

# Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan *E-Procurement* Menggunakan *Service Quality Model* (Studi di Kabupaten Sidoarjo)

Tri Hasti Wulandari<sup>1</sup>, Yoyon Kusnendar Suprpto<sup>2</sup>, Achmad Affandi<sup>3</sup>

**Abstract**—The development of a region is related to the process of procurement of goods/services. Good and quality service will improve the image of the procurement of goods/services in serving the procurement of goods/services in Sidoarjo Regency. For this reason, measurement of service satisfaction level is needed to determine the quality of services that have been provided so far. The purpose of this study is to determine the distribution of user satisfaction based on five dimensions of service quality, i.e., tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy with two variables of reality and expectations, and knowing things that hinder the tender process. Retrieval of data is done with two kinds of internal and external questionnaires using simple random sampling method. Overall, 100% of respondents express satisfaction but there are some things that need to be improved. The results of the study from the external side show a very large gap in the completeness aspect of the electronic pre-tender process of 5.60%, while the biggest internal gap is the aspect of tender planning, which is 6.97%. Dimensions that need to be prioritized for improving the quality of service to reduce the gap are assurance dimension from the external and responsiveness from the internal.

**Intisari**—Kelancaran pembangunan suatu daerah sangat erat hubungannya dengan proses pengadaan barang/jasa. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan citra bagian pengadaan barang/jasa dalam melayani pengadaan barang/jasa di Kabupaten Sidoarjo. Untuk itu, diperlukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelayanan guna mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan selama ini. Tujuan makalah ini adalah untuk mengetahui distribusi kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, empati dengan dua variabel kenyataan dan harapan, serta mengetahui hal-hal yang menghambat proses tender. Pengambilan data dilakukan dengan dua macam kuesioner internal dan eksternal menggunakan metode *simple random sampling*. Secara keseluruhan, 100% responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan, tetapi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi. Hasil penelitian pada sisi eksternal terdapat gap yang sangat besar pada aspek kelengkapan proses pra-tender elektronik sebesar 5,60%, sedangkan dari sisi internal, gap terbesar adalah aspek perencanaan tender, yaitu 6,97%. Dimensi yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga memperkecil gap yang terjadi adalah pada dimensi *assurance* dari sisi eksternal dan *responsiveness* dari sisi internal.

**Kata Kunci**—analisis tingkat kepuasan, *e-procurement*, *service quality*, gap.

<sup>1,2,3</sup> Departemen Teknik Elektro, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Gedung A, B, C dan AJ, Kampus ITS, Sukolilo, Surabaya, INDONESIA, 60111 (e-mail: h45t34@gmail.com, yoyonsuprpto@gmail.com, affandi@ee.its.ac.id)

## I. PENDAHULUAN

Dalam proses pengadaan barang dan jasa pemerintah, diperlukan sebuah sistem yang baik agar tindak korupsi, kolusi, dan nepotisme dapat diminimalkan. Guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektifitas, pengadaan barang dan jasa pemerintah dilakukan menggunakan sistem pengadaan secara elektronik (*e-procurement*). Pelaksanaan *e-procurement* tidak hanya harus transparan, tetapi juga harus dilakukan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik. Aspek tersebut meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/pengendalian, dan laporan hasil kerjanya.

*E-procurement* di pemerintahan dilakukan menggunakan aplikasi Sistem Pengadaan secara Elektronik (SPSE). Pelaksanaan *e-procurement* diatur oleh Perpres No. 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang Jasa Pemerintah [1]. Diatur dalam Pasal 131 ayat (1) bahwa “K/L/D/I wajib melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik untuk sebagian/seluruh paket-paket pekerjaan pada Tahun Anggaran 2011”. Ketentuan teknis operasional pengadaan barang/jasa secara elektronik juga mengacu pada peraturan-peraturan yang telah disusun oleh pemerintah [2]-[4]. Terhadap informasi, transaksi elektronik pada pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik diatur oleh undang-undang [5].

Pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik dapat dilakukan dengan *e-tendering* maupun *e-purchasing*. *E-tendering* merupakan tata cara pemilihan penyedia barang/jasa yang dilakukan secara terbuka dan dapat diikuti oleh semua penyedia barang/jasa yang terdaftar pada sistem pengadaan elektronik dengan cara menyampaikan satu kali penawaran dalam waktu yang telah ditentukan. *E-purchasing* merupakan tata cara pembelian barang/jasa melalui sistem katalog elektronik.

Makalah ini mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya yang menggunakan *service quality model* sebagai metode dalam pengukuran maupun penilaiannya. Adapun penelitian sebelumnya yang menggunakan *service quality model*, yaitu penelitian mengenai *customer service mobile operator* [6]. Penelitian dilakukan dengan menggunakan empat dimensi, yaitu bukti nyata (*tangible*), keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), dan perhatian (*empathy*).

Penelitian kedua yaitu mengenai pelayanan kesehatan di Rumania [7]. Penelitian dengan menggunakan *SERVQUAL* ini digunakan untuk mengetahui pelayanan kesehatan sudah berjalan dengan semestinya atau harus dilakukan penyesuaian dengan profil demografi kesehatan konsumen pengguna layanan kesehatan, yang kualitas pelayanan kesehatannya terdiri atas dua dimensi dasar, yaitu kualitas teknis dan kualitas klinis.

Penelitian selanjutnya adalah mengenai *e-service* di Swedia [8]. *E-service* merupakan sistem yang paling efektif dalam menyajikan pelayanan publik karena menggabungkan tiga dimensi pelayanan, yaitu layanan, elektronik, dan masyarakat. Konsep *e-service* ini didefinisikan sebagai sebuah layanan yang menggambarkan mediator teknologi informasi, *website*, dan peralatan *mobile* lainnya.

Penelitian telah dilakukan untuk menyelidiki pengaruh dimensi *SERVQUAL* terhadap kepuasan pelanggan di industri *mobile banking* Bangladesh [9]. Para peneliti telah menggunakan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen, sedangkan model kualitas layanan lima dimensi: bukti nyata, keandalan, kesigapan, jaminan, dan perhatian dianggap variabel independen. Hasil analisis menggunakan deskriptif statistik, korelasi Pearson, dan regresi berganda menunjukkan bahwa keempat variabel: bukti nyata, keandalan, kesigapan, dan perhatian memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Namun, faktor jaminan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Hasil menyiratkan bahwa perusahaan harus fokus pada bukti nyata, keandalan, kesigapan, dan perhatian karena ini adalah indikator utama kepuasan pelanggan layanan *mobile banking*.

Makalah ini melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelayanan guna mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan selama ini berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti nyata, keandalan, kesigapan, jaminan dan perhatian. Tujuan makalah ini adalah untuk mengetahui distribusi kepuasan pengguna dengan dua variabel: kenyataan dan harapan. Cara pengambilan data menggunakan dua macam kuesioner internal dan eksternal yang diambil secara acak. Responden eksternal sebanyak tiga puluh orang terdiri atas Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Pengadaan (PP), dan staf administrasi pengadaan. Sedangkan responden internal berjumlah dua puluh orang, yaitu dari Bagian Pengadaan Barang/Jasa Kabupaten Sidoarjo yang menduduki jabatan sebagai Pokja, Admin Sistem, dan Staf Administrasi.

## II. SERVICE QUALITY MODEL

*Service quality model* adalah suatu metode kuesioner untuk mengukur tingkat kualitas jasa. Melalui kuesioner ini, dapat diketahui besar gap antara kenyataan dan harapan responden terhadap suatu instansi/penyedia jasa. *Service quality model* dapat digunakan oleh industri jasa yang beragam, misalnya hotel, restoran, bank, maupun instansi pemerintah [10].

Terdapat lima dimensi dalam *service quality model*, yaitu sebagai berikut.

1) *Bukti nyata (Tangible)*: Dimensi bukti nyata merupakan kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak luar. Penampilan, kemampuan sarana dan sarana fisik organisasi, serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh bagian pengadaan, dalam hal ini aplikasi SIRUP, SPSE, dan teknologi yang diusung oleh sistem tersebut.

2) *Keandalan (Reliability)*: Dimensi keandalan adalah kemampuan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan

secara akurat dan tepercaya. Kinerja yang sesuai dengan harapan OPD adalah tepat waktu dan sesuai prosedur untuk semua pengguna dengan akurasi tinggi.

3) *Kesigapan (Responsiveness)*: Dimensi ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu, merespons permintaan, dan melayani dengan cepat dan tepat serta menyampaikan informasi yang jelas dan akurat kepada OPD.

4) *Jaminan (Assurance)*: Perilaku para pegawai harus mampu menumbuhkan kepercayaan dan kemampuan penyedia layanan di sebuah organisasi agar dapat dipercaya oleh OPD. Jaminan ini juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah OPD dalam pelaksanaan tender.

5) *Perhatian (Empathy)*: Perhatian berarti memberikan perhatian tulus kepada pengguna dengan berusaha memahami keinginan pengguna. Sebuah organisasi harus memiliki pengertian dan pengetahuan tentang kebutuhan pengguna secara mendetail dan memiliki waktu untuk melakukan proses pelayanan secara maksimal untuk kepuasan pengguna.

Kelima dimensi tersebut dituangkan kedalam tiga puluh pertanyaan kuesioner kenyataan layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan. Setiap pertanyaan memiliki skala nilai 1 hingga 5, kemudian dihitung menggunakan skala Likert dengan definisi nilai sebagai berikut.

- 1 = sangat tidak setuju
- 2 = tidak setuju
- 3 = kurang setuju
- 4 = setuju
- 5 = sangat setuju.

Dari hasil pengumpulan data kuesioner tersebut, kemudian dilakukan uji validitas. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu *item* dalam kuesioner, sudah tepat dalam mengukur hal yang ingin diukur atau belum [11]. Sebuah *item* pertanyaan dapat dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi Pearson lebih besar dibandingkan dengan  $r$  tabel ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel). Nilai  $r$  hitung dicari menggunakan (1).

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (1)$$

dengan

- $r_{xy}$  = koefisien validitas
- $n$  = jumlah responden
- $X$  = nilai tiap soal
- $Y$  = nilai total

dengan rentang koefisien hubungan seperti pada Tabel I [12].

Setelah sebelumnya dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan signifikansi 5%, yang berarti kepercayaan 95%. Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu kuesioner yang digunakan oleh peneliti, sehingga kuesioner tersebut dapat diandalkan untuk mengukur variabel penelitian, walaupun penelitian ini dilakukan berulang-ulang dengan kuesioner yang sama.

TABEL I  
KLASIFIKASI NILAI KOEFISIEN KOLERASI PEARSON

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,00	Korelasi sangat kuat
0,60 – 0,79	Korelasi kuat
0,40 – 0,59	Korelasi cukup kuat
0,20 – 0,39	Korelasi rendah
0,00 – 0,19	Korelasi sangat rendah

Hasil uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang telah ditentukan oleh para ahli. Dijelaskan bahwa uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir atau *item* pertanyaan dalam kuesioner penelitian [13]. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas sebagai berikut.

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Koefisien *Cronbach's Alpha* ditunjukkan pada (2).

$$r_{11} = \frac{k}{k - 1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\} \tag{2}$$

dengan

- $r_{11}$  = koefisien reliabilitas internal
- $k$  = jumlah butir soal
- $s_i$  = varian skor soal ke- $i$
- $s_t$  = varian skor total.

Uji yang digunakan adalah uji reliabilitas internal, yang diperoleh dari analisis data dari satu kali pengumpulan data. Berdasarkan sistem pemberian skor instrumen, uji ini termasuk instrumen skor nondiskret karena sistem skornya bukan satu dan nol, tetapi bersifat gradual berbentuk angket dengan skala Likert 1 sampai 5, sehingga dianalisis menggunakan rumus *Alpha* [14]. Rentang konsistensi internal ditunjukkan pada Tabel II.

TABEL II  
RENTANG KONSISTENSI INTERNAL DALAM KOEFISIEN *CRONBACH'S ALPHA*

<i>Cronbach's Alpha</i>	Konsistensi Internal
$r \geq 0,9$	Luar biasa
$0,9 \geq r \geq 0,8$	Baik
$0,8 \geq r \geq 0,7$	Dapat diterima
$0,7 \geq r \geq 0,6$	Dipertanyakan
$0,6 \geq r \geq 0,5$	Buruk
$0,5 \geq r$	Tidak bisa diterima

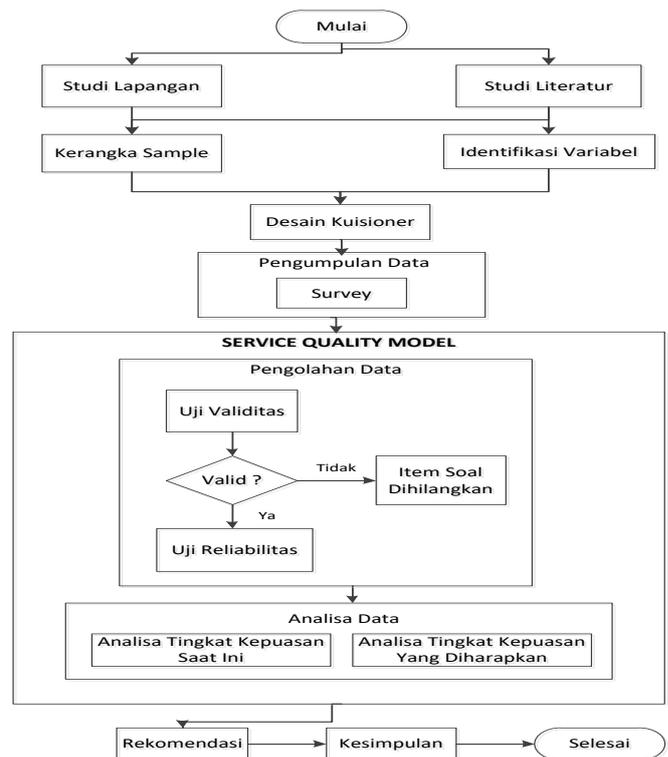
Selanjutnya dilakukan perhitungan skor pada masing-masing aspek dengan menggunakan (3), sedangkan perhitungan indeks kepuasan menggunakan (4).

$$Skor = T \times Pn \tag{3}$$

dengan

- $T$  = total jumlah responden yang memilih
- $Pn$  = pilihan angka skor Likert.

$$Index \% = ( Total Skor/H ) \times 100 \tag{4}$$



Gbr. 1 Diagram proses penelitian.

dengan

$$H = \text{skor tertinggi Likert} \times \text{jumlah responden.}$$

Sementara itu, perhitungan evaluasi kualitas layanan dihitung menggunakan *service quality model*, mencakup perhitungan perbedaan nilai antara kenyataan dan harapan. Skor *service quality model* (gap) untuk setiap pertanyaan dihitung menggunakan (5)

$$Skor Service Quality = Skor Kenyataan - Skor Harapan \tag{5}$$

### III. METODE

Pengambilan data dilakukan menggunakan survei internal dan eksternal. Penilaian internal dan eksternal melibatkan dua variabel, yaitu harapan yang diinginkan dan kenyataan yang dirasakan selama ini terhadap pelayanan pengadaan barang/jasa. Setiap variabel kepuasan menggunakan pendekatan skala Likert. Dalam pengukuran terdapat lima dimensi kepuasan, yaitu bukti nyata, keandalan, kesigapan, jaminan pelayanan, dan perhatian.

Populasi responden untuk survei eksternal sebanyak tiga puluh orang dari beberapa OPD yang diambil secara acak, terdiri atas delapan orang PPK, empat belas orang Pejabat Pengadaan, dan delapan orang staf administrasi. Sedangkan survei internal melibatkan sebanyak dua puluh orang dari bagian pengadaan, terdiri atas satu orang admin sistem, dua orang staf administrasi, dan tujuh belas orang pokja.

Selanjutnya, pada tahap pengolahan data dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap jawaban yang masuk untuk diketahui validitas dan konsistensi pertanyaan kuesioner dengan menggunakan aplikasi SPSS. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson. Data yang tidak valid tidak akan dikutip dalam uji reliabilitas. Dari data yang valid

TABEL III  
HASIL UJI VALIDITAS PENILAIAN EKSTERNAL DENGAN KORELASI  
PEARSON

No Soal	Aspek	Korelasi Kenyataan	r tabel (sig 5%) N=30	Korelasi Harapan
1.	Kemampuan pegawai	0,757	0,306	0,842
2.	Keterampilan pegawai	0,612	0,306	0,929
3.	Fasilitas pelayanan	0,836	0,306	0,926
4.	Penampilan pegawai	0,790	0,306	0,809
5.	Sosialisasi	0,662	0,306	0,882
6.	Dimudahkan dengan pratender elektronik	0,720	0,306	0,814
7.	Proses pratender elektronik <i>user friendly</i>	**0,189	0,306	0,801
8.	<i>Monitoring</i> pratender elektronik	0,375	0,306	0,699
9.	Kelengkapan proses pratender elektronik	0,325	0,306	0,662
10.	Menepati janji	0,765	0,306	0,813
11.	Kesungguhan	0,696	0,306	0,826
12.	Layanan yang tepat	0,864	0,306	0,923
13.	Kecepatan tender	0,837	0,306	0,950
14.	Bebas dari kehilangan dokumen	0,883	0,306	0,923
15.	Notifikasi sistem	0,821	0,306	0,930
16.	Tahapan proses	0,824	0,306	0,937
17.	Waktu pemberian layanan	0,816	0,306	0,881
18.	Kesediaan membantu	0,798	0,306	0,944
19.	Kecepatan respons	0,801	0,306	0,925
20.	Kemudahan mendapat informasi	0,732	0,306	0,888
21.	Pelayanan sesuai <i>job description</i>	0,912	0,306	0,918
22.	Profesional	0,898	0,306	0,927
23.	Ketepatan waktu	0,912	0,306	0,928
24.	Pengetahuan teknis pegawai	0,739	0,306	0,836
25.	Bersikap sopan	0,871	0,306	0,843
26.	Peduli	0,811	0,306	0,903
27.	Menanggapi keluhan	0,856	0,306	0,941
28.	Mengutamakan kepentingan	0,448	0,306	0,550
29.	Pelayanan konsultasi	0,643	0,306	0,751
30.	Perhatian secara personal	0,870	0,306	0,951

Ket : \*\* Tidak valid

dilakukan uji reliabilitas dengan koefisien *Cronbach's alpha*. Tahap berikutnya adalah analisis data tingkat kepuasan pelayanan saat ini dan yang diharapkan untuk mengetahui gap antara kenyataan dan harapan. Tahapan proses penelitian ditunjukkan pada Gbr. 1.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah data dari hasil survei internal dan eksternal terkumpul, selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap keduanya.

##### A. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk melihat ketepatan dan kecermatan pertanyaan kuesioner melakukan fungsi ukurnya, sehingga diketahui item pertanyaan mampu mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat atau tidak.

1) *Penilaian Eksternal (E)*: Untuk penilaian eksternal dengan responden sebanyak tiga puluh orang, nilai  $n$  ialah 28 (30-2) dan dengan signifikansi 5%, maka nilai  $r$  tabel ialah 0,306. Hasil uji validitas penilaian eksternal variabel kenyataan dan harapan ditunjukkan pada Tabel III.

Dari Tabel III diketahui bahwa terdapat satu *item* soal dari variabel kenyataan yang tidak valid karena nilai korelasinya 0,189 lebih kecil dari nilai  $r$  tabel, 0,306, yaitu proses pratender elektronik *user friendly*. Hal ini dikarenakan rentang nilai jawaban kuesioner terlalu bervariasi. Karena hanya satu *item* soal yang tidak valid, maka soal tersebut dihilangkan dan tidak dilakukan uji reliabilitas terhadapnya. Sedangkan untuk variabel harapan, semua *item* soal dinyatakan valid karena nilai korelasinya lebih besar dari nilai  $r$  tabel 0,306.

2) *Penilaian Internal (I)*: Untuk penilaian internal dengan responden sebanyak dua puluh orang, nilai  $n$  adalah delapan belas, sehingga nilai  $r$  tabelnya 0,378. Hasil uji validitas penilaian internal variabel kenyataan dan harapan ditunjukkan oleh Tabel IV.

Tabel IV menunjukkan bahwa korelasi pada variabel kenyataan semua *item* soal valid karena nilai korelasinya lebih besar dari nilai  $r$  tabel 0,378, sehingga dilakukan uji reliabilitas terhadapnya. Sedangkan untuk variabel harapan, terdapat dua *item* soal yang tidak valid karena nilai korelasinya 0,077 dan 0,326, lebih kecil dari nilai  $r$  tabel 0,378. *Item* soal tidak valid yang pertama adalah pelaksanaan tender, yaitu OPD bebas melakukan perubahan jadwal pelaksanaan pengadaan di SIRUP dan yang kedua adalah *upgrade* sistem yang menyebutkan bahwa perubahan sistem/*upgrade* versi SPSE menyebabkan proses tender mundur, tidak sesuai perencanaan jadwal pelaksanaan pengadaan di SIRUP. Karena jumlah soal yang tidak valid hanya dua, maka soal tersebut dihilangkan dan tidak perlu dilakukan uji reliabilitas terhadapnya.

##### B. Hasil Uji Reliabilitas

Setelah sebelumnya dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas terhadap *item* soal yang valid agar kuesioner yang digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data.

1) Eksternal, Hasil uji reliabilitas variabel kenyataan ( $E1$ ) dan variabel harapan ( $E2$ ), menyatakan bahwa semua *item* soal adalah reliabel seperti yang ditampilkan pada Tabel V.

Dari Tabel V diketahui jumlah responden ( $N$ ) yang dianalisis dalam SPSS sebanyak tiga puluh orang. Karena

TABEL IV  
HASIL UJI VALIDITAS PENILAIAN INTERNAL DENGAN KORELASI  
PEARSON

No Soal	Aspek	Korelasi Kenyataan	r tabel (sig 5%) N=30	Korelasi Harapan
1.	Penampilan pegawai	0,807	0,378	0,899
2.	Integritas pegawai	0,831	0,378	0,906
3.	Fasilitas pelayanan	0,615	0,378	0,953
4.	Struktur organisasi	0,704	0,378	0,923
5.	Tanggung jawab & kewenangan	0,855	0,378	0,950
6.	Sosialisasi	0,810	0,378	0,950
7.	Pendampingan	0,745	0,378	0,826
8.	Perencanaan tender	0,762	0,378	0,928
9.	Pelaksanaan tender	0,444	0,378	**0,077
10.	Kecepatan tender	0,813	0,378	0,950
11.	Upgrade sistem	0,657	0,378	**0,326
12.	Beban kerja	0,680	0,378	0,881
13.	Notifikasi sistem	0,805	0,378	0,874
14.	Pengiriman dokumen	0,826	0,378	0,892
15.	Tahapan proses	0,936	0,378	0,953
16.	Koordinasi dengan pihak terkait	0,886	0,378	0,903
17.	Waktu pemberian layanan	0,897	0,378	0,937
18.	Pengendalian risiko	0,659	0,378	0,912
19.	Dokumen pencatatan masalah	0,706	0,378	0,897
20.	Pemantauan masalah	0,829	0,378	0,883
21.	Jumlah pegawai	0,693	0,378	0,791
22.	Bekerja sesuai <i>job description</i>	0,828	0,378	0,897
23.	Profesional	0,810	0,378	0,901
24.	Bekerja maksimal	0,798	0,378	0,900
25.	Memiliki pengetahuan teknis	0,763	0,378	0,883
26.	Kerjasama rekan kerja	0,851	0,378	0,963
27.	Menanggapi keluhan	0,694	0,378	0,885
28.	Mengutamakan kepentingan	0,646	0,378	0,661
29.	Pelayanan konsultasi	0,833	0,378	0,890
30.	Perhatian secara personal	0,747	0,378	0,807

Ket : \*\* Tidak valid

jawaban responden terisi semua, tidak ada yang kosong, maka jumlah valid adalah 100%. Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,973 untuk variabel kenyataan dan 0,987 untuk variabel harapan. Sedangkan *N of Items* (banyaknya butir pertanyaan) yang valid untuk variabel kenyataan ada 29 item dan untuk variabel harapan tiga puluh soal. Karena nilai *Cronbach's Alpha* 0,973 dan 0,987 > 0,60, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan reliabel atau konsisten.

TABEL V  
HASIL UJI RELIABILITAS PENILAIAN EKSTERNAL DENGAN KOEFISIEN  
*CRONBACH'S ALPHA*

Uji Reliabilitas			
Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Variabel Kenyataan	r tabel (signifikansi 5%) N=30	Variabel Harapan
<i>Percentage Validity in Case Processing Summary</i>	100%	-	100%

TABEL VI  
HASIL UJI RELIABILITAS PENILAIAN INTERNAL DENGAN KOEFISIEN  
*CRONBACH'S ALPHA*

Uji Reliabilitas			
Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Variabel Kenyataan	r tabel (signifikansi 5%) N=20	Variabel Harapan
<i>Percentage Validity in Case Processing Summary</i>	100%	-	100%
<i>Cronbach's Alpha</i>	0,975	0,378	0,988
<i>N of Items</i>	30	-	28

2) *Internal*: Hasil uji reliabilitas variabel kenyataan (I1) dan variabel harapan (I2) menyatakan bahwa semua *item* soal adalah reliabel seperti yang ditampilkan pada Tabel VI.

Dari Tabel VI tampak bahwa jumlah responden (*N*) yang dianalisis sebanyak dua puluh orang dengan jawaban responden tidak ada yang kosong, sehingga jumlah valid adalah 100%. Sebanyak tiga puluh pertanyaan valid untuk variabel kenyataan dan 28 *item* soal valid untuk variabel harapan, dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,975 dan 0,988. Sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas, yakni nilai *Cronbach's Alpha* variabel kenyataan dan harapan adalah 0,975 dan 0,988 > 0,60 dan lebih besar dari nilai *r* tabel 0,378, maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan tersebut reliabel.

### C. Perhitungan Indeks Kepuasan

Perhitungan indeks kepuasan pada masing-masing aspek dilakukan untuk mengetahui aspek yang membutuhkan peningkatan kualitas pelayanan.

Langkah pertama adalah mencari skor Likert untuk masing-masing soal dengan cara menghitung jumlah responden yang menjawab sesuai skala 1 sampai 5. Kemudian, dilakukan penghitungan skor tiap soal sesuai skala Likert dengan cara mengalikan total jumlah responden yang memilih dengan pilihan angka skor Likert. Selanjutnya, diketahui skor total untuk tiap soal, baru setelah itu dihitung indeksnya. Skor *service quality* merupakan nilai rata-rata indeks tiap dimensi.

1) *Perhitungan Indeks Eksternal (E)*: Hasil perhitungan indeks eksternal diperlihatkan pada Tabel VII.

Tabel VII menjelaskan bahwa pada variabel kenyataan (E1), dimensi bukti nyata aspek kelengkapan proses pratender

TABEL VII  
PERHITUNGAN INDEKS EKSTERNAL

No Soal	Dimensi	Aspek	Kenyataan		Harapan	
			Indeks	SQ	Indeks	SQ
1.	Bukti Nyata (Tangible)	Kemampuan pegawai	80,67	77,92	88,67	87,25
2.		Keterampilan pegawai	80,67		88,67	
3.		Fasilitas pelayanan	76,00		86,00	
4.		Penampilan pegawai	83,33		88,67	
5.		Sosialisasi	76,00		86,00	
6.		Dimudahkan dengan pratender elektronik	80,00		89,33	
8.		Monitoring pratender elektronik	76,00		86,00	
9.		Kelengkapan proses pratender elektronik	70,67		84,67	
10.		Keandalan (Reliability)	Menepati janji		78,67	
11.	Kesungguhan		83,33	90,67		
12.	Layanan yang tepat		80,00	89,33		
13.	Kecepatan tender		84,00	89,33		
14.	Bebas dari kehilangan dokumen		83,33	89,33		
15.	Notifikasi sistem		77,33	88,00		
16.	Tahapan proses	80,67	90,00			
17.	Kesigapan (Responsiveness)	Waktu pemberian layanan	79,33	81,17	88,00	89,33
18.		Kesediaan membantu	84,00		89,33	
19.		Kecepatan respon	77,33		90,00	
20.		Kemudahan mendapat informasi	84,00		90,00	
21.	Jaminan (Assurance)	Pelayanan sesuai job description	81,33	80,67	90,67	90,17
22.		Profesional	82,00		90,00	
23.		Ketepatan waktu	78,67		88,00	
24.		Pengetahuan teknis pegawai	80,67		92,00	
25.	Perhatian (Empathy)	Bersikap sopan	83,33	82,00	89,33	89,89
26.		Peduli	84,67		91,33	
27.		Menanggapi keluhan	83,33		90,67	
28.		Mengutamakan kepentingan	78,67		89,33	
29.		Pelayanan konsultasi	82,00		90,00	
30.		Perhatian secara personal	80,00		88,67	

elektronik memiliki nilai paling rendah, yaitu 70,76%, sedangkan yang tertinggi adalah aspek penampilan pegawai dengan 83,33%. Untuk dimensi keandalan, aspek notifikasi sistem memiliki nilai terendah, 77,33%, dan yang tertinggi adalah aspek kecepatan tender, sebesar 84%. Pada dimensi

kesigapan, nilai yang kurang adalah pada aspek kecepatan respons, yaitu 77,33%, dan aspek dengan nilai tertinggi adalah kemudahan mendapat informasi dan kesediaan membantu, mendapat nilai 84%. Dimensi keempat, jaminan, untuk ketepatan waktu sebesar 78,67%, sedangkan yang tertinggi adalah profesional 82%. Dimensi terakhir, yaitu perhatian, skor tertinggi 84,67% pada aspek peduli dan yang terendah 78,67% pada aspek mengutamakan kepentingan pengguna. Dari kelima dimensi tersebut, dimensi bukti nyata yang mempunyai indeks terendah, yaitu 77,92%.

Pada variabel harapan (*E2*), untuk dimensi bukti nyata, harapan tertinggi adalah dimudahkan dengan pratender elektronik, yang nilainya 89,33%. Untuk dimensi keandalan, nilai tertinggi diperoleh pada aspek kesungguhan dalam melayani, sebesar 90,67%. Pada dimensi kesigapan, kecepatan respons dan kemudahan mendapat informasi menjadi harapan tertinggi, yaitu 90%. Pada dimensi keempat, yaitu jaminan, aspek pengetahuan teknis pegawai menjadi harapan tertinggi, dengan nilai 92%. Dimensi terakhir adalah perhatian, dengan skor tertinggi pada aspek peduli yaitu 91,33%. Dari kelima dimensi tersebut, dimensi jaminan menjadi harapan tertinggi, yaitu sebesar 90,17%.

2) *Perhitungan Indeks Internal (I)*: Hasil perhitungan indeks internal diperlihatkan pada Tabel VIII. Untuk variabel kenyataan (*II*), pada dimensi bukti nyata, aspek perencanaan tender oleh OPD mendapat nilai paling rendah, yaitu 65%, sedangkan yang tertinggi adalah aspek pendampingan, sebesar 86%. Untuk dimensi keandalan, aspek notifikasi sistem memiliki nilai terendah, yaitu 71%, dan kecepatan tender memiliki nilai tertinggi, yaitu 81%. Nilai yang kurang pada dimensi kesigapan yaitu aspek dokumen pencatatan masalah, dengan nilai 65%, sedangkan aspek tertingginya adalah waktu pemberian layanan, dengan nilai 79%. Pada dimensi jaminan, pengetahuan teknis pegawai mendapat nilai terendah, yaitu 66%, sedangkan aspek bekerja maksimal dan kerjasama dengan rekan kerja mendapat nilai tertinggi, yaitu sebesar 77%. Dimensi terakhir, perhatian, mendapat skor tertinggi pada aspek pelayanan konsultasi, yaitu 79%, dan yang terendah, sebesar 64%, adalah pada aspek mengutamakan kepentingan pengguna. Dari kelima dimensi tersebut, dimensi kesigapan mempunyai nilai indeks terendah, yaitu 70%.

Untuk variabel harapan (*I2*), integritas pegawai menjadi harapan tertinggi pada dimensi bukti nyata, dengan nilainya mencapai 90%. Untuk dimensi keandalan, nilai tertinggi adalah pada aspek koordinasi dengan pihak terkait, dengan nilai 87%. Harapan tertinggi pada dimensi kesigapan adalah waktu pemberian layanan, dengan nilai 87%. Untuk dimensi jaminan, bekerja maksimal menjadi harapan tertinggi, dengan nilai mencapai 88%. Sementara itu, pada dimensi perhatian, skor tertinggi diperoleh oleh aspek pelayanan konsultasi, dengan nilai 84%. Dari kelima dimensi tersebut, dimensi bukti nyata menjadi harapan tertinggi, dengan nilai sebesar 86,88%.

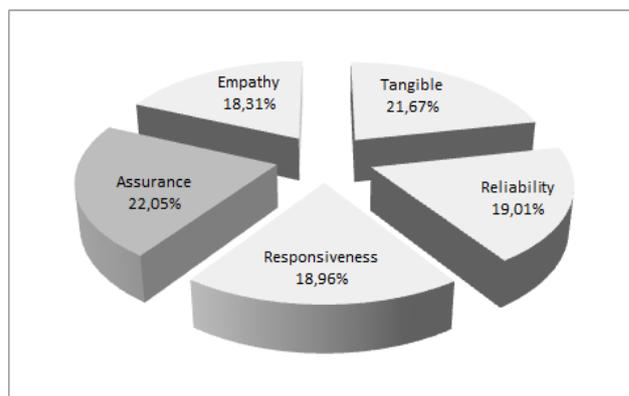
#### D. Analisis Gap Kenyataan dan Harapan

Hasil analisis gap pada masing-masing aspek, untuk mengetahui kesenjangan antara kenyataan yang dirasakan terhadap harapan, ditampilkan dalam Tabel IX dan Tabel X. Sedangkan gap pada tiap dimensi ditunjukkan pada Gbr. 2 dan Gbr. 3.

TABEL VIII  
PERHITUNGAN INDEKS INTERNAL

No Soal	Dimensi	Aspek	Kenyataan		Harapan	
			Indeks	SQ	Indeks	SQ
1.	Bukti Nyata (Tangible)	Penampilan pegawai	81	75,38	87	86,88
2.		Integritas pegawai	77		90	
3.		Fasilitas pelayanan	76		89	
4.		Struktur organisasi	73		86	
5.		Tanggung jawab & kewenangan	75		85	
6.		Sosialisasi	70		85	
7.		Pendampingan	86		88	
8.		Perencanaan tender	65		85	
10.	Keandalan (Reliability)	Kecepatan tender	81	77,50	85	84,83
12.		Beban kerja	77		86	
13.		Notifikasi sistem	71		81	
14.		Pengiriman dokumen	79		84	
15.		Tahapan proses	78		86	
16.		Koordinasi dengan pihak terkait	79		87	
17.	Kesiapan (Responsiveness)	Waktu pemberian layanan	79	70,00	87	82,80
18.		Pengendalian risiko	69		84	
19.		Dokumen pencatatan masalah	65		83	
20.		Pemantauan masalah	67		85	
21.		Jumlah pegawai	70		75	
22.	Jaminan (Assurance)	Bekerja sesuai job description	74	73,40	86	85,20
23.		Profesional	73		83	
24.		Bekerja maksimal	77		88	
25.		Memiliki pengetahuan teknis	66		82	
26.		Kerjasama rekan kerja	77		87	
27.	Perhatian (Empathy)	Menanggapi keluhan	71	71,00	78	78,00
28.		Mengutamakan kepentingan	64		71	
29.		Pelayanan konsultasi	79		84	
30.		Perhatian secara personal	70		79	

1) *Gap Eksternal*: Gap terbesar pada dimensi bukti nyata adalah kelengkapan proses pratender elektronik, yakni sebesar 5,60%. Ini berarti proses pratender elektronik belum lengkap dan masih harus diperbaiki sesuai harapan yang tinggi dari



Gbr. 2 Diagram gap eksternal tiap dimensi.

responden. Gap terbesar untuk dimensi keandalan ada pada notifikasi sistem, yaitu 4,27%. Gap dimensi kesiapan sebesar 5,07% terletak pada kecepatan respons pegawai dalam menyelesaikan masalah. Kemudian, pengetahuan teknis pegawai sebesar 4,53% dalam dimensi jaminan serta mengutamakan kepentingan pengguna pada dimensi perhatian sebesar 4,26%. Keseluruhan nilai gap eksternal untuk tiap aspek ditunjukkan pada Tabel IX.

Gap dimensi ditunjukkan pada Gbr. 2. Dapat dilihat bahwa gap dimensi bukti nyata sebesar 21,67%, dimensi keandalan 19,01%, dimensi kesiapan 18,96%, dimensi jaminan 22,05%, dan dimensi perhatian sebesar 18,31%. Dari kelima dimensi tersebut, gap terbesar terjadi pada dimensi jaminan, sehingga yang menjadi perhatian dari bagian pengadaan barang/jasa untuk menjadi prioritas dalam peningkatan layanan adalah aspek pada dimensi jaminan.

2) *Gap Internal*: Gap terbesar dimensi bukti nyata adalah pada aspek perencanaan tender, yaitu 6,97%. Ini berarti pelaksanaan tender berjalan tidak sesuai perencanaan, karena sering terjadi perubahan jadwal pelaksanaan oleh OPD. Untuk dimensi keandalan, gap terbesar ada pada notifikasi sistem, yakni sebesar 3,48%, dikarenakan tidak semua tahapan proses pratender ada notifikasinya. Gap terbesar dimensi kesiapan adalah sebesar 6,27%, terletak pada aspek dokumen pencatatan masalah dan pemantauan masalah. Hal ini dikarenakan belum adanya dokumen untuk mencatat semua permasalahan-penanganan yang sudah dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Pengetahuan teknis pegawai menjadi gap terbesar dalam dimensi jaminan, yaitu sebesar 5,57%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pengadaan barang/jasa Kabupaten Sidoarjo harus meningkatkan pengetahuan teknisnya agar dapat menangani kendala teknis yang terjadi dengan cepat. Gap terbesar pada dimensi perhatian adalah sebesar 3,14%, yakni dalam hal menanggapi keluhan pengguna. Gap internal masing-masing aspek ditunjukkan pada Tabel X.

Gap internal tiap dimensi ditunjukkan pada Gbr. 3. Dapat dilihat bahwa gap dimensi bukti nyata sebesar 22,80%, dimensi keandalan 14,54%, dimensi kesiapan 25,38%, dimensi jaminan 23,40%, dan dimensi perhatian sebesar 13,88%. Secara keseluruhan, dimensi kesiapan memiliki gap

TABEL IX  
GAP EKSTERNAL

No Soal	Dimensi	Aspek	Indeks (E1)	Indeks (E2)	Gap (E1-E2)	%
1.	Bukti Nyata (Tangible)	Kemampuan pegawai	80,67	88,67	-8,00	3,20
2.		Keterampilan pegawai	80,67	88,67	-8,00	3,20
3.		Fasilitas pelayanan	76,00	86,00	-10,00	4,00
4.		Penampilan pegawai	83,33	88,67	-5,34	2,14
5.		Sosialisasi	76,00	86,00	-10,00	4,00
6.		Dimudahkan dengan pratender elektronik	80,00	89,33	-9,33	3,73
8.		Monitoring pratender elektronik	76,00	86,00	-10,00	4,00
9.		Kelengkapan proses pratender elektronik	70,67	84,67	-14,00	5,60
10.		Keandalan (Reliability)	Menepati janji	78,67	88,00	-9,33
11.	Kesungguhan		83,33	90,67	-7,34	2,94
12.	Layanan yang tepat		80,00	89,33	-9,33	3,73
13.	Kecepatan tender		84,00	89,33	-5,33	2,13
14.	Bebas dari kehilangan dokumen		83,33	89,33	-6,00	2,40
15.	Notifikasi sistem		77,33	88,00	-10,67	4,27
16.	Tahapan proses		80,67	90,00	-9,33	3,73
17.	Kesiapan (Responsiveness)	Waktu pemberian layanan	79,33	88,00	-8,67	3,47
18.		Kesediaan membantu	84,00	89,33	-5,33	2,13
19.		Kecepatan respons	77,33	90,00	-12,67	5,07
20.		Kemudahan mendapat informasi	84,00	90,00	-6,00	2,40
21.	Jaminan (Assurance)	Pelayanan sesuai job description	81,33	90,67	-9,34	3,74
22.		Profesional	82,00	90,00	-8,00	3,20
23.		Ketepatan waktu	78,67	88,00	-9,33	3,73
24.		Pengetahuan teknis pegawai	80,67	92,00	-11,33	4,53
25.	Perhatian (Empathy)	Bersikap sopan	83,33	89,33	-6,00	2,40
26.		Peduli	84,67	91,33	-6,66	2,66
27.		Menanggapi keluhan	83,33	90,67	-7,34	2,94
28.		Mengutamakan kepentingan	78,67	89,33	-10,66	4,26
29.		Pelayanan konsultasi	82,00	90,00	-8,00	3,20
30.		Perhatian secara personal	80,00	88,67	-8,67	3,47

terbesar dalam pelayanan *e-procurement*. Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap setiap aspek pada dimensi kesiapan guna meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan.

3) *Perbandingan Gap Eksternal dan Internal*: Dengan membandingkan gap eksternal dan internal, dapat diketahui kualitas pelayanan dari sisi eksternal maupun internal, seperti ditunjukkan pada Tabel XI.

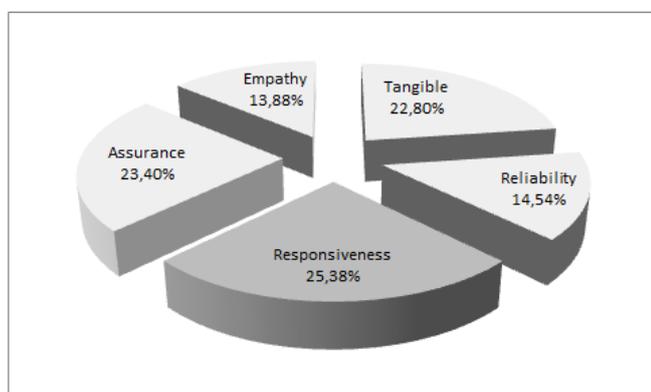
TABEL X  
GAP INTERNAL

No Soal	Dimensi	Aspek	Indeks (I1)	Indeks (I2)	Gap (I1-I2)	%	
1.	Bukti Nyata (Tangible)	Penampilan pegawai	81	87	-6	2,09	
2.		Integritas pegawai	77	90	-13	4,53	
3.		Fasilitas pelayanan	76	89	-13	4,53	
4.		Struktur organisasi	73	86	-13	4,53	
5.		Tanggung jawab & kewenangan	75	85	-10	3,48	
6.		Sosialisasi	70	85	-15	5,23	
7.		Pendampingan	86	88	-2	0,70	
8.		Perencanaan tender	65	85	-20	6,97	
10.		Keandalan (Reliability)	Kecepatan tender	81	85	-4	1,39
12.			Beban kerja	77	86	-9	3,14
13.	Notifikasi sistem		71	81	-10	3,48	
14.	Pengiriman dokumen		79	84	-5	1,74	
15.	Tahapan proses		78	86	-8	2,79	
16.	Koordinasi dengan pihak terkait		79	87	-8	2,79	
17.	Kesiapan (Responsiveness)	Waktu pemberian layanan	79	87	-8	2,79	
18.		Pengendalian risiko	69	84	-15	5,23	
19.		Dokumen pencatatan masalah	65	83	-18	6,27	
20.		Pemantauan masalah	67	85	-18	6,27	
21.		Jumlah pegawai	70	75	-5	1,74	
22.	Jaminan (Assurance)	Bekerja sesuai job description	74	86	-12	4,18	
23.		Profesional	73	83	-10	3,48	
24.		Bekerja maksimal	77	88	-11	3,83	
25.		Memiliki pengetahuan teknis	66	82	-16	5,57	
26.	Perhatian (Empathy)	Kerjasama rekan kerja	77	87	-10	3,48	
27.		Menanggapi keluhan	71	78	-7	2,44	
28.		Mengutamakan kepentingan	64	71	-7	2,44	
29.		Pelayanan konsultasi	79	84	-5	1,74	
30.	Perhatian secara personal	Perhatian secara personal	70	79	-9	3,14	

Dari Tabel XI diketahui bahwa meskipun semua responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian pengadaan barang/jasa Kabupaten Sidoarjo, tetapi ada aspek-aspek dari dimensi yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan *e-procurement* yang lebih baik. Dari penilaian eksternal, prioritas perbaikan layanan dimulai dari dimensi jaminan yang memiliki nilai gap terbesar, yaitu 22,05%, kemudian dimensi bukti nyata, selanjutnya dimensi keandalan diikuti dimensi kesiapan, dan yang terakhir dimensi perhatian. Sedangkan dari penilaian internal, prioritas perbaikan layanan dimulai dari dimensi yang memiliki nilai gap terbesar, yaitu kesiapan, sebesar 25,38%, selanjutnya dimensi jaminan, kemudian dimensi bukti nyata, lalu dimensi keandalan, dan yang terakhir dimensi perhatian.

TABEL XI  
KOMPARASI GAP EKSTERNAL DAN INTERNAL

Dimensi	Eksternal		Internal	
	(%)	Urutan Prioritas	(%)	Urutan Prioritas
Bukti nyata	21,67	2	22,80	3
Keandalan	19,01	3	14,54	4
Kesigapan	18,96	4	25,38	1
Jaminan	22,05	1	23,40	2
Perhatian	18,31	5	13,88	5



Gbr. 3 Diagram gap internal tiap dimensi.

Hasil penelitian yang dilakukan [7] menunjukkan nilai gap terbesar terjadi pada dimensi bukti nyata diikuti oleh dimensi kesigapan dan dimensi keandalan. Penelitian yang lain menunjukkan hasil bahwa empat dimensi, yaitu bukti nyata, keandalan, kesigapan, dan perhatian memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dimensi jaminan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan [9]. Hal ini menyiratkan bahwa perusahaan harus fokus pada bukti nyata, keandalan, kesigapan, dan perhatian, karena ini adalah indikator utama kepuasan pelanggan. Hasil sebuah penelitian menunjukkan bahwa faktor bukti nyata, keandalan, kesigapan, jaminan, dan perhatian memengaruhi kepuasan pelanggan di Mr. Pancake Surabaya sebesar 65,2%, sedangkan 34,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain pada Mr. Pancake Surabaya [15].

## V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Dari hasil penilaian eksternal tingkat kepuasan pelayanan pengadaan berdasarkan kenyataan, yang memiliki nilai tertinggi adalah dimensi perhatian aspek peduli, dengan skor 84,67%, sedangkan yang terendah pada dimensi bukti nyata aspek kelengkapan proses pratender elektronik, dengan nilai 70,67%. Untuk pelayanan yang paling diharapkan ada pada dimensi jaminan, sebesar 92,00%. Pegawai pengadaan barang/jasa diharapkan mempunyai pengetahuan teknis yang baik agar dapat dengan cepat mengatasi masalah teknis. Aspek kelengkapan proses pratender secara elektronik yang dirasa belum lengkap dan mendetail membuat gap sangat besar, yaitu 5,60%. Apabila dilihat pada tiap dimensi, ternyata jaminan memiliki gap terbesar, yaitu 22,05%. Untuk itu, semua aspek pada dimensi jaminan menjadi prioritas utama

untuk diperbaiki sehingga gap dapat diperkecil. Sedangkan gap terkecil terjadi pada dimensi perhatian, yaitu sebesar 18,31%. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan hampir mendekati harapan pengguna.

Penilaian internal yang menghasilkan pelayanan terbaik yang sudah diberikan adalah pendampingan terhadap OPD pada tahap perencanaan tender (pengisian paket di SIRUP), dengan nilai 86%, sedangkan pelayanan dengan skor rendah adalah dalam hal mengutamakan kepentingan pengguna, yaitu 64%. Hal ini dikarenakan adanya OPD yang meminta pelayanan tidak sesuai prosedur. Pelayanan yang paling diharapkan untuk diprioritaskan adalah pegawai pengadaan barang/jasa Kabupaten Sidoarjo memiliki integritas tinggi, yaitu sebesar 90%. Gap terbesar, yaitu 6,97%, terjadi pada aspek perencanaan tender, sedangkan secara keseluruhan, gap terbesar terjadi pada dimensi kesigapan, yaitu 25,38%. Sedangkan gap terkecil, sebesar 13,88%, terjadi pada dimensi perhatian. Dimensi perhatian sama-sama memiliki gap terkecil dari kelima dimensi pada penilaian eksternal maupun internal.

### B. Rekomendasi

Beberapa hal yang perlu diperbaiki oleh bagian pengadaan barang/jasa Kabupaten Sidoarjo dalam pelayanannya adalah sebagai berikut. Yang pertama adalah membuat aplikasi pendukung untuk proses pratender elektronik yang lengkap dan mendetail sesuai kebutuhan. Kemudian, perlunya rekrutmen pegawai yang mempunyai integritas tinggi. Selanjutnya, perlu dilakukan peningkatan kompetensi dan pengetahuan teknis pegawai dalam menangani masalah teknis dengan mengikuti pelatihan maupun bintek. Yang terakhir, perlunya membuat dokumen dan pencatatan atas masalah-masalah yang timbul serta melakukan pemantauan berkelanjutan terhadap masalah yang terjadi dan segera mencari solusi terbaik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika serta Bagian Pengadaan Barang/Jasa Kabupaten Sidoarjo yang telah memberi kesempatan untuk mempublikasikan hasil penelitian ini.

## REFERENSI

- [1] "Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah," Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 54, 2010.
- [2] "Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)," Peraturan Kepala LKPP No. 2, 2010.
- [3] "e-Tendering," Peraturan Kepala LKPP No. 1, 2011.
- [4] "Standar Dokumen Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Elektronik," Peraturan Kepala LKPP No. 5, 2011.
- [5] "Informasi dan Transaksi Elektronik," Undang-Undang No. 11, 2008.
- [6] M.R. Islam, "Application of SERVQUAL Model in Customer Service of Mobile Operator: A Study from the Context of Bangladesh," *European Journal of Business and Management*, Vol. 4, No. 1, hal. 47-54, 2012.
- [7] V.L. Purcărea, I.R. Gheorghe, dan C.M. Petrescu, "The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania using the SERVQUAL Scale," *Procedia Economics and Finance*, Vol. 6, hal. 573-585, 2013.
- [8] I. Lindgren dan G. Jansson "Electronic Services in the Public Sector: A Conceptual Framework," *Government Information Quarterly*, Vol. 30, No. 2, hal.163-172. 2013.

- [9] A. Rahman, M. Hasan, M.A. Mia, "Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction in Bangladesh: An Analysis," *The Cost and Management*, Vol. 45, No. 2, hal. 25-32, 2017.
- [10] A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, hal. 12-40, 1988.
- [11] B. Saidani dan S. Arifin, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market," *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol. 3, No. 1, hal. 1-22, 2012.
- [12] A. Hidayat, (2012) "Uji Pearson Product Moment dan Asumsi Klasik," [Online], <https://www.statistikian.com/2012/07/pearson-dan-asumsi-klasik.html>, tanggal akses: 26-Mar-2019.
- [13] V.W. Sujarweni, "SPSS untuk Penelitian," Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Baru Press, 2014.
- [14] (2016) "Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian - Pengertian dan Jenis-jenis," [Online], <http://ayo-nambah-ilmu.blogspot.com/2016/06/validitas-dan-reliabilitas-instrumen.html>, tanggal akses: 28-Mar-2019.
- [15] B.S. Iskandar dan S. Sugiharto, "Analisa Pengaruh Faktor-faktor Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Mr. Pancake Surabaya," *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, hal. 1-12, 2013.