



**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PENGADAAN
SECARA ELEKTRONIK (SPSE) V4.3 DI KABUPATEN JEMBER**

*ANALYSIS OF LEVEL OF SATISFACTION USER ELECTRONIC
PROCUREMENT SYSTEM (SPSE) V4.3 IN JEMBER DISTRICT*

SKRIPSI

Oleh :

NUR AISYAH FATMAWATI

NIM. 161910301136

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER
2020**



**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM
PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (SPSE) V4.3
DI KABUPATEN JEMBER**

TUGAS AKHIR

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Teknik Sipil (S1)

dan mencapai gelar Sarjana Teknik

Oleh :

Nur Aisyah Fatmawati

NIM. 161910301136

**PROGRAM STUDI STRATA 1
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER
2020**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kedepannya. Penelitian ini saya persembahkan untuk orang-orang yang telah membantu dan mendukung saya selama ini :

1. Kedua Orang tua saya, Bapak Samsul Bachri dan Ibu Tri Purwani yang telah membesarkan saya dan tidak pernah berhenti memberikan do'a dan motivasi agar saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Mbak Sherlina Rachma Anggraeni sebagai salah satu orang yang paling sering saya mintai sarannya untuk penyelesaian tugas akhir ini dan selalu memberikan saya motivasi agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bagaskara Firman Prayoga, sebagai seseorang yang selalu membantu dan menemani saya dalam mengerjakan tugas akhir ini.
4. Maulidya Iswara Bawavi yang selalu menjadi teman susah, senang, kaya dan miskin selama kuliah dari mahasiswa baru hingga tugas akhir ini terselesaikan.
5. Almamater Fakultas Teknik Universitas Jember.

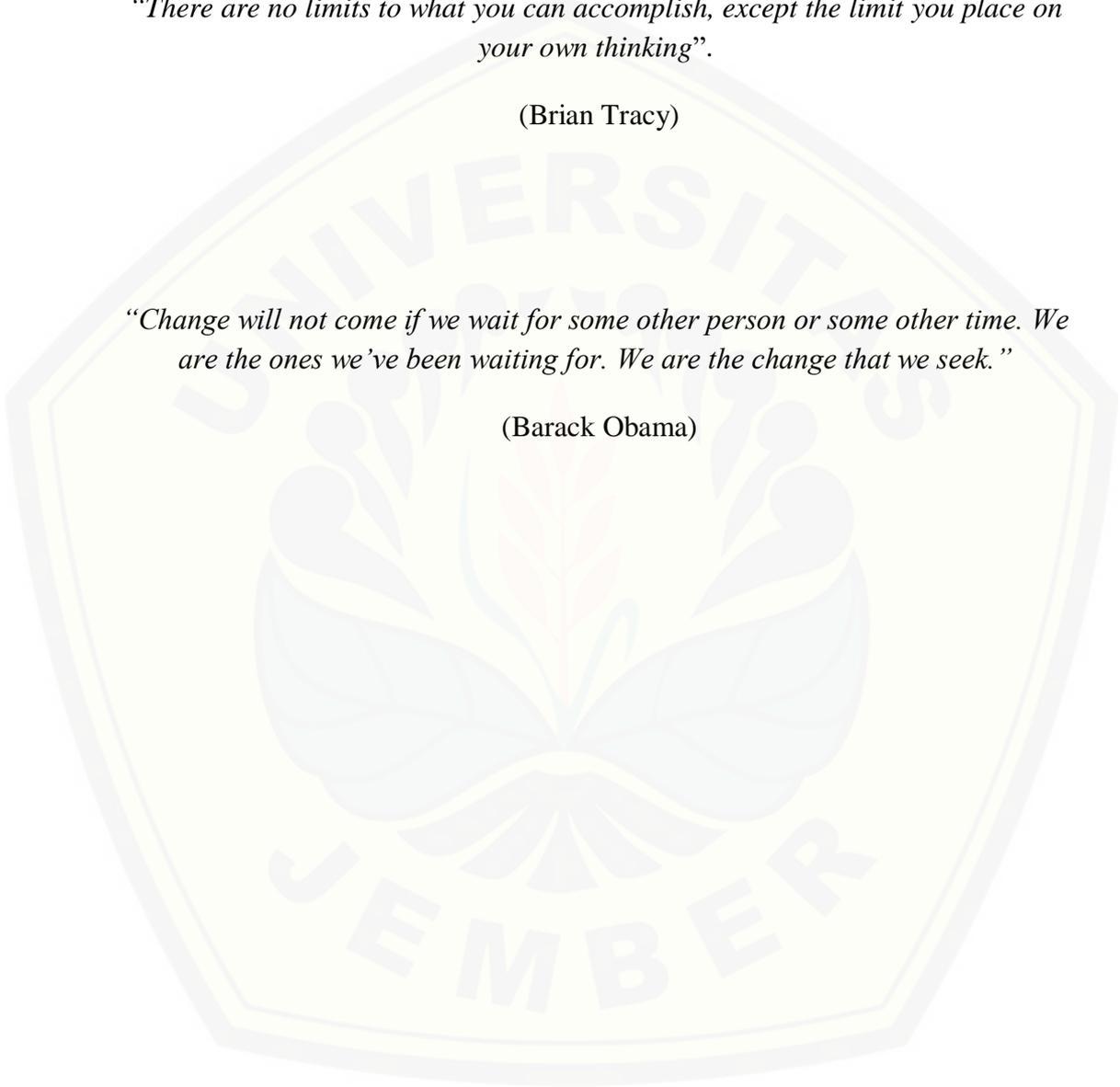
MOTTO

“There are no limits to what you can accomplish, except the limit you place on your own thinking”.

(Brian Tracy)

“Change will not come if we wait for some other person or some other time. We are the ones we’ve been waiting for. We are the change that we seek.”

(Barack Obama)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Aisyah Fatmawati

NIM : 161910301136

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) V4.3 di Kabupaten Jember” adalah benar benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat nilai akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar

Jember, 10 Juli 2020

Yang menyatakan

Nur Aisyah Fatmawati

NIM. 161910301136

TUGAS AKHIR

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PENGADAAN
SECARA ELEKTRONIK (SPSE) V4.3
DI KABUPATEN JEMBER**

Oleh :

Nur Aisyah Fatmawati

NIM 161910301136

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Sri Sukmawati S.T., M.T.

Dosen Pembimbing Anggota : Ir. Hernu Suyoso S.T., M.T.

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) V4.3 di Kabupaten Jember” oleh Nur Aisyah Fatmawati NIM 161910301136 telah diuji dan disahkan pada :

Hari : Senin
Tanggal : 13 Juli 2020
Tempat : Jember

Tim Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Sri Sukmawati S.T., M.T.

NIP 19650622199803 2 001

Ir. Hernu Suyoso S.T., M.T.

NIP 19551112198702 1 001

Tim Penguji :

Penguji I

Penguji II

Ahmad Hasanuddin S.T., M.T.

NIP 19710327199803 1 003

Luthfi Amri Wicaksono S.T., M.T.

NIP 760016771

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik Universitas Jember

Dr. Ir. Triwahju Hardianto, S.T., M.T.
NIP 197008261 99702 1 001

RINGKASAN

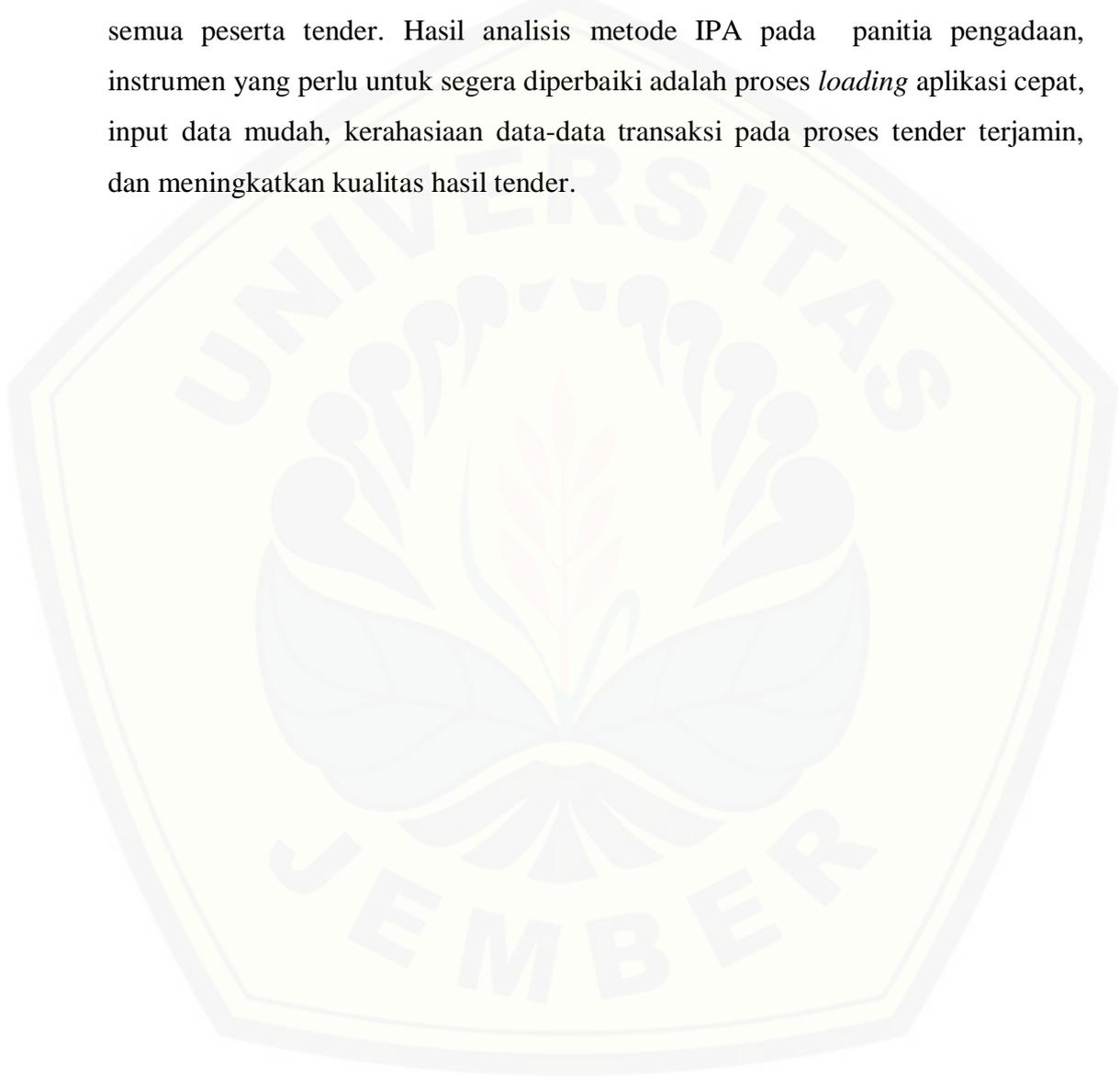
ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (SPSE) V4.3 DI KABUPATEN JEMBER; Nur Aisyah Fatmawati; 161910301136; 2020; 58 halaman; Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember.

Pemanfaatan *e-procurement* dalam Pengadaan barang dan jasa merupakan bentuk penyelesaian dari banyaknya permasalahan yang terjadi pada pengadaan barang dan jasa secara konvensional. Pelaksanaan *e-procurement* dilaksanakan menggunakan sistem informasi yang disebut Sistem Pengadaan Secara Elektronik. Pada tahun 2018 dengan adanya pembaruan peraturan yaitu Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018 maka semua proses pengadaan barang dan jasa wajib dilakukan menggunakan Sistem Pengadaan Secara Elektronik V4.3. Tujuan dikembangkannya SPSE ini adalah untuk mewujudkan prinsip-prinsip pada Perpres No 16 Tahun 2018 yaitu adil, efektif, efisien, terbuka, transparan, bersaing, dan akuntabel.

Dalam penelitian ini, penilaian kepuasan dilakukan pada pengguna SPSE, yaitu penyedia jasa dan panitia pengadaan pada 4 LPSE yang berada di Kabupaten Jember yang terdiri dari Pokja, UKPBJ dan PPK. Penilaian kepuasan dilakukan menggunakan kuisioner yang terdiri dari 6 variabel yaitu Kualitas sistem, Transparansi, Akuntabilitas, Akses Pasar Bersaing, Efektif dan Efisien, Adil dan Terbuka. Penilaian dilakukan menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai 5 pada tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari masing-masing instrumen yang disajikan pada kuisioner. Setelah itu hasil kuisioner diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan tujuan mengukur kepuasan dan harapan dari pengguna serta dapat dilakukan tingkat prioritas untuk perbaikan SPSE selanjutnya.

Berdasarkan hasil perhitungan kepuasan pengguna SPSE yang diukur melalui variabel Kualitas sistem, Transparansi, Akuntabilitas, Akses Pasar Bersaing, Efektif, Efisien, Adil dan Terbuka memiliki kepuasan yang sudah cukup puas dengan nilai kesesuaian di atas 75% baik dari penyedia jasa maupun panitia

pengadaan. Meskipun nilai dari setiap instrumen masih menunjukkan *Performance < Expectation* sehingga tetap perlu dilakukan prioritas perbaikan. Sementara hasil analisis metode IPA instrumen pada penyedia jasa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki adalah instrumen yang berada di Kuadran A yaitu proses *loading* aplikasi cepat, Semakin memberi kesempatan pada perusahaan lokal, tidak ada intervensi dari pihak lain, memberikan perilaku yang sama pada semua peserta tender. Hasil analisis metode IPA pada panitia pengadaan, instrumen yang perlu untuk segera diperbaiki adalah proses *loading* aplikasi cepat, input data mudah, kerahasiaan data-data transaksi pada proses tender terjamin, dan meningkatkan kualitas hasil tender.



SUMMARY

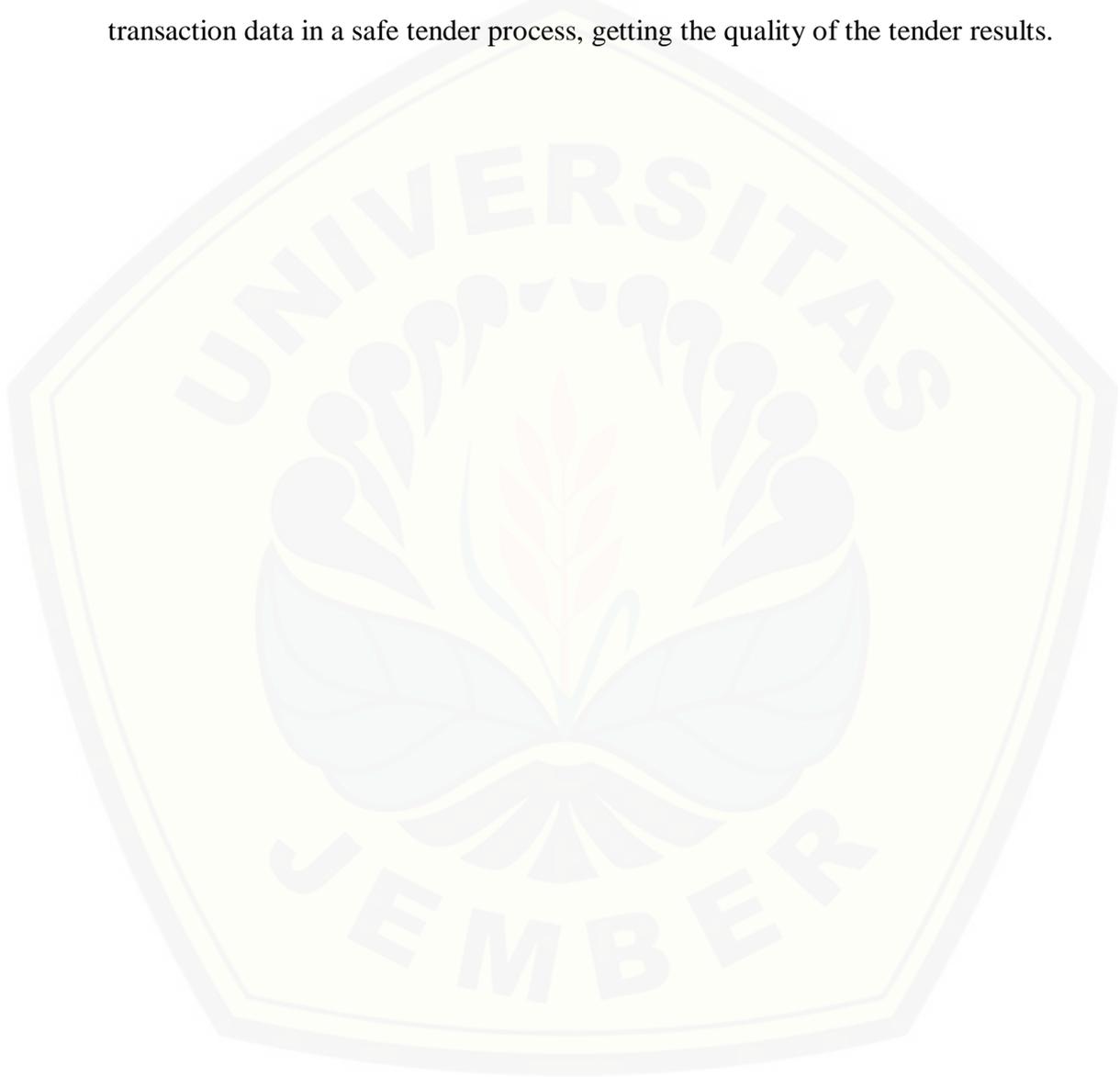
ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (SPSE) V4.3 DI KABUPATEN JEMBER; Nur Aisyah Fatmawati; 161910301136; 2020; 58 Pages; Department of Civil Engineering, Faculty of Engineering, University Of Jember.

Utilization of e-procurement in the procurement of goods and services is a form of resolution of the many problems that occur in the conventional procurement of goods and services. The implementation of e-procurement is carried out using an information system called the Electronic Procurement System. In 2018 with the renewal of the regulation, namely Presidential Regulation No. 16 of 2018, all procurement of goods and services must be carried out using the Electronic Procurement System V4.3. The purpose of developing this SPSE is to realize the principles in Perpres No. 16 of 2018 namely fair, effective, efficient, open, transparent, competitive, and accountable.

In this study, satisfaction assessment was carried out on SPSE users, namely service providers and procurement committees at 4 LPSE in Jember District consisting of UKPBJ Working Groups and PPK. Satisfaction assessment is carried out using a questionnaire consisting of 6 variables namely system quality, transparency, accountability, competitive market access, effective and efficient, fair, and open. Assessment is carried out using a Likert scale with a score of 1 to 5 on the level of satisfaction and the level of importance of each instrument presented in the questionnaire. After that, the results of the questionnaire are processed using the Importance Performance Analysis method to measure the satisfaction and expectations of users and can do priority levels for further improvement of SPSE.

Based on the calculation of SPSE user satisfaction required through the system quality variables, Transparency, Accountability, Competitive Market Access, Effective, Efficient, Fair and Open have satisfactory satisfaction with conformity values in accordance with 75% both from service providers and procurement committees. Although the value of each instrument still shows Performance < Expectations, it is still necessary to improve priorities. While the

results of the analysis of the IPA method of instruments for service providers that need to be prioritized for improvement are the instruments in Quadrant A: The process of loading applications is fast, Get opportunities for local companies, No one supports other applications, distribute the same assistance to all bidders. And for the analysis of the IPA method the instrument procurement committee that needs to be immediately improved is the fast loading process, easy data input, transaction data in a safe tender process, getting the quality of the tender results.



PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) V4.3 Di Kabupaten Jember”. Tugas Akhir ini disusun guna untuk menyelesaikan pendidikan program studi strata satu (S1) Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember. Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada beberapa pihak yaitu :

1. Ibu Sri Sukmawati S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Hernu Suyoso S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan membantu agar tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Ahmad Hasanuddin S.T., M.T. dan Bapak Lutfi Amri Wicaksono S.T., M.T. selaku Dosen Penguji yang bersedia memberikan pengarahan pada tugas akhir ini.
3. Ibu Dr. Yeni Dhokikah S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbng Akademik yang telah membantu dan membimbing saya selama menempuh pendidikan S1
4. Seluruh pihak pihak yang terkait dalam proses pengambilan data penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| PERSEMBAHAN | iii |
| MOTTO | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| HALAMAN PEMBIMBING..... | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| RINGKASAN..... | viii |
| SUMMARY..... | x |
| PRAKATA | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| BAB 1. PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 3 |
| 1.5 Batasan Masalah..... | 4 |
| Batasan masalah dalam penelitian adalah :..... | 4 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Pengadaan Barang dan Jasa | 5 |
| 2.2 Tahapan Pelaksanaan Pengadaan barang dan jasa | 5 |
| 2.3 Layanan Pengadaan Secara Elektronik..... | 6 |
| 2.4 Pengertian Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)..... | 7 |
| 2.5 Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) V4.3..... | 8 |
| 2.6 Tinjauan Pengguna SPSE (Sistem Pengadaan Secara Elektronik)..... | 13 |
| 2.6.1 Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) | 13 |
| 2.6.2 Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ)..... | 13 |
| 2.6.3 Penyedia Jasa | 14 |
| 2.7 Prinsip Pengadaan Barang/ Jasa..... | 14 |
| 2.8 Alur Proses Tender Menggunakan Aplikasi SPSE..... | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 2.9 Teori Kepuasan Pelanggan..... | 18 |
| 2.10 Penentuan Jumlah Sampel | 18 |
| 2.11 Pengujian Kuisisioner..... | 19 |
| 2.11.1 Uji Validitas | 19 |
| 2.11.2 Uji Reliabilitas | 20 |
| 2.12 Perhitungan Tingkat Kesesuaian | 21 |
| 2.13 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 23 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN..... | 26 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 26 |
| 3.2 Data Penelitian..... | 26 |
| 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... | 27 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 28 |
| 3.5 Perencanaan Kuisisioner..... | 29 |
| 3.6 Metode Analisa Data | 30 |
| 3.7 Diagram Alir Penelitian..... | 31 |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN | 34 |
| 4.1 Gambaran Umum Pelaksanaan Pengadaan di Kabupaten Jember | 34 |
| 4.2 Deskripsi Responden | 34 |
| 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas | 37 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 37 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas..... | 38 |
| 4.4 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Nilai GAP | 39 |
| 4.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Penyedia Jasa..... | 41 |
| 4.4.2 Analisa Kepuasan Panitia Tender Berdasarkan Peringkat | 45 |
| 4.4.3 Komparasi Skor Kepuasan Penyedia Jasa dan Panitia Pengadaan | 48 |
| 4.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 49 |
| 4.5.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Penyedia Jasa..... | 50 |
| 4.5.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Panitia Pengadaan..... | 52 |
| 4.6. Analisa kesesuaian SPSE V4.3 dengan Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018..... | 55 |
| BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN | 57 |
| 5.1 Kesimpulan | 57 |

| | |
|----------------------|----|
| 5.2 Saran | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | 59 |
| LAMPIRAN | 61 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|---------------|
| Tabel 2. 1 Alur Pekerjaan PPK, Pokja, dan Penyedia | 16 |
| Tabel 2. 2 Range reliabilitas berdasarkan nilai Alpha α | 21 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional..... | 27 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert Kuisisioner..... | 29 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan..... | 35 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 36 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja..... | 36 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validasi Instrumen Kuisisioner | 37 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel Kepuasan | 38 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel Kepentingan | 39 |
| Tabel 4. 7 Hasil Skor Kepentingan dan Kepuasan Penyedia Jasa | 41 |
| Tabel 4. 8 Hasil Nilai Q, Gap dan Peringkat Instrumen Penyedia Jasa..... | Error! |
| Bookmark not defined. | |
| Tabel 4. 9 Hasil Nilai Q, Gap dan Peringkat Instrumen Panitia Pengadaan .. | Error! |
| Bookmark not defined. | |
| Tabel 4. 10 Hasil Skor Kepentingan dan Kepuasan Panitia Pengadaan | 45 |
| Tabel 4. 11 Hasil Nilai Q, Gap dan Peringkat Instrumen Panitia Pengadaan | Error! |
| Bookmark not defined. | |
| Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan seluruh Kualitas Pelayanan SPSE V4.3 dari dimensi variabel oleh Panitia Pengadaan | 48 |
| Tabel 4. 13 Hasil Skor Komparasi Kepuasan Pengguna | 49 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----------|
| Gambar 2. 1 Halaman Utama SPSE Kabupaten Jember..... | 9 |
| Gambar 2. 2 Halaman Pencarian Paket LPSE Kabupaten Jember | 9 |
| Gambar 2. 3 Halaman Utama LPSE Universitas Jember..... | 10 |
| Gambar 2. 4 Halaman Pencarian Paket LPSE Universitas Jember | 10 |
| Gambar 2. 5 Halaman Utama LPSE Politeknik Jember | 11 |
| Gambar 2. 6 Halaman Pencarian Paket LPSE Politeknik Jember | 11 |
| Gambar 2. 7 Halaman Utama LPSE IAIN Jember | 12 |
| Gambar 2. 8 Halaman Pencarian Paket LPSE IAIN Jember..... | 12 |
| Gambar 2. 9 Diagram Kartesius analisa tingkat kepuasan dan kepentingan | 24 |
| Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian | 32 |
| Gambar 3. 2 Diagram Flowchart Metode IPA | 33 |
| Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Kepuasan Penyedia Jasa..... | 50 |
| Gambar 4. 2 Diagram Kartesius Kepuasan Panitia Pengadaan..... | 53 |

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengadaan barang dan jasa pemerintah mempunyai peran penting dalam pelaksanaan pembangunan nasional guna meningkatkan pelayanan publik serta pengembangan ekonomi nasional dan daerah. Oleh karena itu diperlukan Pengadaan barang dan jasa yang bersifat efektif, efisien, terbuka, transparan, bersaing, dan adil. Maka, dilakukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan Pengadaan barang dan jasa secara elektronik atau disebut *e-procurement*. Pemanfaatan *e-procurement* dalam Pengadaan barang dan jasa merupakan bentuk penyelesaian dari banyaknya permasalahan yang terjadi pada pengadaan barang dan jasa secara konvensional. Pengadaan barang dan jasa secara konvensional memiliki banyak sisi negatif, antara lain : proses tender tidak transparan, kurang sehatnya persaingan pada penyedia, suap untuk memenangkan tender, pencantuman spesifikasi teknis hanya dapat dipasok oleh satu pelaku usaha tertentu, pengusaha yang tidak memiliki administrasi lengkap dapat mengikuti tender bahkan menang (Basrie, 2017).

Pada tahun 2010 Presiden Indonesia membuat peraturan tentang pengadaan barang dan jasa yang ditulis dalam Peraturan Presiden nomor 54 tahun 2010 bahwa Pengadaan barang dan jasa pemerintah diwajibkan untuk dilakukan secara elektronik atau *e-procurement*, yaitu pemerintah Pusat, Provinsi, Kabupaten/Kota wajib melakukan pengadaan barang dan jasa secara elektronik. Pada tahun 2018 dilakukan beberapa revisi terhadap Peraturan Presiden nomor 54 tahun 2010. Oleh karena itu, pengadaan barang dan jasa diatur pada Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 yaitu pengadaan barang dan jasa pemerintah selanjutnya disebut Pengadaan Barang/ Jasa adalah kegiatan Pengadaan barang dan jasa oleh Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah yang dibiayai oleh APBN/APBD yang prosesnya sejak identifikasi kebutuhan, sampai dengan serah terima hasil pekerjaan. Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah dapat membentuk Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) untuk memfasilitasi Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) dalam melaksanakan Pengadaan barang dan jasa secara

elektronik. Hal tersebut merupakan upaya pemerintah untuk segera mengimplementasikan SPSE dalam proses Pengadaan barang dan jasa publik.

Implementasi SPSE dalam proses Pengadaan barang dan jasa telah dilakukan pengembangan - pengembangan guna menyempurnakan sistem tersebut, berawal dari regulasi dan pengembangan aplikasi yang dimulai pada Perpres 80 tahun 2003 dan *Centralized dan Pilot Project* pada tahun 2006. Pada tahun 2008 dilanjutkan uji coba di 5 LPSE dan *Decentralized*. Selanjutnya dikembangkan lagi oleh Perpres 54 tahun 2010 dan Perpres 70 tahun 2012. Pada tahun 2014 dan 2015 dilakukan pengembangan teknologi aplikasi serta kemudahan penggunaan aplikasi. Di tahun 2016 dan 2017 pengembangan teknologi dan fitur SPSE V4.2, setelah serangkaian itu di tahun 2018 terbentuklah Perpres 16 tahun 2018 tentang Pengadaan barang dan jasa Pemerintah yang baru dan pengembangan teknologi fitur SPSE V4.3 dan disahkan. ((SPSE, 2018) Dengan banyaknya perubahan dan pengembangan pada fitur SPSE diharapkan tercapainya prinsip prinsip pengadaan barang/jasa pada Perpres 16 tahun 2018 yaitu efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil, dan akuntabel yang dapat dirasakan oleh para pengguna aplikasi SPSE.

Sejalan dengan Peraturan Presiden No 16 tahun 2018 dan Keputusan Deputi Bidang Monitoring, Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi LKPP Nomor 20 Tahun 2018 bahwa SPSE di bawah versi 4.3 tidak dapat digunakan mulai tahun anggaran 2019. Sebab batas penggunaan aplikasi di bawah versi 4.3, hanya sampai 31 Desember 2018, maka Kabupaten Jember sebagai Kabupaten yang memiliki 4 LPSE yaitu LPSE Kabupaten Jember, LPSE Universitas Jember, LPSE IAIN, dan LPSE Politeknik Jember menindaklanjuti peraturan tersebut dengan mulai menerapkan SPSE versi 4.3. Sejak diberlakukannya peraturan tersebut di Kabupaten Jember terdapat 719 paket pekerjaan konstruksi yang memiliki nilai pagu mulai dari 100 juta hingga 45 Milyar dan penyedia yang mengikuti tender tersebut berasal dari berbagai kota tidak hanya dari Kabupaten Jember melainkan dari Tangerang, Banyuwangi, Surabaya dan daerah lainnya.

Dengan adanya Perubahan dan Pengembangan pada aplikasi SPSE, diperlukan adanya penelitian yang dapat mengukur tingkat kepuasan dari para pengguna aplikasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) V4.3 di

Kabupaten Jember. Dengan harapan penelitian ini dapat menjadi acuan untuk menjadikan aplikasi SPSE yang sesuai dengan harapan pengguna aplikasi dan Peraturan Presiden nomor 16 tahun 2018.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) V4.3 terhadap kinerja SPSE V4.3 terbaru?
2. Bagaimana kesesuaian Sistem Pengadaan secara Elektronik (SPSE) V4.3 terhadap prinsip Pengadaan barang dan jasa pada Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dai Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menghitung tingkat kepuasan dan harapan pengguna aplikasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) V4.3 terhadap kinerja aplikasi SPSE V4.3 terbaru.
2. Untuk menganalisis kesesuaian penerapan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) V4.3 dengan peraturan yang ada.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Dapat memberikan respon pengguna aplikasi Sistem Pengadaan Barang Secara Elektronik (SPSE) V4.3 terhadap perubahan dan pengembangan fitur pada aplikasi SPSE V4.3.
2. Memberikan masukan terhadap pengembang aplikasi Sistem Pengadaan Barang Secara Elektronik (SPSE) V4.3 agar sesuai dengan harapan pengguna aplikasi dan peraturan.
3. Dapat dijadikan refrensi untuk peneliti selanjutnya yang tertarik dengan Pengadaan Barang/Jasa

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian adalah :

1. Referensi untuk analisis penelitian menggunakan Perpres 16 Tahun 2018.
2. Penelitian dilakukan pada Pengadaan Barang/Jasa Pekerjaan Konstruksi
3. Penelitian ini menggunakan waktu 1 tahun terakhir yaitu tahun 2019
4. Penelitian ini tidak mengidentifikasi resiko pada penggunaan aplikasi SPSE V4.3
5. Penelitian ini hanya menganalisis tentang sistem pengadaan paket pekerjaan tender konstruksi secara elektronik v4.3.
6. Responden pada penelitian adalah pengguna aplikasi SPSE v4.3 yaitu bagian perencanaan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) dan Kelompok Kerja (Pokja), di LPSE Kabupaten Jember, LPSE Universitas Jember, LPSE Politeknik Jember, LPSE IAIN Jember dan Penyedia (Kontraktor dan Konsultan) yang mengerjakan proyek di Kabupaten Jember pada tahun 2019 dengan Nilai Pagu di atas 3M

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengadaan Barang dan Jasa

Menurut Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 bahwa Pengadaan barang dan jasa yang selanjutnya disebut Pengadaan barang dan jasa adalah kegiatan Pengadaan barang dan jasa oleh Kementrian/Lembaga/Perangkat Daerah yang dibiayai oleh APBN/APBD yang prosesnya sejak identifikasi kebutuhan, sampai dengan serah terima hasil pekerjaan. Pada dasarnya pengadaan barang dan jasa adalah kegiatan untuk mendapatkan barang atau jasa secara transparan, efektif, dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penggunanya. Bagi pemerintah, ketersediaan barang dan jasa pada setiap instansi akan menjadi faktor penentu keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi masing masing unit kerja. Pengadaan Barang/ jasa memiliki peran penting dalam proses pelaksanaan pembangunan. Tujuan dari Pengadaan barang dan jasa adalah untuk memperoleh barang atau jasa yang dibutuhkan instansi pemerintah dalam jumlah yang cukup, dengan kualitas dan harga yang dapat dipertanggungjawabkan, dalam waktu dan tempat tertentu, secara efektif dan efisien, menurut ketentuan dan proses yang berlaku atau dengan kata lain memperoleh barang dengan memenuhi kriteria 6 T yaitu : tepat kualitas, tepat waktu, tepat harga, tepat prosedur, tepat jenis, dan tepat jumlah. (CPPR MEP UGM : Monitoring dan Evaluasi Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah)

2.2 Tahapan Pelaksanaan Pengadaan barang dan jasa

Pengadaan barang dan jasa adalah salah satu tahapan dalam siklus penyelesaian proyek pemerintah yang prosesnya sejak identifikasi kebutuhan, sampai dengan serah terima hasil pekerjaan. Berdasarkan Peraturan Presiden no 16 tahun 2018 tahapan pelaksanaan Pengadaan barang dan jasa melalui penyedia adalah sebagai berikut:

- a. Tahap Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa, Perencanaan pengadaan disusun oleh PPK dan ditetapkan oleh Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran (PA/KPA) yang meliputi:
 1. Identifikasi Kebutuhan

2. Penetapan barang/jasa,
3. Cara
4. Jadwal dan Anggaran Pengadaan Barang/Jasa

Pedoman Perencanaan Pengadaan barang dan jasa diatur dalam Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan barang dan jasa Pemerintah tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan barang dan jasa Pemerintah.

- b. Tahap Persiapan Pengadaan, adalah sebagai berikut:
 1. Kaji ulang dan Penetapan spesifikasi teknis/Kerangka Acuan Kerja (KAK)
 2. Penetapan spesifikasi teknis/KAK
 3. Penyusunan dan penetapan HPS
 4. Penyusunan dan penetapan rancangan kontrak
- c. Tahap persiapan pemilihan, Persiapan Pengadaan barang dan jasa melalui Penyedia yang dilakukan oleh Pokja Pemilihan/Pejabat Pengadaan meliputi:
 1. Pelaksanaan Kualifikasi;
 2. Pengumuman dan/atau Undangan;
 3. Pendaftaran dan Pengambilan Dokumen Pemilihan;
 4. Pemberian Penjelasan;
 5. Penyampaian Dokumen Penawaran;
 6. Evaluasi Dokumen Penawaran;
 7. Penetapan dan Pengumuman Pemenang; dan
 8. Sanggah.

2.3 Layanan Pengadaan Secara Elektronik

LPSE merupakan salah satu aplikasi layanan pengadaan yang berbasis web atau internet dan diperuntukkan untuk instansi pemerintah diseluruh Indonesia. LPSE adalah unit yang dibentuk untuk memfasilitasi UKPBJ/Pejabat Pengadaan barang dan jasa 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.

Pembentukan Layanan Pengadaan Secara Elektronik adalah Pasal 73 Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa pemerintah yang ketentuan

teknis operasionalnya diatur oleh Peraturan Lembaga LKPP Nomor 15 Tahun 2018 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik. Layanan Pengadaan Secara Elektronik dalam menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik juga wajib memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

2.4 Pengertian Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)

SPSE adalah aplikasi *e-Procurement* yang dikembangkan oleh Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik - LKPP untuk digunakan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik di seluruh K/L/PD. Aplikasi ini dikembangkan dengan semangat efisiensi nasional sehingga tidak memerlukan biaya lisensi, baik lisensi SPSE itu sendiri maupun perangkat lunak pendukungnya. SPSE dikembangkan oleh LKPP bekerja sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) untuk fungsi enkripsi dokumen dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) untuk sub sistem audit. dengan adanya SPSE dapat memberi manfaat bagi instansi, manfaat tersebut antara lain:

1. Optimalisasi waktu proses Pengadaan barang dan jasa baik dari sisi panitia pengadaan maupun peserta lelang.
2. Panitia Pengadaan dapat melakukan evaluasi kualifikasi dengan cepat dan akurat karena sistem *software* dapat secara otomatis mengeliminasi peserta lelang yang gagal memenuhi persyaratan.
3. Memberikan respons yang cepat terhadap pernyataan dan klarifikasi lelang karena sistem dan *software* menyediakan media *Aanwijzing* dan klarifikasi secara *online*.
4. Mengurangi dan menekan biaya, baik dari sisi pengguna barang dan jasa maupun penyedia barang dan jasa karena persyaratan lelang berupa *hard copy* diminta kepada pemenang di akhir proses lelang.
5. Meningkatkan pemenuhan kualitas spesifikasi teknis barang dan jasa yang diadakan dan menjamin tanggungjawab penyedia barang dan jasa karena spesifikasi teknis yang diminta oleh panitia pengadaan setelah masa lelang dapat diakses oleh publik.

6. Memperbaiki rantai audit dalam rangka transparansi dan integritas pihak-pihak terkait dalam proses lelang.

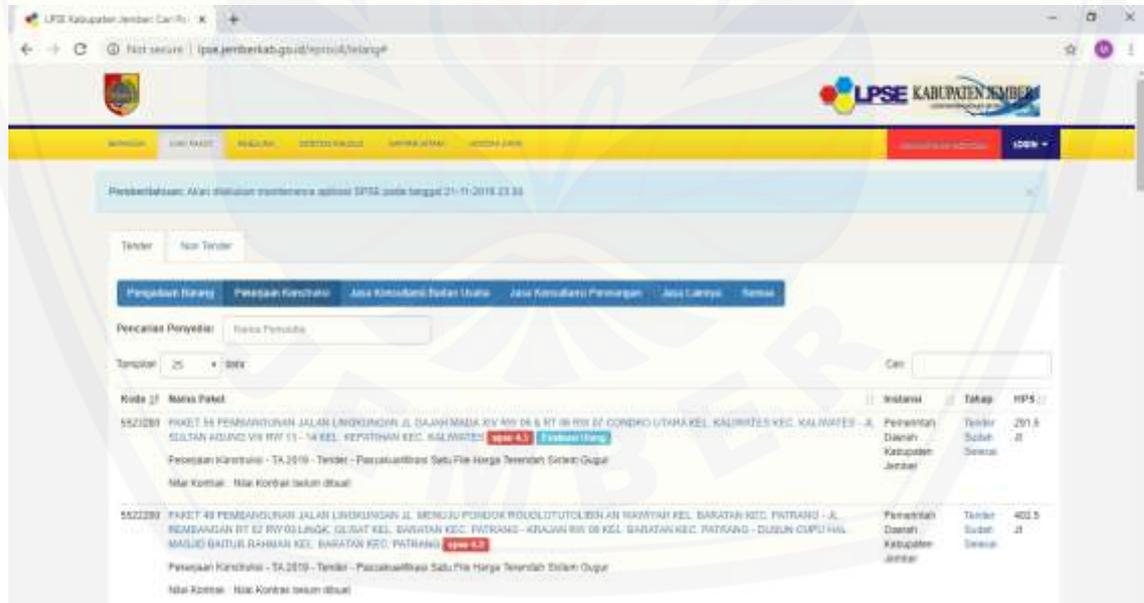
2.5 Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) V4.3

Sistem Pengadaan Secara Elektronik versi 4.3 adalah sebuah aplikasi terbaru yang dikembangkan oleh LPSE untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi e-procurement yang sesuai dengan Peraturan Presiden No 16 tahun 2018. Dalam SPSE V4.3 terdapat beberapa perbedaan dengan versi lamanya diantaranya yaitu: Perubahan istilah, Jenis Kontrak, Tugas PPK, Tugas Pengelola Pengadaan, *Reverse Auction* (Tender Cepat), dan lain lain.

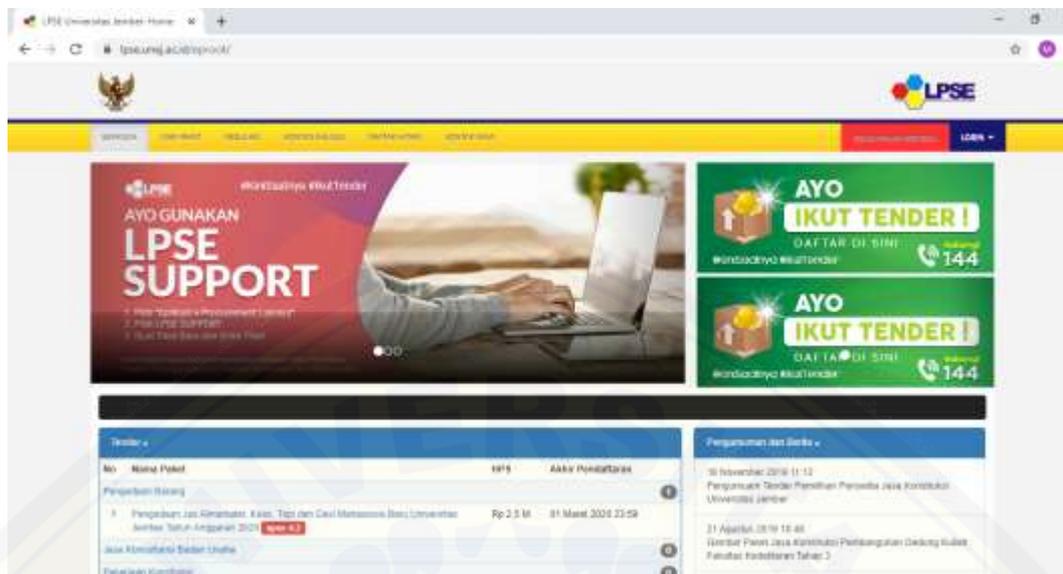
Berikut adalah tampilan pada SPSE V4.3 di LPSE Kabupaten Jember pada gambar 2.1 dan 2.2. Tampilan LPSE Universitas Jember V4.3 pada Gambar 2.3 dan 2.4, LPSE Politeknik Jember pada Gambar 2.5 dan 2.6 Tampilan LPSE IAIN Jember ditunjukkan pada Gambar 2.7 dan 2.8.



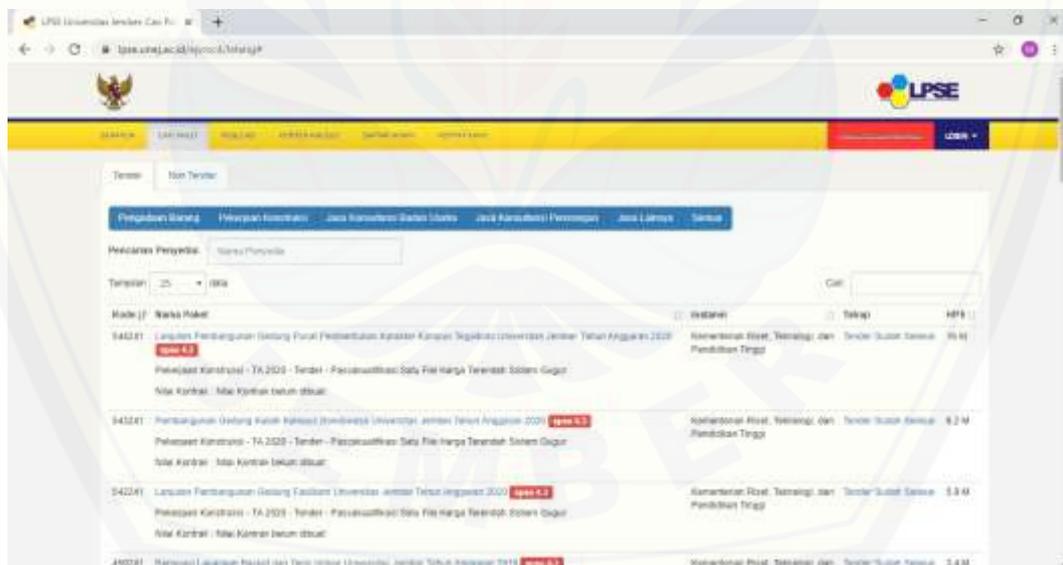
Gambar 2. 1 Halaman Utama SPSE Kabupaten Jember



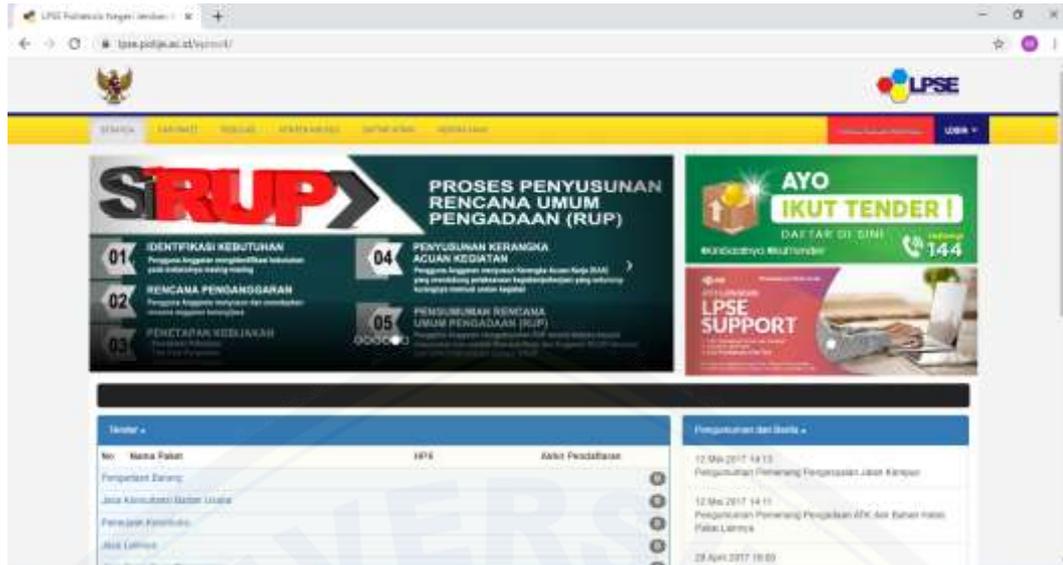
Gambar 2. 2 Halaman Pencarian Paket LPSE Kabupaten Jember



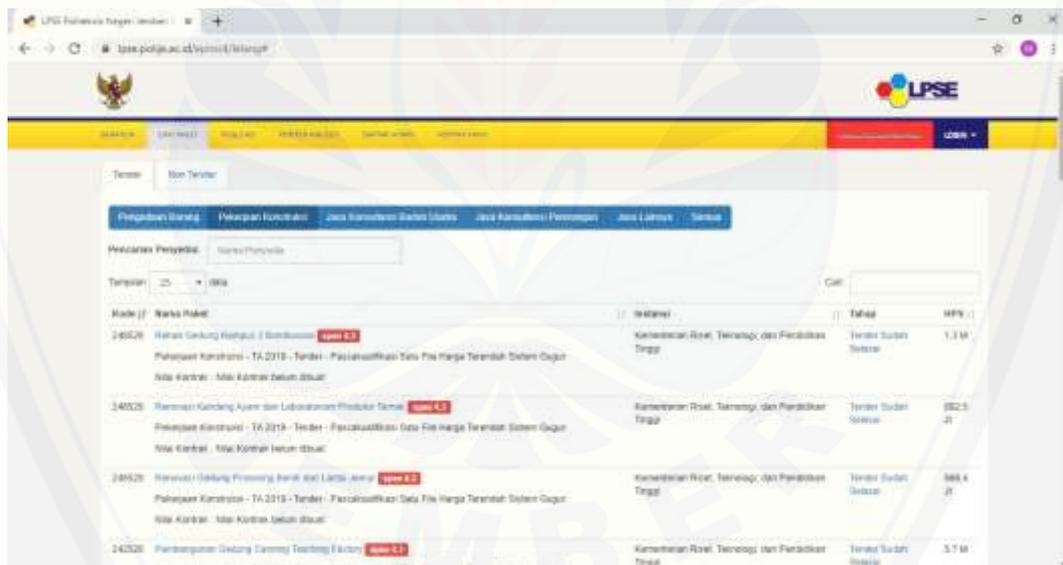
Gambar 2. 3 Halaman Utama LPSE Universitas Jember



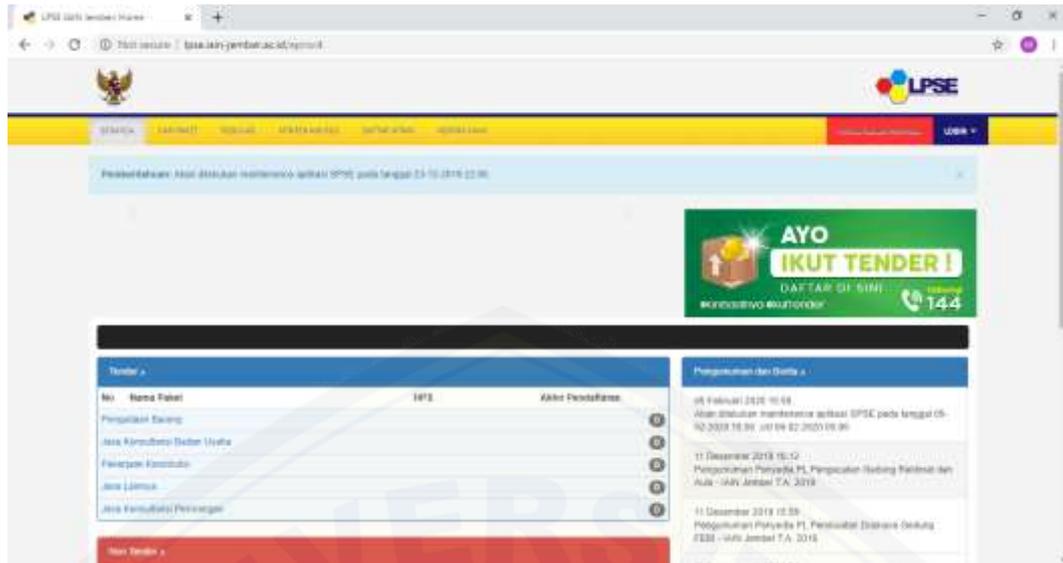
Gambar 2. 4 Halaman Pencarian Paket LPSE Universitas Jember



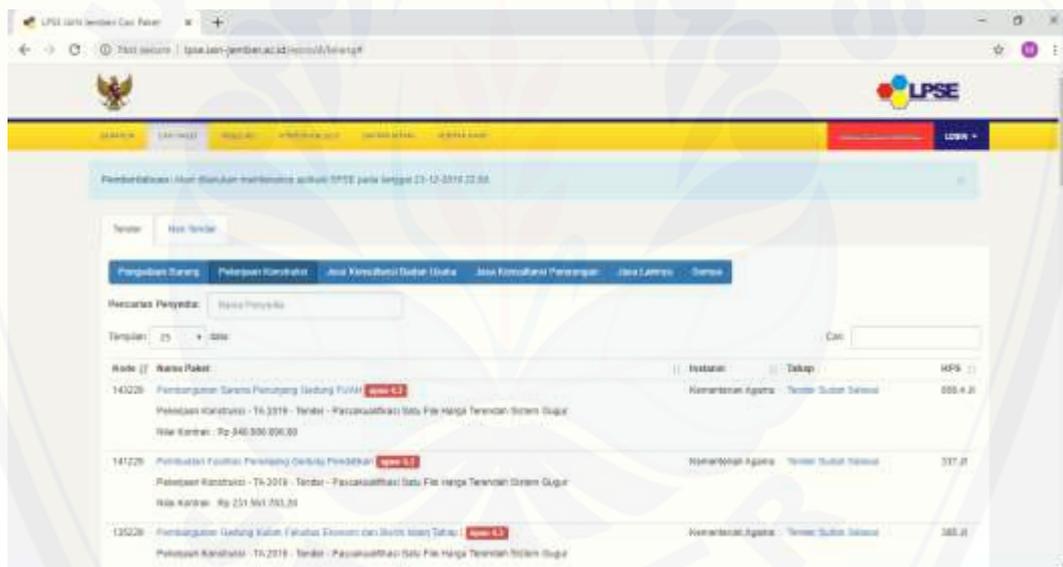
Gambar 2. 5 Halaman Utama LPSE Politeknik Jember



Gambar 2. 6 Halaman Pencarian Paket LPSE Politeknik Jember



Gambar 2. 7 Halaman Utama LPSE IAIN Jember



Gambar 2. 8 Halaman Pencarian Paket LPSE IAIN Jember

2.6 Tinjauan Pengguna SPSE (Sistem Pengadaan Secara Elektronik)

Pengguna atau *user* adalah peserta/pemakai *website* LPSE yang wajib mempunyai *User ID* dan *password* yang telah teregistrasi di *website* LPSE. Berdasarkan Peraturan Lembaga nomor 16 tahun 2018 pelaku pengadaan barang dan jasa adalah PPK, UKPBJ, dan Penyedia Jasa.

2.6.1 Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)

Pejabat Pembuat Keputusan yang selanjutnya disebut PPK merupakan Pejabat yang ditetapkan oleh PA/KPA yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa. PPK memiliki tugas pokok sebagai berikut:

- a. Menyusun perencanaan pengadaan
- b. Menetapkan spesifikasi teknis/Kerangka Acuan Kerja (KAK)
- c. Menetapkan rancangan kontrak
- d. Menetapkan HPS
- e. Menetapkan besaran uang muka yang akan dibayarkan kepada penyedia
- f. Mengusulkan perubahan jadwal kegiatan
- g. Menetapkan tim pendukung
- h. Menetapkan tim atau tenaga ahli
- i. Melaksanakan *E-purchasing* untuk nilai paling sedikit di atas Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)
- j. Menetapkan surat penunjukan penyedia barang/jasa
- k. Mengendalikan kontrak
- l. Melaporkan pelaksanaan dan penyelesaian kegiatan kepada PA/KPA
- m. Menyerahkan hasil pekerjaan pelaksanaan kegiatan kepada PA/KPA dengan berita acara penyerahan
- n. Menyimpan dan menjaga keutuhan seluruh dokumen pelaksanaan kegiatan
- o. Menilai kinerja Penyedia

2.6.2 Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ)

Unit Pengadaan Barang dan Jasa yang selanjutnya disebut UKPBJ adalah agen pengadaan atau Pelaku Usaha yang melaksanakan sebagian besar atau seluruh pekerjaan Pengadaan barang/jasa yang diberi kepercayaan oleh

Kementrian/Lembaga/Perangkat Daerah sebagai pihak pemberi pekerjaan. Di dalam UKPBJ terdiri atas Kepala, Sekretaris, Staff, dan Kelompok Kerja (Pokja). Tugas Pokja adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan persiapan dan pelaksanaan pemilihan penyedia
- b. Melaksanakan persiapan dan pelaksanaan pemilihan penyedia untuk katalog elektronik
- c. Menetapkan pemenang pemilihan penyedia untuk metode pemilihan :
 1. Tender/Penunjukan Langsung untuk paket Pengadaan Barang/Pekerjaan Konstruksi/ Jasa lainnya dengan nilai pagu anggaran paling banyak Rp. 100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah)
 2. Seleksi/Penunjukan langsung untuk paket pengadaan Jasa Konsultasi dengan nilai Pagu Anggaran paling banyak Rp. 10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah).

2.6.3 Penyedia Jasa

Penyedia Barang/Jasa adalah badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Konsultansi/ Jasa Lainnya. Penyedia Barang/Jasa wajib melakukan pendaftaran pada aplikasi SPSE dan melaksanakan verifikasi pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik untuk mendapatkan kode akses aplikasi SPSE. Penyedia bertanggung jawab atas:

- a. Pelaksanaan kontrak
- b. Kualitas barang/jasa
- c. Ketepatan perhitungan jumlah atau volume
- d. Ketepatan waktu penyerahan
- e. Ketepatan Tempat penyerahan.

2.7 Prinsip Pengadaan Barang/ Jasa

Menurut Peraturan Presiden nomor 16 tahun 2018 menjelaskan bahwa prinsip prinsip pengadaan barang dan jasa adalah:

- a. Efisien, berarti pengadaan barang atau jasa harus diusahakan dengan menggunakan dana dan daya yang minimum untuk mencapai kualitas dan

sasaran dalam waktu untuk mencapai hasil dan sasaran dengan kualitas yang maksimum.

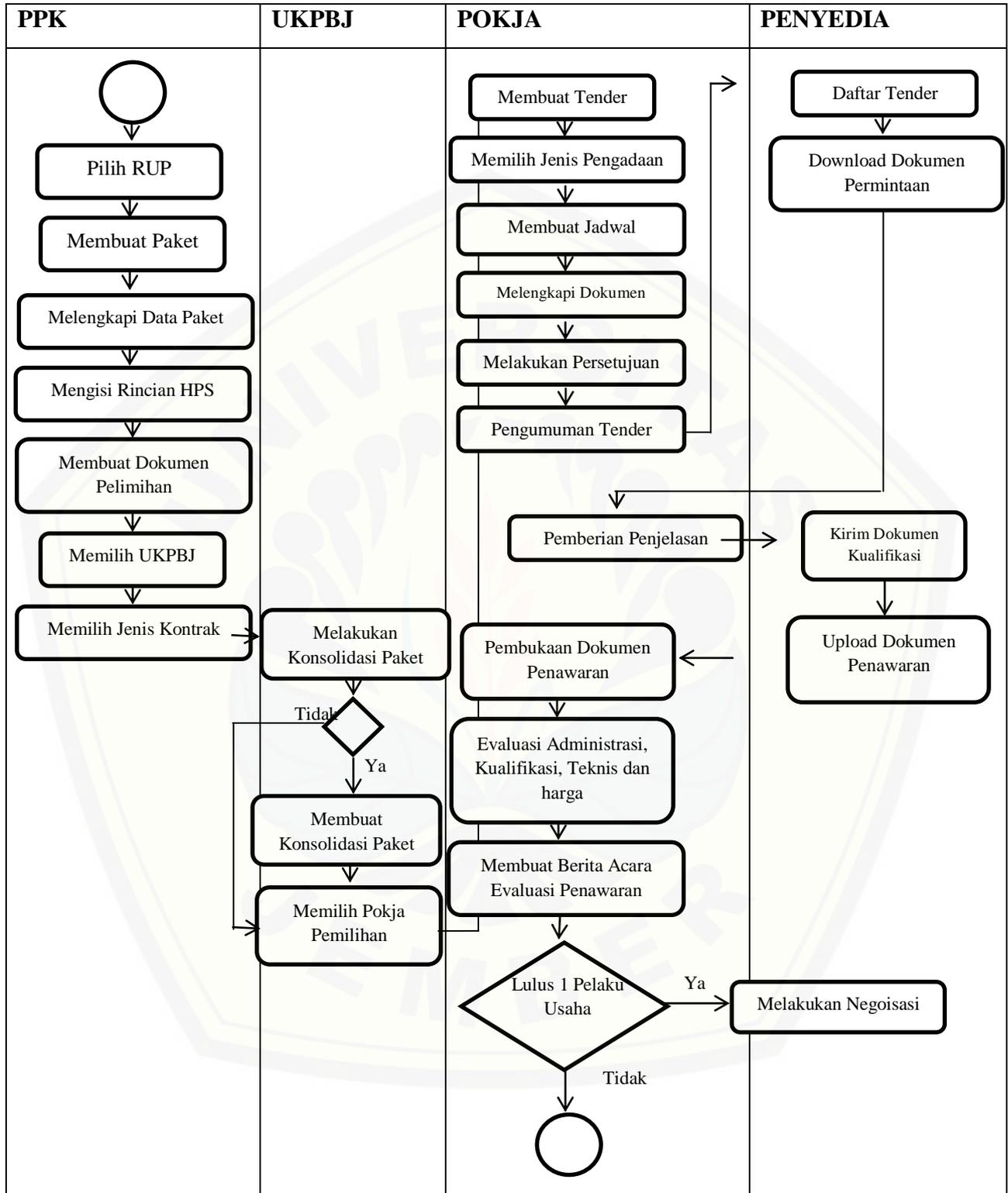
- b. Efektif, berarti pengadaan barang atau jasa harus sesuai dengan kebutuhan dan sasaran yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat yang sebesar-besarnya.
- c. Transparan, berarti semua ketentuan dan informasi mengenai pengadaan barang atau jasa bersifat jelas dan dapat diketahui secara luas oleh penyedia
- d. Terbuka, berarti pengadaan barang atau jasa dapat diikuti oleh semua penyedia barang atau jasa yang memiliki persyaratan atau kriteria tertentu berdasarkan ketentuan dan prosedur yang jelas.
- e. Bersaing, berarti pengadaan barang atau jasa harus dilakukan melalui persaingan yang sehat diantara sebanyak mungkin penyedia barang atau jasa yang setara dan memenuhi persyaratan, sehingga dapat diperoleh barang atau jasa yang ditawarkan secara kompetitif dan intervensi yang mengganggu terciptanya mekanisme pasar dalam pengadaan barang atau jasa.
- f. Adil atau tidak diskriminatif, berarti memberikan perlakuan yang sama bagi semua calon penyedia barang atau jasa dan tidak mengarah untuk memberi keuntungan pihak tertentu, dengan tetap memperhatikan kepentingan nasional.
- g. Akuntabel, berarti harus sesuai dengan aturan dan ketentuan yang terkait dengan pengadaan barang atau jasa sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

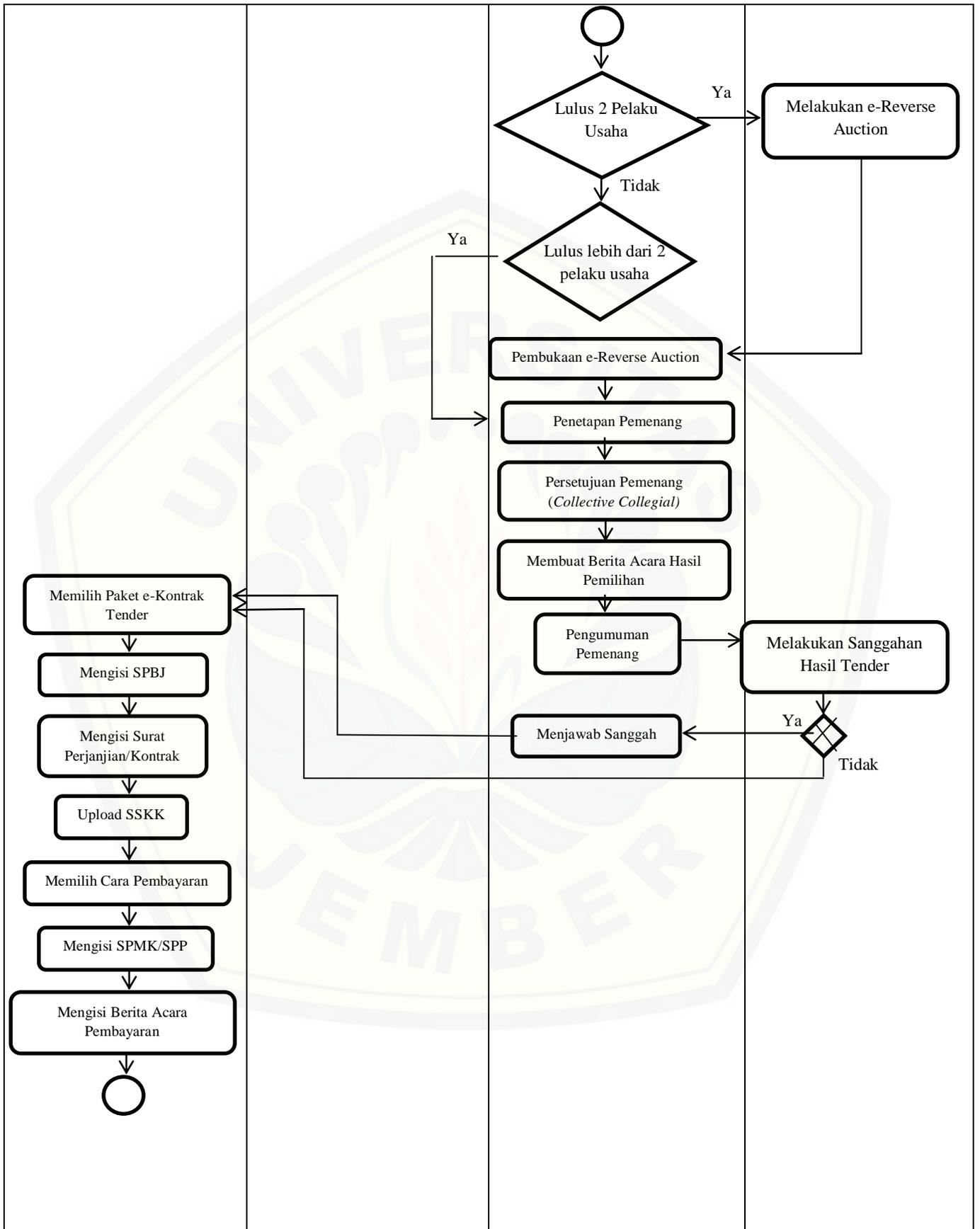
Pengadaan barang dan jasa yang baik adalah pengadaan yang menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam prosesnya, hal tersebut juga merupakan salah satu tujuan diperbarunya sistem pengadaan secara elektronik menjadi SPSE V4.3 agar prinsip-prinsip tersebut dapat diimplementasikan. Prinsip-prinsip pengadaan tersebut disesuaikan untuk mewujudkan cita cita negara Indonesia untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik di semua lini dan bidang dalam sistem pemerintahan di Indonesia, khususnya diseluruh pemerintahan daerah. (Handayani, 2011).

2.8 Alur Proses Tender Menggunakan Aplikasi SPSE

Tender dilakukan secara *e-tendering* menggunakan aplikasi SPSE dengan melalui beberapa tahapan seperti dijelaskan pada Tabel 2.1

Tabel 2. 1 Alur Pekerjaan PPK, Pokja, dan Penyedia





2.9 Teori Kepuasan Pelanggan

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang terhadap kinerja produk dalam kaitannya dengan ekspektasi (Kotler & Keller, 2009). Dan pengertian tersebut dapat diperjelas dengan persamaan 2.1 di bawah ini.

$$Satisfaction = f(Performance - Expectation). \dots \dots \dots (2.1)$$

Persamaan 2.1 menghasilkan 3 kemungkinan mengenai respon seseorang terhadap kinerja pelayanan atau jasa, antara lain :

A. Performance > Expectation

Bila ini terjadi, maka konsumen merasakan pelayanan yang diberikan sudah baik dan menyenangkan.

B. Performance = Expectation

Bila ini terjadi, maka konsumen merasakan pelayanan yang diberikan biasa saja dan belum memuaskan pelanggan.

C. Performance < Expectation

Bila ini terjadi, maka konsumen merasakan pelayanan yang diberikan tidak baik (jelek) dan belum memuaskan pelanggan.

Kualitas Pelayanan merupakan ukuran dari kinerja dari sebuah perusahaan atau penyedia jasa. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu penyelenggara pelayanan publik maka perlu adanya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat atau pengguna jasa terhadap pelayanan dan penyedia jasa.

2.10 Penentuan Jumlah Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil dengan berbagai cara tertentu, lengkap, dan jelas, yang dianggap dapat mewakili populasi tersebut. Pada penelitian ini tidak semua anggota populasi diambil sebagai responden karena keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu sampel yang digunakan harus betul-betul representatif. Sampel tersebut diambil dari populasi

dengan menggunakan presentase tingkat kesalahan yang dapat ditolelir adalah sebesar 15 %. Penentuan ukuran sampel responden menggunakan rumus slovin, yang ditunjukkan pada Rumus 2.2.

$$n = \frac{N}{(1+N\epsilon)^2} \dots\dots\dots(2.2)$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Nilai presisi tingkat kesalahan

2.11 Pengujian Kuisisioner

2.11.1 Uji Validitas

Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menguji masing masing indikator valid atau tidak, dapat dilihat dari tampilan *output reliability test* pada kolom *corrected item-total correlation*. Apabila korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor tiap konstruknya lebih besar dari nilai t-tabel pada alpha 0,05 maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2011). Untuk perhitungan uji Validitas dengan menggunakan Rumus 2.3:

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]} \dots\dots\dots(2.3)$$

Keterangan :

r_{XY} = Koefisien Relasi antara variabel x dan y

n = Jumlah Sampel

$\sum XY$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan variabel

$\sum X^2$ = Jumlah Kuadrat dari Nilai x

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat nilai y

$(\sum X)^2$ = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum Y)^2$ = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

2.11.2 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas yang berfungsi untuk mengukur seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak. Suatu Kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Program bantu analisis statistik ini memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) (Ghozali, 2011). Untuk perhitungan koefisien *Cronbach Alpha* (α) menggunakan program bantu analisis statistik atau dengan Rumus 2.4:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right) \dots \dots \dots (2.4)$$

Keterangan :

- α = Koefisien Reliabilitas
- k = Jumlah Pertanyaan
- σ = Varians Skor Total
- σ_i = Varian Skor ke- i (dengan $i = 1, 2, 3, \dots, k$)

Untuk mendapatkan nilai ke- i menggunakan Rumus 2.5:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i \left(\frac{\sum x_i^2}{n} \right)}{n} \dots \dots \dots (2.5)$$

Keterangan :

- n = Jumlah Sampel
- X_i = Skor pertanyaan ke- i
- σ_i^2 = Varians skor pertanyaan ke- i (dengan $i = 1, 2, 3, \dots, k$)

Dari perhitungan tersebut apabila diperoleh nilai α hitung $>$ r tabel dan bernilai positif, maka variabel penelitian dapat dikatakan reliabel. Dapat dilihat pada Tabel 2.3. *Range Alpha*.

Tabel 2. 2 Range reliabilitas berdasarkan nilai Alpha α

| Alpha α | Tingkat Reliabilitas |
|----------------|----------------------|
| 0,00 s/d 0,20 | Kurang Reliabel |
| >0,20 s/d 0,40 | Agak Reliabel |
| >0,40 s/d 0,60 | Cukup Reliabel |
| >0,60 s/d 0,80 | Reliabel |
| >0,80 s/d 1,00 | Sangat Reliabel |

(Sumber : Tjiptono, 2006)

2.12 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Analisa Tingkat Kesesuaian adalah metode untuk membandingkan skor kepuasan dengan skor kepentingan atau harapan dari suatu objek. Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan peringkat dari faktor faktor yang diukur. Hal tersebut nantinya akan dijadikan sebagai acuan untuk menentukan instrumen mana yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu. Untuk Menghitung Tingkat Kesesuaian menggunakan rumus 2.6 berikut ini:

1. Menghitung Skor Kepuasan

$$\sum xi = (\sum X1x1) + (\sum X2x2) + (\sum X3x3) + (\sum X4x4) + (\sum X5x5) \dots\dots\dots(2.6)$$

Keterangan :

$\sum xi$ = Jumlah bobot Jawaban Pertanyaan kepuasan

$\sum X1$ = Jumlah orang yang memilih jawaban Sangat Tidak Puas

$\sum X2$ = Jumlah orang yang memilih jawaban Tidak Puas

$\sum X3$ = Jumlah orang yang memilih jawaban Cukup Puas

$\sum X4$ = Jumlah orang yang memilih jawaban Puas

$\sum X5$ = Jumlah orang yang memilih jawaban Sangat Puas

1,2,3,4,5 = Nilai Skala Likert

2. Menghitung Skor Kepentingan, dengan rumus 2.7

$$\sum yi = (\sum Y1x1) + (\sum Y2x2) + (\sum Y3x3) + (\sum Y4x4) + (\sum Y5x5) \dots\dots\dots(2.7)$$

Keterangan:

$\sum yi$ = Jumlah bobot Jawaban Pertanyaan kepuasan

$\sum Y1$ = Jumlah orang yang memilih jawaban Sangat Tidak Puas

$\sum Y2$ = Jumlah orang yang memilih jawaban Tidak Puas

$\sum Y3$ = Jumlah orang yang memilih jawaban Cukup Puas

$\sum Y4$ = Jumlah orang yang memilih jawaban Puas

$\sum Y5$ = Jumlah orang yang memilih jawaban Sangat Puas

1,2,3,4,5 = Nilai Skala Likert

3. Perhitungan Rata-rata Jawaban Responden, dengan rumus 2.8

$$Xi = \frac{\sum xi}{n} \dots\dots\dots(2.8)$$

Keterangan:

Xi = Rata rata Jawaban Responden

$\sum Y1$ = Jumlah bobot jawaban pertanyaan

n = Jumlah Responden

4. Perhitungan Kualitas Pelayanan, dengan rumus 2.9

$$Q = \frac{P}{E} \dots\dots\dots(2.9)$$

Keterangan :

Q = *Quality of Service* (Kualitas Pelayanan)

P = *Performance* (Kinerja)

n = *Expected* (Harapan)

5. Perhitungan Nilai GAP, dengan rumus 2.10

$$Q = P - E \dots\dots\dots(2.10)$$

Keterangan :

Q = *Quality of Service* (Kualitas Pelayanan)

P = *Performance* (Kinerja)

E = *Expected* (Harapan)

2.13 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis yang selanjutnya disebut IPA adalah suatu metode yang digunakan untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor faktor pelayanan menurut pengguna atau konsumen yang sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor faktor kualitas yang perlu ditingkatkan karena belum memuaskan. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik 2 dimensi yang memudahkan untuk penjelasan data dan usulan praktis (Indrayana. 2015). Penyajian data IPA akan diinterpretasikan dalam grafik yang dibagi menjadi 4 kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance performance*. Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh nilai tingkat kepuasan, sedangkan sumbu (Y) diisi oleh kepentingan. Faktor- faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SPSE v4.3. digunakan Rumus 2.11 dan 2.12

$$X = \frac{Xi}{n} \dots\dots\dots(2.11)$$

$$Y = \frac{Yi}{n} \dots\dots\dots(2.12)$$

Keterangan :

X = Rata- rata tingkat penilaian kepuasan pelanggan

Y = Rata rata tingkat kepentingan kinerja Aplikasi

n = Jumlah Responden

Dalam menentukan rata rata tingkat kepuasan dan kepentingan digunakan Rumus 2.13 dan 2.14

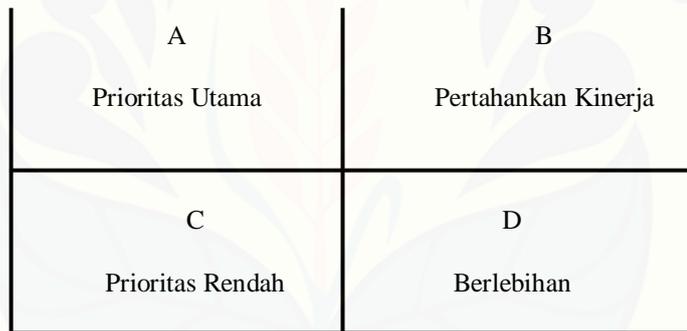
$$X = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{k} \dots\dots\dots(2.13)$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{k} \dots\dots\dots(2.14)$$

Keterangan :

- X = Total rata- rata tingkat penilaian kepuasan pelanggan
- Y = Total rata rata tingkat kepentingan kinerja Aplikasi
- k = Jumlah pertanyaan dalam kuisiner

Nilai rata rata tingkat kepuasan diletakkan pada diagram kartesius pada Gambar 2.9.



Gambar 2. 9 Diagram Kartesius analisa tingkat kepuasan dan kepentingan

(Sumber : Supranto, 1997)

Berikut adalah penjelasan untuk masing masing kuadran yang terdapat pada diagram kartesius (Budayasa, 2016):

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A merupakan dimensi yang dianggap sangat penting, namun belum dilaksanakan sesuai keinginan pengguna sehingga tidak memuaskan

2. Kuadran B (Pertahankan Kinerja)

Kuadran B merupakan dimensi yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Telah berhasil dilaksanakan, sehingga wajib dipertahankan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C merupakan dimensi yang kurang penting pengaruhnya, pelaksanaannya biasa biasa saja dan kurang memuaskan.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D merupakan dimensi yang dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Sehingga tidak perlu dilakukan perbaikan. (Budayasa, 2016)

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian secara kualitatif yang bersifat deskriptif, karena penelitian ini menggambarkan tentang pengadaan secara elektronik yang diaplikasikan dalam sistem SPSE v4.3 sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi SPSE v4.3 dan kesesuaian aplikasi tersebut dengan prinsip-prinsip yang tertulis pada Perpres 16 tahun 2018 yaitu Transparansi, Akuntabel, Terbuka, Bersaing, Adil dan tidak diskriminatif. Penelitian ini didasari oleh Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 dan Keputusan Deputy bidang Monitoring Evaluasi dan Pengembangan sistem Informasi Lembaga Kebijakan Pengadaan barang atau jasa. Penelitian ini menggunakan metode survei yaitu metode yang menggunakan sampel dari suatu populasi yang menggunakan kuisioner sebagai alat untuk menambah data pokok yang dibutuhkan dalam penelitian.

3.2 Data Penelitian

Dalam penelitian ini, kegiatan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data Primer adalah sebuah data yang didapatkan secara langsung dari pihak pertama yang berkaitan dengan variabel yang diteliti dengan berbagai cara diantaranya yaitu wawancara, observasi obyek, kejadian atau hasil pengujian, dan dengan menjawab pertanyaan riset (metode survei). Pada penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara dan kuisioner kepada pengguna aplikasi SPSE pada lingkup Kabupaten Jember khususnya PPK, Pokja Pemilihan, dan Penyedia dalam kurun waktu 1 tahun 2019 tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi spse v4.3 ditinjau dari kualitas sistem, transparansi, akuntabilitas, akses pasar bersaing, efektif, efisien, terbuka, dan adil.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang tidak didapatkan secara langsung atau melalui perantara. Data sekunder biasanya berupa catatan, bukti, atau laporan yang tersimpan dalam arsip baik yang dipublikasikan atau tidak. Seperti pada penelitian ini adalah jumlah PPK, jumlah Pokja Pemilihan, jumlah penyedia yang mengikuti tender di Kabupaten Jember dengan nilai tender < 3M, dan jumlah tender dengan nilai proyek < 3M

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari lebih lanjut dalam penelitiannya sehingga didapatkan hasil yang dapat ditarik kesimpulan. Variabel pada penelitian ini adalah variabel bebas yaitu Kepuasan pengguna aplikasi SPSE v.4.3. dan variabel terikatnya adalah Kinerja Aplikasi yang ditentukan dari Kualitas sistem, Transparansi, Akuntabilitas, Bersaing, Efisiensi Pengadaan, Adil dan Terbuka. Berikut adalah tabel daftar variabel di jelaskan pada Tabel 3.1

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

| Variabel | Dimensi | Instrumen |
|------------------|--|---|
| Kinerja Aplikasi | 1. Kualitas Sistem (Sumber : Sawidar, dkk 2018) | 1. Proses <i>Loading</i> Aplikasi Cepat 2. Input Data Mudah 3. Kerahasiaan data data transaksi pada proses tender terjamin. 4. Memiliki fasilitas petunjuk penggunaan yang mudah didapatkan. |
| | 2. Transparansi (Sumber : Sawidar, dkk 2018) | 1. Informasi tahapan tender tersedia dengan jelas dan mudah untuk diakses. 2. Lokasi tidak menjadi hambatan untuk mengakses informasi. 3. Kebijakan, Proses, dan Petunjuk pengadaan dipublikasikan secara |

| Variabel | Dimensi | Instrumen |
|----------|---|--|
| | | online. |
| | 3. Akuntabilitas (Sumber : Basrie, 2017) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua tahapan proses e-procurement sudah sesuai dengan Peraturan Presiden no 16 tahun 2018 2. Semua tahapan tender dapat dipertanggung jawabkan sesuai peraturan yang berlaku. |
| | 4. Akses Pasar Bersaing (Sumber : Sawidar, dkk 2018) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses pengadaan menjadi lebih kompetitif Semakin memberi kesempatan pada perusahaan lokal. 2. Tidak ada intervensi dari pihak lain- lain. |
| | 5. Efektif dan Efisien (Sumber : Sawidar, dkk 2018) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengurangi biaya administrasi. 2. Sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dan sasaran yang ditetapkan. 3. Meningkatkan kualitas tender. |
| | 6. Adil dan Terbuka (Sumber : Basrie, 2017) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan perilaku yang sama pada semua peserta tender. 2. Dapat diikuti semua penyedia yang memiliki kriteria sesuai ketentuan. 3. Persyaratan yang disusun panitia tidak membatasi peserta tender. |

(Sumber : Sawidar, dkk 2018 dan Basrie, 2017)

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pengguna Aplikasi SPSE V4.3 di Kabupaten Jember yang terdiri dari PPK, Pokja yang bekerja dalam lingkup LPSE Kabupaten Jember, LPSE IAIN Jember, LPSE Politeknik Jember, LPSE Universitas Jember dan Penyedia yang mengikuti tender

pekerjaan konstruksi pada tahun anggaran 2019 yang nilai pagu nya diatas 3M. Dipilih nilai proyek sebesar 3M karena jumlah paket pekerjaan pada LPSE Kabupaten Jember yang memiliki nilai dibawah 3M terdapat lebih dari 600 paket pekerjaan sedangkan untuk nilai paket pekerjaan dengan nilai tender diatas 3M terdapat 54 Tender dengan rincian 37 Paket tender dari LPSE Kabupaten Jember, 11 paket tender dari LPSE Universitas Jember, 4 paket tender dari LPSE IAIN Jember dan 2 paket tender dari LPSE Politeknik Jember.

Pada penelitian ini digunakan 2 teknik pengambilan sampel, untuk PPK dan Pokja Pemilihan digunakan teknik pengambilan sampel *Non- Probability Sampling* yaitu *Purposive sampling* yaitu peneliti menentukan kriteria khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian dalam memilih sampel. Sedangkan untuk sampel pada penyedia digunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*, menggunakan rumus 2.2

$$n = \frac{54}{(1+(54 \times 0,15))^2} = 24,37 \simeq \text{diambil 25 Sampel}$$

3.5 Perencanaan Kuisisioner

Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* yang digunakan untuk untuk mengukur sikap dan pendapat. Dengan skala *likert* ini, responden diminta untuk melengkapi kuisisioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Terdapat 5 tingkat yang digunakan dalam skala *likert* yang dijelaskan pada tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Skala Likert Kuisisioner

| Nilai | Keterangan |
|-------|---------------------------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju (STS) |
| 2 | Tidak Setuju (TS) |
| 3 | Cukup Setuju (CS) |
| 4 | Setuju (S) |
| 5 | Sangat Setuju (SS) |

3.6 Metode Analisa Data

Data yang telah didapatkan merupakan data mentah yang masih perlu diolah lagi agar dapat menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Metode yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah untuk menguji ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran. Pada penelitian ini menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* yaitu dengan mengkorelasikan masing masing skor item dengan skor seluruh penjumlahan seluruh item.

Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen atau item item pertanyaan yang diuji berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika r hitung $<$ r tabel atau r hitung negatif, maka instrumen atau item item pertanyaan atau variabel yang diuji tidak berkorelasi terhadap skor total.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah pengukuran tersebut konsisten apabila digunakan dan dapat diandalkan jika pengukuran tersebut diulang. Metode untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini adalah metode *Crocoach's Alpha (a)* yang digunakan pada persamaan 2.2. Ketentuan koefisien reliabilitas adalah 0,60 yaitu data yang digunakan dapat dikatakan reliabel apabila nilai koefisien reliabilitas sama atau diatas 0,60. (Sugiyono, 2011).

3. Analisa Tingkat Kesesuaian dan Nilai GAP

Analisis Tingkat kesesuaian adalah hasil yang didapatkan dari perbandingan skor kepuasan dan kepentingan dari pengguna SPSE V4.3, sedangkan nilai gap didapatkan dari selisih skor kepuasan dan kepentingan untuk mengetahui jumlah selisih dari kepuasan dan kepentingan. Nantinya,

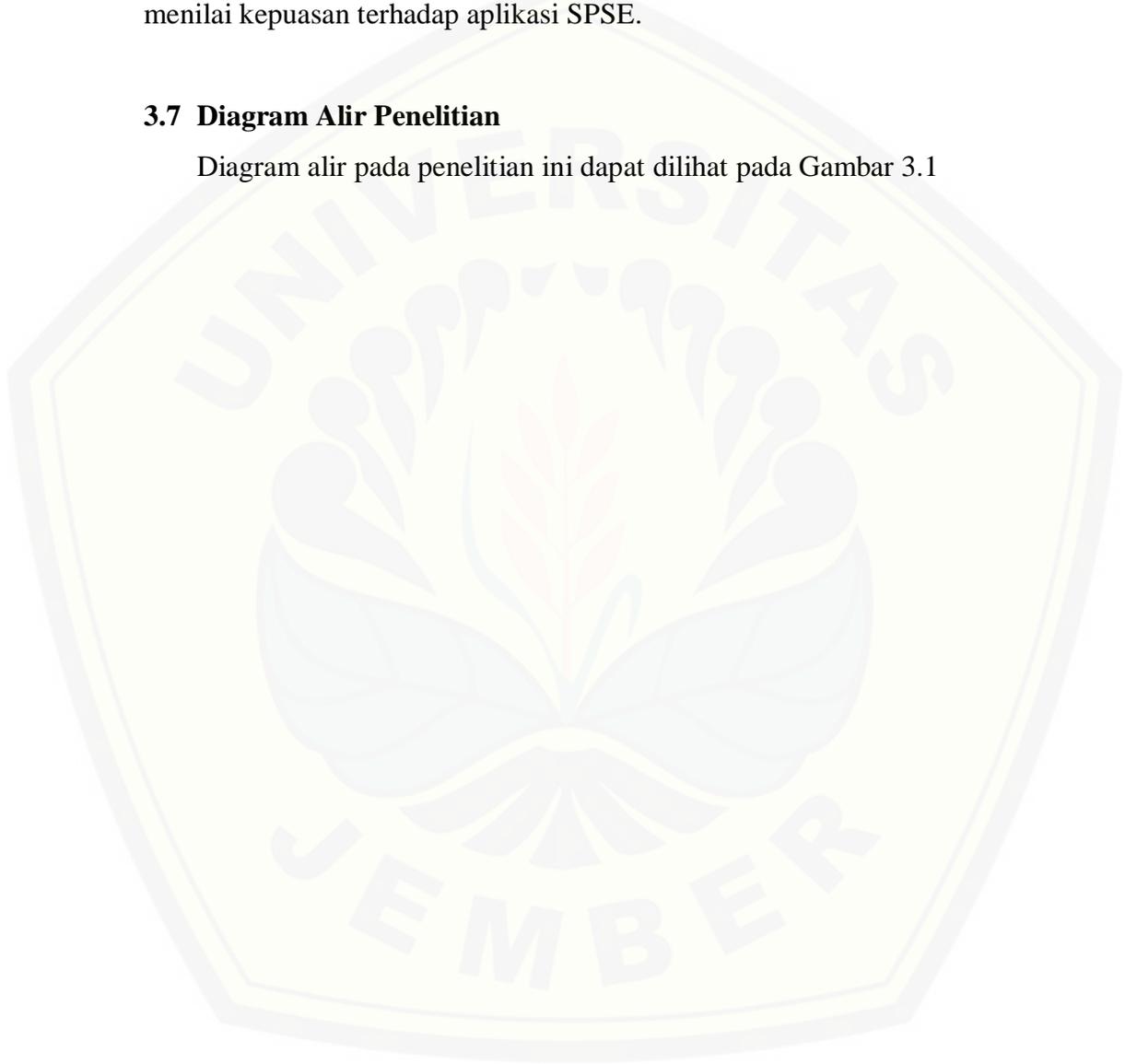
tingkat kesesuaian dan nilai gap akan dijadikan sebagai acuan untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas SPSE V4.3.

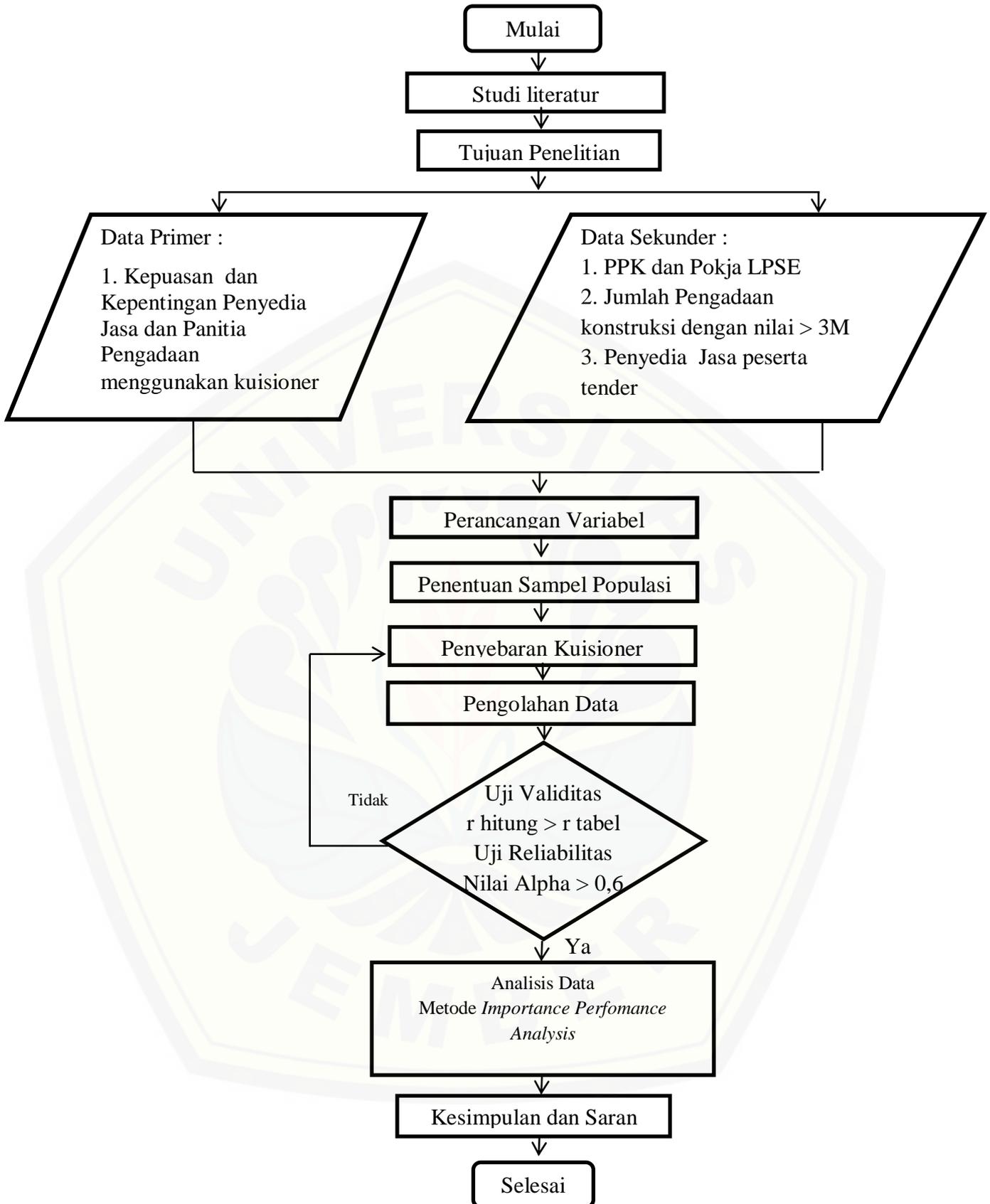
4. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance* yang selanjutnya disebut analisis kuadran berfungsi untuk memetakan hasil kuisioner dari responden untuk menilai kepuasan terhadap aplikasi SPSE.

3.7 Diagram Alir Penelitian

Diagram alir pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1

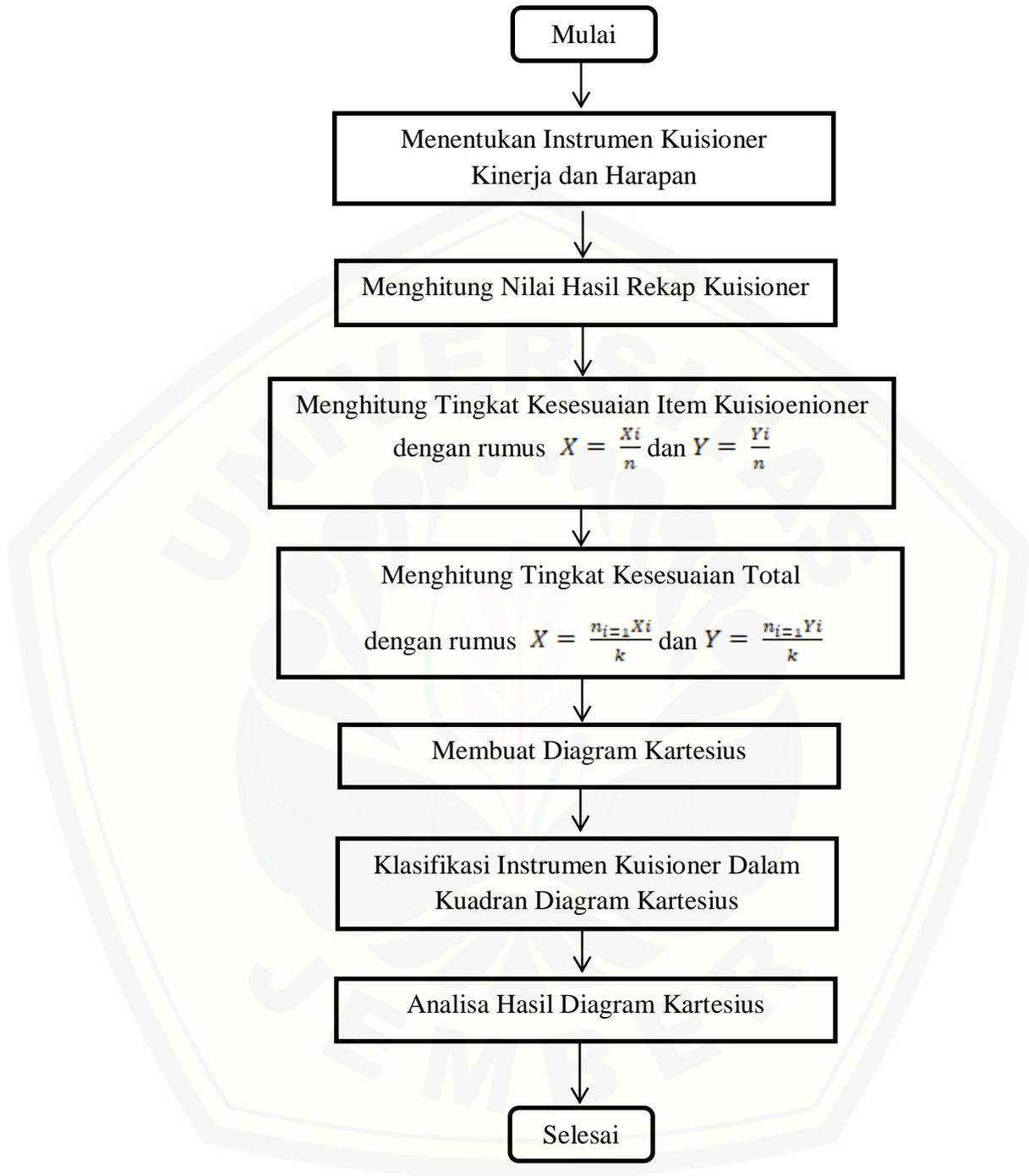




Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.8 Flow Chart Importance Performance Analysis

Diagram alir untuk IPA dapat dilihat pada Gambar 3.2



Gambar 3. 2 Diagram Flowchart Metode IPA

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian yang berjudul “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) V4.3. Di Kabupaten Jember” didapatkan kesimpulan dari rumusan masalah pada Bab 1 yaitu:

1. Berdasarkan hasil perhitungan kepuasan pengguna SPSE yang diukur melalui variabel Kualitas sistem, Transparansi, Akuntabilitas, Akses Pasar Bersaing, Efektif, Efisien, Adil dan Terbuka memiliki kepuasan yang sudah Puas dengan nilai kesesuaian diatas 75% baik dari penyedia jasa maupun panitia pengadaan.
2. Kesesuaian Sistem Pengadaan Secara Elektronik V4.3 dengan Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018 menurut pengguna baik dari penyedia jasa dan panitia pengadaan masih belum sesuai sepenuhnya tetapi sudah memenuhi beberapa prinsip yang ada pada Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018. Sehingga, masih perlu dilakukan perbaikan dan pengembangan pada implementasinya untuk aspek efektif, efisien, keterbukaan dan keadilan dalam pelaksanaan pengadaan barang dan jasa menggunakan SPSE V4.3.

5.2 Saran

Saran-saran yang bisa diberikan antara lain :

1. Diharapkan pengembang SPSE dapat meningkatkan kualitas dan kapasitas sistem, agar proses pengadaan memenuhi keinginan pengguna dan proses pengadaan dapat berjalan dengan baik.
2. Diperlukan kesiapan infrastruktur teknologi yang memadai untuk para pengguna sistem, termasuk kecepatan internet yang digunakan untuk melakukan proses pengadaan elektronik.
3. Disarankan untuk penelitian selanjutnya mendistribusikan kuisisioner kepada penyedia dari luar kota yang mengikuti tender di LPSE yang berada di Kabupaten Jember
4. Disarankan untuk menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* untuk melakukan analisa kepuasan lebih lanjut.
5. Diharapkan menggunakan referensi peraturan terbaru sebagai dasar penelitian.
6. Untuk mengetahui kinerja masing-masing LPSE, dapat dilakukan penelitian lanjutan, dengan jumlah sampel di masing-masing LPSE memenuhi persyaratan

DAFTAR PUSTAKA

- Basrie, H. (2017). *Analisis Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (E-Procurement) Pada Pemerintah Kota Bengkulu Tahun 2015*.
- Budayasa, P, I.M.Alit K. Salain, & Mayun Nadiasa (2016). *Analisis Kepuasan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dan Rekanan Terhadap Kinerja Unit Layanan Pengadaan (ULP) Pemerintah Kabupaten Badung*
- Indrayana, A. (2015) *Evaluasi Pengadaan Pekerjaan Konstruksi Dengan E-Procurement Di Kota Malang Ditinjau Dari Segi Transparansi dan Akuntabilitas*
- Keputusan Deputi Bidang Monitoring Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Lembaga Kebijakan PengadaanBarang/Jasa Pemerintah Nomor 29 Tahun 2018 Tentang Panduan Penggunaan Aplikasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13. Jilid satu*. Erlanga : Jakarta
- Oscar ong, Johan & Pambudi, Jati. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero)*.
- Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik. 9 Mei 2017.Jakarta.
- Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- Samudra, Ferry H., et al. *Evaluasi Pengadaan Pekerjaan Konstruksi Dengan E-procurement Di Kota Malang Ditinjau Dari Segi Efisiensi Dan Efektifitas*. Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Universitas Brawijaya, vol. 1, no. 2, 2014.
- Sawidar, Sawidar & Muttaqin, Muttaqin & Rauzana, Anita. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Penerapan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Secara E-Procurement Terhadap Penyerapan Anggaran Di Kota Sabang*. Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung

Sumangkut Roi Y. A., dkk, 2014. *Analisis Akuntabilitas Sistem Pengadaan Secara Elektronik v3.5 Dalam Proses E-Tendering*

Wulandari, Tri & Suprpto, Yoyon & Affandi, Achmad. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan E-Procurement Menggunakan Service Quality Model (Studi di Kabupaten Sidoarjo)*. Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI).



LAMPIRAN

Lampiran 1



**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM
PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (SPSE) V4.3 DI KABUPATEN
JEMBER**

KUISIONER PENELITIAN

Oleh :

NUR AISYAH FATMAWATI

NIM. 161910301136

**PROGRAM STUDI STRATA 1
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
KABUPATEN JEMBER
2020**

KUISIONER PENELITIAN

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM
PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (SPSE) V4.3 DI KABUPATEN
JEMBER**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Responden
di -
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul diatas, saya bertujuan untuk mengajukan permohonan pengisian kuisisioner. Penelitian bertujuan untuk mengetahui kepuasan Bapak/Ibu terhadap Aplikasi SPSE V4.3 dan kesesuaian aplikasi SPSE V4.3 terhadap Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018. Jawaban dari Bapak/Ibu pada kuisisioner akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kegiatan penelitian.

Kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuisisioner dengan informasi yang benar, jujur, dan lengkap sangat mendukung kesuksesan penelitian ini. Jawaban dari Bapak/Ibu juga merupakan bentuk masukan yang sangat penting bagi saya selaku peneliti.

Demikian surat permohonan ini saya ajukan, atas kesedian, partisipasi dan bantuan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk pengisian kuisisioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

NUR AISYAH FATMAWATI

III. KUISIONER KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPSE V.4.3

| Tingkat Kepuasan | | | | | Variabel Penelitian | Tingkat Kepentingan | | | | |
|------------------|---|---|---|---|---|---------------------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | A.Kualitas Sistem | | | | | |
| | | | | | 1. Proses <i>Loading</i> Apikasi Cepat | | | | | |
| | | | | | 2. Input Data Mudah | | | | | |
| | | | | | 3. Kerahasiaan data data transaksi pada proses tender terjamin | | | | | |
| | | | | | 4. Memiliki fasilitas petunjuk penggunaan yang mudah didapatkan | | | | | |
| | | | | | B. Transparansi | | | | | |
| | | | | | 1. Informasi tahapan tender tersedia dengan jelas dan mudah untuk diakses | | | | | |
| | | | | | 2. Lokasi tidak menjadi hambatan untuk mengakses informasi. | | | | | |
| | | | | | 3. Kebijakan, Proses, dan Petunjuk pengadaan dipublikasikan secara online. | | | | | |
| | | | | | C. Akuntabilitas | | | | | |
| | | | | | 1. Semua tahapan proses e-procurement sudah sesuai dengan Peraturan Presiden no 16 tahun 2018 | | | | | |
| | | | | | 2. Semua tahapan tender dapat dipertanggung jawabkan sesuai peraturan yang berlaku | | | | | |
| | | | | | D. Akses Pasar Bersaing | | | | | |
| | | | | | 1. Proses pengadaan menjadi lebih kompetitif | | | | | |
| | | | | | 2. Semakin memberi kesempatan pada perusahaan lokal | | | | | |
| | | | | | 3. Tidak ada intervensi dari pihak lain- lain. | | | | | |

| Tingkat Kepuasan | | | | | Variabel Penelitian | Tingkat Kepentingan | | | | |
|------------------|---|---|---|---|--|---------------------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | E. Efektif dan Efisien | | | | | |
| | | | | | 1. Mengurangi biaya administrasi selama proses tender | | | | | |
| | | | | | 2. Sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dan sasaran yang ditetapkan | | | | | |
| | | | | | 3. Meningkatkan kualitas hasil dari proses tender | | | | | |
| | | | | | F. Adil dan Terbuka | | | | | |
| | | | | | 1. Memberikan perilaku yang sama pada semua peserta tender | | | | | |
| | | | | | 2. Dapat diikuti semua penyedia yang memiliki kriteria sesuai ketentuan | | | | | |
| | | | | | 3. Persyaratan yang disusun panitia tidak membatasi partisipasi peserta tender | | | | | |

IV. KUISIONER KESESUAIAN APLIKASI SPSE V4.3

1. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu terhadap pembaruan peraturan dan SPSE V4.3 pada pengadaan barang dan jasa yang tertuang pada Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018?

.....
.....
.....
.....

2. Menurut Bapak/ Ibu apakah SPSE V4.3 sudah sesuai dengan prinsip prinsip pengadaan barang dan jasa? Berikan alasannya.

.....
.....
.....
.....

3. Apakah dengan SPSE V4.3 dan Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018 proses pengadaan barang dan jasa lebih mudah dan lebih baik?

- a. Ya
- b. Tidak

4. Kesulitan dan hambatan apa yang Bapak/ Ibu alami dalam pelaksanaan proses pengadaan barang dan jasa melalui SPSE V4.3?

.....
.....
.....
.....

5. Saran agar proses pengadaan barang dan jasa di Kabupaten Jember menjadi lebih baik

.....
.....
.....



**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM
PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (SPSE) V4.3 DI KABUPATEN
JEMBER**

KUISIONER PENELITIAN

Oleh :

NUR AISYAH FATMAWATI

NIM. 161910301136

PROGRAM STUDI STRATA 1

JURUSAN TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

KABUPATEN JEMBER

2019

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM
PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (SPSE) V4.3 DI KABUPATEN
JEMBER**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Responden
di -
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul diatas, saya bertujuan untuk mengajukan permohonan pengisian kuisisioner. Penelitian bertujuan untuk mengetahui kepuasan Bapak/Ibu terhadap Aplikasi SPSE V4.3 dan kesesuaian aplikasi SPSE V4.3 terhadap Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018. Jawaban dari Bapak/Ibu pada kuisisioner akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kegiatan penelitian.

Kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuisisioner dengan informasi yang benar, jujur, dan lengkap sangat mendukung kesuksesan penelitian ini. Jawaban dari Bapak/Ibu juga merupakan bentuk masukan yang sangat penting bagi saya selaku peneliti.

Demikian surat permohonan ini saya ajukan, atas kesedian, partisipasi dan bantuan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk pengisian kuisisioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

NUR AISYAH FATMAWATI

KUISIONER PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : SANDY ANGGOROPATI

Jabatan : PROJECT MANAGER

Instansi : PT. SUNAN MUREA

Pendidikan Terakhir : a. SMA b. S1 c. S-2 d. S-3

Lama Bekerja : a. 0-5 Tahun b. 6 c. 11-15 Tahun d. 1

II. PETUNJUK PENGISIAN

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi SPSE V4.3 di Kabupaten Jember, responden diminta untuk menjawab kuisisioner sesuai dengan petunjuk pengisian yaitu :

1. Isi Identitas Responden dengan sebenar-benar nya
2. Bacalah setiap item pertanyaan dengan teliti
3. Berilah tanda (√) pada jawaban yang menurut bapak/ibu paling sesuai pada kolom kinerja aplikasi dan kepentingan
4. Alternatif Jawaban dan Nilai Bobot

| Uraian | Nilai Bobot |
|---|-------------|
| Sangat Puas/Sangat Penting (SP) | 5 |
| Puas/ Penting (P) | 4 |
| Cukup Puas/ Cukup Penting (CP) | 3 |
| Tidak Puas/ Tidak Penting (TP) | 2 |
| Sangat Tidak Puas/ Sangat Tidak Penting (STP) | 1 |

III. KUISIONER KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPSE V.4.3

| Tingkat Kepuasan | | | | | Variabel Penelitian | Tingkat Kepentingan | | | | |
|------------------|---|---|---|---|---|---------------------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | ✓ | | | A. Kualitas Sistem | | | | | |
| | | | | | 1. Proses <i>Loading</i> Aplikasi Cepat | | | | ✓ | |
| | | | ✓ | | 2. Input Data Mudah | | | | ✓ | |
| | | | ✓ | | 3. Kerahasiaan data data transaksi pada proses tender terjamin | | | | | ✓ |
| | | | ✓ | | 4. Memiliki fasilitas petunjuk penggunaan yang mudah didapatkan | | | | ✓ | |
| | | | | | B. Transparansi | | | | | |
| | | | ✓ | | 1. Informasi tahapan tender tersedia dengan jelas dan mudah untuk diakses | | | | ✓ | |
| | | | ✓ | | 2. Lokasi tidak menjadi hambatan untuk mengakses informasi. | | | | ✓ | |
| | | ✓ | | | 3. Kebijakan, Proses, dan Petunjuk pengadaan dipublikasikan secara online. | | | | | ✓ |
| | | | | | C. Akuntabilitas | | | | | |
| | | ✓ | | | 1. Semua tahapan proses e-procurement sudah sesuai dengan Peraturan Presiden no 16 tahun 2018 | | | | ✓ | |
| | | ✓ | | | 2. Semua tahapan tender dapat dipertanggung jawabkan sesuai peraturan yang berlaku | | | | ✓ | |
| | | | | | D. Akses Pasar Bersaing | | | | | |
| | | ✓ | | | 1. Proses pengadaan menjadi lebih kompetitif | | | | ✓ | |
| | | ✓ | | | 2. Semakin memberi kesempatan pada perusahaan lokal | | | | | ✓ |
| ✓ | | | | | 3. Tidak ada intervensi dari pihak lain- lain. | | | | | ✓ |

| Tingkat Kepuasan | | | | | Variabel Penelitian | Tingkat Kepentingan | | | | |
|------------------|---|---|---|---|--|---------------------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | E. Efektif dan Efisien | | | | | |
| | | | ✓ | | 1. Mengurangi biaya administrasi selama proses tender | | | | ✓ | |
| | | | ✓ | | 2. Sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dan sasaran yang ditetapkan | | | | ✓ | |
| | | ✓ | | | 3. Meningkatkan kualitas hasil dari proses tender | | | | | ✓ |
| | | | | | F. Adil dan Terbuka | | | | | ✓ |
| | ✓ | | | | 1. Memberikan perilaku yang sama pada semua peserta tender | | | | | ✓ |
| | ✓ | | | | 2. Dapat diikuti semua penyedia yang memiliki kriteria sesuai ketentuan | | | | | ✓ |
| | ✓ | | | | 3. Persyaratan yang disusun panitia tidak membatasi partisipasi peserta tender | | | | | ✓ |

IV. KUISIONER KESESUAIAN APLIKASI SPSE V4.3

1. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu terhadap pembaruan peraturan dan SPSE V4.3 pada pengadaan barang dan jasa yang tertuang pada Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018?

PP NO. 16 TH 2018 PADA ORASINYA UNTUK MEMUDAHKAN
PENYEDIA BARANG DAN JASA, NAMUN PADA PELAKSANAANNYA
ADA BEBERAPA BAHAN YE BELUM DILAKSANAKAN / DITERAPAN
OLEH PEJA

2. Menurut Bapak/ Ibu apakah SPSE V4.3 sudah sesuai dengan prinsip prinsip pengadaan barang dan jasa? Berikan alasannya.

SUDAH SESUAI, LEBIH MEMUDAHKAN DAN EFISIEN .

3. Apakah dengan SPSE V4.3 dan Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018 proses pengadaan barang dan jasa lebih mudah dan lebih baik?

- a. Ya
 b. Tidak

4. Kesulitan dan hambatan apa yang Bapak/ Ibu alami dalam pelaksanaan proses pengadaan barang dan jasa melalui SPSE V4.3?

PADA PROSES TENDER LEBIH CEPAT, UNTUK PISA PENYEDIA
YE SUDAH MEMENUHI KUALIFIKASI TERDAPAT HAMBATAN TIDAK
BISA MENEGUTI LELANG DEN ALASAN TIDAK MENYEMPAT UNDANGAN
YE SEHARUSNYA SEMUA OTOMATIS TERKURIR

5. Saran agar proses pengadaan barang dan jasa di Kabupaten Jember menjadi lebih baik

UNTUK JARAK TENDER AKAN DI LAUNCHING LEBIH AWAL SUPAYA
PROSES PERSIAPAN LEBIH Maksimal . PADA PROSES TENDER
DUSAHAKAN LEBIH TRANSPARAN UG .

Lampiran 2.

Rekapitulasi Penilaian Kepentingan Responden Panitia Pengadaan

| RESP | x11 | x12 | x13 | x14 | x21 | x22 | x23 | x31 | x32 | x43 | x44 | x45 | x51 | x52 | x53 | x61 | x62 | x63 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

