

**KUALITAS PELAYANAN SISTEM PENGADAAN SECARA
ELEKTRONIK (SPSE) DALAM PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH

MARSYA LISMAYA
NPM. 22041010027

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN SISTEM PENGADAAN SECARA
ELEKTRONIK (SPSE) DALAM PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

MARSYA LISMAYA
NPM. 22041010027

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
DOSEN PEMBIMBING


Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216219

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK
(SPSE) DALAM PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH KOTA
SURABAYA**

Disusun Oleh :
MARSYA LISMAYA
NPM. 22041010027

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Governance : Jurnal
Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan (Terakreditasi Sinta 4) Volume 13
Nomor 8 Tahun 2026 Edisi Agustus

Manyetujui,

PEMBIMBING


Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216219

TIM PENGUJI

1. Ketua


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP
NIP. 199204012024211029

2. Sekretaris


Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216219

3. Anggota


Rizky Nurhidayat Perdana, S.M., M.A.P.
NIP. 199709262024061001


Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

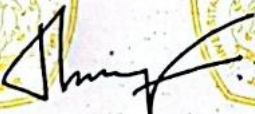
**KUALITAS PELAYANAN SISTEM PENGADAAN SECARA
ELEKTRONIK (SPSE) DALAM PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

Oleh :

MARSYA LISMAYA
NPM. 22041010027

Telah direvisi dan disahkan pada 30 Juni 2026

Dosen Penguji 1


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP
NIP. 199204012024211029

Dosen Penguji 2


Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216219

Dosen Penguji 3


Rizky Nurhidayat Perdana, S.M., M.A.P.
NIP. 199709262024061001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marsya Lismaya
NPM : 22041010027
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila ditemukan hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 30 Juni 2026

pernyataan

Marsya Lismaya
NPM.22041010027

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, karunia, dan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Surabaya”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat berbagai kendala dan keterbatasan yang dihadapi. Namun demikian, berkat dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Bayu Priambodo, S.IP., M.IP selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang membantu dalam menyusun penelitian ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan juga wawasan selama masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua, kakak, adik dan kakek yang senantiasa memberikan doa restu, dukungan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan karya ini.
6. Ibu Sulistianti yang sangat penulis sayangi, cintai dan banggakan, terima kasih atas untaian doa tulus yang tak pernah putus serta motivasi, penyemangat, pengorbanan dan kasih sayang luar biasa yang memberikan kekuatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi ini.
7. Kakak tercinta Indah Nurcahya yang selalu menemani, mendengarkan, memberi semangat, saran, arahan serta harapan kepada penulis.
8. Nitya, Lutfi, Reva, Firda, Mawar, Susan yang selalu mendengarkan cerita juga keluh kesah dan masih menemani penulis dari masa sekolah hingga saat ini.
9. Maulidya Dwi Lestari dan Wina Juliana yang telah bersedia menjadi keluarga saya selama di perantauan, teman tidur, memasak dan makan bersama, bertukar cerita dan pikiran, menemani kesedihan penulis, membantu dan memberi dukungan serta semangat kepada penulis selama proses mengerjakan skripsi.
10. Manda, Nazwa, Jingga, Chima, dan Fitri yang sudah menjadi bagian keluarga fisip dengan pertemuan yang tidak terduga dan masih bertukar cerita bersama

dan saling membantu juga mendengarkan penulis selama masa perkuliahan hingga saat ini.

11. Wina, Gracea, Devani, dan Khusnia yang telah bersedia menjadi sahabat yang setia, mendengarkan keluh kesah, berdiskusi dengan penulis, bersenda gurau bersama, selalu saling mendukung dan menjadi saksi perjuangan penulis selama masa perkuliahan.
12. Pasya, Eca, Gita, dan Angel yang telah bersedia menemani masa-masa semester akhir, mendengarkan keluh kesah, memberi dukungan dan semangat serta kebahagiaan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir.
13. Ucapan terima kasih juga kepada Rifqi dan Zhydan yang sempat menemani masa perkuliahan, memberi cinta, kasih sayang, kenangan, dukungan juga semangat serta kebahagiaan kepada penulis selama di perantauan Kota Surabaya.
14. Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan (Sekretariat Pemerintah Kota Surabaya).
15. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung.
16. Ucapan terima kasih dan apresiasi yang tulus penulis sampaikan kepada diri sendiri yang telah mampu bertahan sebagai anak rantau, menjalani proses perkuliahan jauh dari keluarga, serta tetap berusaha kuat dalam menghadapi berbagai tantangan yang datang silih berganti. Penulis menyadari bahwa perjalanan selama penyusunan skripsi ini tidak selalu berjalan mudah, baik secara fisik, mental, maupun emosional. Berbagai keterbatasan, tekanan, serta kesedihan yang harus disimpan sendiri menjadi bagian dari proses yang tidak

terlihat, namun sangat memengaruhi perjalanan penelitian ini. Penulis mengapresiasi keteguhan diri yang tetap memilih untuk bertahan, belajar bangkit dari kelelahan, dan terus melangkah meskipun sering diliputi rasa ragu dan lelah. Kemampuan untuk mengelola emosi, menjaga komitmen, serta menyelesaikan tanggung jawab akademik di tengah berbagai rintangan merupakan pencapaian yang patut dihargai. Oleh karena itu, penyelesaian skripsi ini tidak hanya menjadi bentuk pemenuhan kewajiban akademik, tetapi juga menjadi bukti nyata dari proses pendewasaan, ketekunan, dan keberanian penulis dalam menghadapi setiap tantangan yang ada.

Demikian, penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran serta kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Surabaya, 30 Juni 2026

Marsya Lismaya

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.4.1 Manfaat Teoritis	19
1.4.2 Manfaat Praktis	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Landasan Teori	28
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	28
2.2.2 Kualitas Pelayanan	31
2.2.3 E-Government.....	36
2.2.4 Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)	38
2.2.5 E-S-QUAL	44
2.2.6 Gap Model of Service Quality (Gap 5)	46
2.3 Kerangka Berpikir.....	49
2.4 Hipotesis.....	50

BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Metode dan Jenis Penelitian.....	52
3.2 Lokasi Penelitian.....	53
3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	54
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	54
3.3.2 Pengukuran Variabel	56
3.4 Uji Validitas dan Realibilitas Instrument	57
3.4.1 Uji Validitas.....	57
3.4.2 Uji Reliabilitas	59
3.5 Populasi dan Sampel	60
3.5.1 Populasi.....	60
3.5.2 Sampel.....	61
3.6 Sumber Data.....	63
3.7 Teknik Pengumpulan Data	64
3.8 Teknik Pengolahan Data.....	64
3.8.1 Editing Data	65
3.8.2 Coding Data	65
3.8.3 Tabulasi Data.....	66
3.8.4 Skoring Data	66
3.8.5 Perhitungan Nilai Gap.....	66
3.8.6 Penyajian Data	67
3.9 Teknik Analisis Data	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	70
4.1.1 Gambaran Umum Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan Kota Surabaya	70
4.1.2 Struktur Organisasi.....	72
4.1.3 Standar Operasional Prosedur	74
4.1.4 Alur Proses Penyedia dalam Mendaftar Akun SPSE	78
4.2 Penyajian Data	78
4.2.1 Karakteristik Responden	78

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	83
4.3 Uji Instrumen Penelitian	91
4.3.1 Uji Validitas.....	91
4.3.2 Uji Reliabilitas	92
4.4 Analisis GAP	93
4.5 Pengujian Hipotesis.....	100
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Penilaian Opini Ombudsman RI – Pemerintah Provinsi (2025)...	2
Tabel 1. 2 Permasalahan Utama Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah	8
Tabel 1. 3 Kasus Korupsi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.....	9
Tabel 1. 4 Kualitas Pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE).....	11
Tabel 1. 5 Tingkat Kepuasan Pengguna SPSE Kab. Kutai Timur.....	13
Tabel 1. 6 Gap Pemasalahan Implementasi SPSE Di Kota Surabaya.....	17
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti Sekarang	26
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 3. 2 Skala Likert	57
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Bentuk Usaha.....	79
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jenis Pengadaan	80
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Lama Menggunakan SPSE	81
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Penggunaan SPSE.....	82
Tabel 4. 5 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Expected Service.....	83
Tabel 4. 6 Distribusi Tanggapan Responden Variabel Perceived Service	87
Tabel 4. 7 Uji Validitas	92
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas.....	93
Tabel 4. 9 Analisis GAP Berdasarkan Bentuk Usaha.....	95
Tabel 4. 10 Perhitungan Nilai Gap per Indikator	96
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Nilai Gap per Dimensi.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	49
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bagian Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Surabaya.....	72
Gambar 4. 2 Alur Proses Pendaftaran Penyedia.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 2 Hasil Google Formulir.....	122
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden	131
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	135
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	136
Lampiran 6 Hasil Mean <i>Expected Service</i> dan <i>Perceived Service</i>	136
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	137
Lampiran 8 Akreditasi Jurnal	138
Lampiran 9 Letter Of Acceptance (LOA)	139
Lampiran 10 Lembar Publikasi Jurnal	140
Lampiran 11 Bukti Cek Turnitin	141
Lampiran 12 Kunjungan Ke PT Moksha Karsa Ganendra	142

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (SPSE) DALAM PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH KOTA SURABAYA

MARSYA LISMAYA
NPM. 22041010027

Pelayanan publik berbasis elektronik merupakan salah satu bentuk inovasi administrasi publik yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital dalam berbagai bidang, termasuk dalam proses pengadaan barang dan jasa pemerintah melalui Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE). Penerapan SPSE diharapkan mampu mendukung proses pengadaan barang/jasa secara lebih efektif dan transparan, namun keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam memenuhi harapan pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) berdasarkan kesenjangan antara harapan (*expected service*) dan persepsi (*perceived service*) pengguna dalam pengadaan barang/jasa Pemerintah Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada 81 responden pengguna aktif SPSE. Analisis kualitas pelayanan dilakukan dengan mengintegrasikan dimensi E-S-QUAL yang meliputi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* serta menggunakan pendekatan *Gap Model of Service Quality* (Gap Model 5). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan SPSE memiliki nilai gap negatif, yang menandakan bahwa pelayanan yang dirasakan pengguna belum sepenuhnya memenuhi harapan. Dimensi *efficiency* memiliki nilai gap sebesar -197, *fulfillment* sebesar -171, *system availability* sebesar -313, dan *privacy* sebesar -250, dengan nilai gap rata-rata keseluruhan sebesar -931. Nilai gap terbesar terdapat pada dimensi *system availability*, sedangkan nilai gap terkecil terdapat pada dimensi *fulfillment*. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan SPSE di Pemerintah Kota Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE); E-S-QUAL; Gap Model 5.

ABSTRACT

SERVICE QUALITY OF THE ELECTRONIC PROCUREMENT SYSTEM (SPSE) IN THE PROCUREMENT OF GOODS AND SERVICES BY THE SURABAYA CITY GOVERNMENT

MARSYA LISMAYA
NPM. 22041010027

Electronic public services are a form of public administration innovation aimed at improving the effectiveness, efficiency, transparency, and accountability of government services to the public. Advances in information technology are driving digital transformation across various sectors, including the procurement of government goods and services through the Electronic Procurement System (SPSE). The implementation of SPSE is expected to support the procurement of goods and services in a more effective and transparent manner; however, its success depends heavily on the system's ability to meet user expectations. This study aims to analyze the quality of service provided by the Electronic Procurement System (SPSE) based on the gap between users' expectations (expected service) and perceptions (perceived service) regarding the procurement of goods and services by the Surabaya City Government. This study employs a quantitative approach using descriptive analysis, based on a questionnaire distributed to 81 active users of the SPSE. The service quality analysis was conducted by integrating the E-S-QUAL dimensions—which include efficiency, fulfillment, system availability, and privacy—and using the Gap Model of Service Quality (Gap Model 5). The research results show that all dimensions of SPSE service quality have negative gap values, indicating that the service perceived by users has not fully met expectations. The efficiency dimension has a gap value of –197, fulfillment of –171, system availability of –313, and privacy of –250, with an overall average gap value of –931. The largest gap value is found in the system availability dimension, while the smallest gap value is found in the fulfillment dimension. These findings indicate a gap between users' expectations and perceptions regarding the quality of SPSE services in the City of Surabaya.

Keywords: *Service Quality; Electronic Procurement System (SPSE); E-S-QUAL; Gap Model 5.*