan Variance Inflation Factor (VIF) dengan membandingkan sebagai berikut : VIF > 5 , maka diduga mempunyai persoalan multikolinearitas, VIF < 5, maka tidak terdapat multikolinieritas, tolerance < 0,1 , maka diduga mempunyai persoalan multikolinieritas , tolerance > 0,1 maka tidak terdapat multikolinearitas (Iskandar Muda dkk,2010:136)

Uji **Multikolinearitas** dari olahan SPSS versi 15 for windows disajikan dalam data berikut :

**Tabel 4.9. Data Olahan SPSS versi 15 for windows Uji Multikolinearitas**

*Dengan melihat nilai tolerance dan VIF*

**Coefficients(a)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
1 (Constant)	7.775	9.545		.815	.422		
Kinerja (X1)	.341	.155	.403	2.196	.037	.725	1.380
Public (X2)	.276	.194	.261	1.424	.166	.725	1.380

a e-Procurement (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan didapat nilai tolerance variabel e-Procurement terhadap variabel kualitas kinerja adalah sebesar 2.196 > 0,1 dan VIF sebesar 0,37 < 5 yang berarti tidak terdapat multikolinearitas. Antara variabel yang diteliti.

Dari table 4.9 juga terlihat bahwa dengan nilai tolerance variabel *e-Procurement* terhadap variable Kualitas Pelayanan Publik adalah  $1.424 > 0,1$  dan VIF sebesar  $0,166 < 5$ , yang berarti tidak terkena multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas artinya varians error terdapat dalam model tidak sama (konstan) (Algifar) (1997). Sedangkan Awat (1995) mengatakan bahwa masalah heteroskedastisitas sering timbul apabila data yang digunakan adalah data crosssectional. Sementara itu, Draper dan Smith (1992) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan data crosssectional adalah bila datanya dapat dianggap sebagai informasi yang dikumpulkan pada satu "titik" waktu yang sama. Apabila variable independen tidak signifikan ( $\text{sig} > 0,05$ ) terhadap variable independen maka data tersebut tidak terkena heterosdastisitas (Dalimunthe dkk, 2010:108).

Untuk menguji heteroskedastisitas maka sesuai teori yang ada diadakan Uji Glejser dengan SPSS versi 15 for windows. Dari hasil olahan SPSS disajikan data sebagai berikut :

**Tabel 4.10. Hasil Uji Heterkedastisitas dengan Uji Glejser**

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	-2.618	4.954		-.529	.602
	Kinerja (X1)	.109	.086	.290	1.259	.219
	Public (X2)	.111	.103	.236	1.072	.293
	Y	-.161	.099	-.363	-1.629	.115

a. Dependent Variable: absut



Berdasarkan pada Tabel 4.10 terlihat bahwa tidak ada satupun variable independen yang signifikan secara statistik tidak mempengaruhi variable dependen absolute  $U_t$  ( $absU_t$ ). Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%. Jadi disimpulkan model regresi tidak mengarah pada adanya heteroskedastisitas.

### 1. Uji Hipotesis 1

$H_0 : \rho_{y_1} = 0$  Tidak terdapat pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Kualitas Kinerja pegawai.  
 $H_1 : \rho_{y_1} > 0$  Terdapat pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Kualitas Kinerja pegawai.

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh Penerapan *e-Procurement* dengan Kualitas Kinerja. Analisis regresi sederhana disajikan pada Tabel 4.11

**Tabel 4.11 Koefisien Regresi Y dan  $X_1$**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		Sig.
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	
1						
(Constant)	14.139	8.588		1.646		.111
Kinerja ( $X_1$ )	.456	.134	.540	3.394		.002

Penerapan *e-procurement* (Y)

Dari tabel 4.11 dapat dilihat bahwa penerapan *e-Procurement* mempengaruhi Kualitas Kinerja karena secara signifikan . Dengan kata lain bahwa terdapat pengaruh antara variabel Penerapan *e-Procurement* (Y) dengan variabel Kualitas Kinerja ( $X_1$ ).

**Tabel 4.12 R dan R Square Regresi Y dan X<sub>1</sub>****Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.540(a)	.292	.268	3.66479

a Predictors: (Constant), kinerja (X<sub>1</sub>)

b e-Procurement (Y)

Dari Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa R atau  $r_{hitung} = 0.540$  berarti Pengaruh penerapan e-Procurement terhadap kualitas kinerja adalah 54% . Artinya pengaruhnya cukup erat atau sedang berdasarkan kategori korelasi menurut Sugiyono (2007).

**Tabel 4.13 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Lemah
0.20 – 0.399	Lemah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Sedangkan R Square sebesar 0,292 berarti 29,2% kualitas kinerja dipengaruhi oleh penerapan e-Procurement . Sedangkan sisanya sebesar 70,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Adapun faktor lain yang berpengaruh adalah kondisi-kondisi tertentu, yaitu kondisi-kondisi yang berasal dari dalam individu yang disebut dengan faktor individual, dan kondisi yang berasal dari luar individu yang disebut dengan faktor situasional. Faktor individual meliputi jenis kelamin, kesehatan, pengalaman, dan karakteristik psikologis yang terdiri dari: motivasi, kepribadian dan

*locus of control*. Adapun faktor situasional adalah lingkungan kerja yang meliputi: kepemimpinan, prestasi kerja, hubungan dengan rekan kerja, hubungan sosial dan budaya organisasi. Lingkungan kerja merupakan faktor pendukung bagi seseorang untuk melaksanakan tugas dengan baik. Rendahnya pengaruh penerapan *e-Procurement* terhadap peningkatan kualitas kinerja juga disebabkan ada beberapa variabel kualitas kinerja yang tidak dimasukkan sebagai indikator dalam penelitian ini. Dan ini menjadi menarik untuk dikaji dalam penelitian mendatang dengan menambah beberapa indikator kualitas sebagai variabel penelitian

Sesuai dengan teori bahwa penerapan *e-Procurement* akan berpengaruh terhadap kualitas kinerja dengan indikator : 1) kecepatan, (2) kualitas, (3) keterampilan interpersonal, (4) keterampilan komunikasi, (5) mental untuk sukses terbukti berpengaruh sebesar 29,2% .

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak maka digunakan statistik F (uji F) dan Statistik T (uji T). Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima . Berikut tabel 4.14 koefisien Uji F Variabel Y terhadap variabel  $X_1$ .

**Tabel 4.14 Koefisien Uji F Variabel Y Terhadap Variabel  $X_1$**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	154.741	1	154.741	11.521	.002(a)
	Residual	376.059	28	13.431		
	Total	530.800	29			

a Predictors: (Constant), kualitas kinerja (X1)

b e-Procurement ( Y)

Dari tabel 4.14 tersebut di atas didapat nilai  $f_{hitung}$  sebesar 11,521. Jika dibandingkan dengan  $f_{tabel}$  sebesar 4,17, maka terbukti bahwa  $f_{hitung}$  ( $11,521 > f_{tabel}$ ), berarti  $H_0$  ditolak. Dengan kata lain hasil analisa regresi sederhana antara variabel Y dengan variabel  $X_1$  terbukti positif dan signifikan. Hal ini sejalan dengan thesis terdahulu Johanna Mujiati, 2008 variabel pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

**Tabel 4.15 Koefisien Uji T Variabel Y Terhadap Variabel  $X_1$**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.139	8.588		1.646	.111
	Kinerja (X1)	.456	.134	.540	3.394	.002

a Penerapan e-Procurement (Y)

Dari tabel 4.15, koefisien regresi variabel Y dan variabel  $X_1$  dapat diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 3,394 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,04 maka terbukti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka sesuai dengan Hipotesis  $H_0$  ditolak.

Dengan kata lain hasil analisa regresi sederhana antara variabel Y dengan variabel  $X_1$  terbukti positif dan signifikan .

Berdasarkan olahan SPSS versi 15 for windows diperoleh persamaan sebagai berikut :  $Y = 14.139 + 0.456 X_1$

Konstanta sebesar 14.139 artinya walaupun variabel kualitas kinerja (X1) bernilai nol maka pengaruh *e-Procurement* adalah sebesar 14.139. Sedangkan apabila pengaruh *e-Procurement* ditingkatkan satu satuan maka kualitas kinerja akan meningkat sebesar 0.456.

## 2. Uji Hipotesis 2

$H_0 : \rho_{y_2} = 0$  Tidak terdapat pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Pelayanan Publik.  
 $H_1 : \rho_{y_2} > 0$  Terdapat pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Pelayanan Publik.

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh Penerapan *e-Procurement* dengan Kualitas Pelayanan Publik. Analisis regresi sederhana disajikan pada Tabel 4.16

**Tabel 4.16 Koefisien Regresi Y dan X2**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.343	8.786		2.088	.046
	Public (X2)	.499	.176	.473	2.838	.008

a. Penerapan e-Procurement (Y)

Dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa penerapan *e-Procurement* mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik secara signifikan. Dengan kata lain bahwa terdapat pengaruh antara variabel Penerapan *e-Procurement* (Y) dengan variabel Pelayanan Publik (X2).

**Tabel 4.17 R dan R Square Regresi Y dan X2**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.473(a)	.223	.196	3.83704

a. Predictors: (Constant), public (X2)

b. e-Procurement (Y)

Dari Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa R atau  $r_{hitung} = 0.473$  berarti Pengaruh penerapan *e-Procurement* terhadap kualitas pelayanan publik adalah 47,3% . Artinya pengaruhnya cukup erat atau sedang berdasarkan kategori korelasi menurut Sugiyono (2007).

Sedangkan R Square sebesar 0,223 berarti 22,3% kualitas pelayanan public dipengaruhi oleh penerapan e-Procurement . Sedangkan sisanya sebesar 77,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Rendahnya pengaruh penerapan *e-Procurement* terhadap peningkatan kualitas pelayanan disebabkan oleh faktor-faktor yang kualitas pelayanan publik yang diuji dalam penelitian ini tidak semua melingkupi indikator kualitas pelayanan publik yang ada dalam teori . Dalam penelitian ini terdapat kelemahan yaitu bahwa indikator kualitas pelayanan publik adalah diukur dari pelaksana *e-Procurement* bukan dari orang yang menilai pekerjaan yang diberikan. Oleh sebab itu akan menjadi tantangan tersendiri bagi peneliti mendatang dengan menambah indikator variabel penelitian dari sisi publik atau konsumen sehingga menjadi lebih sempurna.

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak maka digunakan statistik F (uji F) dan Statistik T (uji T). Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima . Berikut tabel 4.14 koefisien Uji F Variabel Y terhadap variabel X2.



**Tabel 4.18 Koefisien Uji F Variabel Y Terhadap Variabel X2**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118.559	1	118.559	8.053	.008(a)
	Residual	412.241	28	14.723		
	Total	530.800	29			

a Predictors: (Constant), publik  
b e-Procurement (Y)

Dari tabel 4.18 tersebut di atas didapat nilai  $f_{hitung}$  sebesar 8.053. Jika dibandingkan dengan  $f_{tabel}$  sebesar 4,17, maka terbukti bahwa  $f_{hitung}$  ( $8.053 > f_{tabel}$ ), berarti  $H_0$  ditolak. Dengan kata lain hasil analisa regresi sederhana antara variabel Y dengan variabel X2 terbukti positif dan signifikan.

**Tabel 4.19 Koefisien Uji T Variabel Y Terhadap Variabel X2**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.346	8.786		2.088	.046
	Pelayanan Publik	.499	.176	.473	2.838	.008

a e-Procurement (Y)

Dari tabel 4.19, koefisien regresi variabel Y dan variabel X2 dapat diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 2.838 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,04 maka terbukti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka sesuai dengan Hipotesis  $H_0$  ditolak. Dengan kata lain hasil analisa regresi sederhana antara variabel Y dengan variabel X2 terbukti positif dan signifikan .

Berdasarkan olahan SPSS versi 15 for windows diperoleh persamaan sebagai berikut :  $Y = 18.348 + 0.499 X2$

Konstanta sebesar 18.348 artinya walaupun variabel pelayanan public (X2) bernilai nol maka pengaruh *e-Procurement* adalah sebesar 18.348. Sedangkan apabila pengaruh *e-Procurement* ditingkatkan satu satuan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 0.499. Hal ini sejalan dengan thesis terdahulu bahwa proses aplikasi TI dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanannya terhadap konsumen. Dalam beberapa kasus ditemukan bahwa penggunaan TI dapat memberikan penjelasan yang lebih baik kepada konsumen perusahaan (Lagrosen, 2001).

### 3. Uji Hipotesis 3

- $H_0 : \rho_{y_2} = 0$  Tidak terdapat pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik.
- $H_1 : \rho_{y_2} > 0$  Terdapat pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik.

Regresi Linear Berganda ditujukan untuk menentukan hubungan linear antara variable *e-Procurement* (Y) terhadap kualitas kinerja (Y1) dan pelayanan publik (X2).

Dari olahan SPSS versi 15 for windows diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel 4.20. R dan R Square Regresi Y, X1 dan X2**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.584(a)	.341	.292	3.59934

a Predictors: (Constant), kinerja (X1), public (X2)

b *e-Procurement* (Y)

Dari Tabel 4.20 terlihat R atau  $r_{hitung} = 0.584$  berarti hubungan antara Pengaruh e-Procurement terhadap Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik adalah 58,4% . Artinya pengaruhnya cukup erat atau sedang berdasarkan kategori korelasi menurut Sugiyono (2007).

Sedangkan Adjusted R Square sebesar 0,292 berarti 29,2% Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik dipengaruhi oleh penerapan e-Procurement. Sedangkan sisanya sebesar 70,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Faktor-faktor lain sebagai indikator yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini akan menjadi rekomendasi bagi peneliti selanjutnya .

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak maka digunakan statistik F (uji F) dan Statistik T (uji T). Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

**Tabel 4.21 Uji F Regresi Y, X1 dan X2**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.008	2	90.504	6.986	.004(a)
	Residual	349.792	27	12.955		
	Total	530.800	29			

a Predictors: (Constant), kinerja (X1), public (X2)

b e-Procurement (Y)

Dari table 4.21 terlihat bahwa nilai F hitung adalah 6,986 dengan tingkat signifikansi 0,004. Sedangkan  $F_{tabel}$  pada alpha 5% adalah 4,17 dan oleh karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan tingkat signifikansinya 0,004 < 0,05

menunjukkan bahwa pengaruh variabel *e-Procurement* terhadap kualitas kinerja dan pelayanan publik adalah positif dan signifikan.

#### Uji t (secara parsial)

Olahan SPSS versi 15 for windows terhadap Uji t (parsial) dilakukan dengan menguji setiap variable Y terhadap X1 dan X2 secara parsial diperoleh sebagai berikut :

**Tabel 4.18. Uji T Regresi Y, X1 dan X2**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
				Tolerance	VIF
	(Constant)	7.775	9.545	.815	.422
	Pelayanan Publik (X2)	.276	.194	.261	1.424
	Kualitas Kinerja(X1)	.341	.155	.403	2.196

a *e-Procurement* (Y)

Berdasarkan table diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Variabel Kualitas Kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penerapan *e-Procurement*. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansinya sebesar 0,037 lebih kecil dari 0,05. Selain itu Nilai t hitung 2,196 lebih besar t tabel 2,04. Artinya Jika ditingkatkan variabel Kualitas Kinerja sebesar satu satuan maka Pengaruh *e-Procurement* akan meningkat sebesar 0,341.

b. Variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap penerapan e-Procurement. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansinya sebesar 0,166 lebih besar dari 0,05. Selain itu Nilai  $t_{hitung}$  1,424 lebih besar  $t_{tabel}$  2,04. Artinya Jika ditingkatkan variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar satu satuan maka Pengaruh *e-Procurement* tidak akan meningkat sebesar 0,276.

Dari hasil olahan SPSS tersebut terlihat apabila penerapan *e-Procurement* dilakukan regresi berganda secara bersama-sama terhadap terhadap peningkatan kualitas kinerja dan pelayanan publik maka terlihat bahwa pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas kinerja adalah secara positif dan signifikan sedangkan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah positif dan tidak signifikan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa indikator-indikator penelitian dari variabel kualitas pelayanan publik tersebut tidak semua dimasukkan dalam penelitian ini sehingga tidak signifikan dipengaruhi penerapan *e-Procurement*. Dari penelitian sebelumnya digambarkan bahwa proses aplikasi TI dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanannya terhadap konsumen. Dalam beberapa kasus ditemukan bahwa penggunaan TI dapat memberikan penjelasan yang lebih baik kepada konsumen perusahaan (Lagrosen, 2001).

Berdasarkan olahan SPSS versi 15 for windows diperoleh persamaan sebagai berikut :  $Y = 7,775 + 0,341 X_1 + 0,276 X_2$

Konstanta sebesar 7,775 artinya walaupun variabel pelayanan publik ( $Y_2$ ) dan Kualitas Kinerja ( $Y_1$ ) bernilai nol maka pengaruh *e-*

*Procurement* adalah sebesar 7,775. Sedangkan apabila pengaruh *e-Procurement* ditingkatkan satu satuan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 0.276 dan Kualitas Kinerja 0,341.

UNIVERSITAS TERBUKA





## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tentang Penerapan *e-Procurement* dalam Peningkatan Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif sebesar 54 % antara Penerapan *e-Procurement* terhadap Kualitas Kinerja pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,394 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yaitu 2,04. Demikian juga dengan  $f_{hitung}$  sebesar 11,521 lebih besar dari  $f_{tabel}$  sebesar 4,17 sehingga hubungan antara kedua variabel tersebut dapat dipercaya secara positif dan signifikan. Hasil pengolahan ini membuktikan secara signifikan dan dapat dipercaya bahwa penerapan sistem pengadaan barang dan jasa yang baru, yaitu *e-Procurement*, mempengaruhi kualitas kinerja pegawai Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif sebesar 47,3% antara penerapan *e-Procurement* terhadap pelayanan publik pegawai Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,838 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  2,04. Demikian juga dengan  $f_{hitung}$  didapat sebesar 8,053 lebih besar dari  $f_{tabel}$  sebesar 4,17, sehingga hubungan antara kedua variabel tersebut dapat dipercaya secara positif dan signifikan. Hasil

pengolahan data ini secara signifikan membuktikan bahwa penerapan *e-Procurement* mempengaruhi pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau.

3. Terdapat pengaruh yang cukup erat penerapan *e-Procurement* terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik sebesar 58,4% pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau. Terlihat juga bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas kinerja dan hubungan yang positif namun tidak signifikan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Terlihat juga bahwa pengaruh Penerapan *e-Procurement* terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik adalah sebesar 29,2% dan selebihnya 70,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## B. Saran-Saran

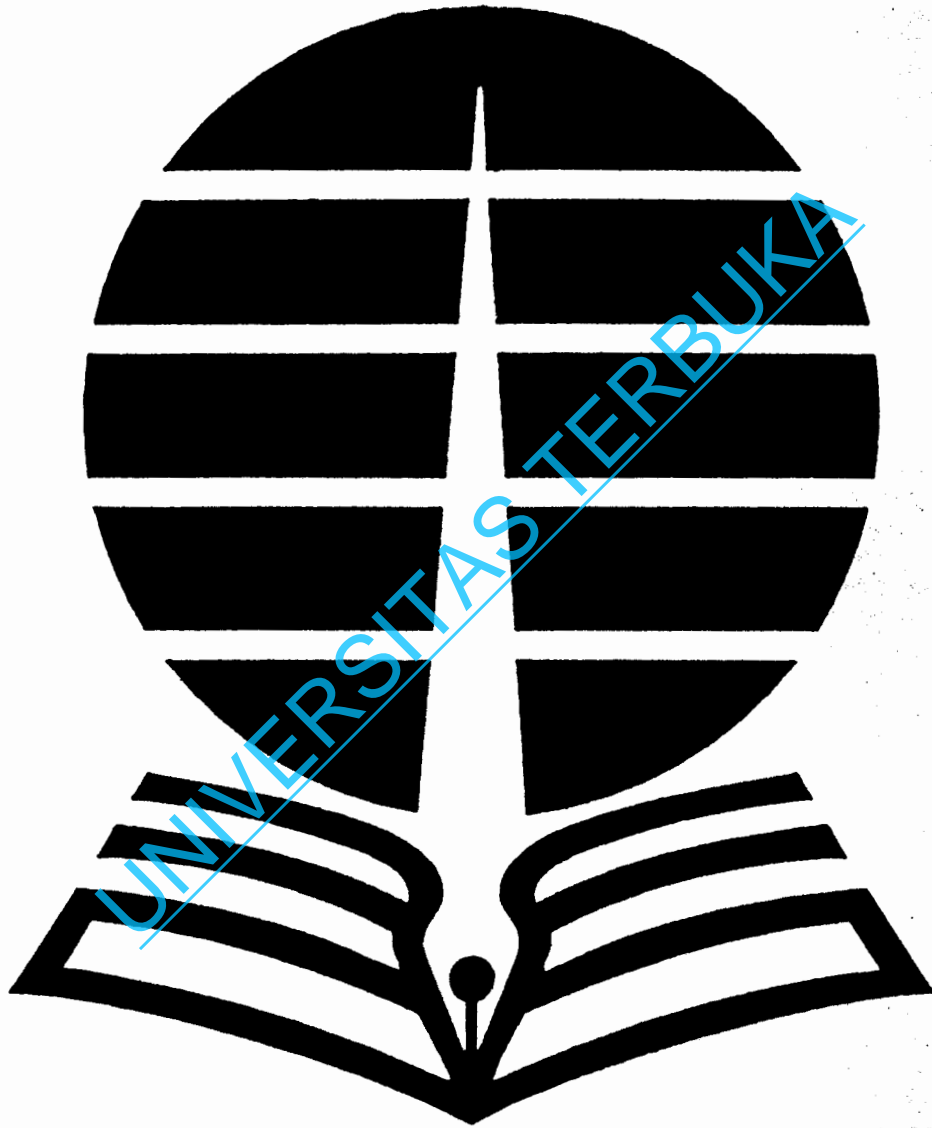
Sejalan dengan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian ini, disampaikan beberapa saran yang mungkin dapat dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan publik dengan penerapan *e-Procurement* pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau sebagai berikut :

1. Jika dilihat dari hasil deskripsi data pada variabel Penerapan *e-Procurement* (data terlampir) terdapat beberapa poin yang perlu disarankan untuk manajemen Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau antara lain :

- a. Melakukan sosialisasi sistem *e-Procurement* lebih intensif lagi, terutama jika terjadi perubahan-perubahan, karena dengan adanya sistem pengadaan barang/jasa yang baru selalu menimbulkan pro dan kontra serta keengganan dari pihak yang sudah merasa nyaman dan puas dengan pengadaan konvensional sehingga tidak memerlukan perubahan pada sistem pengadaan yang dilakukan selama ini. Resistensi ini akan menghambat kelancaran jalannya sistem *e-Procurement* ini.
  - b. Penyedia barang/jasa sebagai pemasok diberikan sosialisasi yang intensif agar mereka dapat memahami dengan benar seluk beluk peraturan tentang *e-Procurement*. Dan kemudian mereka akan menjadi penyedia barang/jasa yang benar-benar profesional dan kompetitif.
  - c. Menyiapkan ketersediaan infrastruktur penunjang penerapan *e-Procurement*, karena tidak bisa dipungkiri bahwa tersedianya infrastruktur TI dan komunikasi beserta perangkat/piranti pendukung lainnya dapat mempengaruhi kelancaran penerapan *e-Procurement*.
2. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif Penerapan *e-Procurement* terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik penerapan *e-Procurement*, maka akan semakin baik pula kualitas kinerja pegawai Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau. Untuk itu Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau perlu melakukan berbagai

upaya agar kualitas kinerja bisa dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara antara lain menekankan betapa pentingnya penggunaan TI oleh pegawai dalam kegiatan pekerjaan sehari-hari, sebab salah satu kelemahan dari sistem pengadaan yang baru adalah mutu dan kualitas SDM. Pelaksana penyelenggara pengadaan diharuskan memiliki sertifikat yang diterbitkan oleh LKPP. Sertifikat ini menunjukkan kemampuan pemahaman pelaksana penyelenggara terhadap sistem pengadaan. Untuk mendapatkan sertifikat ini, penyelenggara pelaksana harus mengikuti ujian kemampuan yang menyangkut dalam hal pengadaan barang/jasa.

3. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif Penerapan *e-Procurement* terhadap Pelayanan Publik. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin sempurna penerapan *e-Procurement* maka akan semakin baik pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pegawai Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau. Oleh sebab itu sudah sewajarnya apabila pegawai Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau melakukan upaya agar pelayanan publik dapat dipertahankan bahkan dapat ditingkatkan dengan cara mencari metode yang tepat untuk menciptakan kualitas layanan yang prima.





## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2005, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta
- As'ad M. 1995. Psikologi Industri, Yogyakarta : Liberty
- Situmorang Syafrizal Helmi, Muda Iskandar, Dalimunthe, Fadli, Fauzi Syarif, (2010). Analisis Data Untuk Riset dan Manajemen dan Bisnis, Terbitan Pertama, Medan
- Berkley BJ., Gupta A., 2000, *A Improving Service Quality with Information Technology*, International Journal of Information Management.
- Brennan L., 2001, *Total Quality in Management in a Research and Development Enviroment*, MCB University Press, Integrated Manufacturing System
- Byars, Lloyd L., and Leslie W. Rue, 2000, *Human Resources Management*, 6<sup>th</sup> Edition, McGraw-Hill, New York
- Brynjolfsson, Erik, Loren Hitt, 2004, *Management Science*, McGraw Hill, New York
- Chang, Hsin Hsin., Tsai, Yao Chuan ., & Yeh, Jong Chao.,(2005).The Impact of E-Procurement, Information Sharing, Partner Relationship, and Supply Chain Integration on Supply Chain Performance , National Cheng Kung University, No.1, University Road, Tainan City
- Donnely, James H., James L. Gibson dan John M. Ivanisevich, 2001, *Fundamentals of Management*, Business Publications, Texas
- Timpe A. Dale, 2001, *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Flippo Edwin B., 2000, *Manajemen Personalialia*, Edisi ke-4 Terjemahan Moh. Masud, Erlangga, Jakarta

(<http://desentralisasi.org/makalah.kepegawaian/2008>).

Hasibuan, Malayu S.P., 2000, *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta

Karabakal N., Gunal A, Ritchie W., 1995, *Supply Chain Optimization Tools Improve the Vehicle Distribution at Volkswagen of America (working paper)*, Promodel Inc.

Kettinger, William J., Varun Grover, Subashish Guha dan Albert H. Segars, 1999, *Strategic Information System Revisited: A Study in Sustainability and Performance*, McGraw-Hill, New York

Koontz, Harold & Weihrich Heinz, 1984, *Management, Eight Edition*, New Jersey, McGraw-Hill International Books Company

Lembaga Kebijakan Pengadaan barang/jasa Pemerintah (LKPP), 2009, *Implementasi E-Procurement Sebagai Inovasi dalam Pelayanan Publik*, Jakarta

Manulang M., 1996 *Dasar-Dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia

Mangkunegara, A.A, Anwar Prabu, 1985, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung

Mangkuprawira, Tb. Syafri, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Cetakan Pertama, Jakarta: Ghalia Indonesia

Mondy, Sharplin & Flippo, 1999, *Personnel Management*, McGraw-Hill Inc, Singapore

Niti Semito, Alex. S, 1992, *Manajemen Personalia*, Ghalia, Jakarta

Nutley, Sandra and Stephen P. Osborne, 1994, *The Public Sector Management Handbook*, Longman, London

Prawirosentono, Suyadi, 1999, *Kebijakan Kinerja Karyawan ; Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*, Yogyakarta, BPFE –Yogyakarta

R. Gunawan, Sudarmanto, 2004, *Analisa Korelasi dan Regresi Ganda*, Jakarta, Elex Media Komputindo

- Ricardus Eko Indrajit, 2000, *Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya: Dasar, Prinsip, Teknik, dan Potensi Pengembangan e-Procurement*, Elex-Media Komputindo, Jakarta
- Santoso Singgih, 2000, *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo, 2002 *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 15*, Jakarta: PT. Elek Media Komputindo
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Bagian Kedua, Bandung : CV. Mandar Maju.
- Sudjana, Nana, 1989, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, Bandung, Penerbit Tarsito
- Schermerhorn, Jhon R., James G.Hunt, & Richard N. Osborn, 1987, *Managing Organizational Behavior*, New York : John Wiley & Sons Inc.
- Sondang Siagian, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Simamora, Henry, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gramedia, Jakarta
- Singarimbun, M. dan Sofyan Effendi, 2006, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta
- Stoner, A.F. James, dan Freeman, R. Edward, 2001, *Management*, Prentice-Hall International Inc., New York
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Situmorang Syafrizal Helmi, Muda Iskandar, Dalimunthe, Fadli, Fauzi Syarif, (2010). *Analisis Data Untuk Riset dan Manajemen dan Bisnis*, Terbitan Pertama, Medan
- Timpe A. Dale, 2001, *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia ; Kepemimpinan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo
- Terry, R. George, 1991, *Management and Control*, terjemahan Soewarno Handyaningrat, CV. Mas Agung, Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 1996, *Total Quality Management*, Yogyakarta, Andi Offset

Tim Redaksi Fokus Media, 2003, *Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Keppres No. RI No. 80 tahun 2003)*, Fokus Media, Bandung

Werther & Davis, Keith, 1995, *Organizational Behavior*, McGraw-Hill Publishing, New Delhi

Zeithaml, Valerie A., Parasuraman and Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press New York

Website Lembaga Kebijakan Pengadaan barang/jasa Pemerintah ([www.lkpp.go.id](http://www.lkpp.go.id)) (<http://www.kepriprov.net/eproc/app?service=direct/1/PublicBerita/beritaLink&sp=6c323235303232&sp=499897384>) diunduh Tanggal 2 September 2010

Website : Kompas. Com

<http://lipsus.kompas.com/connectnow/read/2010/12/08/08472485/Anak.Muda.Cepat.Mengadaptasi.Teknologi> diunduh tanggal 22 Desember 2010

[www.bappenas.go.id](http://www.bappenas.go.id)

[http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:uDbz8ziyOnoJ:www.bappenas.go.id/get-file-server/node/3336/+perlunya+dukungan+pimpinan+dalam+penerapan+e-procurement&hl=id&gl=id&pid=bl&srcid=ADGEESjcg4Zr6KJudsvPmr3LWB TyN0MKutV4TRDCxvmyyHxm6ZnfwQ8K0m7AgIBi7kUTRGr7by-HhOCQrl TTyDx6FF FVLp6GxJ0NUcD5g3NlqiS1Tv5s9WbhQj6Q6EcoSUE BrLWZeA&sig=AHIEtbPFO2q\\_L07YwrALX3uypvc5CIK\\_EQ](http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:uDbz8ziyOnoJ:www.bappenas.go.id/get-file-server/node/3336/+perlunya+dukungan+pimpinan+dalam+penerapan+e-procurement&hl=id&gl=id&pid=bl&srcid=ADGEESjcg4Zr6KJudsvPmr3LWB TyN0MKutV4TRDCxvmyyHxm6ZnfwQ8K0m7AgIBi7kUTRGr7by-HhOCQrl TTyDx6FF FVLp6GxJ0NUcD5g3NlqiS1Tv5s9WbhQj6Q6EcoSUE BrLWZeA&sig=AHIEtbPFO2q_L07YwrALX3uypvc5CIK_EQ) diunduh tanggal 22 Oktober 2010

<http://www.lkpp.go.id/v2/files/content/file/e-Proc%20book%20final.pdf> diunduh tanggal 22 Desember 2010

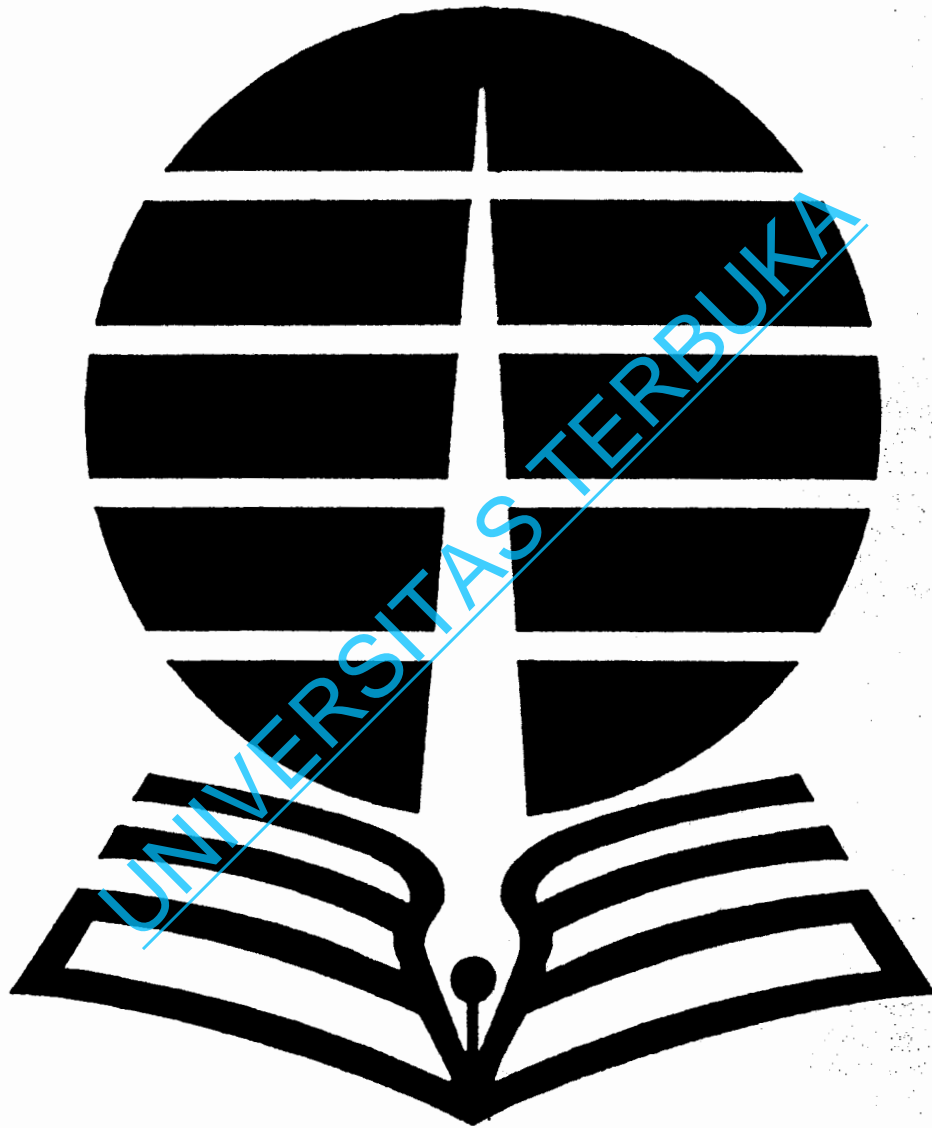
Kunto Wibisono (2004) , Implikasi Aplikasi Sistem Teknologi Informasi Dalam pelaksanaan Manajemen Kualitas Kunto Wibisono, diunduh tanggal 22 Desember 2010 dari situs [www.ums.ac.id](http://www.ums.ac.id)

Kishor Vaidya, A. S. M. Sajejev & Guy Callender (2006) . CRITICAL FACTORS THAT INFLUENCE E-PROCUREMENT IMPLEMENTATION SUCCESS IN THE PUBLIC SECTOR, 5 (1)(3), 70 – 99.

**Peraturan Perundang-undangan :**

Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional  
Inpres Nomor 5 tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi  
Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 1/1995 tentang Kualitas Pelayanan  
Keputusan Presiden Nomor 80 tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan  
Barang/Jasa Pemerintah.  
Perpres No. 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa  
Perpres No. 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa  
Republik Indonesia, Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan  
Republik Indonesia, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Republik Indonesia, Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan  
Republik Indonesia, Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi  
dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

UNIVERSITAS TERBUKA





**Lampiran 1****KUESIONER**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di

Tempat

Bersama ini saya lampirkan kuesioner yang terdiri dari tiga bagian (variabel). Kuesioner ini diperlukan dalam rangka untuk memperoleh data guna penyusunan Tesis. Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Penerapan e-Procurement Terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja dan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Propinsi Kepulauan Riau”.

Karena kuesioner ini semata-mata untuk kepentingan akademis, maka tidak akan berdampak apa pun kepada Bapak/Ibu/Saudara/i. Untuk itu kami persilahkan Bapak/Ibu/Saudara/i memberikan respon setiap item pernyataan dengan leluasa dan tanpa beban, dalam arti benar-benar sesuai dengan kondisi (pendapat, perasaan, pengalaman) Bapak/Ibu/Saudara/i yang sebenarnya.

Hormat kami,

ADIMAJA ST.

**BIODATA RESPONDEN**

**Nama** : .....

**Umur** : .....

**Jenis Kelamin** : Perempuan/Laki-Laki

**Jabatan** : .....

**Bagian** :

1. Sekretariat
2. Pendidikan Menengah dan Tinggi
3. Pendidikan Dasar
4. Pendidikan Non Formal dan Informal
5. PMPTK

Catatan “Lingkari Sesuai Bidanganya

Tanjung Pinang, 2010

Wassalam,

.....

### Variabel Penerapan *e-Procurement*

Pilihlah salah satu alternatif respon (jawaban) untuk setiap pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b>e-Leadership</b>					
1	Penerapan <i>e-Procurement</i> didukung penuh oleh pimpinan dan seluruh pegawai yang terlibat					
2	Penerapan <i>e-Procurement</i> membuat kerjasama antar unit dan instansi lebih efektif					
3	Komitmen penyediaan anggaran dan produk regulasi mendukung penetrasi <i>e-Procurement</i>					
	<b>Transformasi pola pikir dan pola tindak</b>					
4	Sosialisasi penerapan <i>e-Procurement</i> harus lebih intensif					
5	Tata ruang dan tampilan fisik personil penyelenggara <i>e-Procurement</i> mendukung					
6	Anggaran dan waktu yang digunakan untuk pengadaan barang dan jasa lebih efisien					
	<b>Jumlah dan mutu SDM</b>					
7	Kompetensi SDM yang menggunakan sistem <i>e-Procurement</i> cukup tinggi					
8	Jumlah SDM yang memahami sistem <i>e-Procurement</i> memadai					
9	Kualitas SDM yang menjalankan sistem <i>e-Procurement</i> sangat menunjang					
	<b>Ketersediaan infrastruktur</b>					
10	Penggunaan TIK sangat penting dalam penerapan <i>e-Procurement</i>					
11	Sarana teknologi informasi dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pelaksanaan sistem <i>e-Procurement</i>					
12	Pengelolaan peralatan teknologi informasi dan sarana fisik di kantor sudah memenuhi syarat dalam penerapan <i>e-Procurement</i>					
13	Infrastruktur jaringan internet dan piranti pendukung lain sudah tersedia di instansi					
14	Aplikasi yang disediakan oleh LKPP untuk sistem <i>e-Procurement</i> sudah lengkap					
15	Dukungan pelatihan dan bimbingan oleh LKPP sangat menunjang keberhasilan sistem <i>e-Procurement</i>					

**Variabel Kualitas Kinerja**

Pilihlah salah satu alternatif respon (jawaban) untuk setiap pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b>Indikator Kecepatan</b>					
1	Senantiasa dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu					
	<b>Indikator Kualitas</b>					
2	Dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dengan kualitas terbaik					
3	Senantiasa berupaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja					
	<b>Indikator Interpersonal</b>					
4	Bekerja dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab					
5	Memanfaatkan waktu luang meneliti pekerjaan yang telah selesai					
6	Memakai fasilitas kantor hanya untuk keperluan pekerjaan kantor					
7	Hanya menggunakan anggaran yang telah ditentukan dengan efisien					
8	Melaksanakan semua pekerjaan yang dibebankan sesuai peraturan					
	<b>Indikator Keterampilan berkomunikasi</b>					
9	Tidak malu bertanya jika kurang jelas tentang apa yang harus dikerjakan					
10	Kreatif, mampu menuangkan ide dan mahir berkomunikasi					
	<b>Indikator Mental untuk Sukses</b>					
11	Menghargai dan menghormati setiap saran, kritik dari atasan maupun pegawai lain					
12	Rajin masuk kerja dan jarang izin pulang karena alasan tertentu					
13	Masuk dan pulang kerja tepat waktu					
14	Loyal terhadap atasan dan instansi					
15	Dapat memenuhi target pekerjaan yang telah dibebankan					

### Variabel Pelayanan Publik

Pilihlah salah satu alternatif respon (jawaban) untuk setiap pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada pilihan jawaban.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b><i>Tangibility</i></b>					
1	Saya harus berpenampilan rapih sesuai standar layanan yang berlaku					
2	Mengambil inisiatif untuk memastikan kenyamanan lingkungan fisik kerja					
	<b><i>Reliability</i></b>					
3	Saya harus menepati janji dan komitmen yang telah disepakati					
4	Memberikan solusi terbaik bahkan melampaui harapan pelanggan					
5	Saya akan memberikan pelayanan terbaik dengan mempertimbangkan aspek resiko dan prinsip kehati-hatian					
	<b><i>Responsiveness</i></b>					
6	Proaktif dalam menggali kebutuhan pelanggan					
7	Saya akan menjelaskan bila terdapat hal-hal yang tidak dimengerti					
8	Cepat tanggap dalam memenuhi permintaan pelanggan					
	<b><i>Assurance</i></b>					
9	Berorientasi pada pencarian solusi terbaik					
10	Inovatif dalam mencari solusi terbaik					
11	Saya tidak akan menerima imbalan apapun dari pelanggan atau pihak-pihak lain yang terkait					
12	Saya akan mengembalikan barang/uang yang ditemukan kepada yang berhak					
	<b><i>Empathy</i></b>					
13	Bersikap ramah, sopan, dan professional dalam berinteraksi sesuai dengan standar layanan yang berlaku					
14	Saya akan memperlakukan pelanggan, pihak-pihak lain dengan hormat dan santun					
15	Sebaiknya saya mendengarkan keluhan orang lain dengan antusias					



Sebaran Data Penelitian Penerapan e-Procurement (X)

No Responden	Variabel															Total					
	e-Leadership					Transformasi Pola Pikir dan Pola Tindak					Jumlah dan Mutu SDM						Ketersediaan Infrastruktur				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20
1	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	63						
2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	67							
3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	64							
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57							
5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	62							
6	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	58							
7	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	65							
8	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	68							
9	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	60							
10	3	4	4	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	63							
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75							
12	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	62							
13	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	4	55							
14	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	55							
15	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	58							
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73							
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	52							
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	68							
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	61							
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	61							
21	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	66							
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	73							
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75							
24	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	63							
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	71							
26	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	65							
27	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	3	5	65							
28	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	64							
29	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	65							



Sebaran Data Penelitian Kualitas Kinerja (Y<sub>1</sub>)

No Responden	Variabel															Total					
	Kecepatan			Kualitas			Interpersonal					Keterampilan Komunikasi					Mental Untuk Sukses				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15						
1	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	65				
2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	64				
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	62					
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	58					
5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	62					
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75					
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75					
8	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65					
9	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	67					
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73					
11	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	72					
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	64					
13	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	65					
14	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	65					
15	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	63					
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75					
17	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63					
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75					
19	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	73					
20	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	73					
21	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	70					
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75					
23	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73					
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	61					
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75					
26	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	72					
27	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	64					
28	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	70					
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	63					
30	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	71					

Sebaran Data Penelitian Pelayanan Publik (Y<sub>2</sub>)

No Responden	variabel															Total
	Tangibility			Reliability			Responsiveness			Competence			Empathy			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	72
2	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	62
3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	62
4	5	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	61
5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
7	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	64
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	71
10	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	69
11	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	72
12	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	66
13	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	62
14	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	58
15	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	68
16	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	72
17	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	67
18	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	68
19	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	68
20	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	69
21	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	71
22	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
23	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	71
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	66
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
26	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	65
27	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	66
28	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	64
29	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	59
30	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	69