

Evaluasi Kepuasan Pelayanan E-Procurement Pada Penyedia Pengadaan Barang dan Jasa di PT. Greatsoft Solusi Indonesia Surabaya

Mahsunah¹⁾, Zainal Fatah²⁾, Aris Sunarya³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: sunahmah8@gmail.com

ABSTRAK

Pengadaan barang dan jasa pada hakekatnya adalah kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa oleh kementerian/lembaga/satuan kerja perangkat daerah/institusi lainnya. Prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang atau jasa. Hal ini telah tertuang dalam Peraturan Presiden atau Perpres Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang atau Jasa yang didalamnya telah diatur bagaimana alur pengadaan barang dan jasa serta tata cara pengadaan. Sistem *E-Procurement* dalam pengadaan barang dan jasa secara elektronik melalui internet (*E-Procurement*) mulai digunakan di Indonesia sejak tahun 2003 dengan terbitnya Keputusan Presiden No. 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya diatur lebih dalam pada Perpres No. 54 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Tahap awal dari sistem *E-Procurement* di Indonesia yaitu dengan di launchingnya *e-Announcement* (lelang serentak) yang dikenalkan oleh Pemerintah Kota Surabaya pertama kalinya. Pada tahun 2004, Departemen Pekerjaan Umum menjadi instansi pertama yang melakukan uji coba format semi *E-Procurement* pada tahun 2004 untuk wilayah pusat dan DKI Jakarta. Kemudian penerapan kebijakan *E-Procurement* dilakukan serentak di seluruh Indonesia dengan dibentuknya Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang dikembangkan oleh pusat pengembangan kebijakan pengadaan barang/jasa sesuai Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi. Selanjutnya munculah sistem *E-Purchasing* dengan pelaksanaan tender melalui *E-Katalog* yang didasarkan pada Perka LKPP No. 17 Tahun 2012 tentang *E-Purchasing*. Semakin kesini *E-Procurement* semakin disempurnakan dengan munculnya *E-Kontrak* dan *E-Marketplace*. Hal ini yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai “Evaluasi Kepuasan Pelayanan *E-Procurement* Pada Penyedia Barang dan Jasa di PT. Greatsoft Solusi Indonesia” yang dari hasil evaluasi tersebut peneliti dapat mengambil kesimpulan kepuasan pelayanan pengadaan barang dan jasa sebelum adanya lelang secara elektronik dan sesudah adanya lelang. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan apakah sudah sesuai dengan kepuasan penilaian penyedia barang dan jasa saat ini.

Kata Kunci: Evaluasi Kepuasan Pelayanan, E-Procurement, Pengadaan Barang dan Jasa

Abstract

Procurement of goods and services is essentially an activity to obtain goods and services by ministries/institutions/regional work units/other institutions. The process starts from planning needs until completing all activities to obtain goods or services. This has been stated in Presidential Regulation or Presidential Decree Number 16 of 2018 concerning Procurement of Goods or Services, which regulates the flow of procurement of goods and services as well as procurement procedures. The E-Procurement system for procuring goods and services electronically via the internet (E-Procurement) began to be used in Indonesia since 2003 with the publication of Presidential Decree No. 80 of 2003 concerning Guidelines for Implementing Government Procurement of Goods/Services which are further regulated in more depth in Presidential Decree no. 54 of 2010 concerning Guidelines for Procurement of Government Goods/Services. The initial stage of the E-Procurement system in Indonesia was the launching of e-Announcement (simultaneous auction) which was introduced by the Surabaya City Government for the first time. In 2004, the Department of Public Works became the first agency to trial the semi-E-Procurement format in 2004 for the central region and DKI Jakarta. Then the implementation of the E-Procurement policy was carried out simultaneously throughout Indonesia with the establishment of the Electronic Procurement Service (LPSE) which was developed by the center for developing goods/services procurement policies in accordance with Presidential Instruction Number 5 of 2004

concerning the Acceleration of Corruption Eradication. Next, the E-Purchasing system emerged with the implementation of tenders via E-Catalog which was based on Perka LKPP No. 17 of 2012 concerning E-Purchasing. Increasingly, E-Procurement is becoming more refined with the emergence of E-Contracts and E-Marketplace. This is what prompted researchers to conduct research on "Evaluation of E-Procurement Service Satisfaction for Goods and Services Providers at PT. Greatsoft Solusi Indonesia" from the results of this evaluation, researchers can draw conclusions about satisfaction with goods and services procurement services before the electronic auction and after the auction. So researchers can conclude whether it is in accordance with the satisfaction assessment of current providers of goods and services.

Keywords: *Evaluation of Service Satisfaction, E-Procurement, Procurement of Goods and Services*

A. LATAR BELAKANG

Pengadaan barang dan jasa pada hakekatnya adalah kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa oleh kementerian/lembaga/satuan kerja perangkat daerah/institusi lainnya yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh barang/jasa hal ini telah tertuang dalam Peraturan Presiden atau Perpres Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang atau Jasa yang didalamnya telah diatur bagaimana alur pengadaan barang dan jasa serta tata cara pengadaan.

E-Procurement mulai digunakan di Indonesia sejak tahun 2003 dengan terbitnya Keputusan Presiden No. 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya diatur lebih dalam pada Perpres No. 54 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang mana Tahap awal dari sistem *E-Procurement* di Indonesia yaitu dengan di launchingnya *e-Announcement* (lelang serentak) yang dikenalkan oleh Pemerintah Kota Surabaya pertama kalinya.

Pada tahun 2004, Departemen Pekerjaan Umum menjadi instansi pertama yang melakukan uji coba format semi *E-Procurement* pada tahun 2004 untuk wilayah pusat dan DKI Jakarta. Kemudian penerapan kebijakan *E-Procurement* dilakukan serentak di seluruh Indonesia dengan dibentuknya Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang dikembangkan oleh pusat pengembangan kebijakan pengadaan barang/jasa sesuai Inpres Nomor 5 tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.

Selanjutnya munculah sistem *E-Purchasing* dengan pelaksanaan tender melalui *E-Katalog* atau katalog elektronik yang didasarkan pada Perka LKPP No. 17 Tahun 2012 tentang *E-Purchasing*. Semakin kesini *E-Procurement* semakin disempurnakan dengan munculnya *E-Kontrak* dan *E-Marketplace*.

Dalam hal ini perusahaan swasta yang ikut serta ambil dalam pengadaan barang dan jasa sangat berperan penting akan kelangsungan pengadaan barang dan jasa dalam pembangunan infrastruktur suatu daerah maupun bangsa. Suatu perusahaan dikatakan mampu untuk mengikuti suatu pengadaan dilihat dari ikut sertanya dalam suatu pelelangan pengadaan baik secara swasta maupun pemerintah. Indonesia sendiri, *E-Procurement*-nya baru melibatkan media elektronik setelah dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2000 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, meskipun baru sebatas pada tahapan pengumuman paket tender yang dapat dimuat secara elektronik atau internet untuk pengadaan barang dan jasa.

Dalam sejarahnya terdapat empat institusi yang berperan dalam pengembangan SPSE dimulai dari Pemerintah Daerah Kota Surabaya yang dilakukan oleh Ibu Tris Rismaharini (Kabag Bina Pembangunan, 2002), Pemerintah Pusat yang dilakukan Bapak Djoko Kirmanto (Kementerian Pekerjaan Umum, 2005), Bapak Agus Raharjo (Kepala Pusat Pengembangan Kebijakan PBJ – Bappenas, 2006), dan LKPP (2007). Dengan asumsi kebijakan yang dimaksud memuat ketentuan penggunaan sarana elektronik berbasis internet seperti email, websites ataupun aplikasi lainnya.

Dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah telah mengatur sesuai dengan Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018 (Pemerintah Republik Indonesia, 2018) yang mana dalam peraturan presiden tersebut telah diatur tentang pengadaan barang dan jasa mulai dari prosedur maupun pelaksanaannya dan diperbarui dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital Di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, namun dalam pelaksanaannya banyak ditemui beberapa kendala baik secara tata cara pengadaan barang dan jasa maupun sistem yang diterapkan oleh sebab itu peneliti mengambil uraian latar belakang diatas sebagai objek penelitian yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pelayanan *E-Procurement* Pada Penyedia Pengadaan Barang dan Jasa di PT. Greatsoft Solusi Indonesia Surabaya”.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil rumusan masalah tentang bagaimana perbandingan sebelum dan sesudah pelaksanaan *E-Procurement* yang dilakukan manual sebelum adanya digitalisasi secara elektronik pada penyedia barang dan jasa terhadap pelayanan *E-Procurement* di PT. Greatsoft Solusi Indonesia saat ini. Serta untuk mengetahui permasalahan yang dialami oleh perusahaan swasta dalam *E-Procurement* dengan tujuan yang mana peneliti dapat mendapatkan perbandingan penggunaan *E-Procurement* sebelum dan sesudah melalui penilaian efektivitas, efisien, dan transparan, serta kendala yang dialami serta sebagai wawasan serta menjadi sebuah sumber bacaan yang bermanfaat.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Definisi *E-Procurement*

Electronic procurement (E-Procurement) didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah *business-to-business (B2B)* bertransaksi pembelian untuk bahan/barang dan jasa (Wu et al, 2007.). Penerapan teknologi sistem informasi untuk memfasilitasi proses pengadaan (*procurement*) secara terpadu merupakan

fenomena yang terus mendapat perhatian dari para manajer, bahkan secara khusus menjadi bahan kajian akademik.

Menurut daftar kata X-Solution, *E-Procurement* merupakan sebuah istilah dari pengadaan (*procurement*) atau pembelian secara elektronik. *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. Karena 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.

2. Tujuan Implementasi *E-Procurement*

- Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengadaan barang/jasa.
- Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.
- Memudahkan sourcing dalam memperoleh data dan informasi tentang pengadaan jasa konstruksi.
- Menjamin persamaan kesempatan, akses dan hak yang sama bagi para pihak pelaku pengadaan jasa dan konstruksi.
- Menciptakan situasi yang kondusif agar terjadi persaingan yang sehat antar penyedia jasa konstruksi.
- Menciptakan situasi yang kondusif bagi aparatur pemerintah dan menjamn terselenggaranya komunikasi secara online untuk mengurangi intensitas pertemuan langsung antara penyedia jasa konstruksi dengan panitia pengadaan dalam mendukung pemerintah yang bersih dan bebas dari KKN.

3. Tahapan Pelaksanaan *E-Procurement*

Pelaksanaan *E-Procurement* perlu dilakukan secara bertahap guna penerapan

yang semakin baik. Secara umum tahapan pelaksanaan *E-Procurement* dibagi dalam empat tahap, antara lain:

- a) Penayangan informasi terdiri dari informasi umum dan paket pekerjaan.
- b) Pelaksanaan *Copy To Internet* (CTI) adalah penayangan informasi, proses, dan hasil pengadaan barang/jasa.
- c) Pelaksanaan semi *E-Procurement* yaitu kegiatan pengadaan barang dan jasa yang sebagian prosesnya dilakukan melalui media internet secara interaktif antara peserta lelang dan panitia lelang.
- d) Pelaksanaan *full E-Procurement* yaitu proses pengadaan barang dan jasa yang dilakukan dengan transaksi secara penuh melalui media internet, namun dalam pelaksanaannya *full E-Procurement* belum dapat dilakukan di Indonesia.

4. Pengertian Evaluasi

Edwin Wandt dan Gerals W. Brown (1997) mengemukakan istilah evaluasi menunjukkan pada suatu pengertian yaitu suatu tindakan atau proses untuk menentukan nilai dari sesuatu. Ten Brink dan Terry D. (1994) mengemukakan evaluasi adalah proses mengumpulkan informasi dan menggunakannya sebagai bahan untuk pertimbangan dalam membuat keputusan.

Sedangkan Suharsimi Arikunto (2004) mengemukakan evaluasi adalah kegiatan mencari sesuatu yang berharga tentang sesuatu dalam mencari sesuatu tersebut juga termasuk mencari informasi yang bermanfaat dalam menilai keberadaan suatu program, produksi, prosedur, serta alternatif strategi yang diajukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa evaluasi berarti menentukan sampai seberapa jauh sesuatu itu berharga bermutu atau bernilai. Dengan kata lain evaluasi akan akan diketahui efektifitas, efisiensi, kualitas, kinerja, atau produktivitas suatu lembaga maupun suatu instansi pemerintah atau swasta dalam melaksanakan programnya sekaligus untuk meningkatkannya. Arti penting dari

pelaksanaan kegiatan evaluasi adalah untuk melihat kembali apakah suatu program dan kebijakan pendidikan itu telah dapat dilaksanakan secara efektif sesuai dengan perencanaan dan mencapai hasil sesuai yang diharapkan.

5. Evaluasi Kebijakan Publik

Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Winarno (2002:17) mendefinisikan kebijakan publik merupakan hipotesis yang mengandung situasi awal dan akibat yang biasa diramalkan. Kebijakan publik harus dibedakan dalam bentuk kebijakan yang lain contohnya kebijakan swasta. Hal ini bisa dipengaruhi oleh keterlibatan aspek-aspek bukan pemerintah.

Pada dasarnya evaluasi merupakan pemeriksaan terhadap pelaksanaan dari sebuah program yang dilaksanakan, yang akan digunakan untuk memprediksi, menghitung, dan memantau pelaksanaan program dimasa yang akan datang agar jauh lebih baik (Dewi, 2022: 139).

Menurut William N. Dunn (2003: 608), istilah evaluasi secara umum dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), serta penilaian (*assessment*). Evaluasi memiliki arti yang saling berhubungan, masing-masing merujuk pada pelaksanaan beberapa skala nilai terhadap hasil program dan kebijakan. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkaitan dengan produksi informasi mengenai nilai ataupun manfaat dari hasil kebijakan.

6. Kriteria Evaluasi Kebijakan Publik

William N. Dunn (2003:609) mengemukakan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan publik ada 6 yakni:

- a) Efektivitas

Berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektifitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit

produk atau layanan atau nilai moneter.

b) Efisiensi

Berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.

c) Kecukupan

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.

d) Perataan

Erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan.

e) Responsivitas

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat yang menjadi target kebijakan.

f) Ketepatan

Kriteria ketepatan secara dekat berhubungan dengan rasionalitas, substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini mengambil penelitian kualitatif yang mana metodenya lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Menurut Sugiono (2011:15), penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*. Teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

2. Fokus Penelitian

Dalam fokus penelitian kualitatif ini hal yang harus diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian. Fokus penelitian ini memegang peranan yang sangat penting dalam memandu dan mengarahkan jalannya suatu penelitian. Fokus penelitian ini sangat membantu seorang peneliti agar tidak terjebak oleh melimpahnya volume data yang masuk, termasuk juga yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian.

Pada penelitian ini yang dapat dikaji oleh peneliti yaitu permasalahan mengenai bagaimana perbandingan sebelum dan sesudah pelaksanaan *E-Procurement* yang dilakukan manual sebelum adanya digitalisasi secara elektronik pada penyedia barang dan jasa terhadap pelayanan *E-Procurement* di PT. Greatsoft Solusi Indonesia saat ini. Serta untuk mengetahui permasalahan yang dialami oleh perusahaan swasta dalam *E-Procurement* dengan tujuan yang mana peneliti dapat mendapatkan perbandingan penggunaan *E-Procurement* sebelum dan sesudah melalui penilaian efektivitas, efisien, dan transparan, serta kendala yang dialami serta sebagai wawasan

serta menjadi sebuah sumber bacaan yang bermanfaat.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di perusahaan swasta PT. Greatsoft Solusi Indonesia yang beralamatkan di Semolowaru Elok Blok I No 7 Surabaya. Yang mana perusahaan tersebut turut ikut serta dalam pembangunan sarana dan prasarana pemerintahan serta masyarakat umum dalam penyediaan barang dan jasa baik secara hardware dan software yang mana turut ikut serta dalam proses pengadaan lelang baik yang telah disediakan oleh website E-Procurement pemerintah maupun swasta.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pada hasil dan pembahasan, dipaparkan mengenai dari hasil kuisisioner yang telah diisi oleh responden. Dalam hal ini yang mana peneliti meneliti evaluasi kepuasan pelayanan E-Procurement pada penyedia pengadaan barang dan jasa di PT. Greatsoft Solusi Indonesia Surabaya mengenai apakah sudah sesuai dengan fokus penelitian yang diambil oleh peneliti dengan penelitian mengarah ke efektivitas, efisiensi, dan transparansi pada E-Procurement di pengadaan barang dan jasa.

Pada penelitian ini sesuai dengan karakteristik responden yang diteliti maka diperoleh jumlah responden sebanyak 13 orang dengan 38,5% perempuan dan 61,5% laki-laki.

Tabel 4.1. Perhitungan Skala

No.	Fokus Penelitian	Jumlah Pertanyaan	Jumlah Nilai Responden
1	Efektif	3	31%
2	Efisien	3	30%
3	Transparan	4	39%

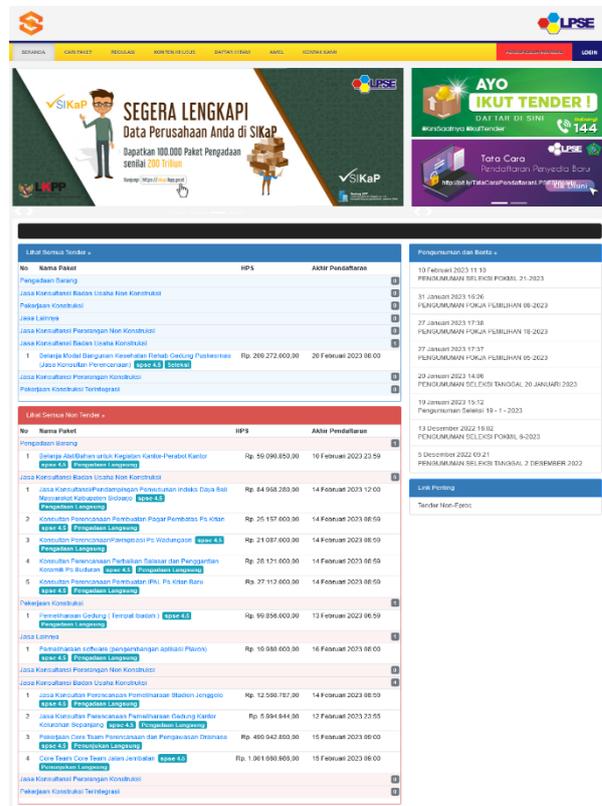
Sumber: Data diolah penulis

Dari hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan yang mana 10 pertanyaan diberikan ke responden untuk dapat menentukan faktor kepuasan pelayanan berdasarkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi. Terdapat penilaian 30% dari jawaban responden terhadap efisiensi

yang dirasakan terhadap kepuasan pelayanan E-Procurement, 31% penilaian efektivitas terhadap kepuasan pelayanan E-Procurement, dan 39% penilaian transparansi terhadap kepuasan pelayanan E-Procurement.

Dari hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan pada bahwasanya penilaian transparansi pada kepuasan pelayanan E-Procurement dirasakan lebih besar dari pada penilaian efisiensi dan efektivitas pada kepuasan pelayanan E-Procurement oleh beberapa responden. Hal ini memudahkan peneliti dalam mengevaluasi kebijakan yang telah dijalankan pada pengadaan barang dan jasa melalui E-Procurement.

Pada layanan E-Procurement memiliki beberapa layanan yang tersedia yang mana pada tampilan beranda LPSE Pemerintah menjelaskan pengumuman terbaru mengenai pengadaan barang dan jasa serta informasi daftar lelang yang terdapat pada portal awal dengan beberapa pilihan yaitu beranda, cari paket, regulasi, konten khusus, daftar hitam, amel dan kontak kami.



Gambar 4.1. Aplikasi LPSE Kab. Sidoarjo
 (Sumber: <https://lpse.lkpp.go.id/eproc4/>)

Berdasarkan hal tersebut mengarah pada kesimpulan dan hasil penelitian, yang mana hasil wawancara terhadap informan dan hasil observasi dilapangan serta dokumentasi yang didapatkan. Dari data yang telah diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan maka peneliti kemudian menganalisis dengan dikaitkan pada teori yang ada. Maka terdapat kriteria yang digunakan dalam mengevaluasi dampak dari adanya pelayanan *E-Procurement* dalam pengadaan barang dan jasa di perusahaan PT. Greatsoft Solusi Indonesia yang telah berdiri dari tahun 2003 antara lain berdasarkan aspek efektif, efisiensi, dan transparansi.

Berdasarkan aspek efektif, efisien, dan transparan pada suatu program yang dijalankan baik di pemerintahan maupun swasta. Tiga faktor tersebut merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Dalam hal ini peneliti telah melakukan beberapa wawancara kepada pengguna layanan *E-Procurement* dengan mengajukan pertanyaan “Apakah sebelum adanya *E-Procurement* dalam pengadaan barang dan jasa banyak mengalami kendala dan apakah hal yang diperoleh oleh penyedia barang dan jasa setelah adanya *E-Procurement* sudah dirasa efektif, efisien, dan transparan?”

“Sejauh ini sebelum adanya e-Procurement pada pengadaan barang dan jasa baik dipemerintahan maupun swasta banyak ditemu kendala yang mana pada tahun 2003 merupakan tahun transisi pengadaan barang dan jasa dari manual ke elektronik, PT. Greatsoft Solusi Indonesia sendiri diawal mengikuti proses pengadaan barang dan jasa pada tahun 2003 banyak mengalami kesulitan dalam keterbukaan informasi dan kendala proses mengikuti tender yang mana serba peper list, adanya kunjungan, adanya jadwal verifikasi vendor dan penawaran harga terhadap lelang tender.

Namun setelah adanya layanan elektronik E-Procurement dalam pengadaan barang dan jasa di pemerintah maupun swasta banyak hal yang dialami oleh kami sebagai pengguna penyedia barang dan jasa dalam mengikuti tender tanpa perlu bersusah paya datang kelokasi untuk mengikuti tender dan berkurangnya peperlist dalam penggunaan upload dokumen lelang sehingga sangat efektif dalam implementasinya serta kemudahan dalam akses informasi lelang tender yang akan kami ikuti ,kemudahan informasi ini merupakan hal yang sangat menunjang dalam perkembangan usaha PT. Greatsoft Solusi Indonesia yang mana kami bisa mengakses pekerjaan mana saja yang ditawarkan hanya dengan mengikuti login sebagai penyedi diwebsite yang telah disediakan tanpa perlu mencari informasi pengadaan barang dan jasa melalui petugas pemerintahan yang mana terkadang birokrasi sangat susah untuk di dapatkan transparansi dalam E-Procurement sangat membantu dalam proses pengadaan barang dan jasa.

Dan sebelum adanya E-Procurement karyawan yang bertugas sebagai administrasi penyediaan barang dan jasa membutuhkan waktu 1 hari bahkan beberapa hari untuk mengikuti proses lelang mulai dari entri dokumen hingga pengumuman lelang sehingga sangat kurang efisien dalam penggunaan waktu yang mana seharusnya dapat dialokasikan untuk dapat mengerjakan pekerjaan lainnya hal ini terkadang menjadi cost dalam proses lelang tender namun dengan adanya E-Procurement cukup dirasakan efisien bagi kami pengusaha dalam memenejemen pekerjaan karyawan dalam proses lelang dan tender tanda perlu membutuhkan waktu lama dilokasi pengadaan dapat dilakukan melalui website E-Procurement.”

Berdasarkan wawancara diatas yang dilakukan pada tanggal 22 Agustus 2023 tentang evaluasi kepuasan pelayanan *E-Procurement* pada penyedia barang dan jasa di PT. Greatsoft Solusi Indonesia pada tahun 2003 hingga tahun 2023, saat ini memiliki banyak perubahan yang terjadi baik secara perubahan peraturan pemerintahan dan perubahan dalam internal perusahaan yang tercermin dalam indeks penilaian efektif, efisien, dan transparansi dari 13 responden. Didapatkan penilaian 30% dari jawaban responden terhadap efisiensi yang dirasakan terhadap kepuasan pelayanan *E-Procurement* sedangkan 31% penilaian efektivitas terhadap kepuasan pelayanan *E-Procurement* dan 39% penilaian transparansi terhadap kepuasan pelayanan *E-Procurement*.

Selain itu dengan adanya *E-Procurement* memberikan dampak yang sangat baik dalam perkembangan bisnis PT. Greatsoft Solusi Indonesia pada yang mana pada tahun 2003 pekerjaan lelang tender pemerintan dilakukan secara manual hanya mendapatkan 5 tender pekerjaan pengadaan dalam pemerintah namun semenjak adanya tender pekerjaan melalui *E-Procurement* pada tahun 2007 s/d 2019 telah banyak lelang tender yang diikuti dan dimenangkan oleh PT. Greatsoft Solusi Indonesia sebagai penyedia barang dan jasa.

Dalam pengadaan barang dan jasa sendiri memiliki berbagai macam pengadaan yang disediakan hal ini memudahkan pihak penyedia dalam memilih pengadaan barang dan jasa yang akan diikuti oleh PT. Greatsoft Solusi Indonesia. Namun dari 3 fokus penelitian yang diteliti (efektif, efisien, dan transparansi) sebagai pengguna penyedia *E-Procurement* peneliti menemukan kendala dalam penelitian sebagai berikut:

1. Transparansi yang masih kurang sehingga kemudahan dalam birokrasi pengumuman pemenang tender atau tidak terpilihnya sebagai pemenang tender belum terinformasikan atau lebih pada teknis pengumuman pada layanan website *E-Procurement*. Hal ini menjadi catatan bagi peneliti dalam upaya penyelesaian permasalahan di faktor transparansi yang

kurang sehingga perlu adanya konfirmasi terhadap pihak penyedia layanan kepada penyedia jasa yang tidak menerima informasi akan pengumuman hasil lelang baik melalui kotak saran dan masukan atau melalui *help desk* layanan.

2. Hal teknis pada pelayanan *call center* dan perlunya perbaikan serta peningkatan dalam layanan website. Hal ini dikarenakan adanya kendala dalam teknis upload data untuk kelengkapan tender serta server yang terkadang mengalami down ketika kegiatan tender berlangsung sehingga penyedia jasa memerlukan opsi lain dalam penyelesaian hal teknis yang terjadi ketika lelang tender baik dengan cara penggunaan internet yang dikhususkan ketika lelang tender berlangsung atau dengan solusi lelang tender menggunakan 2 PC atau media dan untuk pelayanan *call center*. Namun pada implemenasinya, dikatakan masih sulit untuk pihak penyedia mendapatkan informasi yang baik dan cukup melalui telepon sehingga diperlukan adanya teguran atau penilaian pada pelayanan di *call center*-nya.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dipaparkan pada penjelasan sebelumnya mengenai “Evaluasi Kepuasan Pelayanan *E-Procurement* Pada Penyedia Pengadaan Barang dan Jasa di PT. Greatsoft Solusi Indonesia Surabaya” dapat ditarik kesimpulan bahwa bagi penyedia barang dan jasa di perusahaan PT. Greatsoft Solusi Indonesia, dengan adanya pengadaan barang dan jasa yang menggunakan proses *E-Procurement* di penyedia barang dan jasa telah memberikan perubahan terhadap proses pengadaan pekerjaan baik segi pemerintahan maupun swasta. Sesuai dengan fokus penelitian yang mana peneliti mengambil 3 indikator yaitu efektif, efisien, dan transparansi.

Dalam 3 indikator tersebut dapat diketahui akan perbandingan penggunaan *E-Procurement* sebelum dan sesudah pada

tahun 2003 sampai dengan saat ini 2023 di PT. Greatsoft Solusi Indonesia yang mana pada penyediaan barang dan jasa sebelum adanya *E-Procurement* banyak kendala yang dihadapi oleh penyedia secara teknis baik penggunaan *paper list*, estimasi waktu pengadaan yang tidak teratur serta kurangnya informasi. Dengan adanya *E-Procurement* sangat membantu penyedia jasa dalam mengefisienkan penggunaan *paper list* hingga estimasi pekerjaan sehingga dapat dirasakan manfaat secara efisien dan transparansi terhadap kemudahan akses dan informasi yang diberikan dalam *E-Procurement* baik melalui website atau media masa.

Perbandingan tersebut sangatlah diperlukan dalam penelitian untuk mengetahui hasil evaluasi yang dilakukan oleh peneliti sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya evaluasi *E-Procurement* pada tahun 2003 sampai dengan 2023 di PT. Greatsoft Solusi Indonesia sangat berperan penting dalam perkembangan penyedia barang dan jasa yang berubah-ubah sesuai kebijakan yang berlaku dalam pelaksanaan tender. Dengan adanya *E-Procurement* sangat membantu pihak penyedia barang dan jasa dalam memilih pekerjaan yang akan diikuti dalam proses lelang yang mana penyedia barang dan jasa ikut turut serta dalam proses pembangunan infrastruktur Indonesia secara tidak langsung melalui *E-Procurement*.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan “Evaluasi Kepuasan Pelayanan *E-Procurement* Pada Penyedia Pengadaan Barang dan Jasa di PT. Greatsoft Solusi Indonesia Surabaya” yang telah diuraikan maka peneliti dapat memberi saran sebagai berikut:

a) Lembaga *E-Procurement*

Penyedia layanan *E-Procurement* agar lebih memperhatikan dan maksimal serta perlu meningkatkan pelayanan *E-Procurement* dalam pengadaan barang

dan jasa yang mana selama ini pada pelayanannya baik melalui *call center* yang sudah dihubungi maupun website terdapat beberapa keluhan. Pada layanan etika proyek dalam proses upload dokumen lelang terhalang oleh server yang bermasalah dan kurangnya perhatian dalam tingkat konektivitas jaringan pada website, sehingga cukup memberikan kesulitan bagi penyedia yang mengikuti proses lelang melalui website *E-Procurement*. Secara teknis pada penggunaan website *E-Procurement* sudah cukup memberikan wadah atau kemudahan dalam proses lelang. Hanya saja beberapa kendala teknis seperti yang diuraikan peneliti yang dirasakan oleh pengguna baik secara teknis website ataupun teknis pada otorisasi pelelangan ketika *ceklist* dokumen dan pengumuman lelang tender yang masih dirasakan kurang informatif dalam pemberitahuan informasi pemenang lelang.

b) Khalayak Umum

Pada website *E-Procurement* lebih dimudahkan dalam mengakses informasi secara transparan agar masyarakat dapat memperoleh pengetahuan maupun informasi melalui website *E-Procurement* tentang pengadaan barang dan jasa yang sedang dilelangkan atau informasi mengenai dasar dasar maupun tata cara untuk dapat mengikuti proses lelang dan pendaftaran akun. Sehingga dengan keterbukaan informasi kepada khalayak umum dapat memudahkan pihak penyedia pengadaan barang dan jasa untuk mengikuti lelang tender sesuai dengan yang diinginkan

REFERENSI

- Anselm, S., Juliet, C., & Djunaidi, G. (1997). *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif: Prosedur, Teknik, dan Teori Grounded*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Dunn, W. (1998). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Edwards III, & George, C. (2003). *Implementing Public Policy*. Jakarta: Pustaka Sinar Utama.
- Sudaryono. (2012). *Dasar-Dasar Evaluasi Pembelajaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Machmudin, D. D. (2003). *Pengantar Ilmu Hukum*. Bandung: Refika.
- Miles, B. M., & Michael, H. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moleong, & Lexy, J. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.