

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan mandat konstitusional negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, termasuk kelompok masyarakat dan pelaku usaha yang berinteraksi dengan pemerintah dalam berbagai urusan administrasi maupun kegiatan ekonomi (Katharina & Jaweng, 2020). Pada pembukaan UUD 1945 dan berbagai regulasi turunannya menegaskan bahwa negara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas untuk menjamin akses warga terhadap barang publik, layanan administrasi, serta layanan sosial secara berkelanjutan. Kewajiban ini kemudian dikonkretkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pemerintah wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka melalui mekanisme pelayanan publik yang tertib, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan (Pemerintah RI, 2009). Dalam konteks pembangunan ekonomi, kualitas pelayanan publik, termasuk layanan administrasi dan perizinan bagi pelaku usaha, merupakan faktor penting dalam menciptakan iklim investasi yang kondusif dan meningkatkan daya saing daerah (Hadita et al., 2025).

Tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik adalah memberikan layanan yang adil, merata, tidak diskriminatif, serta akuntabel sebagai wujud tanggung jawab negara kepada masyarakat. Penelitian Rusdiati & Daryono (2024) menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud tanggung

jawab negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara melalui layanan yang berkualitas, adil, dan dapat diakses secara setara oleh seluruh lapisan masyarakat. Menurut Ryanindityo et al. (2024), paradigma pelayanan publik di Indonesia telah bergeser menuju pelayanan berbasis hak (*rights-based*), sehingga warga diposisikan sebagai pemegang hak dan pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi standar mutu layanan secara konsisten. Dalam praktiknya, tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses mendorong pemerintah untuk mengembangkan berbagai inovasi, termasuk pemanfaatan *e-government* dan layanan digital, guna menjamin layanan yang setara bagi masyarakat umum maupun pelaku usaha di seluruh wilayah.

Tabel 1. 1 Hasil Penilaian Opini Ombudsman RI – Pemerintah Provinsi (2025)

No	Provinsi	Kualitas
1	Aceh	Kualitas Rendah
2	Bali	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
3	Banten	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
4	Bengkulu	Kualitas Tinggi
5	D.I. Yogyakarta	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
6	DKI Jakarta	Kualitas Tertinggi dengan Potensi Maladministrasi
7	Gorontalo	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
8	Jambi	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
9	Jawa Barat	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
10	Jawa Tengah	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
11	Jawa Timur	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
12	Kalimantan Barat	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
13	Kalimantan Selatan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
14	Kalimantan Tengah	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
15	Kalimantan Timur	Kualitas Tinggi dengan Potensi Maladministrasi
16	Kalimantan Utara	Kualitas Sedang dengan Potensi Maladministrasi
17	Kep. Bangka Belitung	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
18	Kep. Riau	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
19	Lampung	Kualitas Tertinggi
20	Maluku	Kualitas Sedang
21	Maluku Utara	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi

22	Nusa Tenggara Barat	Kualitas Rendah
23	Nusa Tenggara Timur	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
24	Papua	Kualitas Rendah dengan Maladministrasi
25	Papua Barat	Kualitas Rendah dengan Maladministrasi
26	Papua Barat Daya	Kualitas Rendah
27	Papua Pegunungan	Kualitas Terendah
28	Papua Selatan	Kualitas Rendah
29	Papua Tengah	Kualitas Rendah
30	Riau	Kualitas Tinggi dengan Potensi Maladministrasi
31	Sulawesi Barat	Kualitas Sedang
32	Sulawesi Selatan	Kualitas Tinggi
33	Sulawesi Tengah	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
34	Sulawesi Tenggara	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
35	Sulawesi Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
36	Sumatra Barat	Kualitas Tinggi dengan Maladministrasi
37	Sumatera Selatan	Kualitas Tinggi dengan Potensi Maladministrasi
38	Sumatera Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi

Sumber : (Ombudsman RI, 2025)

Berdasarkan hasil Opini Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2025 terhadap pemerintah provinsi, terlihat bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menunjukkan variasi yang cukup signifikan antarwilayah. Beberapa provinsi berhasil memperoleh klasifikasi Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi, seperti Jambi dan Jawa Timur, yang mencerminkan kinerja pelayanan publik yang sangat baik serta minim temuan maladministrasi. Namun demikian, masih terdapat provinsi dengan klasifikasi Kualitas Rendah hingga Kualitas Terendah, yang mengindikasikan adanya kelemahan dalam pemenuhan standar pelayanan publik dan tata kelola administrasi pelayanan. Perbedaan kualitas pelayanan ini secara langsung maupun tidak langsung berpotensi menciptakan ketidaksamaan pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik. Kondisi tersebut menjadi relevan karena pengalaman pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat, di mana pelayanan

yang dinilai tidak konsisten, kurang responsif, atau tidak memberikan kepastian dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, variasi kualitas pelayanan publik antarprovinsi tidak hanya mencerminkan kinerja administratif pemerintah daerah, tetapi juga berimplikasi pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima (Ombudsman RI, 2025).

Ketidaksamaan pengalaman pelayanan tersebut turut memengaruhi preferensi masyarakat, di mana layanan konvensional masih dipandang mampu memberikan kepastian dan kenyamanan yang lebih tinggi dibandingkan layanan berbasis digital. Penelitian empiris tahun 2023 menunjukkan bahwa masyarakat masih cenderung lebih menyukai pelayanan publik secara konvensional dibandingkan pelayanan digital. Studi pada layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen menemukan bahwa 68% responden lebih memilih mengurus pelayanan secara langsung ke kantor, sementara 32% responden memilih menggunakan layanan digital (Erowati & Astuti, 2025). Preferensi ini dipengaruhi oleh persepsi bahwa pelayanan tatap muka memberikan kejelasan informasi, kemudahan berkomunikasi dengan petugas, serta kepastian penyelesaian layanan (Erowati & Astuti, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik lebih mudah terbentuk ketika proses pelayanan dirasakan jelas, responsif, dan memberikan rasa aman.

Kepuasan pelayanan merupakan indikator kinerja yang penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, karena menggambarkan sejauh mana proses dan hasil layanan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna/masyarakat. Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang

dikeluarkan pemerintah menegaskan bahwa kinerja unit pelayanan publik diukur dari penilaian langsung masyarakat terhadap aspek-aspek seperti prosedur, waktu pelayanan, biaya, kompetensi petugas, dan kualitas sarana prasarana (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004). Sejalan dengan konsep tersebut, penilaian pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia juga menempatkan perspektif masyarakat sebagai elemen penting dalam evaluasi kualitas layanan (Ombudsman RI, 2025). Dalam Opini Ombudsman RI Tahun 2025, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya diukur dari kepatuhan administratif terhadap standar pelayanan, tetapi juga mempertimbangkan pengalaman dan persepsi pengguna layanan yang diperoleh melalui wawancara, studi dokumen, serta survei partisipatif masyarakat (Ombudsman RI, 2025). Pendekatan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki keterkaitan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat, karena layanan yang dinilai tidak responsif, tidak memberikan kepastian, atau masih mengandung potensi maladministrasi akan berdampak pada persepsi negatif pengguna. Dengan demikian, hasil penilaian Ombudsman RI tidak hanya merefleksikan kinerja institusional penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga menggambarkan bagaimana kualitas layanan tersebut dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai penerima layanan (Ombudsman RI, 2025).

Penelitian Ferdinand (2024) mencatat bahwa di era digital tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin tinggi, di mana warga mengharapkan layanan yang cepat, tepat waktu, prosedurnya sederhana dan transparan, mudah diakses, serta benar-benar bersih dari pungutan liar dan praktik korupsi. Era keterbukaan

informasi dan digitalisasi mendorong instansi publik untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis elektronik (SPBE/*e-government*) yang memungkinkan masyarakat mengurus layanan kapan saja dan di mana saja, sekaligus meminimalkan kontak langsung yang berpotensi menimbulkan praktek tidak etis (*Transparansi Di Era Digital*, 2022). Dari penelitian Afrida et al. (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses, yang pada akhirnya berdampak positif pada tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Dalam situasi ini, inovasi melalui pemanfaatan teknologi digital dan pengembangan *e-government* menjadi strategi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, karena memungkinkan pemerintah menyederhanakan proses, mempercepat waktu layanan, memperluas akses bagi masyarakat dan pelaku usaha, sekaligus memperkuat transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, *e-government* membuka ruang integrasi data dan layanan lintas unit kerja, sehingga pengalaman pengguna menjadi lebih terpadu dan konsisten dari sisi kemudahan, kecepatan, maupun kepastian pelayanan.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik semakin diarahkan pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi melalui berbagai program *e-government* di pusat maupun daerah. Penerapan *E-government* memungkinkan proses administrasi dan layanan publik dilakukan secara digital sehingga lebih cepat, mengurangi tatap muka yang tidak perlu, serta menekan biaya transaksi bagi masyarakat dan pelaku usaha (Nurfadillah et al., 2025). Penelitian Ariani & Pambudi (2023) di Kabupaten Sleman menemukan bahwa penerapan

aplikasi “*Sleman Smart Apps*” memberikan kontribusi sekitar 59,8% terhadap peningkatan kualitas layanan publik, yang tercermin dari kemudahan akses, kecepatan, dan kejelasan informasi yang dirasakan masyarakat. Inovasi serupa juga berkembang di berbagai sektor layanan, seperti perizinan, kependudukan, dan pengadilan, di mana sistem layanan berbasis elektronik (*e-service*) dinilai mampu mempercepat proses, meningkatkan kepastian pelayanan, dan pada akhirnya mendorong kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

E-government dipahami sebagai instrumen strategis reformasi administrasi publik yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital dalam proses layanan dan pengelolaan sumber daya publik (Sugiartini & Tamamiyah, 2024). Pemanfaatan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), terutama melalui digitalisasi pengadaan dan pemanfaatan katalog elektronik, memungkinkan proses perencanaan, penganggaran, dan belanja pemerintah tercatat secara real-time, terdokumentasi, serta mudah diawasi sehingga meningkatkan efisiensi belanja dan mengurangi peluang penyimpangan. Kajian mengenai kematangan *e-government* di pemerintah daerah menunjukkan bahwa peningkatan level *e-government* berkorelasi positif dengan transparansi dan akuntabilitas publik, antara lain melalui penyediaan informasi yang lebih terbuka dan jejak audit yang lebih jelas dalam pengelolaan keuangan dan pengadaan (Juliyanti & Ditasari, 2025). Sejalan dengan itu, kebijakan terbaru LKPP yang mewajibkan pemusatan data pengadaan dan penggunaan Katalog Elektronik Versi 6 menegaskan orientasi pemerintah untuk menjadikan *e-government* sebagai tulang punggung reformasi

pengelolaan keuangan negara dan pengadaan, yang pada akhirnya diharapkan memperkuat kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat (Setyowati, 2025).

Pengadaan barang dan jasa pemerintah merupakan sektor strategis yang berperan langsung dalam penyediaan infrastruktur, layanan publik, serta pelaksanaan program pembangunan, namun pada praktiknya masih menghadapi berbagai permasalahan serius. *Indonesia Corruption Watch* (ICW) mencatat terdapat 1.189 kasus korupsi pengadaan barang dan jasa sepanjang periode 2019–2023, menjadikan sektor ini sebagai salah satu penyumbang terbesar kerugian keuangan negara (Sari & Ramadhan, 2025). Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) juga menegaskan bahwa sekitar 90 persen perkara korupsi yang ditangani berkaitan dengan pengadaan barang dan jasa, yang umumnya disebabkan oleh lemahnya perencanaan, rendahnya transparansi proses tender, konflik kepentingan panitia pengadaan, serta pengawasan yang belum berjalan optimal (Masrafi & Rassat, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme pengadaan konvensional masih menyisakan celah besar terhadap praktik penyimpangan dan belum sepenuhnya menjamin prinsip akuntabilitas serta keadilan dalam pengelolaan anggaran publik.

Tabel 1. 2 Permasalahan Utama Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah

Aspek Permasalahan	Bentuk Permasalahan	Dampak yang Ditimbulkan
Perencanaan Pengadaan	Penyusunan anggaran tidak realistis dan spesifikasi mengarah ke penyediaan tertentu	Mark-up biaya dan proyek tidak efisien
Proses tender	Pengaturan pemenang dan kolusi antar penyedia	Persaingan usaha tidak sehat
Kelembagaan	Konflik kepentingan panitia pengadaan	Penyalahgunaan kewenangan

Pengawasan	Lemahnya kontrol internal dan eksternal	Korupsi berulang
Akuntabilitas	Dokumentasi dan proses tidak transparan	Menurunnya kepercayaan publik

Sumber: Diolah dari Sari & Ramadhan (2025) dan Masrafi & Rassat (2024)

Tabel 1. 3 Kasus Korupsi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah

Kasus	Instansi	Modus Korupsi
Pengadaan Laptop Chromebook	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	Pengaturan spesifikasi tender dan mark-up harga
Proyek Preservasi Jalan	Dinas Pekerjaan umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara	Pengaturan pemenang proyek, manipulasi proses pengadaan, serta pemberian dan penerimaan suap/fee proyek oleh pihak swasta kepada pejabat Dinas PUPR Sumatera Utara.
Pembangunan Jembatan Merah	Pemerintah Kabupaten Purbalingga	Pengaturan pemenang tender

Sumber: Victoria et al. (2026), Janati & Akbar (2025), Haq (2025)

Berdasarkan kasus-kasus korupsi pengadaan barang dan jasa pemerintah yang disajikan dalam Tabel 1.3, terlihat bahwa praktik penyimpangan dalam pengadaan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi telah terjadi secara nyata pada berbagai sektor dan level pemerintahan. Kasus pengadaan laptop Chromebook di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menunjukkan bagaimana pengaturan spesifikasi teknis yang tidak objektif disertai praktik mark-up harga dapat dimanfaatkan untuk mengarahkan pemenang tender tertentu (Victoria et al., 2026). Sementara itu, pada proyek preservasi jalan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Utara, modus korupsi berkembang lebih kompleks melalui pengaturan pemenang proyek, manipulasi proses pengadaan,

serta praktik suap dan pemberian fee kepada pejabat terkait (Janati & Akbar, 2025). Pola serupa juga tampak pada kasus pembangunan Jembatan Merah di Kabupaten Purbalingga, di mana pengaturan pemenang tender menjadi sarana utama terjadinya penyalahgunaan kewenangan (Haq, 2025). Rangkaian kasus tersebut menegaskan bahwa mekanisme pengadaan yang masih memberi ruang besar pada interaksi langsung dan pengendalian manual membuka peluang terjadinya kolusi, manipulasi dokumen, serta konflik kepentingan. Dampaknya tidak hanya berupa kerugian keuangan negara, tetapi juga menurunkan kualitas hasil pembangunan dan melemahkan kepercayaan publik terhadap integritas pemerintah, sehingga penguatan tata kelola pengadaan yang lebih transparan, akuntabel, dan berbasis sistem menjadi kebutuhan yang tidak dapat ditunda.

Sebagai respons terhadap kelemahan mekanisme pengadaan konvensional yang rentan terhadap penyimpangan, pemerintah Indonesia melalui Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) mengembangkan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) sebagai bagian dari kebijakan reformasi pengadaan barang dan jasa (Nit, 2023). SPSE dirancang sebagai sistem e-procurement pemerintah yang memfasilitasi proses pengadaan barang/jasa secara digital, mulai dari pengumuman paket, proses tender, hingga penetapan pemenang, guna meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pengadaan pemerintah (Dharmawan & Widiyarta, 2025). Pemanfaatan SPSE juga sejalan dengan upaya transformasi digital dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintahan yang lebih terbuka dan terdokumentasi, sehingga setiap tahapan proses pengadaan

dapat dipantau dan diaudit secara sistematis melalui sistem elektronik yang terstandarisasi.

Sebagai layanan publik berbasis digital, kualitas pelayanan SPSE menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pemerintah. Kualitas pelayanan dalam SPSE mencakup aspek keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta dukungan layanan teknis yang diberikan kepada pengguna. LKPP menegaskan bahwa keberhasilan sistem pengadaan elektronik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan sistem tersebut dalam memberikan layanan yang stabil, transparan, dan mudah diakses oleh pengguna (Nit, 2023). Dalam konteks layanan elektronik, kualitas pelayanan yang baik berperan dalam meminimalkan kendala operasional serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap proses pengadaan yang dilakukan secara daring, sehingga aspek kualitas pelayanan menjadi elemen krusial dalam evaluasi kinerja SPSE.

Tabel 1. 4 Kualitas Pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)

Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator Utama	Makna Dalam SPSE	Sumber
Kemudahan pengguna	Aplikasi mudah dioperasikan oleh pengguna	Membantu pengguna memahami dan menjalankan proses pengadaan	Sanjaya (2023)
Kejelasan informasi	Informasi tahapan dan prosedur pengadaan jelas	Mengurangi kesalahan operasional pengadaan	Sanjaya (2023)
Pendampingan pengguna	Tersedia bantuan dan pendampingan selama proses pengadaan	Mendukung pemanfaatan SPSE secara optimal	Sanjaya (2023)

Keandalan Sistem	Menjamin kelancaran proses pengadaan elektronik	Menjamin kelancaran proses pengadaan elektronik	Shafira & Lutfi (2023)
Dukungan helpdesk LPSE	Responsif dan kompeten dalam menangani kendala	Mencegah terhambatnya proses pengadaan	Shafira & Lutfi (2023)
Kualitas layanan digital	Akses mudah, prosedur jelas, respons cepat	Membentuk persepsi positif pengguna terhadap SPSE	Suhendra et al. (2022) dan Farhan et al. (2025)

Sumber: *e-journal* yang diadopsi dan diolah oleh penulis, 2026

Berdasarkan tabel tersebut, kualitas pelayanan SPSE tercermin melalui kombinasi antara kemudahan penggunaan aplikasi, kejelasan informasi pengadaan, keandalan teknis sistem, serta dukungan layanan yang diberikan oleh LPSE. Kemudahan operasional dan kejelasan prosedur berperan penting dalam meningkatkan pemahaman pengguna serta meminimalkan kesalahan selama proses pengadaan, sementara stabilitas sistem dan kecepatan pemrosesan mendukung kelancaran pelaksanaan pengadaan secara elektronik. Selain itu, keberadaan layanan helpdesk yang responsif dan kompeten menjadi faktor pendukung penting dalam mengatasi kendala teknis maupun administratif yang dihadapi pengguna. Dengan demikian, kualitas pelayanan SPSE tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kualitas layanan pendukung yang terintegrasi, yang selanjutnya membentuk pengalaman dan persepsi pengguna terhadap sistem pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Kualitas pelayanan SPSE yang mencakup kemudahan penggunaan sistem, kejelasan informasi, keandalan teknis, serta dukungan layanan pendamping menjadi fondasi utama dalam membentuk pengalaman pengguna selama proses

pengadaan barang dan jasa secara elektronik. Pelayanan yang mampu meminimalkan hambatan teknis dan administratif akan membantu pengguna menjalankan setiap tahapan pengadaan secara lebih efektif dan sesuai prosedur. Dalam konteks layanan digital pemerintah, pengalaman penggunaan yang positif tersebut akan memengaruhi evaluasi subjektif pengguna terhadap manfaat dan kinerja sistem secara keseluruhan. Sejumlah penelitian layanan digital menyebutkan bahwa kualitas layanan digital berperan signifikan dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengguna, yang selanjutnya mendorong munculnya kepuasan terhadap layanan yang digunakan (Suhendar et al., 2022). Oleh karena itu, pembahasan mengenai kualitas pelayanan SPSE secara logis perlu dilanjutkan dengan kajian kepuasan pengguna sebagai bentuk penilaian atas pengalaman penggunaan sistem pengadaan elektronik pemerintah (Ernungtyas et al., 2023).

Tabel 1. 5 Tingkat Kepuasan Pengguna SPSE Kab. Kutai Timur

Aspek Variable	Rata-Rata Skor (1-5)	Kategori Kepuasan
Kinerja	4,08	Puas
Informasi dan Data	3,92	Puas
Ekonomi	4,05	Puas
Kontrol dan Keamanan	3,73	Puas
Efisiensi	3,85	Puas
Layanan	4,10	Puas
Total	3,95	Puas

Sumber: Nanda et al. (2023)

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap website Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) di Kab. Kutai Timur menggunakan metode PIECES, diketahui bahwa seluruh dimensi penilaian berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,95. Dimensi *Service* (Layanan) memperoleh skor tertinggi yaitu 4,10, yang menunjukkan bahwa pengguna menilai

SPSE mudah digunakan, menu dapat diakses dengan baik, serta informasi yang ditampilkan dapat dipercaya. Sementara itu, dimensi *Control and Security* memperoleh skor terendah yaitu 3,73, meskipun tetap berada dalam kategori puas, yang mengindikasikan masih adanya ruang perbaikan pada aspek keamanan data dan pengendalian sistem. Secara umum, temuan ini menunjukkan bahwa SPSE telah mampu memenuhi harapan pengguna sebagai layanan pengadaan digital pemerintah, namun peningkatan kualitas pada aspek teknis dan keamanan diperlukan untuk mendorong kepuasan pengguna menuju kategori sangat puas dan memperkuat keberhasilan implementasi SPSE secara berkelanjutan.

Penerapan pengadaan barang dan jasa secara elektronik di Pemerintah Kota Surabaya merupakan bagian dari upaya reformasi tata kelola pemerintahan daerah menuju sistem yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel. Pada tahap awal, pengadaan elektronik di Surabaya difasilitasi melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) sebagai unit teknis yang menyediakan layanan pengadaan berbasis teknologi informasi. Seiring dengan penguatan kebijakan nasional di bidang pengadaan, LPSE kemudian berkembang menjadi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) sebagai platform utama yang digunakan secara terintegrasi dalam seluruh tahapan pengadaan barang dan jasa pemerintah. Implementasi SPSE di Surabaya dinilai sejalan dengan prinsip penguatan tata kelola pemerintahan modern, karena sistem ini mampu meningkatkan efisiensi proses, memperluas transparansi informasi, serta memperkuat akuntabilitas melalui dokumentasi pengadaan yang terekam secara elektronik (Qomaruddin & Kurniawan, 2021).

Prestasi tersebut menggambarkan bahwa volume transaksi pengadaan yang terealisasi melalui platform e-katalog di Kota Surabaya termasuk tinggi jika dibandingkan dengan kota-kota lain di Indonesia (setidaknya dalam konteks provinsi Jawa Timur), yang mencerminkan bahwa Surabaya adalah salah satu pusat implementasi *e-procurement* paling aktif di kawasan regional maupun nasional. Kondisi ini menjadikan Surabaya sebagai lokasi penelitian yang tepat untuk mengevaluasi kepuasan pengguna SPSE, karena semakin tinggi frekuensi penggunaan sistem pengadaan elektronik, maka semakin relevan pula untuk menganalisis kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan sistem, dan dampaknya terhadap pengalaman pengguna (Pemerintah Kota Surabaya, 2023).

Selain itu, Surabaya memiliki pemerintahan daerah dengan belanja APBD yang signifikan untuk sektor UMKM dan produk dalam negeri, yang juga optimalisasi melalui proses pengadaan elektronik, sehingga menunjukkan bahwa SPSE digunakan secara intensif oleh perangkat daerah dalam perencanaan dan pelaksanaan pengadaan barang/jasa publik (Pemerintah Kota Surabaya, 2023). Dalam praktiknya, Pemerintah Kota Surabaya juga melakukan berbagai upaya pendukung untuk memastikan penerapan SPSE berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Upaya tersebut meliputi penyelenggaraan sosialisasi prosedur pengadaan, pelatihan teknis bagi pejabat pengadaan dan penyedia barang/jasa, serta pendampingan operasional terhadap penggunaan sistem SPSE. Langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kapasitas pengguna dalam memanfaatkan sistem secara optimal, sehingga proses pengadaan dapat berlangsung lebih tertib, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Meskipun demikian, hasil kajian menunjukkan bahwa masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan pemahaman pengguna yang perlu ditingkatkan agar pemanfaatan SPSE dapat berjalan secara maksimal (Qomaruddin & Kurniawan, 2021).

Besarnya alokasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Pemerintah Kota Surabaya turut memperkuat urgensi penerapan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dalam proses pengadaan barang dan jasa. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 98 Tahun 2024 tentang Penjabaran APBD Tahun Anggaran 2025, total belanja daerah direncanakan sebesar Rp12,35 triliun, dengan alokasi Belanja Barang dan Jasa mencapai Rp5,21 triliun atau sekitar 42% dari total belanja daerah (Pemerintah Kota Surabaya, 2024). Nilai anggaran yang sangat besar tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengeluaran pemerintah daerah bergantung pada proses pengadaan barang dan jasa yang harus dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, kualitas pelayanan SPSE menjadi faktor yang sangat penting karena sistem ini berperan sebagai sarana utama dalam mendukung kelancaran pelaksanaan pengadaan, meminimalkan potensi penyimpangan, serta memastikan penggunaan APBD dapat memberikan manfaat yang optimal bagi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Meskipun implementasi SPSE di Kota Surabaya telah memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengadaan barang dan jasa pemerintah, keberhasilan sistem tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh pengalaman pengguna yang optimal dalam mengoperasikan sistem. Dalam

pelaksanaan di lapangan, masih terdapat perbedaan antara tujuan kebijakan pengadaan elektronik dan realitas penggunaan SPSE oleh pengguna, baik dari kalangan pejabat pengadaan maupun penyedia barang dan jasa. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pengguna terhadap kemudahan, kejelasan, dan dukungan layanan SPSE dengan pengalaman aktual yang mereka rasakan selama proses pengadaan berlangsung (Pertiwi & Gamaputra, 2025).

Tabel 1. 6 Gap Pemasalahan Implementasi SPSE Di Kota Surabaya

Aspek Permasalahan	Temuan Lapangan	Implikasi terhadap Pengguna
Kendala teknis	Gangguan sistem dan keterbatasan infrastruktur	Proses tender terhambat
Pemahaman pengguna	Kurangnya pelatihan bagi pengguna baru	Kesalahan prosedural
Kompleksitas prosedur	Persyaratan tender dinilai rumit	Menurunkan efektivitas pengadaan
Dukungan layanan	Helpdesk dan sosialisasi belum optimal	Penanganan kendala pengguna belum optimal

Sumber: Pertiwi & Gamaputra (2025)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa meskipun SPSE telah diterapkan sebagai sistem pengadaan utama di Kota Surabaya, masih terdapat sejumlah kendala operasional dan layanan yang dirasakan oleh pengguna. Kendala teknis, keterbatasan pemahaman prosedur, serta dukungan layanan yang belum optimal menunjukkan adanya gap antara harapan pengguna dan kualitas pelayanan yang dirasakan dalam penggunaan SPSE. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa pelayanan SPSE belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna serta masih dapat menghambat kelancaran pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah daerah. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris untuk menganalisis kualitas

pelayanan SPSE berdasarkan kesenjangan antara harapan (*expected service*) dan persepsi (*perceived service*) pengguna di Kota Surabaya. Kajian tersebut diperlukan untuk memperoleh gambaran yang objektif dan terukur mengenai aspek-aspek kualitas pelayanan SPSE yang telah memenuhi maupun yang belum memenuhi harapan pengguna, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan layanan pengadaan elektronik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya evaluasi kualitas pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) melalui pendekatan *Gap Model of Service Quality (Gap 5)* yang dikemukakan oleh Parasuraman. Model ini menekankan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan pengguna (*expected service*) dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima (*perceived service*). Dalam konteks layanan digital pemerintah seperti SPSE, kesenjangan tersebut menjadi isu krusial karena perbedaan antara harapan dan pengalaman aktual pengguna dapat memengaruhi penilaian terhadap mutu layanan sistem secara keseluruhan. Penggunaan Gap Model 5 memungkinkan peneliti mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) telah memenuhi ekspektasi pengguna berdasarkan kesenjangan antara harapan (*expected service*) dan persepsi (*perceived service*), serta mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan. Pendekatan kuantitatif digunakan agar kesenjangan kualitas pelayanan tersebut dapat diukur secara objektif dan terstruktur, sehingga hasil penelitian mampu memberikan gambaran empiris mengenai kondisi kualitas pelayanan SPSE di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Dengan demikian, penelitian ini relevan

dan layak dilakukan dengan judul **“Kualitas Pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Kualitas Pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) berdasarkan kesenjangan antara harapan (*expected service*) dan persepsi (*perceived service*) pengguna menggunakan model *E-S-QUAL* dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Surabaya".

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) berdasarkan kesenjangan antara harapan (*expected service*) dan persepsi (*perceived service*) pengguna menggunakan model *E-S-QUAL* dalam pengadaan barang/jasa Pemerintah Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya kajian mengenai evaluasi kualitas pelayanan publik berbasis elektronik. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi

penelitian selanjutnya yang menggunakan model E-S-QUAL dan Gap Model 5 untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan elektronik.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Pemerintah atau Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang konstruktif bagi instansi pemerintah maupun perusahaan dalam mendukung peningkatan kinerja aparatur, baik di sektor publik maupun swasta, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kota Surabaya dan pengelola SPSE dalam mengidentifikasi dimensi pelayanan yang belum memenuhi harapan pengguna. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar perbaikan pada aspek efisiensi, pemenuhan layanan, ketersediaan sistem, dan keamanan informasi.

b. Bagi Pengguna Sistem Informasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengguna terkait kualitas pelayanan yang diterima, sehingga pengguna memiliki dasar dalam memberikan penilaian serta menyampaikan saran dan masukan kepada instansi pemerintah atau perusahaan. Dengan demikian, masukan dari pengguna tersebut diharapkan dapat mendukung upaya perbaikan berkelanjutan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis bagi universitas, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik, manajemen, dan sistem informasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah serta bahan kajian bagi mahasiswa dan civitas akademika dalam memahami pengukuran kualitas pelayanan pada layanan publik berbasis sistem informasi dan komunikasi melalui kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memperkaya khazanah penelitian serta menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.