

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA LPSE DALAM
PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**SITI RIFQA
NIM. 140802013**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2020 M / 1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Siti Rifqa
NIM : 140802013
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 10 September 1996
Alamat : Jl. Syiah Kuala No. 157 Lamingin

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN A-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 1 Desember 2021

Yang Menyatakan,



SITI RIFQA

NIM. 140802013

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA LPSE DALAM
PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

SITI RIFQA
NIM. 140802013

Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,

Dr. Mahmuddin, M.Si.
NIP. 197210201997031002

Pembimbing II,

Fakhruddin, S.E., M.M
NIP. 196406162014111002

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA LPSE DALAM
PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Adminitrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 21 Januari 2021

08 Jumadil Akhir 1442 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP. 197210201997031002

Kakhruddin, S.E., M.M.
NIP. 196406162014111002

Penguji I,

Penguji II,

Dr. S. Amirulkamar, M.M., M.Si
NIP. 196110051982031007

Muazzinah, B. Sc., MPA
NIP. 198411252019032012

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.
NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting dan menjadi suatu keharusan yang dilakukan oleh pihak LPSE, hal ini disebabkan karena tercapai tidaknya tujuan yang diinginkan, ini dapat diukur dari kepuasan pengguna LPSE dengan cara membandingkan persepsi para pengguna atas pelayanan yang mereka terima dengan memberikan jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna LPSE, dan seberapa besar pengaruhnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode angket/ kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna LPSE yang telah mendaftar dan terverifikasi di LPSE Kota Banda Aceh dan pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin*, maka sampel yang diambil untuk mewakili populasi berjumlah 100 orang yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah Koefisien Korelasi Pearson, Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Linier Sederhana yang dalam perhitungannya menggunakan bantuan aplikasi *SPSS v.22.0* dan *Microsoft Excel*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna LPSE memiliki pengaruh yang signifikan. (2) berdasarkan hasil uji koefisien determinasi *R-Square* sebesar 27,3% sementara sisa (nilai residu) sebesar 72,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna LPSE*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kehidupan manusia lebih bermakna dan berilmu pengetahuan.

Penulisan Skripsi ini yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna LPSE Dalam Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah Kota Banda Aceh”***. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry. Banda Aceh.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, arahan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dengan berkat Rahmat pertolongan dan kehendakNya lah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, serta salam sejahtera kepada Baginda Rasulullah SAW.
2. Terkhusus kepada kedua orang tua saya tercinta dan saya banggakan Ayahanda Rusli Sufi dan Ibunda Zuhdiah J, yang telah banyak berkorban dalam mengasuh, mendidik, mendukung dan mendoakan penulis dengan penuh kasih sayang yang tulus dan ikhlas.
3. Kepada saudara kandung saya, abang Hadi Fadhillah dan M. Aslam, kakak saya Fitri Kurnia dan Kamalia Fitri serta kepada abang ipar saya Saifullah dan Tajir Assawani, kakak ipar saya Reni Muspiawati yang telah membantu, memberikan doa, perhatian, dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Dr. Mahmuddin, M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan kemudahan, masukan, dukungan dan memberikan nasihat sehingga terselesaikan skripsi ini. Dan Fakhruddin, S.E., M.M selaku pembimbing II yang sangat sabar. Terima kasih telah menyempatkan waktunya dan memberikan bimbingan, nasihat, masukan maupun koreksi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
6. Eka Januar, S.IP, M.Soc. Sc, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara, dan Siti Nur Zalikha, M.Si, selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan nasehat-nasehat, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry yang telah memberikan ilmunya selama proses belajar-mengajar, dan motivasi untuk lebih berkembang.
8. Kepada sahabatku tercinta dari SMA hingga sekarang dan seterusnya Nadya Faradini dan Nadya Aprillia yang telah membantu dan memberikan perhatian, semangat, dukungan dan hiburan kepada saya. Semoga kita bertiga “EVL19” bisa mewujudkan impian yang selama ini kita impikan, khususnya traveling bersama yang sudah bertahun-tahun direncanakan wkwk dan segera kepelaminan, bagi yang belum ada calon semoga segera dipertemukan dengan jodohnya aamiin.
9. Kepada Juni Irayana teman terbaik dari awal perkuliahan hingga detik ini sekaligus teman seperjuangan dalam proses penyelesaian skripsi yang sama-sama saling

mensupport satu sama lain. Kuy kita sukses bersama dan semoga tahun depan ada yang melamar aamiin.

10. Kepada teman-teman terbaik selama menempuh perkuliahan geng “Typo Sabee” Elvira Amna Yusra, Ika Nazira, Juni Irayana dan Cut Dhia Urdhani Fitri, (teman susah senang bareng, ngetrip bareng, ngerjain tugas bareng, masak/makan bareng) yang juga selalu memberikan hiburan dan saling membantu ketika menghadapi kesulitan, serta kepada Rizki Mulyani yang selalu memberikan perhatian semangat dan dukungan
11. Kepada Bagian Layanan Pengadaan Barang/ Jasa (Iqbal Rokan, Hery Syahputra, Adie Thaha Safra, Busrin Ilyas, Zulfahri, Irvan Hardi) yang selalu menanyakan skripsi/gelar wkwk. Terima kasih sudah memberikan ilmu, mensupport dan mengajarkan pengalaman yang luar biasa sedari saya magang hingga detik ini, serta kepada rekan kerja saya Dwi Chaira Ulfa yang telah memberikan masukan dan memberikan nasihat dalam proses penyelesaian skripsi.
12. Kepada pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan sedikit atau banyak andil dan doa kepada saya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Saya ucapkan banyak terima kasih.

Semoga segala doa, bantuan, motivasi, saran dan arahan yang diberikan dapat menjadi amalan baik sehingga memperoleh balasan baik dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat.

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi sumbangan bagi perkembangan akademik.

Banda Aceh, 1 Desember 2020
Penulis,

Siti Rifqa



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Penjelasan Istilah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2.1 Pengertian Kualitas	13
2.2.2 Pengertian Pelayanan	15
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.2.4 Pengertian Kepuasan Pengguna	21
2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna dalam Pelayanan.....	23
2.4 Pengadaan Barang/ Jasa.....	26

2.4.1 Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)	26
2.4.2 Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)	27
2.4.3 Agregasi Data Penyedia	28
2.4.4 Pengguna SPSE	30
2.5 Kerangka Pemikiran	31
2.6 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Definisi Operasional Variabel	34
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.4.1 Populasi	36
3.4.2 Sampel	37
3.5 Sumber Data	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Teknik Pengolahan Data	40
3.7.1 Uji Instrumen	40
3.7.1.1. Uji Validitas	40
3.7.1.2. Uji Reliabilitas	42
3.7.2 Uji Asumsi Dasar	43
3.7.2.1. Uji Normalitas	43
3.7.2.2. Uji Linearitas	43
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	44
3.7.3.1. Uji Heteroskedartisitas	44
3.8 Teknik Analisis Data	45
3.8.1 Uji Korelasi	46
3.8.2 Uji Koefisien	48
3.8.3 Uji Regresi	49
3.8.4 Uji Signifikan	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN⁵¹

4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian.....	51
4.1.2 Hasil Pengumpulan Data	57
4.1.2.1. Karakteristik Responden	57
4.1.2.2. Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	62
4.1.3 Hasil Pengolahan Data.....	66
4.1.3.1. Uji Instrumen	66
4.1.3.1.1. Uji Validitas	66
4.1.3.1.2. Uji Reabilitas.....	67
4.1.3.2. Uji Asumsi Dasar	67
4.1.3.2.1. Uji Normalitas.....	67
4.1.3.2.2. Uji Linieritas	68
4.1.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	69
4.1.3.3.1. Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.1.4 Hasil Analisis Data	70
4.1.4.1. Uji Korelasi	70
4.1.4.2. Uji Koefisien Determinasi	71
4.1.4.3. Uji Regresi Linier Sederhana.....	72
4.1.4.3. Uji Signifikan.....	74
4.2 Pembahasan.....	74

BAB V PENUTUP..... 76

5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2	Jumlah Populasi (Penyedia Barang/ Jasa LPSE Kota Banda Aceh ...	36
Tabel 3.3	Sampel yang Mewakili Populasi.....	38
Tabel 3.4	Skala <i>Likert</i>	46
Tabel 3.5	Pedoman Menginterpretasikan Koefisien Korelasi.....	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	60
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Perusahaan.....	60
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha	61
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Ke LPSE Kota Banda Aceh	58
Tabel 4.9	Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.10	Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Pengguna	64
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.12	Hasil Uji Reabilitas	67
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	68
Tabel 4.14	Hasil Uji Linieritas.....	69
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	73

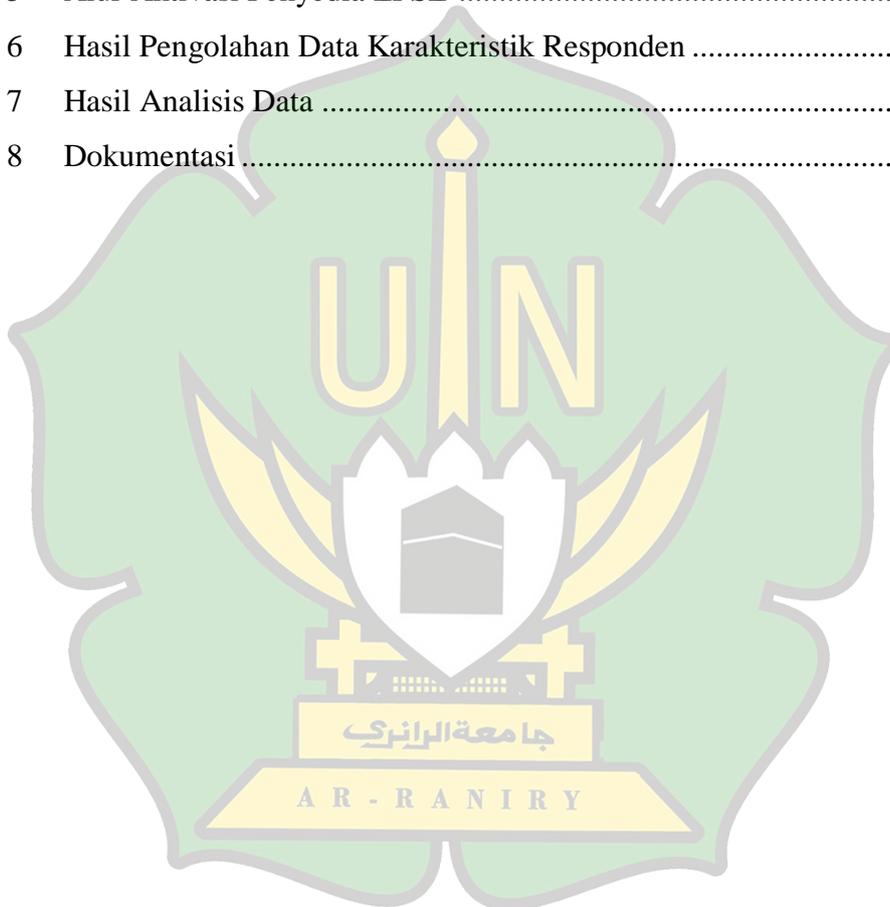
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi LPSE Kota Banda Aceh	53
Gambar 4.2	Alur Proses Pendaftaran Penyedia.....	57
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	82
Lampiran 2	Tabulasi Data Jawaban Responden	85
Lampiran 3	Portal LPSE	91
Lampiran 4	Data Sertifikat LPSE	93
Lampiran 5	Alur Aktivasi Penyedia LPSE	94
Lampiran 6	Hasil Pengolahan Data Karakteristik Responden	95
Lampiran 7	Hasil Analisis Data	100
Lampiran 8	Dokumentasi	101



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi memperlihatkan bermunculnya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada sistem. Dengan penerapan sistem teknologi informasi dalam instansi pemerintah dapat memungkinkan berbagai pekerjaan menjadi semakin cepat dan mudah dengan akurasi yang cukup tinggi. Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak yang sangat besar dalam kehidupan masyarakat yang menyadari bahwa mereka membutuhkan kehidupan yang lebih baik khususnya dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan publik.

Teknologi informasi berkaitan dengan pelayanan, hal tersebut dikarenakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan, dimana dimensi tersebut dapat dikaitkan dengan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi maka pelayanan yang diberikan, khususnya pada organisasi jasa, akan semakin cepat dan akurat. Hal tersebut secara sederhana dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menciptakan kepuasan sehingga pelanggan tersebut memiliki memori atas organisasi tersebut. Kurangnya pemanfaatan Teknologi Informasi dapat menyebabkan proses pengambilan keputusan terhambat dan tidak efektif.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018, telah disebutkan bahwa pengadaan barang/jasa pemerintah mempunyai peran penting dalam pembangunan

nasional untuk peningkatan pelayanan publik dan pengembangan perekonomian nasional dan daerah.¹ Pengadaan barang/jasa merupakan kegiatan pengadaan barang/jasa oleh Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah yang dibiayai oleh APBN/APBD yang prosesnya sejak identifikasi kebutuhan, sampai dengan serah terima hasil pekerjaan.² Pada proses pengadaan barang/jasa, yang mana sebelumnya menggunakan sistem konvensional (manual), kini dengan perkembangan globalisasi yang begitu pesat telah menghadirkan revolusi teknologi menuntut adanya efisiensi dan efektivitas, maka pemerintah berinisiatif untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan kebijakan pengembangan e-government melalui INPRES No. 3 Tahun 2003.

e-government merupakan sistem pemerintah berbasis internet yang digunakan sebagai sarana untuk melayani pengguna sistem agar lebih efektif dan efisien. Penerapan e-government ini dianggap mampu memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada pengguna dan pemanfaatan e-government menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi. Salah satu bentuk pelayanan publik berbasis e-government tersebut adalah e-procurement, yang mana e-procurement sendiri memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi menjadi sebuah sistem baru dalam pengadaan barang/jasa yang mampu membantu pemerintah dalam hal transparansi informasi serta layanan kepada pengguna dan proses pengadaan barang/jasa pemerintah pelaksanaannya dilakukan secara elektronik atau e-procurement difasilitasi melalui fungsi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dengan menggunakan system informasi yang terdiri atas Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dan system pendukung lainnya.

¹ Warta eproc, "Publikasi layanan e-procurement kementerian keuangan" (Edisi XIX, 2018)

² Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Pasal 1, No.1

LKPP melalui Direktorat E-Procurement, Lembaga kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) mengembangkan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dengan tujuan agar pengadaan barang/jasa menjadi lebih efektif dan efisien, serta dapat menghemat dana APBN/APBD.³ Dalam penggunaannya dengan mengakses ke dalam website Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dengan nama website LPSE yang terkait dan selanjutnya dapat memberikan kontribusi kualitas pelayanan terhadap pengguna SPSE.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting dan menjadi suatu keharusan yang dilakukan oleh pihak LPSE, hal ini disebabkan karena tercapai tidaknya tujuan yang diinginkan, ini dapat diukur dari kepuasan pengguna LPSE dengan cara membandingkan persepsi para pengguna atas pelayanan yang mereka terima dengan memberikan jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan. Jika tingkat kepuasan pengguna yang dihasilkan rendah maka tujuan yang diharapkan akan sulit untuk dicapai, sebaliknya jika tingkat kepuasan pengguna yang dihasilkan tinggi maka akan sangat mendukung tercapainya tujuan LPSE. Untuk itu, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dapat meningkatkan prestasi kinerja yang efektif, efisien, transparan, dan kredibel sesuai dengan Standarisasi Operasional Procedure (SOP).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti pada pertengahan tahun 2019 di kantor Walikota Banda Aceh pada Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa bahwa Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di Kota Banda Aceh

³ Ajeng Widi Hapsari, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik Dalam Pengadaan Barang/Jasa Di Sektor Pemerintah*" (Yogyakarta: Electronic Theses & Dissertations (ETD) - Universitas Gadjah Mada, 2014).

telah resmi beroperasi sejak tahun 2009 dalam penggunaannya dengan mengaskes ke dalam *website* Sistem Pengadaan Secara Elektronik Versi 4.3 <https://lpse.bandaacehkota.go.id/eproc4/>. Dan pada saat ini LPSE Kota Banda Aceh telah mencapai 9 standarisasi dari 17 Standarisasi LPSE yang dipersyaratkan, antara lain : Standar Pengelola Perubahan, Standar Pengorganisasian Layanan, Standar Pengelolaan Kelangsungan Layanan, Standar Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Standar Pengelolaan Anggaran Layanan, Standar Kebijakan Layanan, Standar Pengelolaan Kapasitas, Standar Pengelolaan Aset Layanan, dan Standar Pengelolaan Layanan Helpdesk, sementara standar yang belum diraih akan diupayakan di tahun selanjutnya. Dengan adanya standar tersebut maka meningkatkan kualitas layanan pengadaan secara elektronik.

Adapun untuk melayani pengguna LPSE maka pihak LPSE memberikan pelayanan, yaitu: kecepatan tanggapan, kemudahan, transparansi, serta kebutuhan layanan dari pengguna LPSE yang datang langsung ke kantor, seperti keluhan dalam melakukan pendaftaran perusahaan sampai dengan keluhan akun perusahaan yang tidak dapat beroperasi/error. Namun dalam pelayanannya LPSE Kota masih memiliki kelemahan serta hambatan dalam proses pelaksanaannya seperti tidak tersedianya sarana maupun prasarana untuk pengguna LPSE, kurang optimalnya waktu pelayanan yang diberikan, dan website LPSE yang tidak update serta tidak memberikan informasi yang akurat.

Berdasarkan uraian diatas, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna LPSE Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Banda Aceh”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, terdapat masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya sarana dan prasarana untuk pengguna lpse dalam mengakses informasi dan data yang diperlukan;
2. Kurang optimalnya waktu pelayanan yang diberikan;
3. Website LPSE yang tidak update dan tidak memberikan informasi yang akurat.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan secara rinci yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna LPSE dalam pengadaan barang/jasa pemerintah kota banda aceh?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna LPSE dalam pengadaan barang/jasa pemerintah kota banda aceh?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna LPSE dalam pengadaan barang/jasa pemerintah kota banda aceh.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna LPSE dalam pengadaan barang/jasa

1.5. Manfaat Penelitian

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan. Adapun manfaat dari penelitian ini terbagi dua, yaitu:

1. Manfaat Akademis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi negara tentang pentingnya pelayanan publik yang berkualitas terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dan komunikasi. Dapat juga dijadikan dasar bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti mengenai permasalahan yang sama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Pemerintah atau Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk mendukung kinerja pegawai negeri maupun swasta khususnya dalam hal pelayanan publik dan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang positif mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dan komunikasi.

b. Bagi Pengguna Sistem Informasi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi informasi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dan para pengguna dapat memberikan penilaian dan mengajukan saran kepada instansi pemerintah atau perusahaan untuk perbaikan yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini juga diharapkan bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal-hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dan komunikasi.

1.6. Penjelasan Istilah

1. Pengaruh

Pengaruh adalah “daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan dan perbuatan seseorang”.⁴

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan, kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan.⁵

3. Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya).⁶ Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

4. Pengguna/Costumer

⁴ Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Balai Pustaka 2001)

⁵ Dr. Yusriadi, *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Deepublish, maret 2018), hal. 102

⁶ La Ode Almana, dkk, *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi* (Yogyakarta, Januari 2018), hal. 16

Customer adalah seseorang yang menggunakan atau menerima produk atau jasa dari individu atau organisasi. Customer dapat diklasifikasikan menjadi dua grup utama : internal dan eksternal. Internal customer bekerja pada organisasi itu sendiri, ada kemungkinan pada divisi lain ataupun cabang lain. Eksternal customer pada umumnya merupakan rakyat umum.

a. Internal customer

- Orang yang bekerja pada department yang berbeda atau cabang dari organisasi penyedia;
- Individu atau departemen di dalam organisasi yang menerima barang atau jasa dari individu atau departemen lain dalam organisasi.

b. Eksternal customer

- Individu atau organisasi yang menerima barang atau jasa sebagai bank, misalnya moneter (penjualan dan pembelian barang);
- Bisnis atau orang-orang bisnis, termasuk penyedia, bank, dan pesaing;
- Badan pemerintahan, organisasi sosial.⁷

5. Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)

LPSE adalah layanan pengelolaan teknologi informasi untuk memfasilitasi pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa secara Elektronik.⁸

⁷ Psychologymania. 2008. *Pengertian Customer*, <https://www.psychologymania.com/2013/01/pengertian-customer.html> Tanggal Akses, 18 Agustus 2019

⁸ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Pasal 1, No. 21

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Banyaknya penelitian ini disebabkan karena kepuasan pelayanan dan pengguna sistem dijadikan sebagai pengukur keberhasilan suatu pelayanan yang berbasis web/internet.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Novita Paskarinda Wijayanti dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-procurement (Studi Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Malang). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 123 responden. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dijelaskan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat cukup besar dengan nilai R^2 sebesar 0,519, sedangkan hasil dari uji F dan uji t diketahui secara simultan dan parsial variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil keseluruhan penelitian disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-Procurement*, sehingga dengan terus meningkatkan tiga aspek kualitas tersebut maka akan terjadi kepuasan pengguna dan pelaksanaan pengadaan barang/jasa Kabupaten Malang akan lebih efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing secara sehat, adil, dan

akuntabel.⁹

Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Arif dengan judul “Analisis Kualitas Website Sistem Pengadaan Secara Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus: LPSE Kabupaten Siak). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas website berdasarkan penilaian pengguna dengan menggunakan dimensi WebQual 4.0 antara lain: Kualitas Kemudahan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Interaksi. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 responden. Secara keseluruhan dari hasil olahan data variabel kualitas kemudahan pengguna didapat nilai persentase terbesar 31,25% berada pada jawaban tidak setuju, sedangkan hasil uji t nilai kualitas kemudahan pengguna lebih kecil dari t hitung sebesar $1,336 < 1,997$. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas kemudahan pengguna memiliki kualitas yang buruk dan kualitas kemudahan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada variabel kualitas informasi memiliki persentase terbesar 27,35% berada pada jawaban tidak setuju dan hasil uji t nilai kualitas informasi lebih besar dari t hitung sebesar $4,316 > 1,997$. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi buruk dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas layanan interaksi memiliki persentase terbesar 28,98% pada jawaban tidak setuju, hasil uji t nilai kualitas layanan interaksi lebih kecil dari t hitung sebesar $1,459 < 1,997$. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan interaksi buruk dan tidak

⁹ Novita Paskarinda Wijayanti, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-procurement (Studi Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Malang), (Malang: Jurnal Universitas Brawijaya, Vol 2, No. 8, 2014).

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.¹⁰

Dan dalam Penelitian yang dilakukan oleh Qori Rahmitiara dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi Persepsi Pengguna Tentang Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) di Pemerintah Kota Cimahi”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif serta menggunakan desain kausal. Dengan populasi yang berjumlah 80 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah koefisien korelasi pearson product moment, determinasi dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kualitas sistem informasi memiliki koefisien determinasi sebesar 82,99% sedangkan sisanya sebesar 17,01% dipengaruhi oleh faktor lain.¹¹

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel::	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Novita Paskarinda Wijayanti (2014)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-procurement (Studi Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik	- Kualitas Sistem; - Kualitas Informasi; - Kualitas Pelayanan, dan; - Kepuasan Pengguna	Penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat cukup besar dengan nilai R ² sebesar 0,519, sedangkan hasil dari uji F dan uji t diketahui secara

¹⁰ Muhammad Arif, ”Analisis Kualitas Website Sistem Pengadaan Secara Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus: LPSE Kabupaten Siak), (Riau: Repository UIN Sultan Syarif Kasim Riau).

¹¹ Qori Rahmitiara, “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna” (Studi Persepsi Pengguna Tentang Sistem Informasi Pengelola Keuangan Daerah (SIPKD) di Pemerintahan Kota Cimahi), (Jawa Barat: Jurnal Repository, Februari 2015).

		Kabupaten Malang).			simultan dan parsial variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2	Muhammad Arif (2017)	Analisis Kualitas Website Sistem Pengadaan Secara Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus: LPSE Kabupaten Siak)	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Website SPSE; - Kepuasan pengguna 	Metode dimensi WebQual 4.0 (kualitas kemudahan pengguna, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi).	<p>Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel kualitas kemudahan pengguna memiliki kualitas yang buruk dan kualitas kemudahan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada variabel kualitas informasi memiliki persentase terbesar 27,35% berada pada jawaban tidak setuju dan hasil uji t nilai kualitas informasi lebih besar dari thitung sebesar $4,316 > 1,997$. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi buruk dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas layanan interaksi memiliki persentase terbesar 28,98% pada jawaban tidak setuju, hasil uji t nilai kualitas</p>

					layanan interaksi lebih kecil dari t hitung sebesar $1,459 < 1,997$. Ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan interaksi buruk dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3	Qori Rahmitiara (2014)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi Persepsi Pengguna Tentang Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) di Pemerintah Kota Cimahi	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Sistem Informasi; - Kepuasan Pengguna. 	Metode deskriptif dan Verifikatif serta menggunakan desain kasual. Teknik penarikan sampel dan uji hipotesis yang digunakan adalah koefisien korelasi pearson product momen, determinasi dan teknik analisis regresi sederhana.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kualitas sistem informasi memiliki koefisien determinasi sebesar 82,99% sedangkan sisanya sebesar 17,01% dipengaruhi oleh faktor lain

2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, yang mencakup produk, jasa, manusia,

proses, dan lingkungan, serta merupakan kondisi yang selalu berubah.¹²

Terdapat lima sumber kualitas, yaitu:

1. Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak;
2. Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail;
3. Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas ke pasar;
4. Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik, dan penemuan penyimpangan secara cepat;
5. Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.¹³

Quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs. Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.¹⁴

Para ahli mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing karena kualitas merupakan konsep yang abstrak. Ada yang misalnya, menggunakan pendekatan transendental (*Transcendental Approach*) dan beranggapan bahwa kualitas itu hanya dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit dioperasionalkan, tetapi ada juga yang menganggap bahwa kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat diukur

¹² Hessel Nogi S. Tangkilisan, M. Si., *Manajemen Publik* (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), hlm. 209

¹³ *Ibid.*,

¹⁴ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), hlm. 105.

(*Product-based Approach*). Pendapat yang menggunakan pendekatan pengguna atau pemanfaat (*User-based Approach*) mendasarkan pemikirannya pada kenyataan bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya. Barang atau jasa yang paling berkualitas menurut pendekatan ini adalah yang paling memuaskan kebutuhan penggunanya.¹⁵

Walaupun pengertian kualitas sangat bervariasi dan sangat tergantung dari pendekatan yang digunakan, secara umum terdapat beberapa persamaan elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas merupakan suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pengguna barang atau jasa (pelanggan atau masyarakat);
2. Kualitas selalu mencakup barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan; dan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas di masa yang akan datang).¹⁶

2.2.2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara. Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 adalah segala bentuk kegiatan

¹⁵ Prof. Amir Imbaruddin, MDA, Ph. D., *Birokrasi Akuntabilitas Kinerja (Sebuah Refleksi)* (Makassar: De La Macca), hlm. 244

¹⁶ Ibid., hlm. 244-245

pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁷

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan;
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
3. Waktu menyampaikan yang tepat;
4. Keramahtamahan.¹⁸

Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya.

Menurut Barata, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁹

Pelayanan (service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua, yaitu:

1. **High contact service** ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah

¹⁷ Keputusan Menpan No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

¹⁸ Hessel Nogi S. Tangkilisan, M.Si., op.cit, hlm. 208-209

¹⁹ Arista Atmadjati, SE. MM., *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: Deepublish, April 2018), hlm. 1

tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.

2. *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service.²⁰

2.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Berry dan Zenthaml yang dalam Lupiyoadi berpendapat bahwa “Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman”. *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.²¹ Salah satu harapan masyarakat dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan social. Pelayanan menjadi kewajiban dan tanggung jawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan

²⁰ Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si., *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), hlm. 25

²¹ Budi Wahyono, “*Pengertian Tentang Kualitas Pelayanan*” di akses dari <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html>, pukul 8.38 AM.

beragam kebutuhan social berdasarkan kinerja professional.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan mekanisme control di dalam dirinya (built in control) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti apatur harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.²²

Aparatur pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dimulai dari daya tanggap terhadap tuntutan publik, menerjemahkan dalam bentuk perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi yang memerlukan penerapan prinsip “3 E’s” (*economy, effectiveness, efficiency*) dan “3 R’s” (*responsiveness, representativeness, responsibility*).²³

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan Antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Tangibles (berwujud), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:
 - Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan;

²² Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, op. cit. hlm 111.

²³ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, op. cit. hlm 108.

- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
 - Kemudahan dalam proses pelayanan;
 - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan;
 - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan;
 - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Realibility (kehandalan), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
- Kecermatan petugas dalam melayani;
 - Memiliki standar pelayanan yang jelas;
 - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
 - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. Responsivess (ketanggapan), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah;
- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat;
 - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

- d. Assurance (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
 - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan;
 - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. Emphaty (empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:
- Petugas melayani dengan sikap ramah;
 - Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
 - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan);
 - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.²⁴

Standar pelayanan yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih;
2. Percaya diri;
3. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain;
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan;
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar;
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya;

²⁴ Kamaruddin Sellang, S.Sos., M.A.P., dkk, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya)* (Pasuruan: Qiara Media Partner), hlm. 56

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan;
 8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan ;
 9. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan;
 10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.
- Semua dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilakukan oleh seluruh karyawan, pegawai, atau petugas, terutama bagi yang berhubungan langsung dengan pelanggan.²⁵

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas secara langsung/melalui system yang dilakukan setiap instansi pemerintah dengan bertujuan memenuhi kebutuhan publik (masyarakat) yang menjadi acuan utama dalam menilai keberhasilan sebuah instansi pemerintah. Asumsinya bila para pengguna LPSE dapat merasakan pelayanan yang diberikan dengan baik dan merasa cukup puas (memenuhi harapan/keinginan), maka akan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

2.2.4 Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan respond dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi.²⁶ Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variable ini diukur dengan 4 indikator oleh Seddon and Kiew;

²⁵ Rannu Dyah Rahmadani, *Definisi Layanan Prima, Mutu, dan Standar Pelayanan* <http://rannudyahrahmadani.blog.unesa.ac.id/definisi-layanan-prima-mutu-dan-standar-pelayanan> (diakses pada November 2019, pukul 09.51).

²⁶ Dr. Muhammad Tajuddin, M.Si., *Sistem Informasi Perguruan Tinggi Untuk Mencapai Good University Governance (Sebuah Pendekatan Teoritis dan Penerapan)*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, Juni 2015), hlm. 102

McGill and Klobas, yang terdiri atas:

- a. Kepuasan;
- b. Efisiensi;
- c. Keefektifan;
- d. Kepuasan.

Kepuasan berasal dari bahasa Latin “*Satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan *Facio* yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan berarti upaya melakukan sesuatu secara baik. Sedangkan pelanggan (Customer) juga berasal dari Bahasa latin “*consueco*” yang berarti kebiasaan atau sudah terbiasa. Apabila dikaitkan dengan pelayanan jasa, maka kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai upaya seseorang atau organisasi memberikan suatu pelayanan jasa terbaik, sehingga seseorang penerima jasa akan kebiasaan menggunakan jasa itu kembali.²⁷

Kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur besarnya kesenjangan (*gap*) yang mungkin terjadi antara harapan dan kenyataan kualitas sistem yang diterima oleh pengguna dan bukan mengukur kapabilitas fungsional sistem informasi.²⁸

Kepuasan Pengguna merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu instansi pemerintah, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pengguna. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.²⁹ Sehingga yang menjadi indikator kepuasan pengguna

²⁷ Dr. Nathanael Sitanggang, S.T., M.Pd., IPM., dkk, *Strategi Meningkatkan Kualitas Lulusan Melalui Ketepatan Manajemen*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, September 2019), hlm. 83

²⁸ Dr. Muhammad Tajuddin, M.Si., *Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi dan Good University Governance*, (Malang: UB Press, November 2016), hlm. 11

²⁹ Musdalifah dan M. Fauzan Noor, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Gojek)*”, Sebatik, hlm. 499

yang berfokus dari keinginan dan harapan pengguna antara lain pelayanan yang memuaskan, pelayanan sesuai harapan, permasalahan terselesaikan, dan kesediaan merekomendasikan. Kepuasan pengguna merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pengguna dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya kesetiaan berlanjut.

2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna dalam Pelayanan

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang bergerak dalam pelayanan publik; faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum; faktor keterampilan petugas, dan; faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.
2. Empati (*Emphaty*), yaitu kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dan kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesigapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten dan memuaskan.
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.³⁰

Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan hal pertama yang perlu dipahami adalah apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Kemudian harus memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan itu sebisa mungkin sehingga dapat dikembangkan menjadi sebuah daftar khusus mengenai kebutuhan pelanggan, misalnya:

1. Tanggapan yang cepat,
2. Pelayanan tepat pada waktunya,
3. Harga yang wajar,
4. Sopan,
5. Menepati janji,
6. Memiliki pengetahuan yang luas,
7. Memberikan nasihat dan konseling jika diperlukan,
8. Teliti,
9. Pelayanan prima yang konsisten.³¹

³⁰ Freekley Steyfli Maramis dkk, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado*, Vol. 6, No. 3, (Manado: Jurnal EMBA, 2018)

Untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari hal-hal sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisikan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan

³¹ Muhammad Musyfiq Salami, “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan PT. Telkomsel Dalam Rangka Memenuhi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Layanan Grapari Telkomsel BSD), Vol. 1, No. 4, (Banten: Jurnal Pemasaran Kompetitif, 2018).

public. Jika dihubungkan dengan administrasi public, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap public.³²

2.4. Pengadaan Barang/Jasa

Dalam Peraturan Presiden, yang dimaksud dengan:

1. Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut dengan Pengadaan Barang/Jasa adalah kegiatan Pengadaan Barang/Jasa oleh Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah yang dibiayai oleh APBN/APBD yang prosesnya sejak identifikasi kebutuhan, sampai dengan serah terima hasil pekerjaan.
2. Kementerian Negara yang selanjutnya disebut Kementerian adalah perangkat pemerintah yang membidangi urusan tertentu dalam pemerintahan.
3. Lembaga adalah organisasi non-Kementerian Negara dan instansi lain pengguna anggaran yang dibentuk untuk melaksanakan tugas tertentu berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 atau peraturan perundang-undangan lainnya.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintah yang menjabari kewenangan Daerah.³³

³² Kamaruddin Sellang, S.Sos., M.A.P., dkk, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya)*, (Pasuruan: Qiara Media Partner), hlm. 57

³³ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Pasal 1.

2.4.1. Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Layanan Pengadaan Secara Elektronik adalah layanan pengelolaan teknologi informasi untuk memfasilitasi pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik. UKPBJ/Pejabat Pengadaan pada Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah yang tidak memiliki Layanan Pengadaan Secara Elektronik dapat menggunakan fasilitas Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang terdekat dengan tempat kedudukannya untuk melaksanakan pengadaan secara elektronik. Selain memfasilitasi UKPBJ/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik Layanan Pengadaan Secara Elektronik juga melayani registrasi penyedia barang dan jasa yang berdomisili di wilayah kerja Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang bersangkutan.

Proses pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik ini akan lebih meningkatkan dan menjamin terjadinya efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pembelajaan uang Negara. Selain itu, proses pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik ini juga dapat lebih menjamin tersedianya informasi, kesempatan usaha, serta mendorong terjadinya persaingan yang sehat dan terwujudnya keadilan (*non discriminative*) bagi seluruh pelaku usaha yang bergerak di bidang pengadaan barang/jasa pemerintah.³⁴

2.4.2 Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)

SPSE merupakan aplikasi e-procurement yang dikembangkan oleh Direktorat e-procurement – LKPP untuk digunakan oleh LPSE di seluruh K/L/D/I. Aplikasi ini

³⁴ Direktorat Pengembangan SPSE, *Panduan SPSE V4 User PENYEDIA* [SPSEV4.1.2015], hlm.

dikembangkan dengan semangat efisiensi nasional sehingga tidak memerlukan biaya lisensi, baik lisensi SPSE itu sendiri maupun perangkat lunak pendukungnya.³⁵

Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dibuat untuk mewujudkan harapan pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik. Layanan yang tersedia dalam SPSE saat ini adalah *E-Tendering* yaitu tata cara pemilihan penyedia barang/jasa yang dilakukan secara terbuka dan dapat diikuti oleh semua penyedia barang/jasa yang terdaftar pada SPSE dengan menyampaikan 1 (satu) penawaran dalam waktu yang telah ditentukan.³⁶

2.4.3 Agregasi Data Penyedia/ Agregasi ADP Inaproc (Single Sign On)

Implementasi Agregasi Inaproc memungkinkan satu penyedia yang terdaftar di satu LPSE dapat mengikuti lelang di LPSE lain tanpa melakukan registrasi dan verifikasi ulang.

Syarat & Ketentuan

1. Definisi

- a. **Agregasi Inaproc** merupakan sistem yang dikembangkan oleh LKPP yang memungkinkan satu penyedia yang terdaftar di satu LPSE dapat mengikuti lelang di LPSE lain tanpa melakukan registrasi dan verifikasi ulang.
- b. **LPSE** yaitu LPSE yang telah menggunakan SPSE versi 3 yang memungkinkan penyedia melakukan *roaming*.

³⁵ LPSE, (<https://lpse.bandaacehkota.go.id/eproc4/publik/tentangkami>, Diakses pada tanggal 12 november 2019 pukul 10.13)

³⁶ Direktorat Pengembangan SPSE, *Panduan SPSE V4 User PENYEDIA* [SPSEV4.1.2015], hlm.

- c. **User ID Tunggal** yaitu User ID bagi satu penyedia barang/jasa yang akan digunakan di seluruh LPSE
- d. **Roaming** adalah kondisi ketika penyedia login di website LPSE selain tempat penyedia terdaftar. *Roaming* hanya berlaku di website LPSE.

2. Aktivasi

- a. Aktivasi merupakan proses yang dilakukan oleh penyedia untuk mengaktifkan Agregasi Inaproc pada User ID yang dimiliki. Aktivasi cukup dilakukan sekali untuk setiap User ID di website LPSE tempat penyedia melakukan pendaftaran.
- b. Aktivasi dilakukan secara online.
- c. Form aktivasi terdapat di halaman *Home* penyedia pada website LPSE setelah penyedia login.
- d. Aktivasi dapat ditunda dan tidak mempengaruhi data-data penyedia dan proses lelang yang sedang berjalan.
- e. Pada saat aktivasi, sistem Agregasi Inaproc melakukan identifikasi terhadap duplikasi data (User ID, email, NPWP, dan identitas perusahaan lain) di semua LPSE;
- f. Jika terdapat duplikasi data yang ditemukan oleh sistem akan dilakukan hal-hal sebagai berikut, (*data terlampir*)
- g. Setelah aktivasi dilakukan, penyedia dapat melakukan *roaming*;

- h. Jika terdapat duplikasi dimana penyedia telah terdaftar di dua LPSE atau lebih maka *roaming* pada User ID tunggal tidak dapat dilakukan sebelum penyedia melakukan aktivasi User ID Default dan User ID tunggal di website LPSE masing-masing.
- i. Alur aktivasi penyedia pada LPSE dengan status agregasi aktif dapat dilihat pada *lampiran. (terlampir 5)*³⁷

2.4.4 Pengguna SPSE

Pengguna SPSE adalah perorangan/badan usaha yang memiliki hak akses kepada SPSE di representasikan oleh user id dan password yang diberikan LPSE. Password adalah kumpulan karakter atau string yang digunakan pengguna SPSE untuk memverifikasi User ID dalam SPSE.³⁸

Adapun beberapa pengguna sistem pengadaan secara elektronik (SPSE), sebagai berikut:

- a. Pengguna Anggaran (PA) adalah pejabat pemegang kewenangan penggunaan anggaran Kementerian Negara/Lembaga/Perangkat Daerah;
- b. Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) adalah pejabat yang diberi kuasa untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Perangkat Daerah;
- c. Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) adalah pejabat yang diberi kewenangan oleh PA/KPA untuk mengambil keputusan dan/atau melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan pengeluaran anggaran belanja Negara/anggaran belanja daerah;

³⁷ <http://www.inaproc.lkpp.go.id/agregasi>

³⁸ Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2011 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kota Banda Aceh, Pasal 1.

- d. Unit kerja pengadaan barang/jasa (UKPBJ) adalah unit kerja di Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang menjadi pusat keunggulan Pengadaan Barang/Jasa;
- e. Kelompok kerja pemilihan atau disebut Pokja Pemilihan adalah sumber daya manusia yang ditetapkan oleh UKPBJ untuk mengelola pemilihan penyedia;
- f. Penyedia barang/jasa pemerintah adalah pelaku usaha yang menyediakan barang/jasa berdasarkan kontrak;³⁹
- Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh Pengguna Barang.
 - Pekerjaan Konstruksi adalah keseluruhan atau sebagian kegiatan yang meliputi pembangunan, pengoperasian, pemeliharaan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh Pengguna Barang;
 - Jasa Konsultansi adalah jasa layanan profesional yang membutuhkan keahlian tertentu diberbagai bidang keilmuan yang mengutamakan adanya olah pikir (*brainware*).
 - Jasa Lainnya adalah jasa non-konsultansi atau jasa yang membutuhkan peralatan, metodologi khusus, dan/atau keterampilan dalam suatu system tata kelola yang telah dikenal luas di dunia usaha untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.⁴⁰

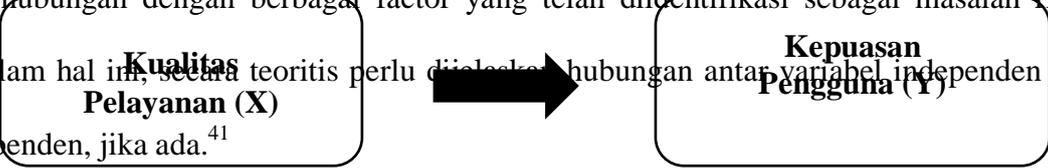
1. ³⁹ Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Pasal

⁴⁰ Ibid.,

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah riset.

Dalam hal ini, secara teoritis perlu dieksplorasi hubungan antar variabel independen dan dependen, jika ada.⁴¹



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban atau pernyataan sementara mengenai rumusan dari penelitian yang dikemukakan karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori dan belum menggunakan fakta. Proposisi yang masih bersifat sementara dan masih harus diuji kebenarannya. Proposisi adalah pernyataan tentang suatu konsep.⁴² Adapun beberapa hipotesis penelitian yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti, yaitu :

H0: tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna LPSE.

H1: adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna LPSE.

⁴¹ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 242

⁴² Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik (edisi Ke-2)* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hlm. 15

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian diperlukan untuk memfasilitasi kelancaran proses penelitian, dan membuat penelitian semakin efisien dalam rangka menghasilkan informasi secara maksimal dengan pengeluaran biaya, waktu, dan tenaga yang minimal.⁴³ Desain penelitian memberikan gambaran tentang prosedur untuk mendapatkan informasi keadaan atau kedudukan masalah yang akan diteliti.⁴⁴

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka (*score*, nilai) atau pernyataan-pernyataan yang dinilai, dan dianalisis dengan analisis statistik.⁴⁵ Adapun penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian deskriptif dan pada teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan survei dan mengumpulkan data sebanyak mungkin, dengan menyebarkan angket/kuesioner berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya.

3.2. Definisi Operasional Variabel

⁴³ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Desember 2019), hlm. 31

⁴⁴ Hlm. 30

⁴⁵ Iwan Hermawan, S.Ag., M.Pd.I, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*, (Jakarta: Hidayatul Quran Kuningan, 2019), hlm. 16

Operasional variabel adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau “mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.”⁴⁶

Sesuai dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna LPSE”, maka dapat dilihat adanya dua variabel yang akan diteliti, yaitu variabel bebas (*independent variable*) Kualitas Layanan (X), sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) Kepuasan Pengguna LPSE (Y). Secara lebih rinci untuk memaparkan variabel-variabel tersebut, maka dibuat tabel 3.1 operasional variabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1.
Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
Independent Variabel (X)						
1.	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan Antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau	-Tangibles (bukti fisik) -Reliability (kehandalan) -Responsivess (ketanggapan) -Assurance (jaminan) -Emphaty	1 – 5	Interval	A1 – A5

⁴⁶ Mukhtazar, M. Pd., *Prosedur Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Absolute Media, Januari 2020), hlm. 54

		peroleh (Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 2010:22).	(empati)			
Dependent Variabel (Y)						
2.	Kepuasan Pengguna	Kepuasan pengguna sebagai sejauh mana pengguna merasakan bahwa sistem memenuhi kebutuhan informasinya. (Somers et al, 2003).	- Content (isi) - Accuracy (akurasi) - Format (format) - Timeliness (ketepatan waktu) - Ease of use (mudah digunakan)	1 – 5	Interval	B1 – B5

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian dan dapat melihat keadaan sebenarnya dari objek yang akan diteliti. Lokasi dalam penelitian ini di kantor Balai Kota Banda Aceh pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa, adapun waktu untuk menyelesaikan penelitian ini dimulai dari bulan Juli sampai dengan November 2019.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji. Jadi pengertian Populasi dalam statistic tidak terbatas pada

sekelompok/kumpulan orang-orang, namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi focus perhatian suatu kajian.⁴⁷ Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari subjek atau responden yang ingin diteliti karakteristiknya dan dijadikan sebagai sumber bagi penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna LPSE khususnya seluruh penyedia barang/jasa yang telah mendaftar dan terverifikasi di LPSE Kota Banda Aceh, data populasi tersebut hanya dapat dilihat dari akun verifikator LPSE pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) v.4.3

Tabel 3.2.
Jumlah Populasi (Penyedia Barang/Jasa LPSE Kota Banda Aceh)
Tahun 2009 – Agustus 2019

No	Tahun	Jumlah Populasi
1	2009	180
2	2010	383
3	2011	627
4	2012	528
5	2013	233
6	2014	169
7	2015	146
8	2016	96
9	2017	84
10	2018	107
11	Januari /Agustus 2019	115
Total		2668

Sumber: Registrasi & Verifikator LPSE Kota Banda Aceh

Total populasi (penyedia barang/jasa) yang terverifikasi dari tahun 2009 hingga Agustus 2019 berjumlah 2668 penyedia.

3.4.2. Sampel

“Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh

⁴⁷ Dr. Ir. Harinaldi, M.Eng., *Prinsip-prinsip statistik untuk teknik dan sains*, (Jakarta: Erlangga, Juni 2005), hlm. 2

populasi tersebut”.⁴⁸ Penarikan sampel dilakukan karena adanya keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi biaya, tenaga dan waktu untuk menghadapi populasi yang begitu banyak. Oleh karena itu, sampel yang diambil harus benar-benar dapat mewakili populasi.

Dalam menentukan sampel responden, peneliti menggunakan rumus *Slovin* yang dikemukakan oleh Husein Umar sebagai alat untuk menghitung ukuran sampel karena jumlah populasi yang diketahui lebih dari 100 responden. Penentuan ukuran sampel responden sebagai berikut:

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Populasi

e : Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir (tingkat kesalahan yang diambil dalam *sampling*).⁴⁹

Jumlah populasi yang telah ditotalkan sebanyak 2668 penyedia barang/jasa, dengan tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 9.8% (0,098) maka sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Rumus : } n &= \frac{N}{1 + N(0.098)^2} \\ &= \frac{2668}{1 + 2668(9.8\%)^2} \\ &= \frac{2668}{1 + 2668(0.0096)} \end{aligned}$$

⁴⁸ Dr. Drs. Ismail Nuridin. M.Si., dan Dra. Sri Hartati, M. Si., *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hlm. 95

⁴⁹ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 137.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{2668}{1 + 25.6128} \\
 &= \frac{2668}{26.6128} \\
 &= 100
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka diperoleh ukuran sampel (n) yang harus diteliti adalah sebanyak 100 penyedia barang/jasa.

Tabel 3.3.
Sampel yang mewakili populasi

No	Tahun	Populasi	Sampel
1	2009	180	6,74
2	2010	383	14,3
3	2011	627	23,5
4	2012	528	19,7
5	2013	233	8,73
6	2014	169	6,33
7	2015	146	5,47
8	2016	96	3,59
9	2017	84	3,14
10	2018	107	4,01
11	Januari /Agustus 2019	115	4,31
Total		2668	99,82

3.5. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berupa sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang dikumpulkan berdasarkan interaksi langsung antara pengumpul dan sumber data, sedangkan sumber data sekunder dikumpulkan dari sumber-sumber tercetak, dimana data tersebut telah dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya.⁵⁰

Sumber data primer dalam penelitian ini berupa opini dan informasi dari hasil observasi, dan kejadian. Sedangkan sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh

⁵⁰ Dermawan Wibisono, *Riset Bisnis Panduan Bagi Praktisi dan Akademisi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 37

melalui buku, jurnal, internet dan literature yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang merupakan langkah utama dalam penelitian untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan survei dan mengumpulkan data sebanyak mungkin, dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu:

- a. Angket/Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal lain yang perlu diketahui.⁵¹ Teknik pengumpulan data ini melakukan penyebaran kuesioner dengan jenis pengukuran indeks yaitu metode skala lima dalam kategori *Likert*.

Pada penyebaran kuesioner dalam penelitian ini peneliti langsung datang ke kantor LPSE Kota Banda Aceh dan ke Perusahaan Penyedia (*sesuai data yang telah diberikan oleh pihak LPSE*) yang telah terdaftar dan terverifikasi.

- b. Dokumentasi adalah daftar yang berisikan patokan-patokan atau panduan dalam menelusuri sebuah dokumentasi.⁵² Dokumentasi salah satu cara untuk memperoleh data dan informasi (buku, dokumen, dan gambar).

Bahan/Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa Modul/User Guide SPSE 4.3, Struktur Organisasi LPSE, serta Website LPSE Kota Banda Aceh.

⁵¹ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik (edisi Ke-2)* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hlm. 17

⁵² *Ibid.*, hlm. 18

- c. Observasi (Pengamatan) adalah cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti (populasi atau sampel).⁵³

3.7. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah proses untuk memperoleh data/angka ringkasan (*summaryfigure*) yang berasal dari sekelompok data mentah dengan menggunakan rumus tertentu.⁵⁴ Pengolahan data dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.⁵⁵

3.7.1. Uji Instrument

Uji instrument digunakan untuk mengukur nilai variabel dengan menggunakan kuesioner sebagai skala pengukuran (interval) variabel penelitian. Untuk melakukan pengujian ini, terdapat dua macam alat pengujian, yaitu:

3.7.1.1. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui sah tidaknya instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Arikunto menjelaskan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat keabsahan (validitas) suatu alat ukur. Suatu alat ukur yang valid, mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya alat ukur yang kurang valid berarti memiliki tingkat validitas yang rendah.⁵⁶ Untuk menguji validitas instrument dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* dengan menggunakan program SPSS (*statistical Product for Service Solution*) 22.

⁵³ Ibid., hlm. 27.

⁵⁴ Rasdihan Rasyad, *Metode Statistik Deskriptif untuk Umum*, (Grasindo), hlm. 14

⁵⁵ Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Grafind, 2019), hlm. 160

⁵⁶ Freddy Rangkuti, *The Power Of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus dengan SPSS*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, Januari 2002), hlm. 77

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien validitas item yang dicari.

x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item.

y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item.

n = Jumlah responden dalam uji instrumen.

$\sum x$ = Jumlah skor dalam variabel X.

$\sum y$ = Jumlah skor dalam variabel Y.

$\sum xy$ = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan Variabel Y.

$\sum x^2$ = jumlah kuadrat dalam skor variabel X.

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat dalam skor variabel Y

Dasar mengambil keputusan dalam uji validitas :

Apabila nilai korelasi (r hitung) diatas 0,5 maka dapat dikatakan item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi (r hitung) di bawah 0,5 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang.⁵⁷

3.7.1.2. Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila digunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti lain yang memberikan hasil yang sama. Jadi,

⁵⁷ <http://repository.unpas.ac.id/39489/7/BAB%20III.pdf>, hlm. 15

reliabilitas adalah seberapa jauh konsistensi alat ukur untuk memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama. Reliabilitas mengandung 3 makna, yaitu: tidak berubah-ubah (stabilitas), konsisten, dan dapat diandalkan.⁵⁸

Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien *reliabilitas* bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,6 atau 60%. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *cronbach's alpha*. *Cronbach's alpha* ditemukan oleh Cronbach tahun 1951 yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal berbagai item pertanyaan sebagai alat ukur penelitian⁵⁹. Rumus reliabilitas *Cronbach's alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap item

σ_t^2 = Varian total

Menentukan reliabilitas dari alat ukur dapat dilihat dari nilai alpa jika nilai alpa lebih besar dari nilai r tabel, maka dapat dikatakan reliabel.

3.7.2. Uji Asumsi Dasar

Ada dua macam alat uji yang akan dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:

3.7.2.1. Uji Normalitas

⁵⁸ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, op.cit., hal. 17

⁵⁹ Zulkarnain Lubis, dkk, *Pelatihan Pelaksanaan Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2019), hlm. 78

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak sehingga dapat dipakai dalam statistic parametric.⁶⁰ Untuk pengujian ini akan digunakan uji *Test Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS dengan menggunakan taraf sig. 0,05 atau 5%.

Untuk mengetahui normal tidaknya data penelitian dilakukan dengan membandingkan perbedaan terbesar *absolut* atau nilai tertinggi (Ditung) dengan nilai *D* tabel dan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan:⁶¹

- a. Jika signifikansi yang diperoleh $> \alpha$, maka data berasal dari populasi berdistribusi normal;
- b. Jika signifikansi yang diperoleh $< \alpha$, maka data tidak berasal dari populasi berdistribusi normal.

3.7.2.2. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk membuktikan bahwa masing-masing variabel bebas mempunyai hubungan yang linier dengan variabel terikat. Hasil yang diperoleh melalui uji linieritas akan menentukan teknik-teknik analisis data yang dipilih, dapat digunakan atau tidak.⁶² Untuk menguji linieritas dilakukan berdasarkan uji F terhadap data setiap variabel menggunakan *Test for Linearity* dalam program SPSS dengan taraf

⁶⁰ Dr. Febri Endra B.S, M.Kes, *Pedoman Metodologi Penelitian (Statistika Praktis)*, (Surabaya: Zifatama Jawa, Juli 2017), hlm. 150

⁶¹ Dr. Nathanael Sitanggang, dkk, *Strategi Meningkatkan Kualitas Melalui Ketepatan Manajemen*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama: September 2019), hlm. 98

⁶² Yulingga Nanda Hanief dan Wasis Himawanto, *Statistik Pendidikan*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama: Maret 2017), hlm. 63

signifikan 0,05 atau 5%. Hipotesis yang diajukan dalam linieritas adalah: ⁶³

Ho: regresi tidak liner,

Ha: regresi linier.

Kriteria pengujian: tolak Ho jika signifikansi nilai Fhitung < 0,05 atau terima Ha jika signifikansi nilai Fhitung > 0,05.

3.7.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji persyaratan yang digunakan untuk uji regresi dengan metode estimasi Ordinal Least Squares (OLS). Uji asumsi klasik yang hasilnya memenuhi asumsi maka akan memberikan hasil *Best Linier Unbiased Estimator* (BLUE). Sebaliknya, apabila uji asumsi tidak memenuhi kriteria asumsi, maka model regresi yang diuji akan memberikan makna bias dan menjadi sulit untuk diinterpretasikan. ⁶⁴ Adapun alat uji asumsi klasik yang digunakan, yaitu:

3.7.3.1. Uji Heteroskedastisitas

Widarjono menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi *heteroskedastisitas* dapat dilakukan dengan metode *Scatter Plot* dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai *residualnya*). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. ⁶⁵

⁶³ Dr. Nathanael Sitanggang, dkk., hlm. 99

⁶⁴ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama: Januari 2020), hlm. 137

⁶⁵ Widarjono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, Desember 2019), hlm. 122

Dasar pengambilan keputusan pada uji *heteroskedastisitas* yakni:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang teratur, maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan bawah 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan Analisis data dalam sugiyono adalah : mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.⁶⁶ Analisis data merupakan proses pengolahan seluruh data hasil survey responden untuk dijadikan informasi sehingga data tersebut akan mudah dipahami dari permasalahan penelitian.

Dalam penelitian ini semua jawaban responden dari pernyataan kuesioner akan diberi nilai dengan *Skala Likert*. Skala likert berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan itu.⁶⁷ Terdapat lima gradasi dalam skala *Likert* sebagai berikut:

Tabel. 3.4
Skala *Likert*

Alternative Jawaban	Bobot Nilai
---------------------	-------------

⁶⁶ Sugiyono, *Prosedur Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Absolute Media, Januari 2020), hlm. 87

⁶⁷ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 110

1. Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2. Tidak Setuju (TS)	2
3. Kurang Setuju (KS)	3
4. Setuju (S)	4
5. Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiyono (2013)

Teknik analisis data pada penelitian kuantitatif menggunakan statistic deskriptif, yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Termasuk dalam statistic deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi dan perhitungan pesentase.⁶⁸

3.8.1. Uji Korelasi

Korelasi adalah salah satu cara dalam statistic yang dipakai untuk mencari hubungan antara dua variabel yang bersifat kuatitatif.⁶⁹ Untuk menguji variabel yang diperoleh dengan data berjenis interval maka menggunakan korelasi parametric *Pearson Product Moment*.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{N \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi *pearson*

x_i = Variabel independen

y_i = Variabel dependen

⁶⁸ Ibid., hlm. 87

⁶⁹ Eeng Ahman dan Epi Indriani, *Ekonomi dan Akuntansi*, (Grafindo, Juni 2007), hlm. 155

n = Banyak sampel

Koefisien korelasi (r) menunjukkan derajat korelasi antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Nilai r dapat bervariasi dari -1 hingga $+1$ atau secara matematis menjadi $-1 \leq r \leq +1$. Hasil perhitungan akan memberikan tiga alternatif yaitu:

- a) Apabila nilai r mendekati positif (+) maka variabel X mempunyai pengaruh yang kuat dan positif terhadap perkembangan variabel Y ;
- b) Apabila nilai r mendekati negatif (-) maka variabel X mempunyai pengaruh yang kuat dan negatif terhadap perkembangan variabel Y ;
- c) Apabila nilai r mendekati nol (0) maka variabel X kurang mempengaruhi perkembangan variabel Y , hal ini berarti bahwa bertambah atau berkurangnya variabel X tidak mempengaruhi variabel Y .

Sebagai bahan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan berikut ini:

Tabel. 3.5
Pedoman Menginterpretasikan Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah

0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2014:250)

3.8.2. Uji Koefisien

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase dari seberapa besarnya pengaruh yang diberikan oleh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pengguna (Y), dengan rumus:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd = Nilai Koefisien determinasi

r^2 = Nilai Koefisien Korelasi

Sedangkan kriteria dalam melakukan analisis koefisien determinasi adalah:

- a. Jika Kd mendekati nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah,
- b. Jika Kd mendekati satu (1), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

3.8.3. Uji Regresi

Regresi linier sederhana adalah regresi linier dimana variable yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu satu variable terikat Y dan satu variable bebas X, serta berpangkat satu.⁷⁰ Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel apakah positif atau negative.

⁷⁰ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, op.cit., hal. 68

Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel bebas

a = Bilangan konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien arah garis regresi (yang menunjukkan angka/nilai peningkatan ataupun penurunan dependen yang didasarkan pada variabel independen).⁷¹

3.8.4. Uji Signifikan

Signifikan dalam penelitian merupakan tingkat keyakinan terhadap suatu hipotesis, apakah hipotesis tersebut akan diterima atau ditolak.⁷² Uji hipotesis dilakukan peneliti untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

Uji t (parsial) uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan). Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:⁷³

1. Menentukan hipotesis

Ho: tidak ada pengaruh yang sig

H1: ada pengaruh yang sig

2. Menentukan tingkat signifikan

⁷¹ Ibid., hal. 69

⁷² <http://www.definisimenurutparaahli.com/about-us/> tanggal akses 10 April 2020.

⁷³ <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-regresi-linier-sederhana.html>

Tingkat signifikansi menggunakan menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3. Menentukan t_{hitung} .
4. Menentukan t_{tabel} .

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df) = 12

5. Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

6. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

7. Membuat

kesimpulan



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Lembaga/ Lokasi Penelitian

LPSE Kota Banda Aceh terletak di Kantor Balai Kota Banda Aceh pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Banda Aceh tepatnya di Jln. Tgk. Abu Lam U No. 7 Banda Aceh.

Unit Layanan Pengadaan Secara Elektronik dibentuk dan ditetapkan pada Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 5 Tahun 2009 tentang Unit Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Pemerintah Kota Banda Aceh yang disesuaikan dengan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010.⁷⁴

Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) merupakan Unit Kerja Non Struktural yang dibentuk Walikota untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik (SPSE) dan memfasilitasi kota pada Portal Pengadaan Nasional.⁷⁵ LPSE kota dapat menggunakan aplikasi SPSE untuk melayani kebutuhan pengadaan barang/jasa secara elektronik dari satuan kerja lain sesuai peraturan yang berlaku.

LPSE Kota Banda Aceh telah resmi beroperasi sejak tahun 2009 dalam penggunaannya dengan mengaskes ke dalam *website* SPSE menggunakan *v3.6.0* <https://lpse.bandaacehkota.go.id/eproc/> - (*portal terlampir 3*). Setelah diundangkannya Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

⁷⁴ Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2011 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kota Banda Aceh

⁷⁵ Ibid.,

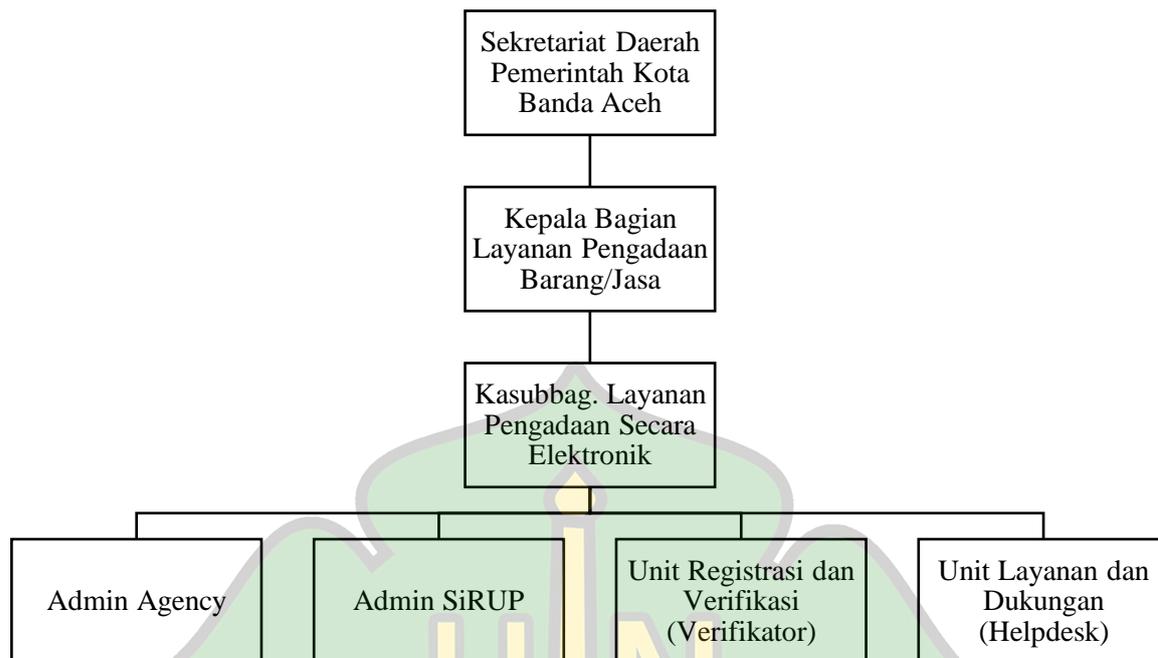
banyak pembaharuan yang dialami oleh aplikasi SPSE mulai dari sisi teknis penggunaan sampai dengan regulasi yang mengaturnya. Dengan demikian aplikasi SPSE memasuki versi terbaru, yaitu SPSE v4.3 yang telah dikembangkan oleh Direktorat Pengembangan SPSE, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa (LKPP) telah resmi diluncurkan pada 4 September 2018,⁷⁶ namun LPSE Kota Banda Aceh aktif pada akhir tahun 2019 <https://lpse.bandaacehkota.go.id/eproc4/> - (portal terlampir 3).

Dalam rangka pencapaian 17 Standarisasi LPSE, saat ini LPSE Kota Banda Aceh telah mencapai 9 standarisasi, antara lain : Standar Kebijakan Layanan, Standar Pengorganisasian Layanan, Standar Pengelolaan Aset Layanan, Standar Pengelolaan Layanan Helpdesk, Standar Pengelola Perubahan, Standar Pengelolaan Kapasitas, Standar Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Standar Pengelolaan Kelangsungan Layanan, dan Standar Pengelolaan Anggaran Layanan, sementara 8 standar yang belum dicapai akan direalisasikan di tahun berikutnya – lampiran 4.

Terdapat 7 orang pada sub bagian LPSE Kota Banda Aceh diantaranya terdiri dari Kepala Sub Bagian LPSE, Admin Agency, Admin SiRUP, 2 orang Verifikator dan 2 orang sebagai Helpdesk. Adapun susunan organisasi LPSE Kota Banda Aceh, sebagai berikut :

a. Struktur Organisasi LPSE Kota Banda Aceh

⁷⁶ <https://latihan-lpse.lkpp.go.id/inaproclat/berita/Pengumuman/Aplikasi-SPSE-Versi-4.3-Resmi-dirilis->



Gambar 4.1 Struktur Organisasi LPSE Kota Banda Aceh
Sumber: Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Tahun 2019

Adapun Tugas Perangkat Organisasi LPSE Kota Banda Aceh:

- (1) Kepala LPSE mempunyai tugas memimpin LPSE dalam menjalankan tugas dan fungsi LPSE;
- (2) Admin Agency adalah administrator dari suatu instansi yang menggunakan SPSE. Sebelum proses lelang secara elektronik dapat dilaksanakan, ada beberapa aktivitas yang dilakukan oleh Admin Agency dalam SPSE, yaitu:
 - a. Memasukkan identitas agency;
 - b. Mengelola data pegawai yang bertugas sebagai admin agency, kepala unit pengelola PBJ, anggota Pokja pemilihan, Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Pengadaan (PP), dan Pejabat Pemeriksa Hasil Pekerjaan (PPHP) sesuai SK (Surat Keputusan) dari Pejabat di instansi yang bersangkutan;

- c. Mengelola UKPBJ;
 - d. Membuat agency/sub agency (jika dibutuhkan);
 - e. Melihat Satuan Kerja, Paket, dan Pokja Pemilihan.⁷⁷
- (3) Admin SiRUP mempunyai tugas menampilkan/menayangkan seluruh paket pengadaan (swakelola/lelang) yang dikelola oleh satuan kerja masing-masing atau satuan kerja di bawahnya melalui aplikasi SiRUP. Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SiRUP) adalah aplikasi berbasis web yang fungsinya sebagai sarana atau alat untuk mengumumkan RUP, SiRUP sebagai sarana layanan public terkait RUP sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses secara langsung pengadaan barang/jasa nasional.
- (4) Unit Registrasi dan Verifikasi mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan registrasi dan verifikasi Pengguna SPSE dan menyelenggarakan fungsi:
- a. Pelayanan pendaftaran Pengguna LPSE;
 - b. Penyampaian informasi kepada calon Pengguna SPSE tentang kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan;
 - c. Verifikasi seluruh dokumen dan informasi sebagai persyaratan pendaftaran pengguna SPSE; dan
 - d. Mengelola arsip dan dokumen Pengguna LPSE;
- (5) Unit Layanan dan Dukungan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan pelatihan dan dukungan teknis pengoperasian aplikasi SPSE dan menyelenggarakan fungsi:

⁷⁷ User Guide, *Sistem Pengadaan Secara Elektronik* SPSE v4.3 Admin Agency, (Jakarta: LKPP), hlm. 1

- a. Pemberian layanan konsultasi mengenai proses pengadaan barang/jasa secara elektronik;
- b. Pemberian informasi tentang fasilitas dan fitur aplikasi SPSE;
- c. Penanganan keluhan tentang pelayanan Unit LPSE; dan
- d. Pelayanan pelatihan penggunaan aplikasi SPSE.⁷⁸

b. Standar Prosedur Operasional LPSE:

LPSE Kota menyusun dan melaksanakan Standar Prosedur Operasional untuk menjamin keberlangsungan penyelenggaraan sistem pengadaan barang/jasa secara elektronik;

(1) Standar Prosedur Operasional sekurang-kurangnya mencakup:

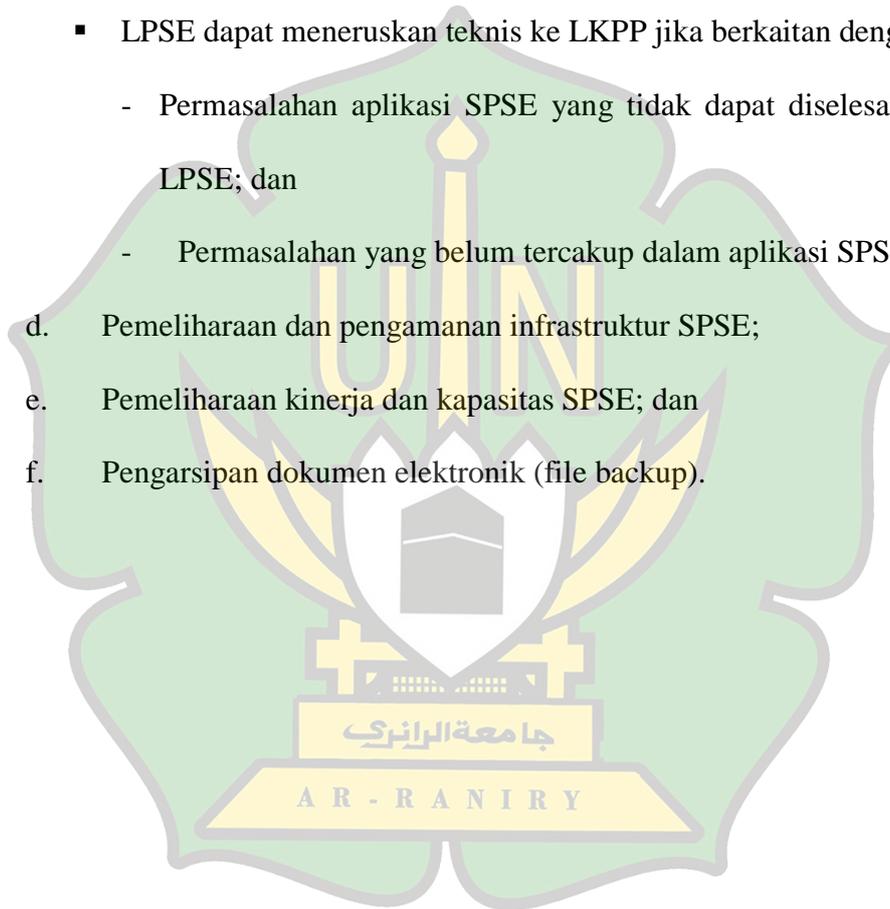
- a. Registrasi dan Verifikasi Pengguna SPSE;
 - Penyedia barang/jasa wajib memenuhi persyaratan dan tahapan pendaftaran yang dimulai dari mendaftar perusahaan secara online, mengisi, dan menyerahkan formulir pendaftaran dan keikutsertaan (*yang diperoleh pada aplikasi SPSE*) dengan melampirkan salinan profil dan menunjukkan dokumen asli perusahaan.
- b. Layanan Pengguna SPSE;

LPSE menyediakan:

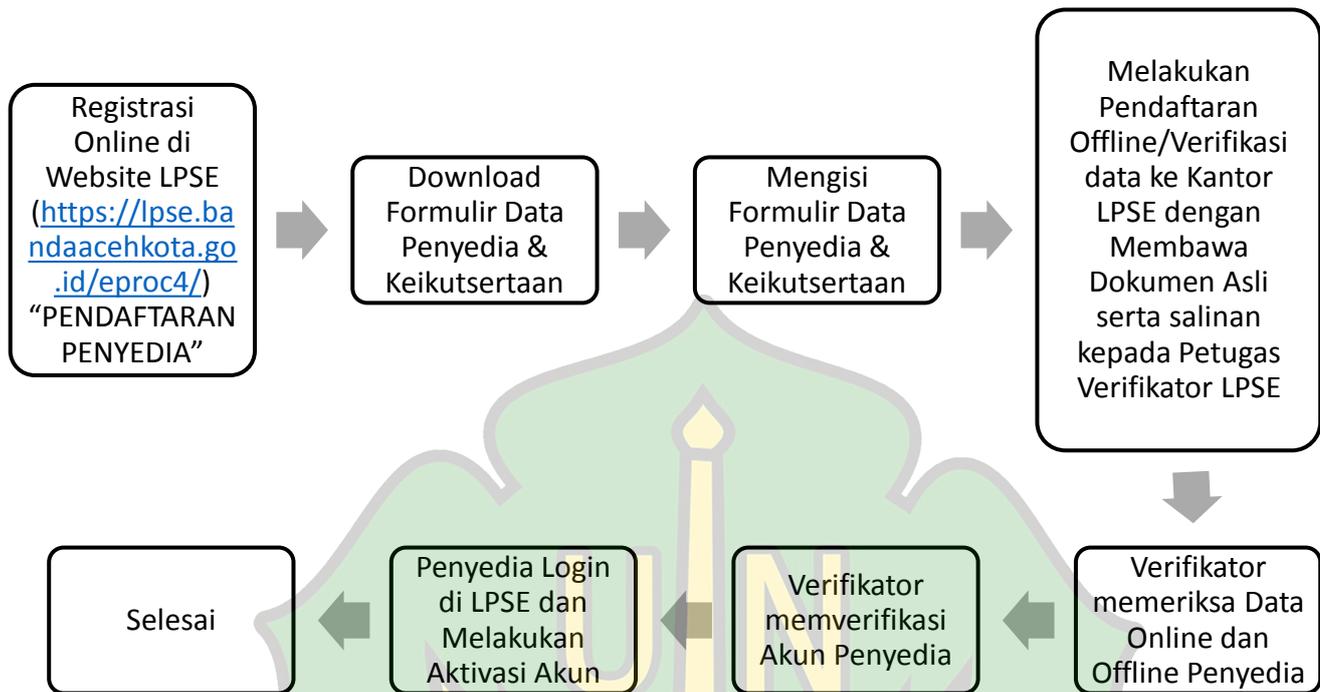
- Akses internet untuk pengguna SPSE yang berkunjung ke lokasi LPSE;

⁷⁸ Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kota Banda Aceh

- Pelayanan konsultasi penggunaan SPSE melalui Email, dan kunjungan ke lokasi LPSE;
- c. Penanganan masalah (error handling);
- LPSE menangani kendala teknis yang terjadi dalam penyelenggaraan SPSE;
 - LPSE dapat meneruskan teknis ke LKPP jika berkaitan dengan:
 - Permasalahan aplikasi SPSE yang tidak dapat diselesaikan oleh LPSE; dan
 - Permasalahan yang belum tercakup dalam aplikasi SPSE.
- d. Pemeliharaan dan pengamanan infrastruktur SPSE;
- e. Pemeliharaan kinerja dan kapasitas SPSE; dan
- f. Pengarsipan dokumen elektronik (file backup).



c. Alur Proses Penyedia dalam Mendaftar Akun Baru LPSE



Gambar.4.2 Alur Proses Pendaftaran Penyedia
Sumber : Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa

4.1.2. Hasil Pengumpulan Data

4.1.2.1 Karakteristik Responden

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 Penyedia/Pengguna LPSE Kota Banda Aceh. Adapun karakteristik responden LPSE yang mendaftar pada Pemerintah Kota Banda Aceh dalam beberapa tabel:

1. Data mengenai Jenis Kelamin Penyedia/ Pengguna LPSE

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	87	87.0	87.0	87.0
Perempuan	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.1, dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 87 responden (87,0%), sedangkan jenis kelamin perempuan berjumlah 13 responden (13,0%). Maka dapat dikatakan bahwa pengguna LPSE Kota Banda Aceh didominasi oleh laki-laki.

2. Data mengenai Usia Penyedia/ Pengguna LPSE

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 20 Tahun	1	1.0	1.0	1.0
20 s/d 30 Tahun	33	33.0	33.0	34.0
31 s/d 40 Tahun	38	38.0	38.0	72.0
41 s/d 50 Tahun	21	21.0	21.0	93.0
> 50 Tahun	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.2, dapat dilihat jumlah responden yang berumur < 20 tahun berjumlah 1 orang (1,0%), 20 s/d 30 tahun berjumlah 33 orang (33,0%), 31 s/d 40 tahun berjumlah 38 orang (38,0%), 41 s/d 50 tahun berjumlah 21 orang (21,0%), dan yang berumur > 50 tahun berjumlah 7 orang (7,0%). Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna LPSE Kota Banda Aceh yang

berumur 31 s/d 40 tahun lebih dominan.

3. Data mengenai Pendidikan Terakhir Penyedia/ Pengguna LPSE

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMP	1	1.0	1.0	1.0
SMA/SMK	37	37.0	37.0	38.0
D1/D2/D3	13	13.0	13.0	51.0
S1/S2/S3	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.3, menunjukkan bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir tingkat SMP berjumlah 1 orang (1,0%), SMA/SMK berjumlah 37 orang (37,0%), D1/D2/D3 berjumlah 13 orang (13,0%), dan S1/S2/S3 berjumlah 49 orang (49,0%). Dapat dikatakan bahwa rata-rata pengguna LPSE Kota Banda Aceh memiliki pendidikan terakhir pada jenjang S1/S2/S3 yang berjumlah 49 orang (49,0%) dan 37 orang (37,0%) pada SMA/SMK.

4. Data mengenai Pekerjaan Penyedia/ Pengguna LPSE

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pensiunan/ Purnawirawan	2	2.0	2.0	2.0
Swasta	32	32.0	32.0	34.0
Wiraswasta	66	66.0	66.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.4, dapat dilihat bahwa terdapat 2 orang (2,0%) pada pekerjaan Pensiunan/Purnawirawan, 32 orang (32,0%) pada Swasta, dan 66 orang (66,0%) pada wiraswasta.

5. Data mengenai Pendapatan Penyedia/ Pengguna LPSE

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan Perbulan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< Rp. 3.499.999,-	44	44.0	44.0	44.0
Rp. 4.000.000,- s/d 5.999.999,-	28	28.0	28.0	72.0
Rp. 6.000.000,- s/d 7.999.999,-	11	11.0	11.0	83.0
> Rp. 8.000.000,-	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.5, dapat disimpulkan bahwa pengguna LPSE Kota Banda Aceh yang berpenghasilan < Rp. 3.499.999,- berjumlah 44 orang (44,0%), yang berpenghasilan Rp. 4.000.000,- s/d Rp. 5.999.999,- berjumlah 28 orang (28,0%), yang berpenghasilan Rp. 6.000.000,- s/d 7.999.999,- berjumlah 11 orang (11,0%) dan yang berpenghasilan > Rp. 8.000.000,- berjumlah 17 orang (17,0%).

6. Data mengenai Lokasi Perusahaan Penyedia/ Pengguna LPSE

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Perusahaan

Lokasi Perusahaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kota Banda Aceh	70	70.0	70.0	70.0
Aceh Besar	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.6, dapat dikatakan bahwa lokasi perusahaan pengguna LPSE Kota Banda Aceh yang berlokasi di Kota Banda Aceh berjumlah 70 orang (70,0%), sedangkan yang berlokasi di Aceh Besar berjumlah 30 orang (30,0%).

7. Data mengenai Bidang Usaha Penyedia/ Pengguna LPSE

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha

Bidang Usaha	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jasa Perencanaan Konstruksi	11	11.0	11.0	11.0
Jasa Pelaksana Konstruksi	11	11.0	11.0	22.0
Jasa Lainnya	31	31.0	31.0	53.0
Jasa Pengawasan Konstruksi	6	6.0	6.0	59.0
Jasa Pengadaan Barang	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.7, dapat dilihat bahwa responden pada bidang usaha Jasa Perencanaan Konstruksi sebanyak 11 perusahaan (11,0%), Jasa Pelaksana Konstruksi sebanyak 11 perusahaan (11,0%), Jasa Lainnya Sebanyak 31 perusahaan (31,0%), Jasa Pengawasan Konstruksi sebanyak 6 perusahaan (6,0%), dan Jasa Pengadaan Barang sebanyak 41 perusahaan (41,0%). Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna LPSE Kota Banda Aceh pada bidang usaha Jasa Pengadaan Barang lebih dominan.

8. Data mengenai Kunjungan Penyedia/Pengguna ke LPSE

Tabel 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Ke LPSE Kota Banda Aceh

Kunjungan Ke LPSE	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Bulan Sekali	19	19.0	19.0	19.0
2 Bulan Sekali	8	8.0	8.0	27.0
3 Bulan Sekali	7	7.0	7.0	34.0
4 Bulan Sekali	9	9.0	9.0	43.0
5 Bulan Sekali	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.8, dapat dilihat bahwa responden yang berkunjung ke LPSE Kota Banda Aceh dalam waktu 1 bulan sekali sebanyak 19 orang (19,0%), 2 bulan sekali sebanyak 8 orang (8,0%), 3 bulan sekali sebanyak 7 orang (7,0%), 4 bulan sekali sebanyak 9 orang (9,0%), dan 5 bulan sekali sebanyak 57 orang (57,0%). Maka dapat disimpulkan bahwa penyedia/pengguna LPSE Kota Banda Aceh hanya berkunjung dalam waktu 5 Bulan Sekali. Hal ini dikatakan karena pengguna LPSE Kota Banda Aceh hanya berkunjung ketika mendapat permasalahan/ kendala dari akun SPSE.

4.1.2.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden

A. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Persepsi responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan merupakan jawaban dari semua reponden yang dijawab dalam kuesioner. Persepsi responden untuk variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9
Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS	
1.	X1	0	1	2	59	38	4,34
2.	X2	0	0	7	63	30	4,23
3.	X3	0	0	15	51	34	4,19
4.	X4	0	0	9	61	30	4,21
5	X5	0	0	3	50	47	4,44
Rerata							4.28

Sumber: Tabulasi Hasil Penelitian (diolah),2019

- a) Pada pernyataan X1 “LPSE Kota Banda Aceh menyediakan website akses internet untuk informasi penyedia”, sebanyak 38% responden menyatakan sangat setuju, 59% responden menyatakan setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, dan 1% responden menyatakan tidak setuju.
- b) Pada pernyataan X2 “Petugas melayani sesuai prosedur yang telah ditetapkan”, sebanyak 30% responden menyatakan sangat setuju, 63% responden menyatakan setuju, dan 7% responden menyatakan kurang setuju.

- c) Pada pernyataan X3 “Petugas merespon keluhan penyedia dengan cepat”, sebanyak 34% responden menyatakan sangat setuju, 51% responden menyatakan setuju, dan 15% responden menyatakan kurang setuju.
- d) Pada pernyataan X4 “Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam proses pelayanan”, sebanyak 30% responden menyatakan sangat setuju, 61% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 9% responden menyatakan kurang setuju.
- e) Pada pernyataan X5 “Sikap petugas dalam melayani penyedia ramah dan sopan”, sebanyak 47% responden menyatakan sangat setuju, 50% responden menyatakan setuju, dan 3% responden menyatakan kurang setuju.

Berdasarkan Tabel 4.10 terlihat bahwa rata-rata nilai Kualitas Pelayanan sebesar 4,28. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dirasakan oleh pelanggan sudah baik.

B. Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna

Persepsi responden terhadap variabel Kepuasan Pengguna merupakan jawaban dari semua reponden yang dijawab dalam kuesioner. Persepsi responden untuk variabel Kepuasan Pengguna dapat dilihat pada Tabel 4.10

Tabel 4.10
Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Pengguna

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS	
1.	Y1	0	0	3	69	28	4,25

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS	
2.	Y2	0	1	10	72	17	4,05
3.	Y3	0	3	14	64	19	3,99
4.	Y4	0	0	7	64	29	4,22
5	Y5	0	0	5	65	30	4,25
Rerata							4.15

Sumber: Data Primer (diolah),2019

- a) Pada pernyataan Y1 “Aplikasi SPSE menyediakan form content yang dibutuhkan penyedia”, sebanyak 28% responden menyatakan sangat setuju, 69% responden menyatakan setuju, 3% responden menyatakan kurang setuju.
- b) Pada pernyataan Y2 “Fitur aplikasi SPSE memberikan informasi sesuai harapan penyedia”, sebanyak 17% responden menyatakan sangat setuju, 72% responden menyatakan setuju, 10% responden menyatakan kurang setuju, dan 1% responden menyatakan tidak setuju.
- c) Pada pernyataan Y3 “Aplikasi SPSE menyediakan informasi yang akurat”, sebanyak 19% responden menyatakan sangat setuju, 64% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan kurang setuju, dan 3% responden menyatakan tidak setuju.
- d) Pada pernyataan Y4 “Petugas helpdesk mampu menyelesaikan permasalahan tepat waktu”, sebanyak 29% responden menyatakan sangat setuju, 64% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 7% responden menyatakan kurang setuju.

- e) Pada pernyataan Y5 “Aplikasi SPSE mudah digunakan oleh penyedia”, sebanyak 30% responden menyatakan sangat setuju, 65% responden menyatakan setuju, dan 5% responden menyatakan kurang setuju.

Berdasarkan Tabel 4.10 terlihat bahwa rata-rata nilai Kepuasan Pengguna sebesar 4,15. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan dirasakan oleh pelanggan sudah baik.

4.1.3. Hasil Pengolahan Data

4.1.3.1. Uji Instrument

4.1.3.1.1. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui sah tidaknya instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data dengan cara mengkorelasi skor item-item dari variabel yang ditujukan kepada responden dengan total skor untuk seluruh item. Hasil r hitung dibandingkan dengan r_{tabel} dimana $df = (n-2)$ dengan sig 5%. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid. Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka dilakukan perhitungan statistik terlebih dahulu pada 100 responden sehingga r_{tabel} dari $n = 100$ dan $df = (n-2) = 98$ adalah r_{tabel} sebesar 0,1966.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Nilai r Hitung	r_{tabel} (Tarf Sig. 5%)	Ket
X	X.1	0.635	0.1966	Valid
	X.2	0.829		Valid
	X.3	0.843		Valid
	X.4	0.762		Valid
	X.5	0.717		Valid
Y	Y.1	0.610	0.1966	Valid

Y.2	0.815	Valid
Y.3	0.833	Valid
Y.4	0.759	Valid
Y.5	0.690	Valid

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.11, hasil uji validitas diatas diketahui bahwa nilai Sig 5% untuk masing-masing pernyataan adalah > 0.05 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan mengenai variabel X dan variabel Y sudah valid.

4.1.3.1.2. Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila digunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti lain yang memberikan hasil yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *cronbach's alpha*. Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien *reliabilitas* bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,6 atau 60%.

Tabel 4.12
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Reabilitas Coeficient	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	5 Item Pernyataan	0,815	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	5 Item Pernyataan	0,799	Reliabel

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.12, hasil uji reabilitas diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* untuk variabel X dan Y lebih besar dari 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel artinya tidak berubah-ubah (stabilitas), konsisten, dan dapat diandalkan.

4.1.3.2. Uji Asumsi Dasar

4.1.3.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* yang berdistribusi normal. Untuk pengujian ini akan digunakan uji *Test Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS dengan menggunakan taraf sig. 0,05 atau 5%.

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.36120530
	Most Extreme Differences	
Absolute	Positive	.097
	Negative	-.091
	Test Statistic	.973
Asymp. Sig. (2-tailed)		.300

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.13, hasil uji normalitas diatas diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,300 > 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan, dapat disimpulkan sebaran data berdistribusi secara normal.

4.1.3.2.2 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel X dan Y

mempunyai hubungan yang linier atau tidak signifikan. Untuk menguji linieritas dilakukan berdasarkan uji F terhadap data setiap variabel menggunakan *Test for Linearity* dalam program SPSS dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%.

Tabel 4.14
Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PENGGUNA * KUALITAS PELAYANAN	Between (Combined) Groups	5.315	8	.664	4.854	.000
	Linearity	4.853	1	4.853	35.459	.000
	Deviation from Linearity	.462	7	.066	.482	.845
	Within Groups	12.455	91	.137		
Total		17.770	99			

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

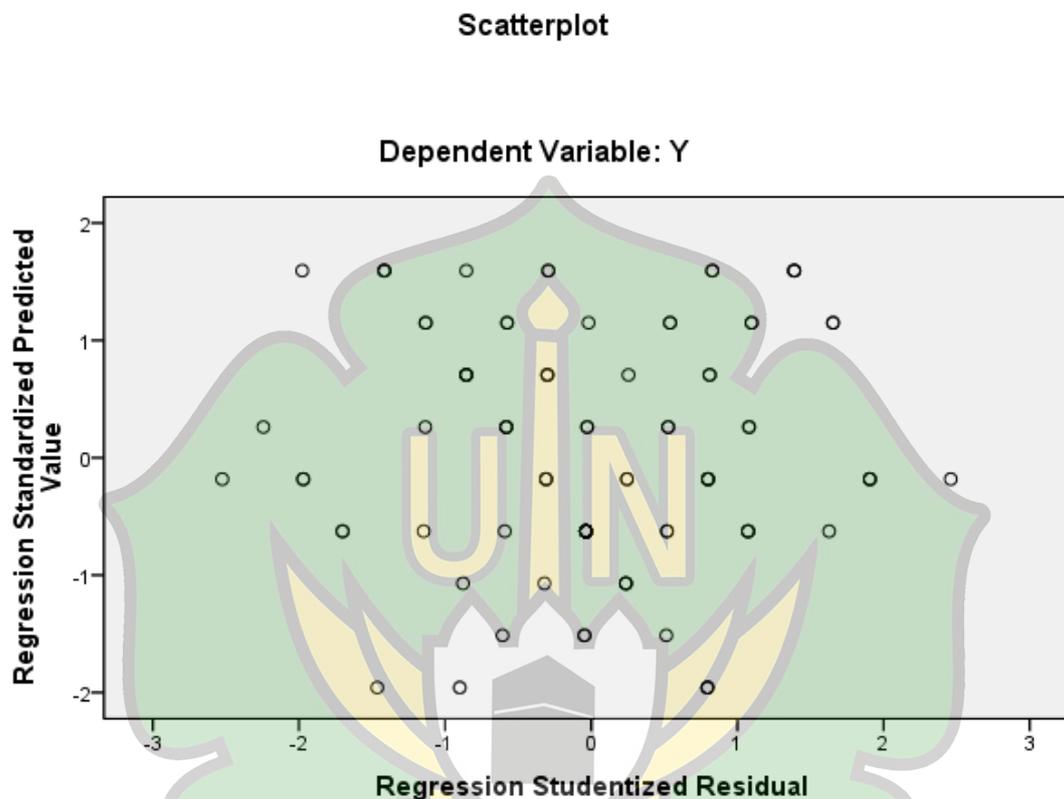
Berdasarkan tabel 4.14, hasil uji linieritas diatas diketahui nilai sig sebesar $0,845 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Pengguna).

4.1.3.3. Uji Asumsi Klasik

4.1.3.3.1. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi *heteroskedastisitas* dapat dilakukan dengan metode *Scatterplot* dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai *residualnya*). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu

pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.



Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

Berdasarkan gambar 4.3, dapat dilihat bahwa data tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, hal ini menunjukkan bahwa data sudah bebas dari heterokedastisitas.

4.1.4. Hasil Analisis Data

4.1.4.1. Uji Korelasi

Korelasi adalah salah satu cara dalam statistic yang dipakai untuk mencari hubungan antara dua variabel yang bersifat kuantitatif. Untuk menguji

variabel yang diperoleh dengan data berjenis interval maka menggunakan korelasi parametric *Pearson Product Moment*.

Pengaruh linier antara kualitas pelayanan (X) memiliki hubungan yang dapat di buktikan dengan koefisien korelasi berganda dan koefisien determinasi. Koefisien ini menjelaskan keeratan hubungan keseluruhan variabel X dengan variabel Y.

Nilai korelasi bergerak antara -1 sampai dengan +1 dan semakin mendekati nilai 1 atau sama dengan 1, maka korelasi antara variabel akan semakin kuat atau sebaliknya. Sedangkan koefisien determinasi adalah suatu koefisien yang menjelaskan besarnya pengaruh secara serentak variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Koefisien korelasi (R) pada Tabel 4.13 sebesar 0,523 menjelaskan derajat hubungan (korelasi) antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pengguna (Y) adalah positif dengan keeratan hubungan 52,3%. Artinya variabel bebas tersebut memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan (Y) dengan nilai kategori 40% - 60%.

4.1.4.2. Uji Koefisien Determinasi

Sementara koefisien diterminasi adalah suatu koefisien yang menjelaskan besarnya pengaruh salah satu variabel X terhadap variabel Y dengan anggapan variabel-variabel lain tidak diketahui.

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.523 ^a	.273	.266	.36304	2.220

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

$$\begin{aligned} Kd &= r^2 \times 100\% \\ &= 0,523 \times 100\% \\ &= 27,3\% \end{aligned}$$

Keterangan

Kd : Nilai Koefisien Determinasi

r^2 : Nilai Koefisien Korelasi

Berdasarkan tabel 4.15, menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,273 atau 27,3%. Nilai R Square tersebut menjelaskan, bahwa peran variable (X) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variable (Y) kepuasan pengguna sebesar 0,273 atau 27,3%. Sementara sisa (nilai residu) dari peran variabel tersebut adalah sebesar 0,727 atau 72,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

4.1.4.3. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis linear sederhana bertujuan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Analisis ini digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel berdasarkan data yang diperoleh, kemudian dilakukan perhitungan atau pengolahan data dengan menggunakan program *SPSS*. Persamaan hasil regresi analisis data diperoleh nilai-nilai sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.047	.349	5.870	.000	1.000	1.000
	X	.492	.081	.523	.000		

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Output SPSS yang diolah, Tahun 2019

Dengan demikian maka hasil perhitungan statistik dapat dituliskan persamaan regresi linier sederhana simultan sebagai berikut:

$$Y = 2,047 + 0,492X$$

Dari hasil persamaan regresi diatas diketahui hasil dari penelitian sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 2,047, artinya jika variabel X bernilai nol atau konstan, maka variabel Y akan bernilai negatif 0,306.
2. Koefisien regresi pengaruh kualitas pelayanan (variabel X) sebesar 0,492 menjelaskan setiap adanya kenaikan satu satuan pada variabel X maka akan

dapat meningkatkan variabel Y sebesar 0,492, artinya terdapat pengaruh positif pada variabel X terhadap variabel Y.

4.1.4.4. Uji Signifikan

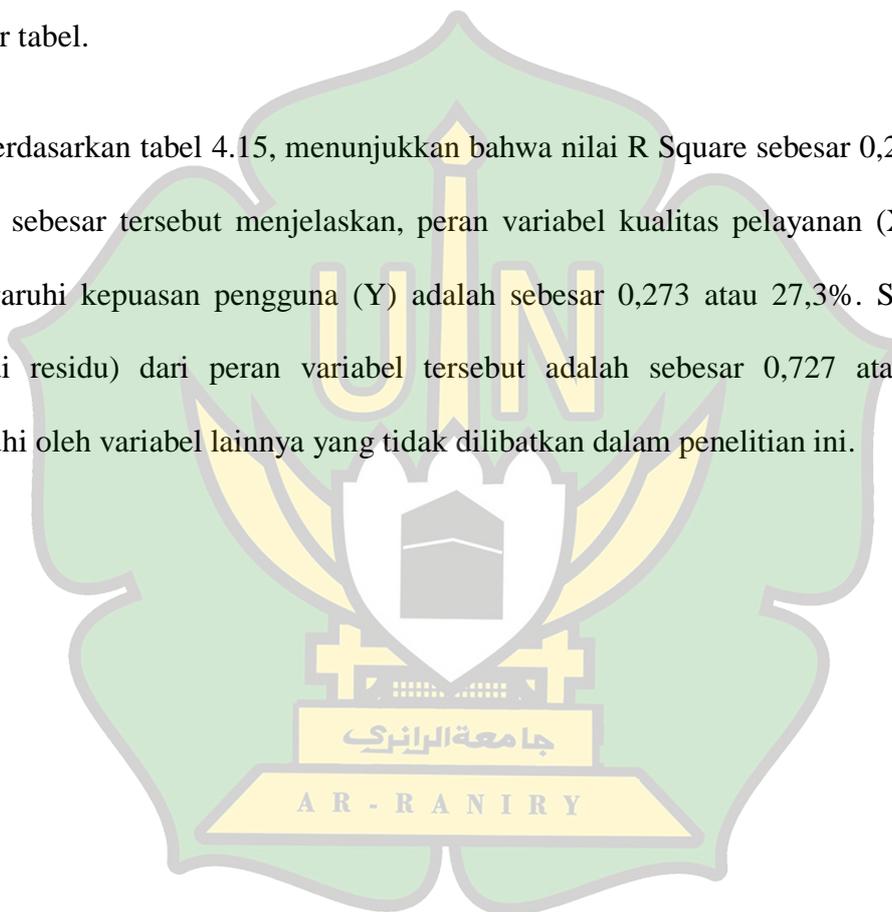
Uji t ini dilakukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen (secara parsial). Dengan menganggap variabel lainnya konstan. Bila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dengan signifikansi 5% maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka dapat disimpulkan variabel independen tidak berpengaruh terhadap dependen.

Dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar eror diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 6,068 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,000. Sementara nilai t_{tabel} pada df 98 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 1,9844. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t_{tabel} sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis kerja (H_1) dapat diterima dan menolak hipotesis nol (H_0), artinya kualitas pelayanan (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).

4.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penyebaran angket responden/ kuesioner dan diuji menggunakan *Software SPSS V.22* dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna LPSE yang mana dari faktor-faktor tersebut memberikan angka yang berbeda-beda, secara keseluruhan sangat berpengaruh terhadap kepuasan, hal ini dibuktikan dari nilai r hitung $>$ r tabel.

Berdasarkan tabel 4.15, menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,273. Nilai R Square sebesar tersebut menjelaskan, peran variabel kualitas pelayanan (X) dalam mempengaruhi kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar 0,273 atau 27,3%. Sementara sisa (nilai residu) dari peran variabel tersebut adalah sebesar 0,727 atau 72,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna LPSE dalam pengadaan barang/ jasa pemerintah kota banda aceh, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna LPSE dalam pengadaan barang/ jasa pemerintah kota banda aceh. Hal ini ditunjukkan dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dengan standar eror diperoleh nilai t hitung untuk pengaruh variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 6,068 pada batasan nilai probabilitas signifikansi 0,000. Sementara nilai t_{tabel} pada df 98 dan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 1,9844. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai t hitung $>$ nilai t_{tabel} sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa H_1 dapat diterima dan H_0 , artinya kualitas pelayanan (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).
2. Nilai R Square sebesar 0,273 atau 27,3%. Nilai R Square tersebut menjelaskan, bahwa peran variable (X) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variable (Y) kepuasan pengguna sebesar 0,273 atau 27,3%. Sementara sisa (nilai residu) dari peran variabel tersebut adalah sebesar 0,727 atau 72,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran Akademis

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan hasil penelitian yang telah dibuat dapat memberikan kontribusi untuk memperluas ilmu pengetahuan serta wawasan yang berkaitan dengan pelayanan public.

2. Saran Praktis

a. Bagi Instansi Pemerintah atau Perusahaan

Disarankan kepada petugas layanan dapat memberikan pelayanan yang prima, untuk mewujudkan pelayanan public yang baik maka pemerintah harus meningkatkan peforma kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting yang menentukan tingkat keberhasilan.suatu instansi dan dapat menentukan kepuasan pengguna.

b. Bagi Pengguna Sistem Informasi

Disarankan kepada pengguna sistem informasi agar lebih memperhatikan dan mengerti mengenai proses awal dari prosedur yang telah dijelaskan oleh petugas agar tidak ada kesalahan dalam melakukan pendaftaran.

c. Bagi penulis

Disarankan kepada penulis yang akan datang untuk dapat menambahkan variable lainnya yang belum dicantumkan agar dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, dan memperluas objek penelitian agar dapat mengetahui perbedaan antara lpse satu dan lpse lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arista Atmadjati. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dermawan Wibisono. 2003. *Riset Bisnis Panduan Bagi Praktisi dan Akademisi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Direktorat Pengembangan SPSE. 2015 *Panduan SPSE V4 User PENYEDIA [SPSEV4.1]*.
- Dominikus Dolet Unaradjan. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Grafindo.
- Febri Endra. 2017. *Pedoman Metodologi Penelitian (Statistika Praktis)*. Surabaya: Zifatama Jawara.
- Freddy Rangkuti. 2002. *The Power Of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Harinaldi. 2005. *Prinsip-prinsip statistik untuk teknik dan sains*. Jakarta: Erlangga.
- Hessel Nogi, Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Husein Umar. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail Nurdin, Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Iwan Hermawan. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. Jakarta: Hidayatul Quran Kuningan.
- Kamaruddin Sellang, dkk. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya)*. Pasuruan: Qiara Media Partner.

Muhammad Tajuddin. 2015. *Sistem Informasi Perguruan Tinggi Untuk Mencapai Good University Governance (Sebuah Pendekatan Teoritis dan Penerapan)*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

_____. 2016. *Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi dan Good University Governance*). Malang: UB Press.

Mukhtazar. 2020. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media.

Musdalifah, M. Fauzan Noor. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Gojek)*. Sebatik.

Nathanael Sitanggang, dkk. 2019. *Strategi Meningkatkan Kualitas Lulusan Melalui Ketepatan Manajemen*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

Nikolaus Duli. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta.

Putu Jati Arsana. 2016. *Manajemen Penagdaan Barang dan Jasa Pemerintah*. Yogyakarta.

Slamet Riyanto, Aglis Andhita Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Budi Utama.

Sugiyono. 2020. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media.

Widarjono. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.

Yulingga Nanda Hanief, Wasis Himawanto. 2017. *Statistik Pendidikan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik* Bandung: CV. Pustaka Setia.

Zulkarnain Lubis, dkk. 2019. *Pelatihan Pelaksanaan Penelitian Sosial*. Yogyakarta: CV. Andi.

Jurnal:

Ajeng Widi Hapsari. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik Dalam Pengadaan Barang/Jasa Di Sektor.Pemerintah*. Yogyakarta: Electronic Theses & Dissertations (ETD).

Freekley Steyfli Maramis dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado*, Vol. 6, No. 3. Manado: Jurnal EMBA.

Muhammad Arif. *Analisis Kualitas Website Sistem Pengadaan Secara Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus: LPSE Kabupaten Siak)*. Riau: Repository UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Muhammad Musyfiq Salami. 2018. *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan PT. Telkomsel Dalam Rangka Memenuhi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Layanan Grapari Telkomsel BSD)*, Vol. 1, No. 4. Banten: Jurnal Pemasaran Kompetitif.

Novita Paskarinda Wijayanti. 2014. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-procurement (Studi Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Malang)*. Malang: Jurnal Universitas Brawijaya, Vol 2, No. 8.

Qori Rahmitiara. 2015. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Persepsi Pengguna Tentang Sistem Informasi Pengelola Keuangan Daerah (SIPKD) di Pemerintahan Kota Cimahi)*. Jawa Barat: Jurnal Repository.

Peraturan Perundang-Undangan:

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah

Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kota Banda Aceh

Artikel/Website resmi Pemerintah:

Budi Wahyono, “Perngertian Tentang Kualitas Pelayanan” di akses dari <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html>, pukul 8.38 AM

Psychologymania. 2008. *Pengertian Customer*, <https://www.psychologymania.com/2013/01/pengertian-customer.html> Tanggal Akses, 18 Agustus 2019

Rannu Dyah Rahmadani, *Definisi Layanan Prima, Mutu, dan Standar Pelayanan*
<http://rannudyahrahmadani.blog.unesa.ac.id/definisi-layanan-prima-mutu-dan-standar-pelayanan> (diakses pada November 2019, pukul 09.51).

Sahid Raharjo, *SPSS Indonesia Olah Data Statistik dengan SPSS*.
(<https://www.spssindonesia.com/p/about-us.html>) tanggal akses 10 April 2020).



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LPSE DALAM PENGADAAN BARANG/ JASA PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH

Saudara/i Yth.

Bersama dengan ini saya sebarakan kuesioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LPSE DALAM PENGADAAN BARANG/ JASA PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH”**.

Saya mohon kesediaan Saudara/i yang terhormat agar sekiranya sudi membantu mengisi kuesioner yang telah saya susun ini. Saudara/i diharapkan membaca dengan cermat dan teliti setiap pertanyaan sebelum mengisinya. Atas segala perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Siti Rifqa

I. Data Responden

Beri tanda (✓) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban Saudara/i.

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :

Laki-Laki

Perempuan

3. Usia :

< 20 Tahun

41 s/d 50 Tahun

20 s/d 30 Tahun

> 50 Tahun

31 s/d 40 Tahun

4. Pendidikan Terakhir :

SD

D1/ D2/ D3

SMP

S1/ S2/ S3

SMA/ SMK

5. Pekerjaan :

Pensiunan/Purnawirawan

Wiraswasta

Swasta

6. Pendapatan :

< Rp. 3.499.999,-

Rp. 6.000.000,- s/d 7.999.999,-

Rp. 4.000.000,- s/d 5.999.999,-

> Rp. 8.000.000,-

7. Lokasi Perusahaan :

Kota Banda Aceh

Aceh Besar

8. Bidang Usaha :

Jasa Perencanaan Konstruksi

Jasa Pengawasan Konstruksi

Jasa Pelaksana Konstruksi

Jasa Pengadaan Barang

Jasa Lainnya

9. Jumlah Kunjungan Ke LPSE Kota Banda Aceh :

1 Bulan Sekali

4 Bulan Sekali

2 Bulan Sekali

5 Bulan Sekali

3 Bulan Sekali

II. Kuesioner

Petunjuk Pengisian

Isilah jawaban sesuai pendapat Saudara/i dengan memberi tanda (✓) pada kotak yang tersedia.

Kriteria penilaian :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan (X)						
1.	LPSE Kota Banda Aceh menyediakan website akses internet untuk informasi penyedia					
2.	Petugas melayani sesuai prosedur yang telah ditetapkan					
3.	Petugas merespon keluhan penyedia dengan cepat					
4.	Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam proses pelayanan					
5.	Sikap petugas dalam melayani penyedia ramah dan sopan					
Kepuasan Pengguna (Y)						
1.	Aplikasi SPSE menyediakan form content yang dibutuhkan penyedia					
2.	Fitur Aplikasi SPSE memberikan informasi sesuai harapan penyedia					
3.	Aplikasi SPSE menyediakan informasi yang akurat					
4.	Petugas helpdesk mampu menyelesaikan permasalahan tepat waktu					
5.	Aplikasi SPSE mudah digunakan oleh penyedia					

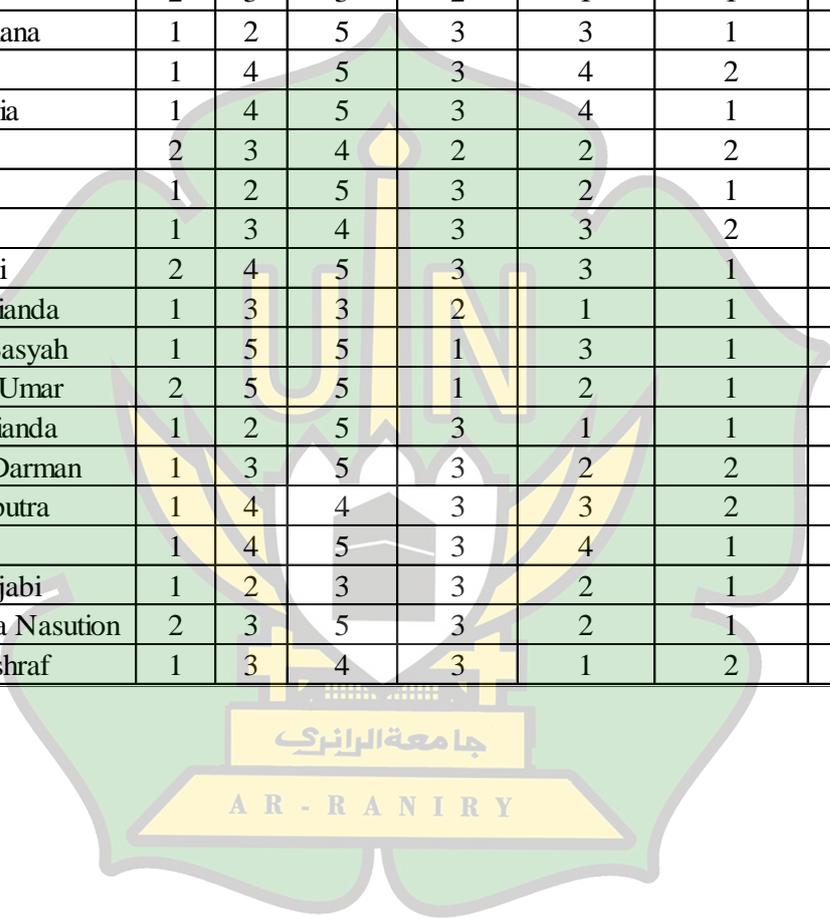
Lampiran 2

TABULASI DATA JAWABAN RESPONDEN

No	KARAKTERISTIK RESPONDEN								
	Nama Responden	Gender	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan	Lokasi Perusahaan	Bidang Usaha	Kunjungan Ke LPSE
1	Ferry R. A	1	5	3	3	4	1	5	5
2	Gian	1	4	5	3	4	1	5	5
3	Hendri Andi	1	2	4	3	4	1	5	5
4	Hilal Nuzlul	1	2	4	3	2	1	1	3
5	Boy Perdana	1	2	4	3	4	1	5	5
6	Rahmi Rusli	2	3	3	3	4	1	5	5
7	Fadlullah	1	3	5	3	4	1	5	1
8	Hendri Rusman	1	3	4	3	4	1	5	5
9	Budi Sanjaya	1	3	3	3	4	1	5	5
10	Ediwardo Ritonga	1	5	5	3	4	1	3	5
11	Rudi Putra	1	4	5	3	2	1	5	5
12	Dedi Iskandar	1	3	5	2	1	1	5	5
13	T. Arief Ariandy	1	3	4	3	4	2	5	5
14	Faizin	1	3	3	3	1	1	1	5
15	Epi Mulyadi	1	3	5	3	2	1	5	5
16	Fahrizal	1	2	3	2	1	1	3	1
17	Yusrizal	1	3	5	2	2	1	4	2
18	Rahmad Zubar	1	3	5	2	2	1	5	5
19	Mulia Harto	1	3	3	3	1	2	3	1
20	M. Cahyadi	1	4	3	2	1	2	3	1
21	Juli Hartono	1	3	3	2	1	2	3	1
22	Zulfani	1	2	3	2	1	2	3	1
23	Tarmizi	1	4	3	2	1	1	3	1
24	Achmad Ziadi	1	2	3	3	1	1	3	5
25	Afdzhal	1	2	3	3	1	1	3	1
26	Hamzah Azzumar	1	3	5	3	2	1	4	5
27	Irwansyah	1	4	5	3	1	1	3	4
28	Zulfar	1	3	5	2	2	1	5	2
29	Rusli	1	4	5	3	1	2	3	5
30	Anwar	1	3	2	3	1	1	5	5
31	Pocut Finzia	2	3	5	3	1	2	3	5
32	Nawal Azkan	1	2	3	2	2	1	3	1
33	Safar Wahed	1	2	5	3	2	1	2	5
34	Elvan	1	2	5	3	1	1	2	5

35	Fadzal Rizki	1	2	3	2	4	1	3	5
36	M. Iqbal Caniago	1	2	5	3	1	1	3	5
37	Murnilawati	2	3	5	3	3	1	1	2
38	Surya	1	5	3	3	1	2	2	5
39	Akbari	1	3	5	2	3	1	5	4
40	Hendri	1	3	3	3	2	1	5	2
41	Iskandar	1	4	4	3	3	1	5	5
42	Yusuf	1	4	5	3	2	1	5	5
43	Yuliadi	1	3	5	3	2	2	5	5
44	M. Irfan	1	3	5	3	1	2	5	1
45	Bardiansyah Rahin	1	2	5	3	2	1	2	5
46	Ikhsan Husein	1	3	5	2	2	1	2	5
47	Roji Adnan	1	2	3	2	2	1	4	5
48	Reni Muspiawati	2	3	3	3	1	2	3	5
49	Mulki	1	2	5	2	3	1	1	3
50	Iqbal Sahputra	1	3	5	2	4	2	4	1
51	Adie Thaha	1	4	5	3	3	1	5	4
52	Mawarni Sani	1	3	3	3	4	1	1	4
53	Ismail	1	3	3	3	1	1	3	2
54	Dedy Setiawan	1	2	5	2	1	1	5	1
55	Firmansyah	1	2	3	2	1	2	3	2
56	Azwar Abed	1	5	5	3	2	1	2	5
57	Suprizal	1	2	3	2	1	2	3	4
58	Maretha Urban	1	2	5	2	1	1	3	3
59	Furqan	1	4	3	3	1	1	5	5
60	Samsul Bahri	1	3	5	2	1	2	3	2
61	Mahyarudin	1	3	3	3	1	2	3	2
62	Reza Fahlevi	1	3	2	2	1	1	3	3
63	Hendry Syahpurtra	1	4	3	3	1	1	5	5
64	M. Ridwan	1	4	3	2	1	2	3	1
65	Muji Ikhrum	1	2	3	3	1	1	2	1
66	Muammar	1	2	5	3	1	1	5	4
67	M. Amin	1	4	5	3	2	2	5	5
68	Heryadi	1	2	3	3	1	2	3	3
69	Anwar Ismail	1	5	5	3	3	1	5	4
70	Saifullah	1	2	5	2	1	2	3	5
71	Wildan Syah	1	3	5	3	2	1	1	5
72	M. Nurdin	1	4	5	3	4	2	2	5
73	Daffa Ramadhan	1	2	3	2	1	1	2	1
74	Risa Sabrina	2	2	5	3	1	2	1	4

75	Yudhika Novansyah	1	2	3	2	1	1	4	3
76	Yusnair	1	4	4	2	2	1	5	5
77	Faizah	2	2	3	3	2	1	1	1
78	Cut Hurul	2	1	3	2	1	1	2	1
79	M. Fathin	1	2	3	2	1	1	5	1
80	Hasan Basri	1	4	5	3	1	2	5	5
81	Tajir	1	3	4	3	2	2	5	3
82	Dinda Mutiara	2	2	4	3	2	1	3	5
83	Fathia	2	3	3	2	1	1	5	5
84	Fajar Maulana	1	2	5	3	3	1	3	5
85	Khalis	1	4	5	3	4	2	5	5
86	Andre Satria	1	4	5	3	4	1	1	5
87	Mulyani	2	3	4	2	2	2	5	5
88	Dewiyanti	1	2	5	3	2	1	5	5
89	M. Pasha	1	3	4	3	3	2	5	5
90	Iena safriani	2	4	5	3	3	1	4	5
91	Rahmat Julianda	1	3	3	2	1	1	2	1
92	Abdullah Basyah	1	5	5	1	3	1	3	5
93	Nurmalina Umar	2	5	5	1	2	1	3	4
94	Rizki Kurnianda	1	2	5	3	1	1	3	5
95	Bambang Darman	1	3	5	3	2	2	5	5
96	Rifqi Syahputra	1	4	4	3	3	2	5	5
97	Juan Fasha	1	4	5	3	4	1	1	5
98	Miftah Punjabi	1	2	3	3	2	1	5	5
99	Dara Aftika Nasution	2	3	5	3	2	1	5	5
100	Ghazian Ashraf	1	3	4	3	1	2	1	5



No	Nama Responden	Kualitas Pelayanan (X)						Kepuasan Pengguna (Y)					
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	T	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	T
1	Ferry R. A	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	4	23
2	Gian	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20
3	Hendri Andi	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21
4	Hilal Nuzlul	4	4	3	4	5	20	5	4	3	4	5	21
5	Boy Perdana	5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	5	22
6	Rahmi Rusli	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20
7	Fadlullah	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
8	Hendri Rusman	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
9	Budi Sanjaya	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
10	Ediwardo Ritonga	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
11	Rudi Putra	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
12	Dedi Iskandar	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
13	T. Arief Ariandy	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23
14	Faizin	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20
15	Epi Mulyadi	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
16	Fahrizal	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
17	Yusrizal	2	4	3	4	4	17	4	4	4	3	5	20
18	Rahmad Zubar	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19
19	Mulia Harto	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19
20	M. Cahyadi	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18
21	Juli Hartono	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20
22	Zulfani	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	19
23	Tarmizi	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	4	19
24	Achmad Ziadi	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
25	Afdzhal	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
26	Hamzah Azzumar	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
27	Irwansyah	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
28	Zulfar	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
29	Rusli	5	4	3	3	4	19	4	4	3	4	5	20
30	Anwar	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
31	Pocut Finzia	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
32	Nawal Azkan	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
33	Safar Wahed	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	5	23
34	Elvan	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	3	17

35	Fadzal Rizki	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
36	M. Iqbal Caniago	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
37	Murnilawati	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22
38	Surya	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
39	Akbari	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	24
40	Hendri	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24
41	Iskandar	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
42	Yusuf	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17
43	Yuliadi	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17
44	M. Irfan	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
45	Bardiansyah Rahim	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23
46	Ikhsan Husein	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20
47	Roji Adnan	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
48	Reni Muspiawati	4	4	4	4	5	21	4	3	3	3	4	17
49	Mulki	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
50	Iqbal Sahputra	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
51	Adie Thaha	5	4	4	4	4	21	5	4	5	5	5	24
52	Mawarni Sani	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
53	Ismail	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
54	Dedy Setiawan	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
55	Firmansyah	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
56	Azwar Abed	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
57	Suprizal	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
58	Maretha Urban	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	5	23
59	Furqan	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
60	Samsul Bahri	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
61	Mahyarudin	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
62	Reza Fahlevi	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
63	Hendry Syahpurtra	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
64	M. Ridwan	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22
65	Muji Ikhran	4	5	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21
66	Muammar	5	4	4	4	5	22	5	3	3	4	4	19
67	M. Amin	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	4	18
68	Heryadi	4	3	3	3	4	17	4	3	2	3	4	16
69	Anwar Ismail	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17
70	Saifullah	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	5	22
71	Wildan Syah	4	4	4	5	5	22	5	2	2	4	4	17
72	M. Nurdin	5	4	3	4	5	21	5	5	4	5	5	24
73	Daffa Ramadhan	5	3	3	4	5	20	4	4	4	4	4	20
74	Risa Sabrina	4	4	5	4	5	22	4	4	4	5	4	21

75	Yudhika Novansyah	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	5	22
76	Yusnair	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
77	Faizah	5	5	4	3	5	22	4	4	5	4	5	22
78	Cut Hurul	4	3	3	3	4	17	4	4	3	5	4	20
79	M. Fathin	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20
80	Hasan Basri	4	4	4	4	5	21	4	3	2	4	3	16
81	Tajir	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21
82	Dinda Mutiara	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22
83	Fathia	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
84	Fajar Maulana	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21
85	Khalis	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
86	Andre Satria	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	4	21
87	Mulyani	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22
88	Dewiyanti	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
89	M. Pasha	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	4	21
90	Iena safriani	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	4	23
91	Rahmat Julianda	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	4	23
92	Abdullah Basyah	4	5	4	5	5	23	5	5	4	4	4	22
93	Nurmalina Umar	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
94	Rizki Kurnianda	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24
95	Bambang Darman	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
96	Rifqi Syahputra	4	5	3	4	5	21	3	3	3	4	4	17
97	Juan Fasha	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
98	Miftah Punjabi	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22
99	Dara Aftika Nasution	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	5	21
100	Ghazian Ashraf	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	21

AR - RANIRY

Portal LPSE v.3

lpse.bandaacehkota.go.id/eproc/

anda Ac... [MODE LATIHAN] [...] Rekap Paket Nasional SIMPEL | Sistem Inf... e-Kinerja Pemerinta... Platform Pencarian... WhatsApp Download Driver Pr...

LPSE menyelenggarakan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik. Perusahaan / Penyedia Anda dapat mengikuti pengadaan dengan terlebih dahulu mendaftar sebagai penyedia barang/jasa. Informasi lebih lanjut silakan kontak kami.

Penting : Semua pengguna sistem ini terikat dengan Pakta Integritas. Untuk penjelasan lebih lanjut baca Persyaratan dan Ketentuan.

Total Pengunjung: 1.816.731

Procurement
LELANG SECARA ELEKTRONIK

No	Nama Paket	Instansi	HPS	Tanggal Download
1	Belanja Jasa Pengawasan Pembangunan Gedung Layanan Perpustakaan Daerah	Pemerintah Daerah Kota Banda Aceh	250 jt	3 Feb - 10 Feb 2021

Pengumuman
PENGADAAN

- 09 Oktober 2019 09:41 update SPSE
- 09 Mei 2017 13:37 AANWEIJING LAPANGAN UNTUK PAKET PADA DINAS PUPR KOTA BANDA ACEH
- 17 April 2017 15:24 Addendum Pengadaan dan Pemasangan Jaringan Pipa Sekunder/Tertier Kawasan Jl. Jenderal Sudirman Jl. Cut Nyak Dhien dan Jl. T. Umar
- 08 April 2016 09:30 PENGUMUMAN HARGA TERKOREKSI
- 14 Maret 2016 14:40 PENGUMUMAN RENCANA UMUM PENGADAAN (RUP) KEJAKSAAN NEGERI LHOKSEUMAWE TA. 2016
- 26 Februari 2016 11:57 PENGUMUMAN RENCANA UMUM PENGADAAN (RUP) DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAMBAKA

Berita
TENTANG PENGADAAN

- 19 April 2017 10:02 Pengumuman Update Aplikasi SPSE Kota Banda Aceh
- 11 April 2014 17:16 Pengumuman Perubahan Jadwal Paket Pekerjaan Pembangunan Gedung Apotik & Skin Care
- 02 Oktober 2012 09:34 INFO PENTING KEPADA PENGGUNA APLIKASI LPSE KOTA BANDA ACEH!!!!
- 10 Agustus 2012 13:18 ADDENDUM PAKET LANJUTAN PEMBANGUNAN GEDUNG BKOW DAN PEMBANGUNAN GEDUNG ARSIP DAN BKPP
- 10 April 2012 21:30 Pengumuman Peringkat Teknis Pekerjaan DED Pembangunan Underpass/Overpass Seksi Matang Gaulumpang Dur - Biruen

Cari

- Cari Lelang Non Eproc
- Cari Paket Lelang
- Cari Pemenang Lelang

Special Content

- Form Uji Forensik
- Tata Cara Pengajuan Penggantian Alamat E-Mail Penyedia Barang/Jasa
- Form Permohonan Penggantian Email
- Petunjuk Penggunaan Penyedia Versi 3.2.1
- Standar Dokumen Lelang e-procurement
- Agregasi Inaproc di LPSE
- Petunjuk Penggunaan Email di LPSE

Daftar Hitam

Portal LPSE v. 4.3





AYO IKUT TENDER!

DAFTAR DI SINI [Hubungi 144](#)

#KiniSaatnya #ikutTender

Tender »

No	Nama Paket	HPS	Akhir Pendaftaran
	Pengadaan Barang		0
	Jasa Konsultansi Badan Usaha		1
1	Belanja Jasa Pengawasan Pembangunan Gedung Layanan Perpustakaan Daerah spse 4.3	Rp.250 Jt	10 Februari 2021 23:59
	Pekerjaan Konstruksi		0
	Jasa Lainnya		0
	Jasa Konsultansi Perorangan		0

Non Tender »

No	Nama Paket	HPS	Akhir Pendaftaran
	Pengadaan Barang		0

Pengumuman dan Berita »

- 09 Oktober 2019 09:41
update SPSE
- 09 Mei 2017 13:37
AANWEIJING LAPANGAN UNTUK PAKET PADA DINAS PUPR KOTA BANDA ACEH
- 19 April 2017 10:02
Pengumuman Update Aplikasi SPSE Kota Banda Aceh
- 17 April 2017 15:24
Addendum Pengadaan dan Pemasangan Jaringan Pipa Sekunder/Tertier Kawasan Jl. Jenderal Sudirman Jl. Cut Nyak Dhien dan Jl. T. Umar
- 08 April 2016 09:30
PENGUMUMAN HARGA TERKOREKSI

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

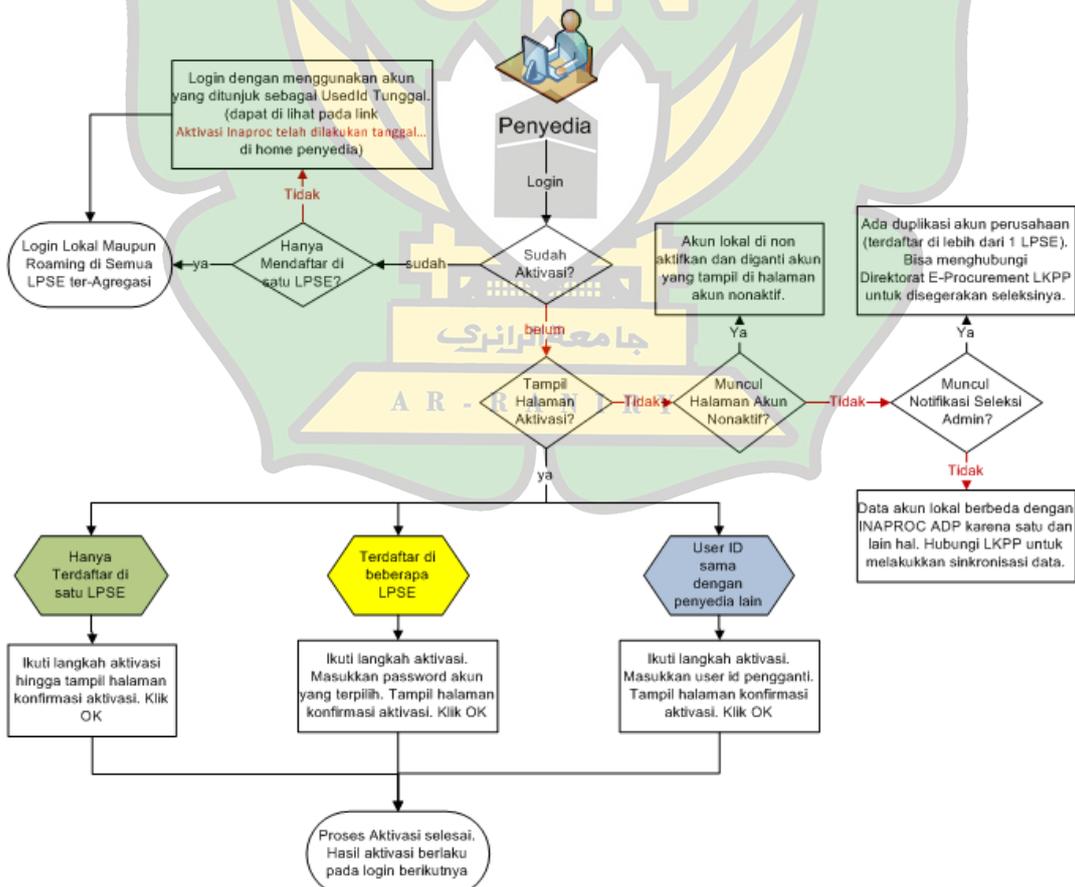
Lampiran 4

Data Sertifikat LPSE

No.	Sertifikasi	Target					Pen- capaian
		2018	2019	2020	2021	2022	
		64,70%	76,47%	88,23%	94,11%	100%	
1	Standar Kebijakan Layanan	✓					5.88%
2	Standar Pengorganisasian Layanan	✓					5.88%
3	Standar Pengelolaan Aset Layanan	✓					5.88%
4	Standar Pengelolaan Risiko Layanan					✓	
5	Standar Pengelolaan Layanan Helpdesk	✓					5.88%
6	Standar Pengelolaan Perubahan	✓					5.88%
7	Standar Pengelolaan Kapasitas	✓					5.88%
8	Standar Pengelolaan Sumber Daya Manusia	✓					5.88%
9	Standar Pengelolaan Keamanan Perangkat				✓		
10	Standar Pengelolaan Keamanan Operasional Layanan				✓		
11	Standar Pengelolaan Keamanan Server dan Jaringan					✓	
12	Standar Pengelolaan Kelangsungan Layanan	✓					5.88%
13	Standar Pengelolaan Anggaran Layanan	✓					5.88%
14	Standar Pengelolaan Pendukung Layanan				✓		
15	Standar Pengelolaan Hubungan dengan Pengguna Layanan				✓		
16	Standar Pengelolaan Kepatuhan, dan				✓		
17	Standar Penilai Internal				✓		
Total							100%

Lampiran 5

No.	Jenis Duplikasi	Keterangan
1.	Dua atau lebih User ID yang sama digunakan oleh penyedia yang berbeda	Semua penyedia harus mengganti User ID.
2.	Satu Penyedia telah terdaftar di dua LPSE atau lebih	<p>a. Akun-akun merujuk ke perusahaan/cabang yang berbeda Jika ditemukan beberapa perusahaan dengan NPWP yang sama namun berbeda alamat.</p> <p>b. Akun-akun merujuk ke perusahaan/cabang yang sama Jika ditemukan beberapa perusahaan dengan NPWP dan alamat yang sama maka semuanya dimasukan ke dalam satu grup aktivasi. Akun di satu LPSE yang memiliki paket terbanyak akan dipilih sebagai User ID Default (user terpilih). Akun yang lain (disebut juga User ID Tunggal) harus melakukan aktivasi di website LPSE setempat dengan memasukkan password dari User ID Default. Data login dan identitas perusahaan akun User ID Tunggal akan digantikan oleh akun User ID Default.</p>



:: LKPP dapat dihubungi pada email ke helpdesk-lpse@lkpp.go.id atau telp/fax ke 021-791-811-53

Lampiran 6

Hasil Pengolahan Data

Uji Validitas

Correlations

		TOTALX	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5
TOTALX	Pearson Correlation	1	.635**	.829**	.843**	.762**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.1	Pearson Correlation	.635**	1	.473**	.405**	.205*	.350**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.041	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.2	Pearson Correlation	.829**	.473**	1	.702**	.518**	.445**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.3	Pearson Correlation	.843**	.405**	.702**	1	.606**	.419**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.4	Pearson Correlation	.762**	.205*	.518**	.606**	1	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000	.041	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.5	Pearson Correlation	.717**	.350**	.445**	.419**	.546**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		TOTALY	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
TOTALY	Pearson Correlation	1	.610**	.815**	.833**	.759**	.690**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.1	Pearson Correlation	.610**	1	.390**	.307**	.342**	.328**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.815**	.390**	1	.700**	.514**	.395**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.833**	.307**	.700**	1	.540**	.452**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.759**	.342**	.514**	.540**	1	.418**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.690**	.328**	.395**	.452**	.418**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	5

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.36120530
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.091
Kolmogorov-Smirnov Z		.973
Asymp. Sig. (2-tailed)		.300

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

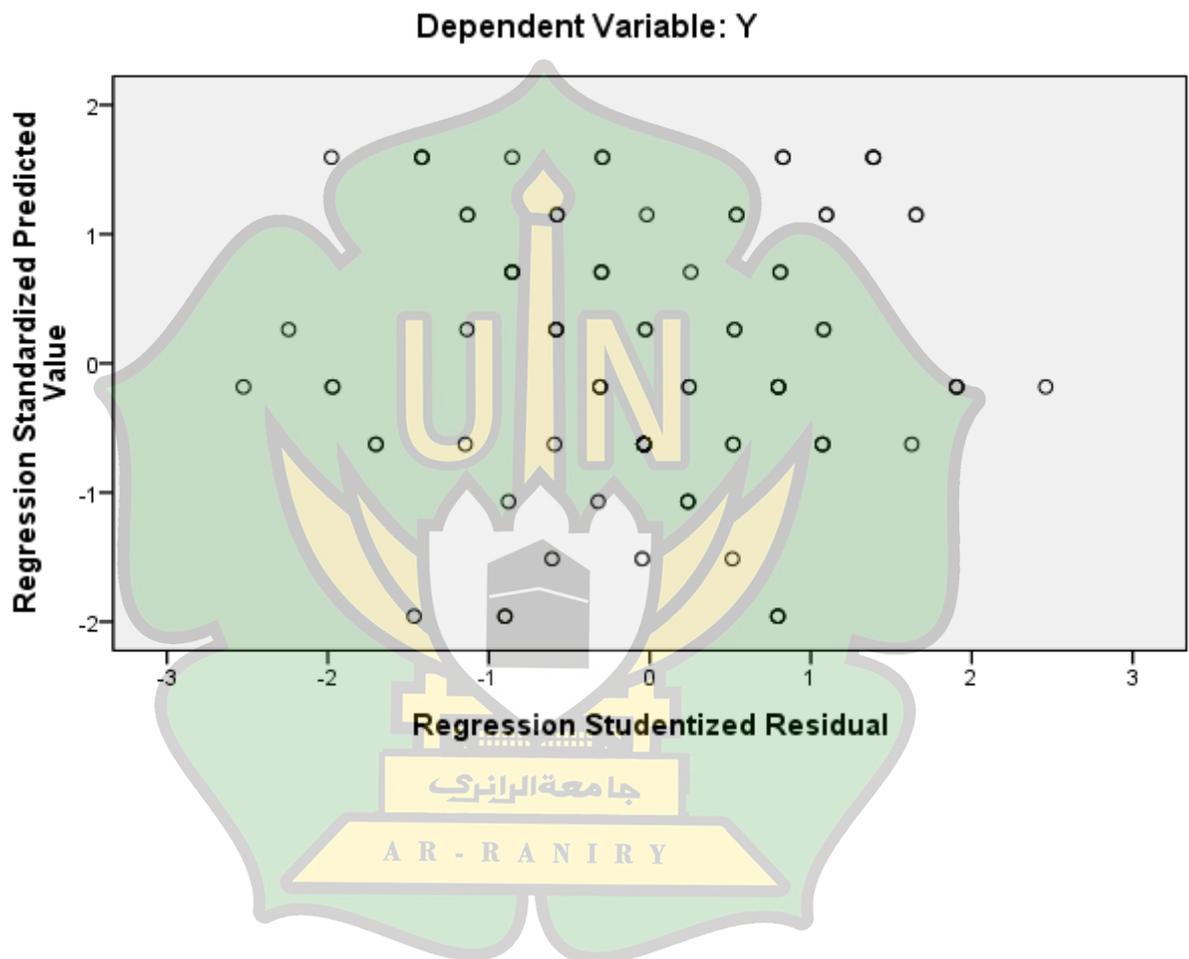
Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	5.315	8	.664	4.854	.000
		Linearity	4.853	1	4.853	35.459	.000
		Deviation from Linearity	.462	7	.066	.482	.845
	Within Groups		12.455	91	.137		
	Total		17.770	99			

Uji Heterokedastisitas

Scatterplot



Hasil Analisis Data

Uji Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.523 ^a	.273	.266	.36304	2.220

a. Predictors: (Constant), X

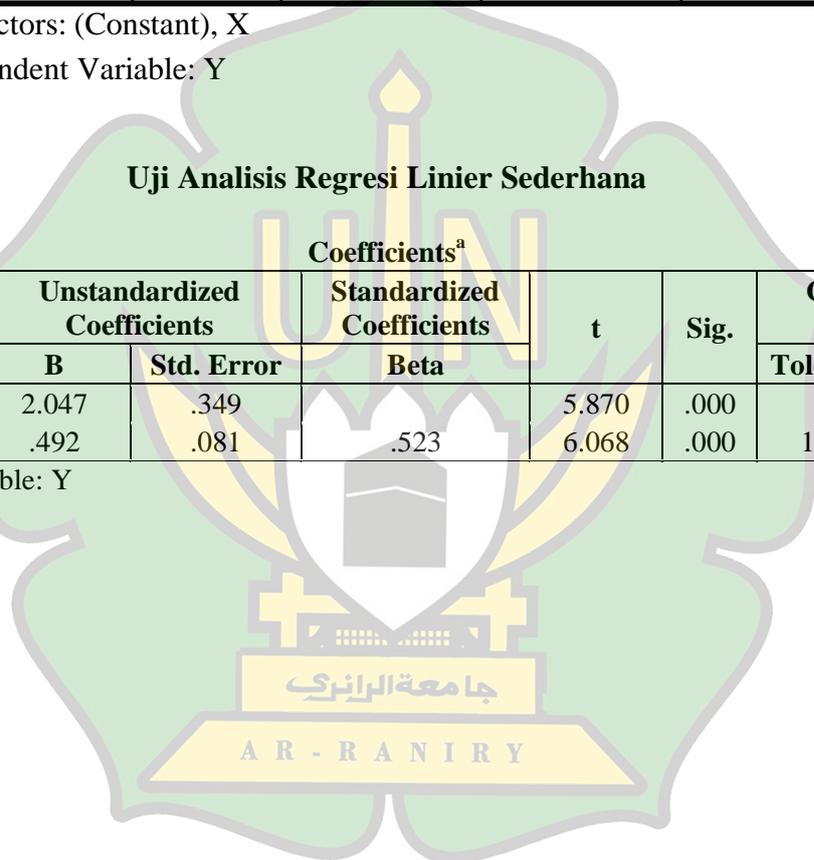
b. Dependent Variable: Y

Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.047	.349	5.870	.000	1.000	1.000
	X	.492	.081	6.068	.000		

a. Dependent Variable: Y



Lampiran 8

DOKUMENTASI





