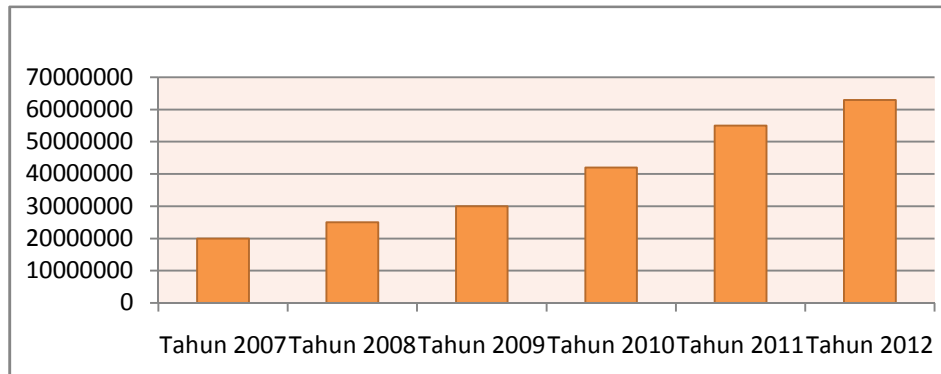


Judul : KUALITAS LAYANAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* BIDANG PENGADAAN BARANG DAN JASA DI PROVINSI RIAU

A. Latar Belakang

Perkembangan *Information and Communication Technology* (ICT) atau Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam satu dasawarsa terakhir ini berlangsung sangat dinamis. Dinamika yang pesat dan cepat ini dapat dilihat secara kualitas maupun kuantitas dalam hal pemanfaatan TIK, khususnya di Indonesia. Secara kualitas, dapat dilihat dari makin mudahnya masyarakat, baik secara individu, komunitas, maupun organisasi/lembaga untuk mengakses berbagai data dan informasi, kapan pun, dimana pun, dan apa pun (*real time*). Akses data dan informasi tidak lagi terkendala oleh ruang dan waktu. Selain itu, esensi bahwa teknologi itu diciptakan untuk memberikan banyak kemudahan bagi kehidupan manusia makin terasa seiring dengan perkembangan TIK tersebut. Perkembangan TIK dalam berbagai bentuknya membuat segala sesuatunya menjadi lebih sederhana (*simplier*) dan mudah (*easier*). Sedangkan secara kuantitas, dinamika perkembangan TIK indikasinya tampak dari makin meningkatnya pengguna internet. Data yang dirilis oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia pada 2012 mencapai 63 juta orang atau penetrasinya 24,23 persen dari populasi Indonesia. Jika dilihat fluktuasinya, sejak tahun 2007 sampai dengan 2012 tingkat penetrasi internet di Indonesia terus mengalami pertumbuhan.

Tabel 1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2007-2012



Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2013

Trend dari tahun ke tahun tidak pernah mengalami penurunan secara kuantitas. Bahkan periode tahun 2010 sampai dengan 2012 terjadi peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini bisa jadi merupakan imbas dari penerapan AFTA yang berdampak pada masuknya berbagai macam *sophisticated gadgets* yang membutuhkan jaringan internet untuk mengoperasikannya. Sehingga penyediaan jaringan internet yang berkualitas seolah menjadi tuntutan serta kebutuhan sosial masyarakat yang harus dipenuhi oleh Pemerintah.

Beneficiaries dari perkembangan TIK di Indonesia tidak hanya dari masyarakat ataupun dunia usaha. Pemerintah, selaku penyedia dan penanggungjawab TIK, juga termasuk dalam kelompok *beneficiaries* (kelompok pengambil/penerima manfaat dari kebijakan/program/kegiatan). Pemerintah, melalui kebijakan *electronic government* (e-Government) memanfaatkan TIK sebagai sarana peningkatan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas yang muara akhirnya adalah perwujudan *Good Governance*. e-Government sebagai sebuah kebijakan, disahkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Pengembangan e-Government. Kebijakan tersebut mewajibkan seluruh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah untuk membuat satu website dengan memakai domain go.id. Pemanfaatan dan pengelolaan website tersebut diarahkan untuk tiga tingkatan kegiatan; *publish, interact, dan transact*.

Di Provinsi Riau, website pemerintah provinsi (www.riau.go.id) dan pemerintah Kota Pekanbaru (www.pekanbaru.go.id) masih pada tingkat *publish*, dimana pengelola website hanya melakukan *sharing* data dan informasi kepada masyarakat tanpa ada proses komunikasi dua arah. *Sharing* data dan informasi lebih banyak tentang berita/kegiatan pemerintahan serta *sharing* dokumen-dokumen kedinasan seperti Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), peraturan perundang-undangan, data statistik, dan sebagainya. Belum terbangun tingkat pemanfaatan pada tahap *interact*. Idealnya, tingkatan *interact* ini tampak dengan adanya *link customer service* yang ada di halaman muka website (*home*). Seringkali *link customer service* ini dalam bentuk aplikasi Yahoo Messenger. Media komunikasi yang dibangun masih sangat berbelit-belit dan kurang memudahkan pengguna layanan untuk menghubungi *customer service* pemerintah daerah. Berbelit-belit karena pengguna layanan harus memasukkan nama dan email dalam link “Hubungi Kami”. Kurang memberi kemudahan karena pengguna harus memasukkan kode *captcha* setelah menuliskan pesan untuk dikirim ke pengelola website.

Kondisi yang kontraproduktif muncul jika melihat pada tingkatan *transact*. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Yohana, dkk (2013) tentang pemanfaatan dan pengelolaan website pemerintah di Riau, khususnya di kota Pekanbaru. Tingkatan *interact* memang belum terbangun, tapi tingkatan *transact* yang menjadi tahapan tersulit dalam penyelenggaraan e-Government justru telah dijalankan. Hal ini terwujud dari adanya link LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik). Adanya link LPSE ini merupakan bentuk e-Procurement¹ yang merupakan bagian dari implementasi e-Government. Di berbagai

¹World Bank (2003) menyebut sebagai *Electronic Government Procurement (e-GP)* yang terdiri dari tingkat pertama bahwa e-GP adalah penggunaan TIK khususnya internet oleh pemerintahan dalam melaksanakan hubungan pengadaan dengan para pemasok untuk memperoleh barang, karya, dan layanan konsultasi yang dibutuhkan oleh sektor publik. Tingkat kedua dan ketiga membuat perbedaan tipis antara *e-tendering* dengan *e-purchasing*.

daerah, penyelenggaraan e-Procurement sesungguhnya menjadi tahapan yang tersulit dalam implementasi e-Government.

Melihat fakta dan fenomena yang terjadi di Riau tersebut, mengundang pertanyaan tentang penyelenggaraan e-Government oleh Pemerintah Daerah Riau; apakah sekedar mengikuti *trend* yang berkembang ataukah memang telah menjadi kebutuhan mendesak dalam rangka mewujudkan *Good Governance*. Indrajit (2005) menyebutkan bahwa tidak sedikit inisiatif e-government berakhir dengan kegagalan karena keputusan untuk implementasi e-Government hanya sekedar latah semata. Jika merujuk pada tata urutan pemanfaatannya, di Provinsi Riau sesungguhnya terjadi kontraproduktif penyelenggaraan e-Government. Tujuan pemanfaatan e-Government untuk peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi sulit untuk dievaluasi atau dinilai secara komprehensif dan integratif. Sehingga kualitas layanan e-Government di Riau hanya bisa dilihat secara parsial per tingkatan pemanfaatannya. Dalam konteks e-Government di Riau, tingkatan *transact* –lah yang justru memiliki *acceptance* dan *suitability* tinggi untuk dievaluasi dari perspektif kualitas layanan.

Laman LPSE Provinsi Riau (www.lpse.riau.go.id) merupakan wujud nyata implementasi e-Government di Riau bidang pengadaan barang dan jasa. Pengadaan barang jasa di instansi pemerintah selama ini berjalan dalam *mainstream* yang seolah mewajibkan adanya pertemuan fisik dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses pengadaan barang dan jasa tersebut. Sehingga sifat layanan adalah layanan *offline* yang terbatas pada ruang, waktu, serta biaya. Layanan *offline* dalam pengadaan barang dan jasa inilah yang tanpa disadari makin mendukung *moral hazard* para *stakeholders* atas penyelenggaraan pengadaan barang dan jasa. Sehingga wajar jika dalam perjalanannya banyak ditemukan kasus penyelewengan dan kebocoran anggaran dalam proyek pengadaan barang dan jasa.

Sejalan dengan penyelenggaraan e-Government, turut membawa tuntutan perubahan dalam proses pengadaan barang dan jasa. Yang semula mewajibkan pertemuan dan kontak langsung, sekarang diubah menjadi sistem *online* dan *real time*. *Stakeholders* baik dari pemerintah selaku pihak pemberi proyek maupun perusahaan selaku penerima proyek pengadaan tidak lagi harus bertemu secara fisik. Proses *online* ini sejatinya mampu memberikan penghematan dari segi waktu dan biaya dari kedua belah pihak. Dalam jangka panjang, masing-masing pihak juga mampu memperoleh dampak (*benefit*) yang positif. Pemerintah mampu mewujudkan *Good Governance*, perusahaan/dunia bisnis dapat meraih *Good Corporate Governance (GCG)*², dan masyarakat dapat memberikan apresiasi yang positif terhadap berjalannya proses tersebut, misalnya dalam bentuk meningkatnya indeks kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pemerintah beserta layanan-layanan publiknya, khususnya layanan *online*. Besarnya *benefit* dan *multiplier effect* yang dapat diperoleh dari penyelenggaraan LPSE sebagai bagian dari e-Government ini menuntut penyelenggara layanan online LPSE Riau untuk mengoptimalkan kualitas layanannya. Optimalisasi kualitas layanan LPSE dapat dilakukan dengan terlebih dahulu mengetahui kondisi eksisting atas dimensi atau variabel kualitas layanan *online* itu sendiri. Sehingga riset atau kajian tentang kualitas layanan LPSE Riau menjadi penting untuk dilakukan. Kajian mengenai kualitas layanan e-Government ini dirasa makin urgen “ketika posisi tawar warga semakin kuat dan kebutuhan untuk melakukan survei pengguna menjadi semakin besar pula” (Dwiyanto, 2006). Sehingga melalui kajian tersebut dapat diketahui variable-variabel apa saja yang belum memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan/pengguna layanan *online* LPSE Riau.

² The Australian Stock Exchange (ASX) mendefinisikan “*the system by which companies are directed and managed. It influences how the objectives of the company set and achieved, how risk is monitored and assessed, and how performance is optimized*” (Sutojo & Aldridge, 2005)

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme penyelenggaraan layanan *electronic government* bidang pengadaan barang dan jasa di Provinsi Riau ?
2. Bagaimana kualitas layanan *electronic government* bidang pengadaan barang dan jasa di Provinsi Riau?

E. Tujuan

Dari rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Mendeskripsikan mekanisme penyelenggaraan layanan *electronic government* bidang pengadaan barang dan jasa di Provinsi Riau.
2. Menganalisis kualitas layanan *electronic government* bidang pengadaan barang dan jasa di Provinsi Riau.

F. Luaran Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan luaran, antara lain :

1. Menghasilkan beberapa artikel ilmiah yang siap untuk dipublikasikan baik jurnal lokal maupun jurnal nasional
2. Memfasilitasi mahasiswa strata satu (S1) dalam menyelesaikan tugas akhir

G. Kajian Pustaka

1. *Electronic Government*

World Bank mendefinisikan *electronic government* (e-Government) sebagai “*the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*”. Maksudnya, e-Government merupakan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Networks/WAN*, internet, dan *mobile*

computing) oleh agen-agen pemerintah yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan warga negara, dunia bisnis dan instansi pemerintah lainnya. Dalam perkembangannya, tiap-tiap negara di dunia memiliki definisi sendiri tentang e-Government. Misalnya negara Inggris mengistilahkan e-Government sebagai *Electronic Service Delivery* (ESD). Konsep ESD inilah yang kemudian menjadi cikal bakal e-Government di Indonesia.

Menurut Indrajit (2002:5), terdapat tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi e-Government di berbagai negara, yaitu :

- a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); dimana
- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan
- c. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Sementara di Indonesia sendiri pengertian e-Government sebagaimana yang diatur dalam definisi formal dari pemerintah Republik Indonesia, melalui Departemen Komunikasi dan Informasi adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni go.id. Sehingga berdasarkan definisi formal ini, walaupun ada website yang secara *real* dikelola oleh pemerintah dan digunakan untuk pelayanan publik namun apabila tidak ber-domain go.id maka tidak masuk klasifikasi e-Government.

Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, pengembangan e-Government merupakan merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi dalam e-Government diarahkan pada dua aktivitas pokok yang saling berkaitan, yaitu :

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Dalam Inpres Nomor 3 tahun 2003 juga disebutkan bahwa dalam melakukan penerapan dan pelaksanaan e-Government terdapat beberapa tingkat pentahapan, yaitu (1) tahappersiapan yang meliputi tahapan pembuatan situs we pemerintah ditiap lembaga, pendidikan dan pelatihan SDM, dan sosialisasi kepada masyarakat; (2) tahap pematangan berupa pembuatan situs informasi layanan publik interaktif dan pembuatan hubungan dengan situs informasi lembaga lainnya (*hyperlink*); (3) tahappemantapan, berupa penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik dan penyatuan penggunaan aplikasi dan data dengan lembaga lain (*interoperabilitas*); dan (4) tahap pemanfaatan, antara lain pembuatan berbagai aplikasi untuk pelayanan G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Bussines*) dan G2C (*Government to Community*) yang terintegrasi, pengembangan proses layanan e-Government yang efektif dan efisien, serta penyempurnaan menuju kualitas layanan terbaik (*best practice*). Dalam pelaksanaannya, e-Government menghasilkan tingkatan layanan yang terdiri dari *publish*, *interact*, dan *transact*.

Dikaitkan dengan aspek pelayanan publik, pelaksanaan e-Government di Indonesia telah membawa suatu pergeseran paradigma dari birokratis menjadi paradigma e-Government. Sehingga setidaknya terdapat empat manfaat positif yang muncul dari pergeseran paradigma dari birokratis menjadi e-Government ini:

1. Pelayanan (*service*) yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor.

Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.

2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya yang secara langsung dapat meningkatkan *bargaining power* masyarakat sebagai warga Negara/*citizen*.
4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien.

2. Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)

LPSE adalah unit kerja yang dibentuk di seluruh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi Lainnya (K/L/D/I) untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik serta memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik. ULP/Pejabat Pengadaan pada Kementerian/Lembaga/Perguruan Tinggi/BUMN yang tidak membentuk LPSE dapat menggunakan fasilitas LPSE yang terdekat dengan tempat kedudukannya untuk melaksanakan pengadaan secara elektronik. Selain memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik LPSE juga melayani registrasi penyedia barang dan jasa yang berdomisili di wilayah kerja LPSE yang bersangkutan.

Pengadaan barang/jasa secara elektronik akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat, memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan, mendukung proses monitoring dan audit dan

memenuhi kebutuhan akses informasi yang real time guna mewujudkan clean and good government dalam pengadaan barang/jasa pemerintah.

Layanan yang tersedia dalam Sistem Pengadaan Secara Elektronik saat ini adalah e-tendering yang ketentuan teknis operasionalnya diatur dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 1 Tahun 2011 tentang Tata Cara e-Tendering. Selain itu LKPP juga menyediakan fasilitas Katalog Elektronik (e-Catalogue) yang merupakan sistem informasi elektronik yang memuat daftar, jenis, spesifikasi teknis dan harga barang tertentu dari berbagai penyedia barang/jasa pemerintah, proses audit secara online (e-Audit), dan tata cara pembelian barang/jasa melalui katalog elektronik (e-Purchasing).

Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) itu sendiri merupakan aplikasi e-procurement yang dikembangkan oleh Direktorat e-Procurement LKPP untuk digunakan oleh LPSE di seluruh K/L/D/I. Aplikasi ini dikembangkan dengan semangat efisiensi nasional sehingga tidak memerlukan biaya lisensi, baik lisensi SPSE itu sendiri maupun perangkat lunak pendukungnya.

3. Pengguna Layanan

Dalam konteks penyelenggaraan e-Government yang juga merupakan bagian dari suatu sistem informasi organisasi publik, istilah pengguna layanan lebih sering disebut dengan istilah “pemakai” yang selanjutnya mengalami pergeseran makna ke arah ‘*end-user computing* (EUC)’. EUC merupakan “pengembangan seluruh atau sebagian sistem berbasis komputer oleh para pemakai” (McLeod, 1996:18). Terdapat beberapa golongan dalam EUC yang digolongkan berdasarkan tingkat kemampuan pemakaian komputer dari para EUC itu sendiri (McLeod, 1996:37-38) ; (a) pemakai akhir tingkat menu (*Menu-Level End Users*). Kelompok ini tidak mampu menciptakan perangkat lunak mereka sendiri, tetapi dapat berkomunikasi dengan perangkat lunak jadi (*prewritten software*) dengan

menggunakan menu-menu seperti yang ditampilkan oleh perangkat lunak berbasis Windows dan Mac. (b) Pemakai akhir tingkat perintah (*Command-Level End Users*) yang memiliki kemampuan menggunakan perangkat lunak jadi yang lebih dari sekedar memilih menu, (c) pemakai akhir tingkat program (*End Users Programmers*) yang menggunakan bahasa-bahasa pemrograman seperti HTML, Visual Basic, atau JavaScript, dan dapat mengembangkan program-program yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka sendiri., serta (d) Personil Pendukung Fungsional (*Functional Support Personnel*).

Seiring dengan adanya pergeseran paradigma dalam ilmu administrasi, membawa banyak perubahan yang mendasar tentang siapa sebenarnya yang disebut sebagai pengguna layanan. Sebagaimana yang telah diketahui bahwa paradigma *Old Public Administration* lebih menganggap penerima layanan sebagai *client* atau pemilih. Paradigma *New Public Management* menyebutnya sebagai pelanggan/*costumer*, sedangkan paradigma *New Public Service* memaknainya sebagai warga negara/*citizen*. Agus Dwiyanto (2006) mengatakan bahwa karakter pengguna layanan bersifat kompleks dan multidimensional. Segi yang kompleks ini disebabkan karena “sering tidak ada hubungan langsung antara orang yang membiayai pelayanan (para pembayar pajak) dengan orang yang memperoleh layanan publik yang disediakan oleh pemerintah”.

Meskipun masih terdapat perdebatan tentang siapa sebenarnya yang disebut sebagai pengguna layanan, akan tetapi sejalan dengan perkembangan studi ilmu administrasi itu sendiri, maka dalam penelitian ini yang disebut sebagai pengguna layanan publik lebih mengikuti pendapat dalam paradigma *New Public Service* yang memandang warga negara (*citizen*) sebagai pengguna layanan. Pandangan bahwa *citizen* sebagai pengguna layanan ini memiliki perbedaan yang signifikan dengan pandangan *costumer* sebagai pengguna layanan. Ketika pelanggan diposisikan sebagai *costumer*, pelanggan akan memilih berbagai macam produk pelayanan yang ditawarkan. Sementara dengan menduduki posisi

sebagai *citizen*, warga negara akan dapat memutuskan kepentingannya untuk kemudian pemerintahlah yang melaksanakan keputusan tersebut.

Dikaji dalam konsep EUC, karakteristik pengguna layanan dalam penelitian ini lebih mengarah pada EUC pada tingkat menu (*Menu-Level End Users*), sebab karakteristik pemakai layanan e-Government, khususnya pengguna layanan LPSE masih pada tingkat menu. Dimana para pemakai baru sebatas sebagai pengguna, bukan pembuat. Sehingga pihak pemakai hanya tinggal mempelajari tata kerja perangkat lunak yang sudah jadi (*prewritten software*) tersebut.

Meskipun yang tergolong sebagai pengguna layanan dalam layanan LPSE adalah berbentuk organisasi/kelompok, bukan berarti aspek kualitas layanan menjadi hal yang dikesampingkan. Sebab jika dikembalikan pada posisi pengguna layanan yang ditempatkan pada posisi sebagai *citizen*, memposisikan penyelenggaraan pelayanan publik dalam LPSE itu sendiri bergerak ke arah yang lebih memusatkan perhatian kepada pengguna layanan. Tuntutan yang kemudian muncul adalah diciptakannya suatu pelayanan publik yang berkualitas, baik dari segi infrastruktur, sumber daya manusia, maupun *output* yang dihasilkan dalam proses e-procurement tersebut.

4. Kualitas Layanan *Online*(e-SERVQUAL)

Sinambela (2006:5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Dalam konsep *Total Quality Management*, pelayanan merupakan suatu aktivitas yang menghasilkan *output* berupa jasa. Sehingga pelayanan yang dihasilkan dalam pelaksanaan e-Government juga merupakan suatu bentuk layanan publik dalam bentuk jasa. Jasa itu sendiri merupakan

“setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak” (Kotler, dalam Tjiptono (2002:6).

Dalam ISO 8402 (*Quality Vocabulary*), kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan (Gaspersz, 2005: 5). Kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau konformasi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirements*). Disamping itu kualitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus-menerus yang dikenal dengan istilah Q-MATCH (*Quality = Meets Agreed Terms and Changes*).

Pada akhirnya Gaspersz menyimpulkan bahwa “kualitas selalu berfokus pada pelanggan (*customer focused quality*). Dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Suatu produk yang baru dihasilkan dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar.”

Dalam konteks kualitas jasa, terdapat berbagai macam model kualitas jasa, yaitu *Total Perceived Quality Model*, *Synthesized Model of Perceived Service Quality*, *Gummesson 4Q of Offering Quality*, dan Model SERVQUAL (*Service Quality*). Dari keempat model kualitas jasa tersebut, model SERVQUAL merupakan salah satu model kualitas jasa yang paling populer dan banyak menjadi acuan dalam berbagai penelitian.

Model SERVQUAL lebih mengarah pada bagaimana memaknai konsep kualitas jasa yang sifatnya *offline* (ada di dunia nyata, bukan dunia maya). Padahal layanan jasa

yang ada dalam pelaksanaan e-Government merupakan suatu bentuk layanan jasa yang sifatnya *online*. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan menggunakan pengembangan terbaru dari model SERVQUAL, yaitu suatu konsep yang disebut sebagai e-SERVQUAL yang merupakan suatu model kualitas jasa *online*.

e-Government merupakan suatu aktivitas jasa yang melibatkan banyak kemajuan teknologi informasi khususnya internet. Sehingga hampir segala sesuatunya bersifat *online*. Oleh karena itu, penilaian berkualitas tidaknya jasa yang dihasilkan dalam e-Government akan memiliki perbedaan yang signifikan dengan penilaian tentang kualitas pada jasa yang umum berlaku (jasa *offline*).

Dimensi kualitas jasa *online* yang dianggap paling komprehensif dan integratif adalah model e-SERVQUAL yang merupakan pengembangan dari model SERVQUAL. Model e-SERVQUAL diperkenalkan pertama kali oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry pada tahun 2002. Dalam e-SERVQUAL ini terdapat tujuh dimensi kualitas jasa yang diberikan, yaitu (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005:173) :

- a. Efisiensi, yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
- b. Reliabilitas, berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs yang bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
- c. *Fulfillment*, mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- d. Privasi, berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya.

- e. Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan kemampuan pengecer *online* untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk, dan menyediakan garansi *online*.
- f. Kompensasi, meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman dan biaya penanganan produk.
- g. Kontak (*contact*), mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara *online* atau melalui telepon (dan bukan berkomunikasi dengan mesin).

Ketujuh dimensi kualitas layanan online (e-SERVQUAL) diatas yang akan menjadi pisau analisis dalam penelitian ini. e-SERVQUAL dipilih karena dimensi/variable yang ada didalamnya dipandang mampu menjawab dan menemukenali tentang kualitas layanan e-Government dalam pengadaan barang dan jasa. Tentunya peneliti tidak serta merta *take it for granted* terhadap konsep e-SERVQUAL tersebut. Terhadap dimensi-dimensi dalam e-SERVQUAL akan dioperasionalisasikan kembali dalam konteks permasalahan penelitian, dalam artian harus dijelaskan dan dilakukan redefinisi terhadap masing-masing dimensi/varibel sehingga tidak lagi menjadi dimensi kualitas layanan yang tekstual, tapi kontekstual.

H. Metode Penelitian

1. Desain dan Lokasi Penelitian

Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan, menggambarkan, memaparkan, menuturkan dan menganalisa secara rinci dan mendalam tentang kualitas layanan e-Government di Provinsi Riau dengan mengambil studi kasus layanan LPSE Riau. Peneliti dituntut untuk mampu menggali sebanyak-banyaknya

informasi yang relevan dengan topik penelitian sehingga dapat ditarik kesimpulan yang faktual serta kontekstual dalam lingkup kajian penelitian ini. Data yang dihasilkan berupa data deskriptif yang berasal dari subyek yang diteliti (*emic*) yang mendeskripsikan tentang bagaimana ekspektasi serta interpretasi sekaligus apresiasi pengguna layanan e-Government. Ekspektasi merujuk pada harapan pengguna layanan sebelum dia menerima layanan dari *service provider*. Interpretasi dan apresiasi menekankan pada bagaimana pengguna layanan menilai keseluruhan layanan yang telah mereka peroleh. *Emic* selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan oleh peneliti (*etic*) dalam bentuk penulisan laporan. Analisis dan interpretasi oleh peneliti (*etic*) harus tetap mengacu pada kerangka teoretis yang ditetapkan sebagai pisau analisis.

Penetapan Provinsi Riau sebagai lokasi penelitian berangkat dari kriteria penetapan lokasi berdasarkan kemampuan lokasi tersebut untuk menyelenggarakan tiga tipe hubungan dalam e-Government (G2G, G2B, dan G2C). dalam bidang pengadaan barang dan jasa lebih ditekankan pada bagaimana pola hubungan G2B dan G2C karena muaranya adalah akuntabilitas dan transparansi. Berdasarkan hal tersebut, Provinsi Riau dinilai layak dan representative untuk dijadikan sebagai lokasi penelitian. Provinsi Riau dengan ibukota provinsi di Pekanbaru merupakan salahsatu kota metropolitan dengan tingkat perkembangan masyarakatnya yang sangat dinamis serta heterogenitas masyarakatnya cukup tinggi. Dinamika dan heterogenitas tinggi secara tidak langsung memiliki pengaruh terhadap *life style* masyarakat. Pemanfaatan ICT khususnya internet menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari konsep “*life style* masyarakat perkotaan” tersebut dan hal ini menjadi proyeksi awal tentang hubungan G2C. Selain itu, terdapat banyak perusahaan besar baik local, nasional maupun internasional di Provinsi Riau. Sehingga tipe hubungan G2B memiliki peluang yang sangat besar untuk dijalankan dalam konteks penyelenggaraan layanan public secara elektronik khususnya dalam bidang pengadaan barang dan jasa yang

menuntut adanya hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan dunia usaha/bisnis (G2B).

2. Sumber Data dan Penentuan Subyek Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari informan melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam (*indepth interview*). Wawancara dilakukan terhadap informan yang mewakili kelompok pengguna atau penerima layanan e-Government serta informan dari kelompok penyedia layanan e-Government (*service provider*). Penetapan informan dari kelompok *service provider* dilakukan dengan teknik *purposive*, yaitu pemilihan informan yang representative dan relevan dengan tujuan penelitian. Sedangkan pemilihan informan dari kelompok pengguna atau penerima layanan dilakukan dengan mengikuti teknik bola salju (*snowball*) yang bergantung pada koneksi atau jejaring (*networking*) peneliti. Sehingga peneliti tidak bisa menetapkan terlebih dahulu tentang siapa-siapa saja yang akan menjadi informan penelitian. Peneliti memiliki *starting point* dari informasi yang diperoleh dari penyelenggara LPSE. Dari situ, peneliti dapat mengetahui pengguna layanan LPSE yang mana yang dipandang bisa ditempatkan sebagai *key informan*. Setelah mewawancarai *key informan*, peneliti harus bisa menggali dan membangun *networking* baru dengan memanfaatkan informasi dari *key informan* tadi untuk menjaring informan baru dari kelompok pengguna layanan. Ketika dijumpai situasi dimana informan yang direkomendasikan oleh *key informan* tidak bisa dihubungi atau tidak *acceptable* dengan proses penelitian, maka peneliti kembali ke langkah awal (kembali ke *starting point* di LPSE dan/atau kembali ke *key informan* dari kelompok pengguna layanan). Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi berupa literatur-literatur baik dari buku, media masa (cetak ataupun elektronik) ataupun jurnal-jurnal ilmiah yang relevan dengan tujuan penelitian.

3. Instrumen Penelitian dan Analisis Data.

Sebagaimana sifat penelitian kualitatif yang lebih mengedepankan proses penelitian, maka instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Dengan demikian, peneliti selama jalannya penelitian akan selalu berusaha menggali informasi sebanyak-banyaknya dengan cara mengembangkan pertanyaan-pertanyaan ke arah yang lebih terfokus dengan tujuan penelitian.

Selanjutnya di dalam analisa data akan digunakan pendekatan *dialogical interpretation*, yaitu suatu dialog antara pemahaman emic dengan pemahaman etic untuk memahami gejala yang ditemui di lapangan. Dari dialog itu akan dihasilkan *negotiate meaning* untuk kemudian dituangkan dalam bentuk laporan. Teknik analisis data menggunakan teknik analisa mengalir (*flow model of analysis*).

I. Jadwal Penelitian

Tabel.1
Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No.	Jadwal Penelitian	Bulan							
1.	Persiapan : • Penyusunan proposal • Pengusulan proposal	X							
2.	Studi pendahuluan : • Observasi lapangan		X						
3.	Penelitian lapangan : • Pengumpulan data			X					
4.	Pengolahan data : • Analisa data • Penarikan kesimpulan				X	X	X	X	X
5.	Penyusunan laporan : • Laporan sementara • Seminar • Laporan akhir								X

- Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi Kepulauan Riau dan Selat Melaka.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Sumatera Barat dan Sumatera Utara.

Provinsi Riau terdiri dari 10 Kabupaten dan 2 Kota. Kesepuluh Kabupaten tersebut adalah Kabupaten Kuantan Singingi, Indragiri Hulu, Indragiri Hilir, Pelalawan, Siak, Kampar, Rokan Hulu, Bengkalis, Rokan Hilir dan Kepulauan Meranti. Dua Kota adalah Kota Pekanbaru dan Dumai. Luas wilayah kabupaten/kota dan persentase terhadap total luas Provinsi Riau serta letak masing-masingnya ditunjukkan tabel di bawah ini.

Tabel

Luas Wilayah Kabupaten/Kota di Provinsi Riau

No	Kabupaten/Kota	Ibukota	Luas (Ha)	Persentase Luas (%)
1	Kuantan Singingi	Teluk Kuantan	520.216	5,84
2	Indragiri Hulu	Rengat	767.627	8,61
3	Indragiri Hilir	Tembilahan	1.379.837	15,48
4	Pelalawan	Pangkalan Kerinci	1.240.414	13,91
5	Siak	Siak Sri Indrapura	823.357	9,24
6	Kampar	Bangkinang	1.092.820	12,26
7	Rokan Hulu	Pasir Pengaraian	722.978	8,11
8	Bengkalis	Bengkalis	843.720	9,46
9	Rokan Hilir	Bagan Siapi-API	896.143	10,05
10	Kepulauan Meranti	Selat Panjang	360.703	4,05
11	Pekanbaru	Pekanbaru	63.301	0,71
12	Dumai	Dumai	203.900	2,29
Provinsi Riau		Pekanbaru	8.915.016	100,00

Sumber: BPS Provinsi Riau (*Riau Dalam Angka*, 2012)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kabupaten yang memiliki luas wilayah terbesar adalah kabupaten Indragiri Hilir dengan persentase 15,48% dari luas wilayah total Provinsi Pekanbaru. Kemudian diikuti oleh Kabupaten Pelalawan sebesar 13,91% dan kabupaten Kampar dengan persentase wilayah 12,26% dari total wilayah Provinsi

Riau. Ibukota Provinsi Riau justru memiliki luas wilayah yang terkecil, yaitu hanya sebesar 0,71% atau setara dengan 63.301 hektar.

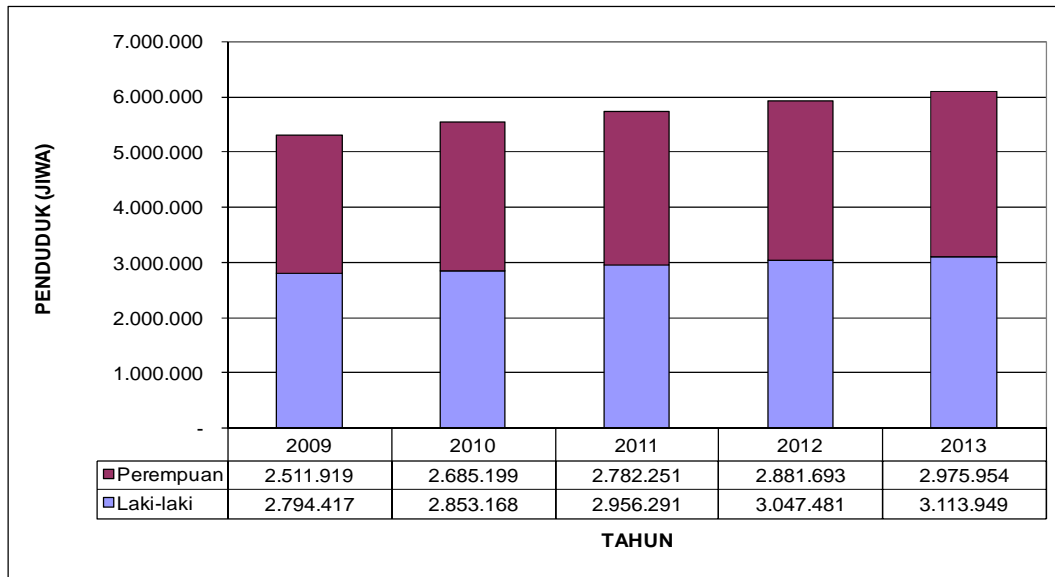
1. Aspek Demografi

Jumlah penduduk Provinsi Riau berdasarkan Sensus Penduduk tahun 2000 berjumlah 3.755.485 jiwa yang terdiri dari 1.9821.086 laki-laki dan 1.821.086 perempuan dengan jumlah rumah tangga sebanyak 1.162.289 rumah tangga dan rata-rata penduduk per rumah tangga sebanyak 4,09 jiwa. Hasil sensus Penduduk tahun 2010, jumlah penduduk Provinsi Riau sebanyak 5.538.367 jiwa yang terdiri dari 2.853.168 laki-laki dan 2.685.199 perempuan dengan jumlah rumah tangga sebanyak 1.367.034 rumah tangga dan rata-rata penduduk per rumah tangga sebanyak 4 jiwa. Selama periode 2000 – 2010, rata-rata pertumbuhan penduduk Provinsi Riau meningkat sebesar 3,96% per tahun. Pada periode yang sama, rata-rata pertumbuhan penduduk laki-laki dan perempuan meningkat sama besar yaitu sebesar 3,96% per tahun dan jumlah rumah tangga meningkat sebesar 1,64% per tahun.

Laju pertumbuhan penduduk Provinsi Riau termasuk pada kategori tertinggi di Indonesia. Meskipun Provinsi Riau berhasil dalam pelaksanaan program Keluarga Berencana (KB) yang ditunjukkan dengan rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga sebanyak 4 jiwa, tetapi laju pertumbuhan penduduk tetap tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi tertinggi dalam pertumbuhan penduduk di Provinsi Riau dikarenakan tingginya migrasi dari luar provinsi yang datang dengan berbagai alasan dan tujuan, antara lain migrasi karena bencana alam yang berasal dari Aceh dan Sumatera Barat dan mencari pekerjaan. Oleh karena itu, upaya pengendalian jumlah penduduk migrasi perlu menjadi prioritas dalam perencanaan pembangunan ke depan.

Gambar

Jumlah Penduduk Tahun 2009 – 2013

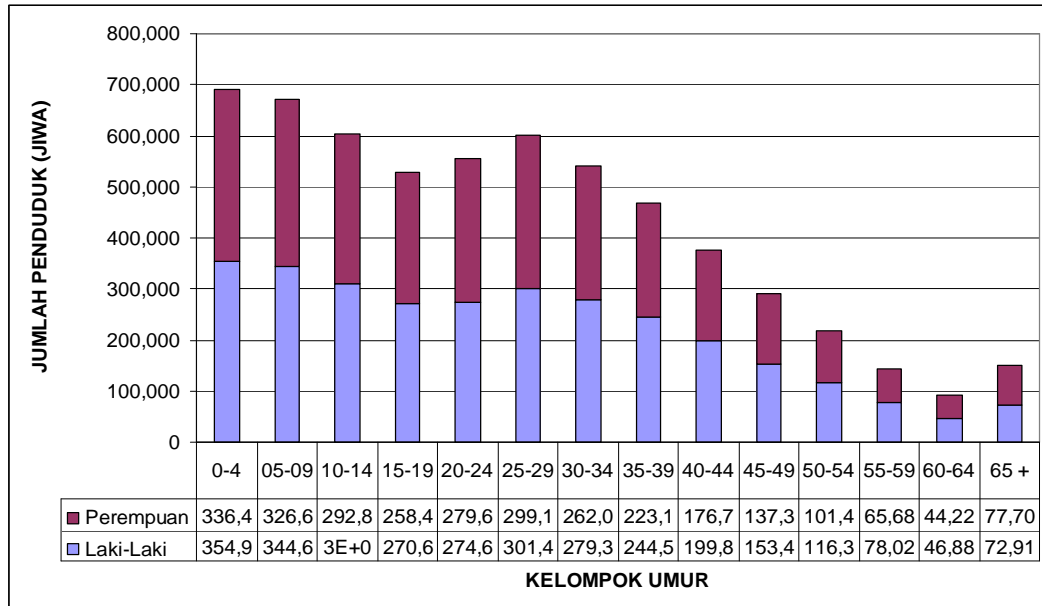


Sumber : BPS Provinsi Riau (Riau Dalam Angka, 2013)

Jumlah penduduk Provinsi Riau menurut kelompok umur dan jenis kelamin tahun 2013 ditunjukkan pada Gambar 2.13 yang memperlihatkan bahwa semakin tinggi kelompok umur semakin kecil jumlah penduduknya. Rasio jumlah penduduk menurut kelompok umur antara penduduk laki-laki dengan perempuan relatif sama. Jumlah penduduk dengan kelompok umur terbesar ada pada kelompok umur 0 – 4 tahun yaitu sebesar 11,66% dari total penduduk Provinsi Riau tahun 2012, diikuti kelompok umur 05 – 09 tahun (11,32%), kelompok umur 10 – 14 tahun (10,16%) dan kelompok umur 25 – 29 tahun (10,13%). Bila kelompok umur ini dikelompokkan lagi menjadi kelompok umur tidak produktif (0 – 14 tahun dan 55 – 65+) dan produktif (15 – 54 tahun) memperlihatkan bahwa rasionya 39,65% tergolong umur tidak produktif dan 60,35% tergolong umur produktif. Rasio antara jumlah penduduk produktif dan jumlah penduduk tidak produktif di Provinsi Riau relatif ideal

Gambar

Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Tahun 2013

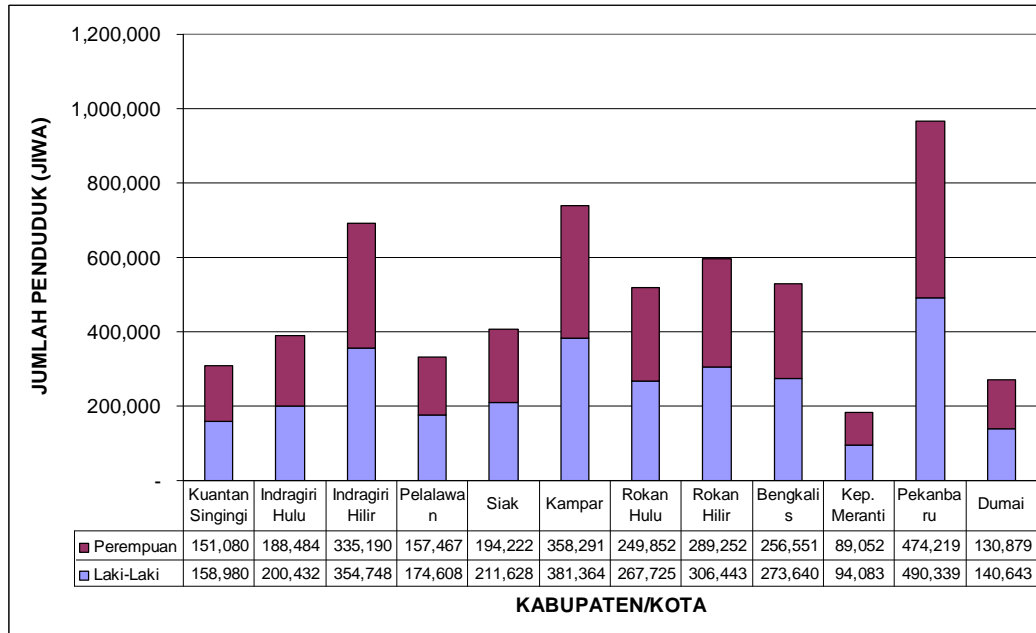


Sumber : BPS Provinsi Riau (*Riau Dalam Angka*, 2013)

Penyebaran penduduk Provinsi Riau menurut kabupaten/kota ditunjukkan pada Gambar 2.15. Kota Pekanbaru yang merupakan Ibukota Provinsi Riau mempunyai penduduk terbesar di Provinsi Riau yaitu sebanyak 964.558 jiwa atau 16,27% dari total penduduk Provinsi Riau. Kelompok kabupaten/kota lainnya yang mempunyai penduduk yang cukup tinggi adalah Kabupaten Kampar yaitu sebanyak (12,47%), Indragiri Hilir (11,64%), dan Rokan Hilir (10,05%). Kelompok Kabupaten yang mempunyai penduduk sedikit adalah Kabupaten Kepulauan Meranti (3,09%) diikuti Kota Dumai (4,58%), Kabupaten Kuantan Singingi (5,23%) dan Pelalawan (5,60%). Selama periode 2000 – 2010, rata-rata pertumbuhan penduduk terbesar dan lebih tinggi dari rata-rata pertumbuhan penduduk Provinsi Riau adalah Kabupaten Pelalawan (7,03%) diikuti Rokan Hulu (5,98%), Siak (4,67%), dan Kampar (4,41%).

Gambar

Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2013



Sumber : BPS Provinsi Riau (Riau Dalam Angka, 2013)

Laju pertumbuhan penduduk terbesar didorong oleh faktor migrasi, sedangkan pertambahan dari faktor kelahiran relatif kecil (sekitar 1,5% per tahun). Laju pertumbuhan penduduk tersebut memberikan konsekuensi dan relevansi terhadap berbagai aspek sosial budaya, ekonomi, dan politik yang memberikan dampak positif dan negatif bagi daerah. Dampak positif dari pertambahan penduduk yang tinggi adalah berupa pertambahan angkatan kerja, memperluas potensi pasar, berkembangnya upaya potensi sumberdaya yang ada di daerah, menarik investasi baru, dan berkembangnya suatu wilayah/kawasan sehingga terjadinya pemekaran wilayah. Sedangkan dampak negatifnya adalah semakin meningkatnya penduduk miskin, meningkatnya jumlah pengangguran, terjadinya degradasi lingkungan hidup dan berbagai permasalahan sosial, budaya, ekonomi, dan politik lainnya.

2. Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Riau

Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) adalah salah satu indikator makro yang menunjukkan kondisi ekonomi regional setiap tahun. PDRB pendekatan produksi menunjukkan jumlah nilai barang dan jasa yang dihasilkan oleh berbagai unit produksi di Provinsi Riau dalam satu tahun. Unit produksi tersebut dikelompokkan kedalam 9 sektor yaitu (1) Pertanian, peternakan, perkebunan, kehutanan dan perikanan, (2) Pertambangan dan penggalan, (3) Industri pengolahan, (4) Listrik, gas dan air, (5) Bangunan, (6) Perdagangan, hotel dan restoran, (7) Angkutan dan komunikasi, (8) Keuangan, sewa bangunan, dan jasa perusahaan, dan (9) Jasa-jasa.

PDRB atas dasar harga konstan (riil) menunjukkan laju pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan atau setiap sektor dari tahun ke tahun. Perkembangan PDRB atas dasar harga konstan tanpa migas tahun 2009 – 2013 di Provinsi Riau ditunjukkan pada Tabel di bawah ini.

Tabel

Nilai dan Kontribusi Sektor Dalam PDRB Atas dasar Konstan Tanpa Migas Tahun 2009 – 2013

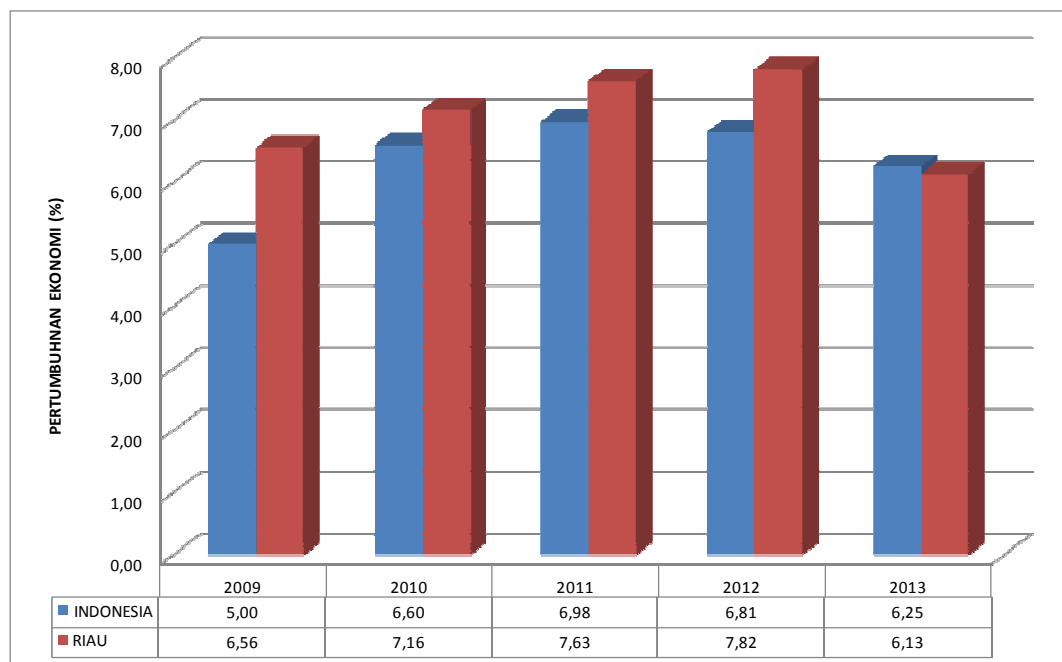
No	Sektor	2009		2010		2011		2012		2013	
		(Rp Juta)	%	(Rp Juta)	%	(Rp Juta)	%	(Rp Juta)	%	(Rp Juta)	%
1	Pertanian	16.071.126	35,41	16.692.858	34,32	17.414.058	33,22	17.841.921	31,57	16.932.889	28,23
2	Pertambangan & Penggalan	863.113	1,90	956.119	1,97	1.070.206	2,04	1.147.389	2,03	1.385.582	2,31
3	Industri Pengolahan	8.038.387	17,71	8.655.113	17,79	9.355.524	17,85	9.660.997	17,09	15.577.298	25,97
4	Listrik, Gas & Air bersih	204.022	0,45	215.419	0,44	230.185	0,44	238.553	0,42	161.951	0,27
5	Bangunan	3.233.711	7,12	3.519.496	7,24	3.968.815	7,57	4.529.655	8,01	6.741.965	11,24
6	Perdagangan, Hotel & Restoran	8.170.775	18,00	9.003.031	18,51	9.909.550	18,90	11.497.269	20,34	10.694.772	17,83
7	Pengangkutan dan Komunikasi	2.788.136	6,14	3.050.960	6,27	3.343.838	6,38	3.746.043	6,63	1.907.424	3,18
8	Keuangan, Persewaan & Jasa Perusahaan	1.266.639	2,79	1.391.822	2,86	1.524.586	2,91	1.741.223	3,08	2.723.178	4,54
9	Jasa - Jasa	4.756.034	10,48	5.160.106	10,61	5.603.338	10,69	6.114.325	10,82	3.856.836	6,43
	PDRB TANPA MIGAS	45.391.944	100,00	48.644.925	100,00	52.420.101	100,00	56.517.375	100,00	59.981.895	100,00

Sumber: BPS Provinsi Riau (Riau Dalam Angka Tahun 2013)

Pertumbuhan ekonomi Provinsi Riau tertinggi dicapai pada tahun 2012 yaitu sebesar 7,82% dan pertumbuhan terendah terjadi pada tahun 2013 yaitu sebesar 6,13% sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.16. Pertumbuhan ekonomi yang dicapai oleh Provinsi Riau selama periode 2009 – 2013 secara umum lebih tinggi dibanding pertumbuhan ekonomi nasional kecuali pada tahun 2013 dimana pertumbuhan ekonomi Provinsi Riau menurun menjadi 6,13% dan lebih rendah dibanding pertumbuhan ekonomi Nasional (6,25%). Pertumbuhan ekonomi Provinsi Riau tahun 2012 dibandingkan dengan provinsi tetangga menempatkan Provinsi Riau di posisi tengah. Pertumbuhan ekonomi Provinsi Riau lebih tinggi dibanding pertumbuhan ekonomi Provinsi Sumatera Utara (6,28%) dan Sumatera Barat (6,35%) namun lebih rendah dibandingkan pertumbuhan ekonomi Provinsi Kepulauan Riau (8,26%) dan Jambi (8,69%).

Gambar

Pertumbuhan Ekonomi Tahun 2008 – 2013 Provinsi Riau dan Indonesia



Sumber: BPS Provinsi Riau (Riau Dalam Angka Tahun 2013)

Selama periode 2009 - 2013, semua sektor dalam perekonomian Provinsi Riau mengalami pertumbuhan positif, dimana sektor yang rata-rata pertumbuhannya lebih tinggi dari rata-rata pertumbuhan ekonomi Provinsi Riau dicapai oleh sektor perdagangan, hotel dan restoran (8,91%/tahun), sektor bangunan (8,79%/tahun), sektor keuangan, jasa dan persewaan (8,65%/tahun), sektor pertambangan dan penggalian (8,52%/tahun), sektor pengangkutan dan telekomunikasi (7,78%), sektor jasa-jasa (6,89%/tahun). Sedangkan rata-rata pertumbuhan sektor Pertanian, industri pengolahan dan listrik dan air bersih dibawah rata-rata pertumbuhan ekonomi Provinsi Riau.

Disisi lain, sektor pertanian dan sektor industri pengolahan merupakan sektor yang memberikan kontribusi terbesar pertama (35,41%) pada tahun 2009 menurun menjadi 28,23% pada tahun 2013. Kontribusi terbesar kedua dengan trend yang menurun adalah sektor perdagangan, hotel dan restoran yaitu dari 18,00% tahun 2009 menjadi 17,83% tahun 2013. Kontribusi terbesar ketiga adalah sektor industri pengolahan yaitu sebesar 17,71% pada tahun 2009 meningkat menjadi 25,97% pada tahun 2013. Kontribusi sektor lainnya tahun 2013 berkisar antara 0,27% (sektor listrik, gas dan air bersih) hingga 11,24% (sektor bangunan).

3. Kinerja Pemerintahan dan Keterbukaan Informasi Publik

Efektivitas pemerintahan (*government effectiveness*) merupakan salah satu komponen dari enam komponen *worldwide government index* (WGI) yang dikeluarkan oleh World Bank. Selama periode 2009 – 2013, indeks efektivitas pemerintah Provinsi Riau terus mengalami peningkatan yang menggambarkan semakin mengarah ke *good governance*.

Tabel

Penilaian Kinerja Pemerintahan Umum Tahun 2008 – 2013

Deskripsi	Tahun					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Indeks Efektifitas Pemerintahan	5,04	5,31	5,59	5,89	6,13	6,18
Nilai Keterbukaan Informasi	2,30	2,27	2,23	2,20	2,16 (Per. 10)	2,13 (Per. 15)
Indeks Integritas Daerah	na	na	Na	na	Na	8,00

Sumber: *Bappeda Provinsi Riau (2013)*

Nilai keterbukaan informasi juga terus meningkat. Pada tahun 2012, peringkat nilai keterbukaan informasi Provinsi Riau berada pada peringkat 10 dari seluruh Provinsi yang ada di Indonesia. Pada tahun 2013, nilai keterbukaan informasi Provinsi Riau menurun, termasuk peringkatnya menurun menjadi peringkat 15 dari seluruh Provinsi di Indonesia.

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) menyelenggarakan survey integritas sektor publik untuk mengukur persepsi tentang pelayanan publik pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Responden dalam survey ini adalah para pengguna layanan langsung dari layanan yang disediakan. Survey KPK tersebut terbagi kedalam 6 indikator yaitu pengalaman korupsi, cara pandang terhadap korupsi, lingkungan kerja, siste administrasi, perilaku individu dan pencegahan korupsi.

Indeks integritas pemerintah pusat tahun 2009 sebesar 6,64 menurun menjadi 6,16 pada tahun 2010. Pada masa yang sama, indeks integritas instansi daerah masing-masingnya sebesar 6,46 dan 5,07. Indeks integritas pemerintah Provinsi Riau tahun 2013 sebesar 8,00, dimana nilai yang diperoleh lebih tinggi dibanding indeks integritas pemerintah pusat tahun 2010 dan rata-rata instansi daerah.

B. Gambaran Umum Organisasi LPSE Provinsi Riau

LPSE Riau merupakan unit kerja Pemerintah Provinsi Riau yang dibentuk sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Riau Nomor 988/V/2010 tentang Pembentukan Tim Unit Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di Provinsi Riau Tahun 2010. Unit LPSE Riau dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Gubernur. Adapun tugas pokok LPSE Riau adalah sebagai berikut :

1. Mengoperasikan Sistem pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik.
2. Melakukan registrasi dan verifikasi penyedia barang/jasa untuk memastikan penyedia barang/jasa memenuhi persyaratan yang berlaku.
3. Melakukan pelatihan/*training* kepada Pejabat Pembuat Komitmen, Panitia Lelang dan Penyedia Barang/Jasa untuk menguasai aplikasi Sistem Pelelangan Secara Online.
4. Sebagai *Help Desk* yang menyediakan layanan Sistem Pengadaan Barang/Jasa secara online bagi Penyedia barang/jasa yang memerlukan panduan untuk mengikuti tahapan lelang online.

Sedangkan fungsi yang diemban oleh LPSE Riau meliputi,

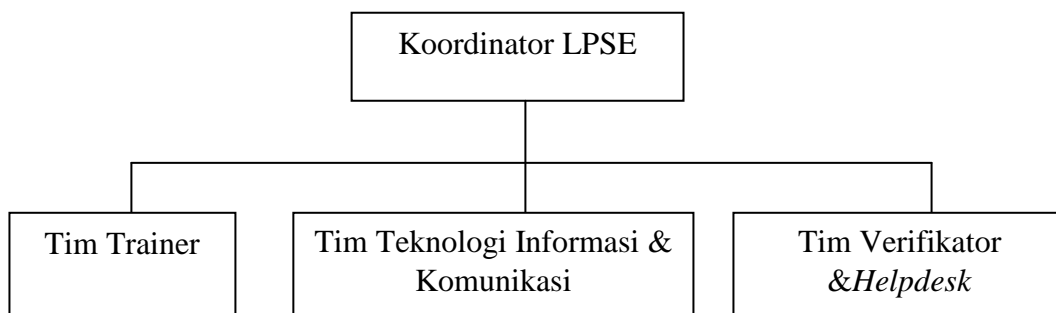
1. Penyiapan regulasi atau bidang pengadaan barang atau jasa pemerintah secara elektronik.
2. Pelayanan pengadaan secara elektronik kepada panitia pengadaan/ ULP.
3. Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pengadaan secara elektronik.
4. Pelaksanaan pelayanan pelatihan dan dukungan teknis pengoperasian Sistem pengadaan secara elektronik.

Secara kuantitatif, LPSE Riau memiliki jumlah pegawai sebanyak 10 (sepuluh) orang. Jumlah ini relatif kecil jika dibandingkan dengan komposisi jumlah pegawai di unit kerja lainnya di Pemprov ini di Riau. Akan tetapi faktanya adalah bahwa dengan

jumlah pegawai yang ramping, justru mampu menciptakan efisiensi pola kerja dan koordinasi intraorganisasi LPSE itu sendiri. Memudahkan pimpinan LPSE Riau untuk mengkoordinir bawahannya serta terdapat kejelasan job description, sehingga beban dan bobot kerja masing-masing personal sudah proporsional dan sesuai dengan kompetensi masing-masing. Berikut ini ditampilkan gambar struktur organisasi yang ada di LPSE Riau.

Gambar

Struktur Organisasi Unit LPSE Provinsi Riau



C. Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) oleh LPSE Provinsi Riau

Implementasi *electronic government* dalam bidang pengadaan barang dan jasa sesungguhnya merupakan tingkatan tertinggi dalam konsep *e-government*, yaitu level *transact* yang memungkinkan pengguna layanan untuk bertransaksi serta bertukar data dan informasi serta berkomunikasi secara proaktif yang sifatnya dua arah. Adalah kemudian disebut dengan Layanan Pengadaan Barang Secara Elektronik (LPSE) sebagai manifestasi implementasi *e-government* bidang pengadaan barang dan jasa.

Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa secara elektronik (*e-Procurement*) khususnya dengan *e-tendering* merupakan bentuk penyempurnaan dari sistem pemilihan/seleksi penyedia barang dan jasa pemerintah yang dilakukan selama ini. Arahnya adalah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Selain itu pengadaan barang dan jasa secara elektronik juga dapat mewujudkan integrasi pasar pengadaan barang dan jasa secara nasional, sehingga meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat, memudahkan proses monitoring dan auditing, serta mampu memberikan akses informasi yang *real time*

Dalam konteks ini, LPSE dapat dimaknai dalam 2 (dua) pengertian. Pertama, LPSE sebagai bentuk “layanan” yang menjadi penghubung antara pemilik kegiatan – dalam hal ini adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan instansi-instansi pemerintah lainnya (misalnya perguruan tinggi)—dengan perusahaan-perusahaan calon peserta lelang/tender. Kedua, LPSE sebagai organisasi yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk mengkoordinir jalannya pelaksanaan *e-tendering*.

Sebagai bentuk layanan *e-government*, LPSE merupakan sebuah aplikasi yang *ready to use* dan dijalankan oleh bidang/bagian/organisasi yang sifatnya bisa adhoc ataupun struktural di bawah Pemerintah Daerah. Aplikasi LPSE di Provinsi Riau *dimanage* di bawah Sekretariat Daerah dan sifatnya *adhoc*. LPSE merupakan produk dari Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (LKPP) yang berada di pusat. Aplikasi LPSE tersebut dishare oleh LKPP keseluruhan provinsi di Indonesia, termasuk Provinsi Riau.

Sebagai sebuah layanan aplikasi yang *computerized*, segala macam mekanisme dan prosedural pengadaan barang secara elektronik dalam LPSE kurang lebih akan seragam diseluruh provinsi di Indonesia. Merujuk pada Peraturan Kepala LKPP Nomor 1 Tahun 2011 tentang Tata Cara e-Tendering, LPSE sebagai layanan/aplikasi disebut

dengan nomenklatur Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE). Aplikasi SPSE adalah aplikasi perangkat lunak (*software*) berbasis web yang terpasang di server LPSE yang dapat diakses melalui website LPSE oleh perorangan atau badan usaha yang memiliki hak akses terhadap aplikasi SPSE tersebut. Hak akses tersebut terwujud dalam bentuk *user ID* dan *password* yang diberikan oleh LPSE antara lain kepada Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Kelompok Kerja Unit Layanan Pengadaan (Pokja ULP), dan badan usaha penyedia barang/jasa.

Dalam proses *e-tendering*, terdapat beberapa klasifikasi pemilihan penyedia barang dan jasa yang disediakan, yaitu :

1. Pemilihan penyedia barang dan jasa yang dilakukan dengan pelelangan umum dan pelelangan sederhana.
2. Pemilihan penyedia pekerjaan konstruksi yang dilakukan dengan Pelelangan Umum dan Pemilihan Langsung.
3. Pemilihan Penyedia Jasa Konsultasi yang dilakukan dengan Seleksi Umum dan Seleksi Sederhana.

Pengadaan barang dan jasa merupakan salah satu fungsi manajemen yang penting, baik di sektor swasta maupun di sektor publik (pemerintah). Namun di sektor pemerintah, fungsi pengadaan menjadi lebih penting karena semakin besarnya tuntutan publik terhadap pelayanan yang dihasilkan dari proses Pengadaan barang dan jasa Pemerintah, serta semakin besarnya anggaran pemerintah yang dibelanjakan melalui proses pengadaan. Penyelenggaraan manajemen Pengadaan barang dan jasa Pemerintah di Indonesia, perkembangannya dapat dilihat secara historikal dimulai dari lahirnya era reformasi yang mengakhiri rezim orde baru. Manajemen Pengadaan barang dan jasa Pemerintah di Indonesia saat ini diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 jo Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun

2012. Pengadaan barang dan jasa Pemerintah menurut peraturan presiden tersebut dibagi kedalam 2 (dua) kelompok besar yaitu pengadaan barang dan jasa melalui penyedia barang dan jasa dan pengadaan barang dan jasa melalui swakelola.

Adapun siklus manajemen Pengadaan barang dan jasa melalui penyedia barang/jasa diatur sebagai berikut:

1. Penyusunan rencana umum Pengadaan barang dan jasa.
2. Pengumuman rencana umum.
3. Penyusunan rencana pelaksanaan pengadaan.
4. Pengumuman seleksi/lelang penyedia barang/jasa.
5. Pendaftaran peserta seleksi/lelang.
6. Evaluasi kualifikasi peserta lelang/seleksi (prakualifikasi).
7. Penjelasan pelaksanaan seleksi/lelang penyedia barang/jasa.
8. Pemasukan penawaran.
9. Evaluasi penawaran (administrasi, teknis dan harga).
10. Evaluasi kualifikasi peserta (Pascakualifikasi).
11. Penetapan pemenang.
12. Penunjukan penyedia barang/jasa.
13. Penandatanganan kontrak.
14. Pelaksanaan kontrak.
15. Penyelesaian kontrak (serah terima).

Siklus manajemen Pengadaan barang dan jasa pemerintah tersebut dilaksanakan oleh beberapapihak, yaitu :

1. Pengguna Anggaran (PA)/Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) yang bertanggungjawab pada proses perencanaan umum berupa penetapan paket pekerjaan, jadwal pelaksanaan, penetapan PPK, pengawasan pelaksanaan

anggaran dan penetapan pemenang untuk kegiatan dengan nilai diatas Rp 100.000.000.000,00 untuk selain jasa konsultasi dan diatas Rp 10.000.000.000,00 untuk jasa konsultasi.

2. Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) yang bertanggung jawab untuk menyusun rencana pelaksanaan pengadaan (penetapan spesifikasi teknis, Harga Perkiraan Sendiri/HPS dan menyusun rancangan kontrak), penerbitan surat penunjukan, dan melaksanakan kontrak sampai dengan selesainya pelaksanaan pekerjaan (serah terima hasil pekerjaan).
3. Unit Layanan Pengadaan (ULP)/Pejabat Pengadaan yang mempunyai tugas melaksanakan seluruh proses seleksi/lelang mulai dari pengumuman sampai penetapan pemenang.
4. Panitia/Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan yang bertugas menerima hasil pekerjaan dengan memeriksa kuantitas dan kualitas hasil pekerjaan sesuai dengan kontrak.

Pada pelaksanaan pengadaan dengan pola swakelola, PA/KPA, PPK, dan Panitia/Pejabat penerima hasil pekerjaan mempunyai tugas yang sama dengan tugas pada pengadaan melalui penyedia barang/jasa kecuali ULP yang tidak dibentuk untuk pelaksanaan swakelola, namun apabila ada bagian pekerjaan dari kegiatan swakelola yang memerlukan Pengadaan barang dan jasa yang tidak bisa dikerjakan sendiri maka tetap dilakukan oleh ULP/Pejabat pengadaan.

D. Kualitas Layanan *e-Procurement* di Provinsi Riau (<http://lpse.riau.go.id>)

Secara konseptual, membicarakan kualitas berarti membicarakan tentang harapan dan tingkat pelaksanaan sebuah layanan. Harapan merepresentasikan kebutuhan, aspirasi dan keinginan dari pihak penerima layanan. Sedangkan pelaksanaan

merepresentasikan sejauh mana penyedia layanan bekerja dan/atau berkinerja dalam pelayanan yang ia berikan kepada kelompok penerima layanan. Oleh karena itu, menilai atau mengukur kualitas pelayanan dalam pengadaan barang dan jasa di Riau kurang lebih merupakan proses mengkomparasi dan mengkonfirmasi data dan informasi dari pihak penyedia layanan yaitu LPSE Riau dan penerima layanan yaitu badan usaha penyedia barang/jasa dan/atau ULP yang ada di Provinsi Riau.

Adapun data dan informasi tentang pelayanan pengadaan barang dan jasa bersumber utama dari website LPSE Riau yaitu <http://lpse.riau.go.id>. Kualitas layanan dalam website tersebut dikaji menurut dimensi dalam e-servqual yang meliputi dimensi efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, privasi, *responsiveness*, dan *contact*.

1. Efisiensi

Dalam disiplin ilmu ekonomi dan manajemen, konsep efisiensi seringkali dirancukan dengan konsep efektivitas, padahal sesungguhnya antara kedua hal ini memiliki filosofi yang berbeda. Bahwa efektivitas adalah berbicara tentang ketercapaian tujuan, sedangkan efisiensi berbicara tentang upaya meminimalisir pemakaian/penggunaan sumberdaya, baik materi maupun non-materi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Peter Drucker, pakar manajemen ternama melakukan simplifikasi atas konsep efektif dan efisien ini. Efektif adalah ketika sebuah kegiatan atau aktivitas berproses dengan kaidah “*doing the right thing*”, sedangkan efisien ketika kegiatan/aktivitas tersebut dilakukan menurut prinsip “*doing the thing right*”. Beberapa pihak melakukan generalisasi bahwa proses yang efektif belum tentu efisien, tapi proses yang efisien sudah pasti efektif.

Secara kontekstual, efisiensi dalam penelitian ini dimaknai sebagai kemampuan pengguna layanan untuk mengakses website <http://lpse.riau.go.id> untuk mencari informasi yang diinginkan, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya

minimal. Efisiensi mensyaratkan adanya kemudahan bagi pengunjung website LPSE Riau untuk melakukan dua aktivitas, yaitu mengunggah (*upload*) dan mengunduh (*download*) data dan informasi yang terkait dengan *e-Procurement*. Bagi pengguna layanan dari kelompok penyedia jasa, efisiensi layanan terepresentasikan ketika mereka mengunggah dokumen-dokumen yang dipersyaratkan dalam proses *e-procurement* serta dalam mengunduh informasi khususnya yang terkait dengan persyaratan *e-procurement* yang hendak ia ikuti. Terkait dengan hal ini, mudah atau tidaknya, efisien atau tidak, tergantung pada kapasitas dan kualitas koneksi jaringan yang dimiliki oleh penyedia layanan barang/jasa dalam *e-procurement* tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari pihak LPSE Riau, seringkali penyedia barang/jasa mengeluhkan tentang kesulitan mereka ketika mengunggah dokumen-dokumen lelang. Keluhan itu dirasa kurang tepat jika disampaikan/dikeluhkan kepada LPSE Riau mengingat pihak LPSE Riau sudah menyediakan perangkat komputer PC beserta kapasitas koneksi jaringan yang terjamin. Infrastruktur itu ada di kantor LPSE Riau dan bisa dimanfaatkan secara gratis oleh seluruh penyedia barang/jasa (*lihat lampiran gambar 1*).

Ketika peneliti menguji kualitas jaringan yang ada di komputer LPSE tersebut, secara konektivitas jaringan bisa dikatakan sudah sangat baik. Kecepatan akses data baik *download* maupun *upload* stabil yaitu pada kuota maksimal 16 GB. Sehingga jika kemudian pengguna layanan yang melakukan *upload* ataupun *download* dengan perangkat komputer pribadi (di luar LPSE Riau) dan mengalami *failed* ketika *upload* (misalnya), hal itu lebih disebabkan oleh karena konektivitas jaringan internet yang ia gunakan. Dalam artian bukan menjadi kesalahan ataupun tanggung jawab LPSE Riau.

Sebagai tambahan informasi, seringkali layanan internet dari *provider* yang dikonsumsi oleh masyarakat umum tidak memiliki kapasitas kuota *download* dan

upload yang seimbang. Kapasitas kuota untuk *upload* dan *download* maksimal yang ditawarkan hanya sebesar 1 GB dan antara *upload* dan *download* (biasanya) lebih besar yang *download*. Sehingga tidak heran jika kemudian ketika hendak melakukan *upload*, pengguna layanan akan menemui kendala, karena kapasitas yang 1 GB tersebut untuk *download*, bukan *upload*.

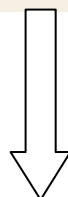
Lebih lanjut lagi, dari segi kemudahan akses website, pengguna layanan telah merasakan adanya kemudahan untuk mengakses sub link yang ada di website LPSE Riau. Semua link dan situs yang ada di website dapat dibuka (baca : di-klik) dengan mudah dan memang menyajikan data dan informasi yang sebagaimana harusnya ditampilkan. Misalnya, ketika pengguna layanan hendak melakukan pencarian lelang, segala data dan informasi akan tersaji lengkap dalam situs yang disediakan. Sebagaimana yang ter-*capture* dalam gambar di bawah ini.

Gambar

Screen Capture “Pencarian Lelang”

No	Nama Lelang	Agency	Tahap	HP5
1	Pengadaan Sarana Pusat Unggulan Teknologi (PUT) Otomasi Pengumuman - Peserta - Harga Penawaran Kategori : Pengadaan Barang Jenis Lelang : e-Lelang Sederhana Metode : Pascakualifikasi Satu File - Sistem Gugur	Politeknik Caltex Riau	Pengumuman Pascakualifikasi Download Dokumen Pengadaan	1,8 M
2	Pengadaan Mesin Injection Pengumuman - Peserta - Harga Penawaran Kategori : Pengadaan Barang Jenis Lelang : e-Lelang Umum Metode : Pascakualifikasi Satu File - Sistem Gugur	ULP Provinsi Riau	Pengumuman Pascakualifikasi Download Dokumen Pengadaan Upload Dokumen Penawaran	1,38 M
3	Belanja Jasa Publikasi Media Cetak (Advetorial Promosi Provinsi Riau dalam Bahasa Inggris) Pengumuman - Peserta - Harga Penawaran Kategori : Jasa Lainnya Jenis Lelang : e-Lelang Sederhana Metode : Pascakualifikasi Satu File - Sistem Gugur	ULP Provinsi Riau	Evaluasi penawaran Evaluasi Dokumen Kualifikasi	683,98 jt
4	Pengadaan Alat Kesehatan Pelayanan PDNEK RSUD Arifin Achmad Prov.Riau (Belanja modal peralatan dan mesin) Pengumuman - Peserta - Harga Penawaran - Pemenang Kategori : Pengadaan Barang Jenis Lelang : e-Lelang Sederhana Metode : Pascakualifikasi Satu File - Sistem Gugur	ULP Provinsi Riau	Pengumuman Pemenang	1,36 M
5	Pengadaan Sarana Pendukung Pusat Unggulan Teknologi (PUT) Pengumuman - Peserta - Harga Penawaran Kategori : Pengadaan Barang Jenis Lelang : e-Lelang Sederhana Metode : Pascakualifikasi Satu File - Sistem Gugur	Politeknik Caltex Riau	Pengumuman Pascakualifikasi Download Dokumen Pengadaan	235,94 jt

Klik Nomor 3, maka akan muncul informasi lelang sbb :



Informasi Lelang		
Kode Lelang	4745039	
Nama Lelang	Pengadaan Alat Kesehatan Pelayanan PONEK RSUD Arifin Achmad Prov.Riau (Belanja modal peralatan dan mesin)	
Keterangan		
Tahap Lelang Saat ini	Masa Sanggah Hasil Lelang	
Agency	ULP Provinsi Riau	
Satuan Kerja	Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau	
Kategori	Pengadaan Barang	
Metode Pengadaan	e-Lelang Sederhana	Metode Kualifikasi
Metode Dokumen	Satu File	Metode Evaluasi
Anggaran	2014 - APBN	Pasca Kualifikasi
Nilai Pagu Paket	Rp 1.364.000.000,00	Sistem Gugur
Nilai HPS Paket		Rp 1.364.000.000,00
Jenis Kontrak	Cara Pembayaran	Lump Sum
	Pembebanan Tahun Anggaran	Tahun Tunggal
	Sumber Pendanaan	Pengadaan Tunggal
Kualifikasi Usaha	Perusahaan Kecil	
Lokasi Pekerjaan	RSUD Arifin Achmad Jl. Diponegoro No. 2 - Pekanbaru (Kota)	
Syarat Kualifikasi	* Ijin Usaha	
	Ijin Usaha	Klasifikasi
	SIUP	SIUP Kecil (KBLI) 4669/4772 Perdagangan Alat Laboratorium, Farmasi dan Kedokteran yang masih berlaku;
	IUPAK	yang masih berlaku
	AKTE	Akte pendirian perusahaan (dan perubahan bila ada)
	TDP	yang masih berlaku
	NPWP	yang masih berlaku
	SITU/HO/Ket. Domisili	yang masih berlaku
	* Telah melunasi kewajiban pajak tahun terakhir (SPT/PPH) serta memiliki laporan bulanan PPh Pasal 25 atau Pasal 21/Pasal 23 atau PPh sekurangkurangnya 3 (tiga) bulan yang lalu; paling kurang 3 (tiga) bulan terakhir yaitu Bulan Agustus, September dan Oktober 2014, dalam tahun berjalan. Peserta dapat mengganti persyaratan ini dengan menyampaikan Surat Keterangan Fiskal (SKF), atau dokumen sejenis dari negara asal Penyedia jasa;	
	* memperoleh paling sedikit 1 (satu) pekerjaan sebagai Penyedia dalam kurun waktu 4 (empat) tahun terakhir, baik di lingkungan pemerintah maupun swasta termasuk pengalaman subkontrak, kecuali bagi Penyedia Usaha Mikro, Usaha Kecil dan Koperasi Kecil yang baru berdiri kurang dari 3 (tiga) tahun;	
Peserta Lelang	35 peserta [Detail...]	
<input type="button" value="Tutup"/>		

2. Reliabilitas

Reliabilitas membicarakan tentang sejauh mana fungsionalitas teknis website <http://lpse.riau.go.id>, khususnya sejauh mana website tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Fungsionalitas teknis website LPSE Riau setidaknya merepresentasikan fungsi makro dan mikro. Secara makro, website <http://lpse.riau.go.id> merupakan bentuk pengejawantahan implementasi e-government di Provinsi Riau. Sehingga fungsionalitasnya dapat dilihat dari level atau tingkat pelaksanaan e-government, yaitu *publish*, *interact*, dan *transact*.

Dari tingkatan *publish*, website LPSE Riau jelas telah mempublikasikan dan melakukan sharing data dan informasi dengan baik dan tetap relevan dengan masalah kedinasan birokrasi pemerintah. Misalnya publikasi tentang daftar hitam perusahaan penyedia barang/jasa, sharing data tentang capaian *e-procurement* di Indonesia, dan masih banyak data dan informasi yang bisa diperoleh pengunjung website yang terkait dengan *e-procurement* baik di tingkat Riau maupun Indonesia.

Dari tingkat *interact*, LPSE Riau dalam websitenya membuka wadah berkomunikasi dengan pengunjung website dengan mekanisme e-mail yang disertai dengan daya tanggap yang cepat untuk membalas setiap email yang masuk ke LPSE Riau. Hal ini ter-*record* dan ter-*report* dalam sub link “*Frequently Asked Questions / FAQ*”. Semua bentuk pertanyaan yang masuk ke email helpdesk@lpse.riau.go.id direkap beserta dengan jawaban atau *follow up* yang diberikan oleh Tim Verifikator dan *Helpdesk* LPSE Riau. Sehingga komunikasi yang terbangun adalah komunikasi dua arah antara LPSE Riau selaku penyedia layanan dengan pengguna layanan yang berasal dari masyarakat umum ataupun peengguna layanan yang telah memiliki *user ID*.

Terakhir, dari tingkatan *transact*, ketercapaian fungsi ini tidak serta merta dimaknai sebagai transaksi yang harus berwujud nominal uang. Lebih daripada itu, proses *e-procurement* memang merupakan bentuk *e-government* pada level tertinggi yaitu *transact*. Transaksi yang terjadi merupakan transaksi antara penyedia barang/jasa dengan instansi pemerintah yang melelangkan atau mentenderkan kegiatannya kepada pihak ketiga melalui ULP. Bilamana transaksi tersebut terjadi? Tentunya setelah pengumuman pemenang lelang/tender dan penandatanganan kontrak oleh pemenang tender/lelang. Sehingga pemaknaan *transact* disini tidak dipahami sebagaimana layaknya sebuah transaksi toko online (*online shop*), tapi transaksi yang terjadi merupakan serangkaian aktivitas pasca pengumuman pemenang pengadaan barang/jasa.

Sedangkan secara mikro, fungsionalitas website LPSE Riau telah dimanfaatkan sebagaimana fungsi utamanya yaitu sebagai sistem aplikasi online yang mengorganisir kegiatan *e-procurement* di Provinsi Riau. Hal ini terlihat dari tidak adanya data dan informasi yang dipublikasi dalam website tersebut yang sifatnya di luar konteks kedinasan khususnya bidang *e-procurement*. Tidak muncul iklan/*advertisement* yang

mengganggu, serta *sharing* data, informasi dan pertanyaan semuanya masih dalam batasan *e-procurement*.

3. *Fulfillment*

Aspek fulfillment dalam penelitian ini dekat maknanya dengan bentuk *assurance* atau pemenuhan janji layanan. Sejauh mana layanan dalam website e-procurement Riau tersebut memberikan jaminan terhadap pengguna layanan. Berbicara tentang jaminan dalam pemenuhan janji layanan, tentunya terkait dengan apa dan bagaimana SOP e-procurement serta apa tugas pokok dan fungsi yang melekat di LPSE Riau. Seringkali masyarakat pengguna layanan publik menuntut janji atau hak-hak pengguna layanan kepada unit kerja yang tidak semestinya ia menuntut pemenuhan janji layanan tersebut. Inilah pentingnya memahami SOP pelayanan publik.

SOP e-procurement sebagaimana yang sudah dijelaskan di atas, merupakan sebuah proses yang komprehensif dan tidak bisa dipisah-pisah. Selain itu, esensi tupoksi LPSE Riau sesungguhnya adalah sebagai “jembatan” antara penyedia barang/jasa dengan ULP dan/atau SKPD yang memiliki kegiatan/proyek yang harus dilelang kepada pihak ketiga.

Haasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan dari kelompok penyedia barang/jasa masih yang misunderstood terhadap fungsi dan peran LPSE Riau. Misalnya ketika LPSE Riau mengupdate daftar hitam perusahaan. Terdapat beberapa pihak yang memprotes kenapa perusahaan A masuk ke dalam daftar hitam. Proses dan pengaduan tersebut disampaikan kepada LPSE Riau, padahal penetapan daftar hitam perusahaan penyedia barang/jasa bukan menjadi kewenangan LPSE Riau. Dalam konteks publikasi daftar hitam tersebut, LPSE Riau hanya mempublikasikannya saja, sementara yang menetapkan daftar hitam adalah ULP dan/atau LKPP. Listing

perusahaan yang masuk daftar hitam tersebut disetor oleh ULP untuk selanjutnya dishare ke publik oleh LPSE Riau alam website <http://lpse.riau.go.id>.

Mengerucut pada pertanyaan bagaimana LPSE Riau memenuhi janji-janji layanan? Adalah tepat rasanya jika dikaitkan dengan nilai dan norma yang mengikat seluruh kelompok pemanfaat website <http://lpse.riau.go.id>, khususnya bagi LPSE Riau selaku penyedia layanan “Ikatan” tersebut termanifestasi pada pembuatan dan persetujuan pakta integritas yang selanjutnya menjadi komitmen bersama yang disepakati dan seluruh kelompok harus tunduk pada pakta integritas tersebut. Berikut ini adalah poin-poin kesepakatan dan komitmen dalam Pakta Integritas Layanan LPSE Riau.

- a. Tidak akan melakukan praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).
- b. Akan melaporkan kepada pihak yang berwajib/berwenang apabila mengetahui ada indikasi KKN dalam proses lelang.
- c. Dalam pengadaan ini, akan melaksanakan tugas secara bersih, profesional dan transparan. Dalam arti akan mengerahkan segala sumberdaya dan kemampuan secara optimal untuk memberikan hasil kerja terbaik mulai dari penyiapan penawaran, pelaksanaan, dan penyelesaian pekerjaan/kegiatan ini.
- d. Apabila melanggar pakta integritas ini, maka bersedia dikenai sanksi moral, sanksi administrasi, serta dituntut ganti rugi dan pidana sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Privasi.

Dimensi privasi mensyaratkan adanya jaminan kerahasiaan terhadap data dan informasi terkait dengan aktivitas yang dilakukan oleh pengguna layanan LPSE Riau, khususnya dari kelompok penyedia barang/jasa. Dalam pelaksanaan e-procurement,

privasi yang diberikan LPSE Riau terbatas pada akses terhadap dokumen-dokumen yang dipersyaratkan dalam proses pengadaan barang/jasa. Dokumen tersebut berbentuk soft file, dan hanya bisa diakses dengan melakukan login memakai user ID dan password yang telah didaftarkan ke LPSE Riau. Sehingga dokumen-dokumen yang telah masuk ke pihak LPSE Riau kemudian diorganisir secara integratif dalam sistem aplikasi SPSE. Tidak semua orang dapat meminta data-data tersebut kepada pihak LPSE Riau.

Informan menjelaskan tentang jaminan kerahasiaan ini bahwa sekalipun ada pihak kepolisian yang menginginkan dokumen lelang, maka harus ditunjukkan terlebih dahulu bukti legalitas tentang pemanfaatan dokumen tersebut dari pihak kepolisian. LPSE Riau membatasi hanya untuk kepentingan penyidikan sebuah kasus pidana saja dokumen tersebut dapat diakses oleh pihak lain selain LPSE Riau dan pengguna layanan LPSE Riau.

Selain itu, mekanisme login member sebetulnya menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari dimensi privasi ini. Dengan mensyaratkan pengguna layanan untuk mendaftar terlebih dahulu menjadi member/anggota, kemudian memperoleh nama user ID dan password nya, hal ini menjadi mekanisme umum dan baku dalam konteks aktivitas di dunia maya. User ID dan password yang sifatnya unik dan identik tersebut yang menjadi sisi privasi dari masing-masing pengguna layannya. Karena melalui user ID dan password itulah jalan atau akses untuk memperoleh data dan informasi spesifik per masing-masing pengguna layanan e-procurement. Oleh karena itu, pembuatan passwordnya harus dilakukan secara spesifik dan identik, serta diupayakan agar masing-masing pengguna layanan menunjuk satu atau maksimal dua orang saja untuk menjadi admin dari user ID di sistem aplikasi SPSE.

5. *Responsiveness / Daya Tanggap*

Daya tanggap LPSE Riau tidak hanya membicarakan tentang tingkat kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, tapi juga terkait dengan tingkat kesungguhan LPSE Riau dalam menanggapi/menyikapi berbagai macam keluhan atas layanan e-procurement. Responsiveness LPSE Riau terkategori sudah baik dan berkualitas dalam perspektif pengguna layanan sebab dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyebutkan bahwa reaksi yang diberikan LPSE Riau ketika muncul permasalahan atau kendala dari pengguna layanan sudah cepat dan tepat.

Misalnya, ketika informan tersebut menuliskan keluhannya dalam email, respon dan balasan email tidak lebih dari 24 jam dan LPSE Riau mampu menunjukkan kesungguhannya dalam menyikapi permasalahan yang dihadapi pengguna layanan tersebut. Kesungguhan tersebut direpresentasikan dalam bentuk langkah tindak lanjut / follow up atas keluhan, kritik, dan saran yang masuk baik melalui email maupun telepon dan/atau yang disampaikan langsung ke kantor LPSE Riau.

Kesadaran akan pentingnya mewujudkan responsivitas pelayanan di LPSE Riau ini menjadi berita baik dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang memuaskan pengguna layanannya. Terdapat perubahan mendasar terkait dengan citra birokrat yang semula *pangreh praja* (dilayani) menjadi *pamong praja* (melayani). Kesadaran untuk melayani dengan setulus hati tersebut tentunya berangkat dari pemahaman yang kuat atas apa yang menjadi tupoksi baik secara individual maupun organisasi. Semangat dan etos kerja yang terbangun di kantor LPSE Riau sangat kondusif sehingga masing-masing personel mampu menjalankan job descriptionnya dengan baik. Pada akhirnya, impact bagi masyarakat pengguna layanan adalah masyarakat dapat merasakan empati serta kesungguhan LPSE Riau untuk memberikan pelayanan yang optimal tanpa memandang kecil apalagi memarjinalkan sekecil apapun

pengaduan/keluhan/pertanyaan yang dilayangkan kepada LPSE Riau. Budaya kerja yang seperti inilah yang sesungguhnya menjadi kebutuhan mendasar serta harapan masyarakat selaku pengguna layanan publik khususnya di Provinsi Riau.

6. *Contact / Kontak*

Kontak merupakan sarana yang memungkinkan pengguna layanan untuk menghubungi penyedia layanan ketika mereka menemukan kesulitan dalam mengakses website <http://lpse.riau.go.id>. LPSE Riau membangun komunikasi dengan pengguna layanan melalui nomer telepon, email, dan alamat kantor.

Pengguna layanan LPSE Riau dapat menghubungi nomer telepon (0761) 40304. Untuk alamat email yang dapat dihubungi adalah helpdesk@lpse.riau.go.id. Sedangkan untuk alamat kantor yang disertakan dalam website adalah Komplek Kantor Gubernur Riau, Gedung Ekstension Lantai 2, Jalan Jenderal Sudirman Nomor 460, Pekanbaru. Selain itu ditampilkan juga nomer telepon yang berfungsi sebagai *hotline* atau *careline e-procurement* lingkup nasional, yaitu *Communication Center LKPP* di nomer telepon (021) 2993-5577 dan (021) 4629-3000.

Kontak yang ditampilkan dalam website <http://lpse.riau.go.id> tersebut dalam kenyataannya memang telah berfungsi sebagaimana mestinya. Peneliti mencoba menghubungi nomer telepon dan mengirim email ke *help desk* LPSE Riau. Terhadap kedua kontak tersebut, peneliti mendapatkan respon yang cepat dan akurat. Artinya bahwa tidak ada perlakuan “pingpong” kesana kemari yang dilakukan oleh staf yang *handle* tiap telepon dan/atau email yang masuk.

K. Penutup

1. Kesimpulan

Pengadaan barang dan jasa secara elektronik (*e-procurement*) merupakan manifestasi dari implementasi *e-government* yang menggunakan aplikasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) yang dikembangkan oleh LKPP. Aplikasi SPSE adalah aplikasi perangkat lunak (*software*) berbasis web yang terpasang di server LPSE yang dapat diakses melalui website LPSE oleh perorangan atau badan usaha yang memiliki hak akses terhadap aplikasi SPSE tersebut. Hak akses tersebut terwujud dalam bentuk *user ID* dan *password* yang diberikan oleh LPSE antara lain kepada Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Kelompok Kerja Unit Layanan Pengadaan (Pokja ULP), dan badan usaha penyedia barang/jasa.

Manajemen Pengadaan barang dan jasa Pemerintah diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 jo Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2012. Pengadaan barang dan jasa Pemerintah menurut peraturan presiden tersebut dibagi kedalam 2 (dua) kelompok besar yaitu pengadaan barang dan jasa melalui penyedia barang dan jasa dan pengadaan barang dan jasa melalui swakelola. Sedangkan pengadaan barang dan jasa secara elektronik khususnya dengan tata cara e-tendering, diatur dalam Peraturan Kepala LKPP Nomor 1 Tahun 2011 tentang Tata Cara e-Tendering.

Hasil kajian menunjukkan bahwa layanan online dalam pengadaan barang dan jasa di Riau sebagaimana yang ada dalam website LPSE Riau (<http://lpse.riau.go.id>) sudah berkualitas, karena mampu memenuhi harapan dan kepentingan pengguna layanan baik pengguna layanan dari kelompok penyedia barang/jasa ataupun dari instansi pemerintahan yang berwenang dan berkepentingan dalam *e-procurement* di Riau ini. Dimensi kualitas layanan online yang telah diwujudkan oleh LPSE Riau selaku

penyedia layanan meliputi dimensi efisiensi, reliabilitas, *responsiveness*, *fulfillment*, privasi, dan kontak. Secara umum telah terpenuhi dengan baik dan berkualitas dalam perspektif pengguna layanan.

Meksipun begitu, hasil kajian ini menemukan faktor atau kondisi di luar kualitas pelayanan yang justru akan mampu mempengaruhi (baca : menurunkan) kualitas layanan jika faktor/kondisi tersebut dilakukan tindakan pengabaian/*ignoring*. Faktor tersebut adalah terkait *positioning* kedudukan serta kewenangan LPSE Riau dimata penyedia barang/jasa, karena masih banyak penyedia barang/jasa yang belum memahami sepenuhnya tentang batasan-batasan kewenangan LPSE Riau. Faktor kedua adalah dalam hal *upgrading skill* IT dari penyedia barang/jasa khususnya penyedia barang/jasa dari lokal/daerah (wilayah Pekanbaru dan sekitarnya) yang sampai dengan sekarang ini masih cukup rendah. *Upgrading* ini penting dalam rangka meningkatkan *skill* admin penyedia barang/jasa dari daerah agar tidak tertinggal dengan penyedia barang/jasa dari pusat atau Jakarta. Karena *multiplier effect* nya akan panjang dan banyak, terutama dari segi kompetisi dan keunggulan komparatif di masing-masing penyedia barang/jasa, diharapkan agar tidak menimbulkan kesenjangan serta kecemburuan yang tajam antara “orang lokal” dengan “orang pusat”.

Yang terakhir adalah terkait dengan struktur organisasi LPSE Riau yang masih bersifat *ad hoc*, yang memiliki tingkat kerawanan yang potensial destruktif terhadap kinerja LPSE Riau secara umum dan terhadap kualitas layanan secara khusus. Potensi kerawanan tersebut misalnya rawan pengaruh kepentingan dan intervensi, kemampuan dan kompetensi pelaksana pengadaan sangat bervariasi, profesionalitas tidak terjamin dan tidak terukur, pelaksanaan kurang fokus karena pelaksana masih merangkap jabatan/kegiatan lain, akumulasi keahlian, pengalaman, dan keterampilan pelaksana tidak efektif, tidak ada jaminan peningkatan karier di bidang pengadaan barang/jasa

pemerintah, serta pengelolaan arsip, dokumentasi serta informasi tidak dapat dilakukan dengan baik.

2. Saran

Berdasarkan hasil kajian dan kesimpulan di atas, maka dalam kajian ini diberikan beberapa saran dan rekomendasi, yaitu sebagai berikut :

1. Mendesak untuk dilakukan *upgrading skill* pemanfaatan IT khususnya bagi penyedia barang/jasa dari wilayah Provinsi Riau dan sekitarnya sembari melakukan reorientasi tentang kewenangan dan *job description* dari LPSE Riau.
2. Restrukturisasi organisasi dan tata kerja LPSE Riau menjadi unit kerja struktural, bukan *ad hoc*. Tentunya dengan memperhatikan dampak restrukturisasi tersebut terhadap kedudukan unit kerja lain yang tupoksinya relatif linier, misalnya Pusat Pengelolaan Data Elektronik (PDE) Pemprov Riau.
3. Kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik oleh pengguna layanan harus terus dipertahankan dan/atau ditingkatkan oleh LPSE Riau dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Indrajit, Richardus Eko; Dudy Rudianto, Akbar, Zainudin. 2005. *e-Government in Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- McLeod, Raymond Jr. 2001. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sutojo, Siswanto & Aldridge, E. John. 2005. *Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Sehat)*. Jakarta : PT. Damar Mulia Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Yohana, Nova; Yazid, Tantri Puspita; Wirman, Welly. *Pengelolaan Website Sebagai e-Government oleh Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Penyampaian Informasi Bagi Masyarakat*. PROSIDING S eminar Nasional 9 November 2013 di Universitas Riau.

Peraturan Perundang-undangan :

- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan Strategi Pengembangan e-Government*.
- Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang *Pengadaan Barang dan Jasa*.
- Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Nomor 1 Tahun 2011 tentang *Tata Cara e-Tendering*.
- Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Nomor 2 Tahun 2010 tentang *Layanan Pengadaan Secara Elektronik*.