

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dalam pengadaan barang/jasa Pemerintah Kota Surabaya menggunakan metode SERVQUAL (Gap Model 5), dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai gap negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) masih berada di bawah pelayanan yang diharapkan (*expected service*), sehingga kualitas pelayanan SPSE belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa total nilai gap secara keseluruhan sebesar -931, yang diperoleh dari selisih antara total *expected service* sebesar 4.591 dan total *perceived service* sebesar 3.660. Temuan ini mengindikasikan masih adanya kesenjangan kualitas pelayanan pada seluruh dimensi E-S-QUAL yang diteliti.

Berdasarkan hasil analisis per dimensi, *system availability* merupakan dimensi dengan nilai gap terbesar, yaitu -313, sehingga menjadi aspek yang paling membutuhkan perhatian dalam peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna masih merasakan kendala pada stabilitas sistem, keandalan, dan ketersediaan akses SPSE selama proses pengadaan berlangsung. Sebaliknya, *fulfillment* memiliki nilai gap terkecil, yaitu -171, yang menunjukkan bahwa kesenjangan pada aspek kesesuaian fungsi, fitur, dan informasi sistem relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun masih belum memenuhi harapan pengguna. Sementara itu, dimensi *privacy* memiliki nilai gap sebesar -250

dan *efficiency* sebesar -197 , yang menunjukkan bahwa aspek keamanan data, kemudahan penggunaan, serta kecepatan akses sistem juga masih memerlukan peningkatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SPSE Pemerintah Kota Surabaya masih perlu ditingkatkan pada seluruh dimensi kualitas layanan. Prioritas utama perbaikan perlu difokuskan pada peningkatan keandalan dan ketersediaan sistem (*system availability*), disertai penyempurnaan aspek efisiensi penggunaan, pemenuhan kebutuhan pengguna, serta keamanan data. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan pada seluruh dimensi tersebut, diharapkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna dapat diminimalkan sehingga pelayanan SPSE menjadi lebih efektif, andal, erta mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna dalam proses pengadaan barang/jasa pemerintah.

Berdasarkan hasil analisis gap tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara *expected service* dan *perceived service* pada kualitas pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE). Oleh karena itu, hipotesis penelitian (H_1) yang menyatakan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna dinyatakan diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak, berdasarkan temuan empiris berupa nilai gap negatif pada seluruh dimensi kualitas pelayanan yang dianalisis.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Kota Surabaya / Pengelola SPSE (LPSE)

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sistem. Pada dimensi *efficiency*, disarankan dilakukan penyederhanaan alur kerja pada menu pengadaan, seperti pengurangan tahapan input data yang berulang serta penyediaan template otomatis pada form pengadaan untuk mempercepat proses pengguna dalam melakukan input dokumen. Pada dimensi *system availability*, perlu dilakukan peningkatan kapasitas server dan penerapan sistem load balancing untuk mengurangi risiko downtime pada jam-jam sibuk. Selain itu, disarankan adanya mekanisme monitoring sistem secara real-time oleh tim teknis LPSE yang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya agar gangguan sistem dapat segera ditangani. Selanjutnya, pada dimensi *fulfillment*, pengelola SPSE disarankan menyediakan fitur pusat bantuan (help center) yang lebih interaktif, seperti live chat atau ticketing system. Selain itu, perlu disediakan contact person khusus atau hotline layanan teknis yang aktif pada jam kerja untuk membantu pengguna ketika mengalami kendala dalam proses pengadaan. Sementara itu, pada dimensi *privacy*, disarankan adanya kerja sama lebih intensif dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam penguatan keamanan sistem, seperti penerapan audit keamanan sistem secara berkala (security audit) dan enkripsi

data pengguna pada proses login dan transaksi. Selain itu, perlu ditambahkan notifikasi transparansi keamanan, misalnya informasi terkait aktivitas login dan perubahan data akun, agar pengguna dapat memantau aktivitas akun mereka secara langsung.

2. Bagi Pengguna SPSE

Pengguna diharapkan lebih aktif dalam memahami penggunaan sistem melalui pelatihan atau sosialisasi, serta memberikan umpan balik kepada pengelola sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas layanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan atau kepercayaan pengguna, serta menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif dan memperluas lokasi penelitian.