

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini perkembangan teknologi sudah hampir menyeluruh di semua aspek kehidupan, dimana perkembangan teknologi ini sangat bagus untuk menunjang kinerja pengguna jasa teknologi tersebut. Perkembangan teknologi berperan penting untuk kelancaran proses pekerjaan. Adanya teknologi tentu memberikan peranan penting untuk mempermudah suatu pekerjaan dan memberikan kualitas layanan yang sangat baik serta kepuasan bagi pengguna teknologi tersebut.

Sejak pertengahan tahun 1990-an seluruh pemerintah diseluruh dunia telah menggunakan internet yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di negara kita sendiri perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengarah pada pengembangan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui INPRES No. 3 tahun 2003, pemerintah mengeluarkan kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan *elektronik government (e-government)* yang merupakan payung hukum bagi seluruh kebijakan detail teknis di bidang *e-government*.

Untuk mendukung tujuan pemerintah tersebut, keluarnya PERPRES No. 54 tahun 2010, tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah bahwa K/L/D/I wajib melaksanakan pengadaan barang dan jasa secara elektronik untuk sebagian atau seluruh paket-paket pekerjaan pada tahun anggaran 2011, yang mengacu pada peraturan kepala LKPP No. 2 tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) serta yang menggantikan KEPPRES No. 80 tahun 2003, yang pada intinya untuk menciptakan iklim persaingan yang sehat, efisien dan percepatan pelaksanaan APBN dan APBD, semua itu memerlukan sistem dan prosedur lelang yang lebih

sederhana dengan tetap memperhatikan *good governance* serta mendukung terciptanya kepastian aturan.

Salah satu bentuk pelayanan publik berbasis *e-government* adalah *elektronik procurement (e-procurement)* yang mengkhususkan perdagangan pada pengadaan barang dan jasa. *Elektronik procurement* yakni proses pengadaan barang dan jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilaksanakan secara elektronik yang berbasis situs atau internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi dan informasi yang diselenggarakan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE).

Penyelenggaraan *elektronik procurement* yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, dikatakan telah berhasil apabila *elektronik procurement* tersebut telah memenuhi beberapa aspek yakni *tangible, assurance*, transparansi, akuntabilitas, partisipatif, *efektiveness* dan *responsiveness*. (Rian Rahayu Pratiwi, 2010 : 3)

Dalam Penerapan SPSE di lingkungan instansi pemerintah memberikan tantangan baru pada kegiatan pengadaan barang dan jasa konstruksi di Indonesia termasuk bidang yang mengalami inovasi karena perkembangan teknologi informasi, dengan kebijakan dan regulasi baru dari pemerintah yang terus disempurnakan sehingga mempengaruhi tata cara dan sistem yang telah dibentuk. Pengadaan barang dan jasa konstruksi untuk pemerintah adalah salah satu upaya pemerintah untuk menggerakkan roda perekonomian yang penyerapan anggaran yang diambil dari APBN maupun APBD yang mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Kegiatan proyek konstruksi dilaksanakan melalui beberapa tahapan, pada prinsipnya melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan kemudian pemeliharaan. Sebelum tahapan pelaksanaan proyek konstruksi harus didahului oleh sebuah proses pelelangan. Proses pelelangan dimaksud dilakukan oleh pemilik proyek untuk mencari kontraktor, rekanan atau penyedia jasa yang sanggup melaksanakan pekerjaan konstruksi sesuai dengan spesifikasi dan gambar-gambar yang telah direncanakan. Pada proyek konstruksi di mana pemiliknya merupakan perorangan atau perusahaan swasta, pelelangan biasanya dilakukan bukan mencari penyedia jasa dengan

penawaran terendah, tetapi lebih mengutamakan kepada penyedia jasa yang mampu memberikan kualitas kerja yang terbaik. Sedangkan pada proyek milik pemerintah, pelelangan dilakukan dengan lebih mengutamakan pada penawaran dengan harga terendah yang tentu saja sudah memenuhi beberapa persyaratan yang telah dituangkan dalam dokumen lelang.

Kegiatan pengadaan barang dan jasa menjadi salah satu kegiatan pemerintah yang sangat diburu oleh pemilik badan usaha. Sistem ini dilaksanakan dengan maksud untuk menghindari persaingan antar pemilik badan usaha secara tidak sehat, kolusi, persengkongkolan antara pengguna jasa dan calon penyedia jasa, sesama calon penyedia jasa pemberian informasi harga dan akses pasar yang terbatas dan tersekat sekat (*fragmented*). Hal inilah yang melatar belakangi munculnya peraturan yang mengatur kegiatan pengadaan barang dan jasa secara elektronik dan pada saat ini sudah sudah hampir diseluruh wilayah Indonesia menerapkannya.

Di Provinsi Riau khususnya di Kabupaten Rokan Hulu Unit Layanan Pengadaan (ULP) telah melakukan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dalam menjalankan proses lelang barang dan jasa ataupun penyedia barang dan jasa. Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu telah melaksanakan *elektronik procurement* dengan menggunakan SPSE, namun pelaksanaannya masih belum begitu efisien.



Gambar Bagan 1.1 Struktur Organisasi LPSE Kabupaten Rokan Hulu Secara umum

Proses pengadaan barang dan jasa yang dilaksanakan secara tertutup oleh Unit Layanan Pengadaan (ULP) sering memunculkan berbagai tanggapan yang berasal dari penyedia jasa. Secara umum tanggapan yang muncul dari penyedia jasa yang diperoleh dari prasarvei antara lain :

1. ULP mempersulit proses pendaftaran bagi calon penyedia barang dan jasa yang ingin ikut proses pelelangan.
2. ULP tidak netral dalam melaksanakan proses pemilihan penyedia barang dan jasa.
3. ULP memiliki calon penyedia barang dan jasa yang telah dipilih sebagai pemenang.
4. ULP mempersulit akses *log in* ke halaman SPSE yang menyebabkan penyedia jasa merasa dirugikan.
5. Selain kesulitan *log in*, penyedia jasa juga sering mengalami kesulitan dalam mengunggah dokumen penawaran.
6. ULP tidak konsisten dalam melaksanakan evaluasi penawaran sehingga sering merugikan calon penyedia jasa.

Dari beberapa tanggapan yang di peroleh diatas secara umum peneliti mengambil pokok permasalahan yang terdapat pada pelaksanaan SPSE di Kabupaten Rokan Hulu. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk mengambil judul yaitu **“Analisa Tingkat Kepuasan Penyedia Jasa Terhadap Pelaksanaan SPSE di Kabupaten Rokan Hulu Tahun Anggran 2015”**.

Pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah secara *elektronik procurement* yang efektif dan transparan merupakan dambaan bersama antara pemilik kepentingan terutama antara pengguna jasa dan penyedia jasa. Dengan diterapkannya SPSE diharapkan akan terjadinya persaingan yang sehat antara penyedia jasa khususnya penyedia jasa di Kabupaten Rokan Hulu. Persaingan antara penyedia jasa akan terasa lebih adil (*non discriminative*) apabila semua unsur dari *elektronik procurement* terpenuhi

serta mewujudkan visi dan misi pemerintah Kabupaten Rokan Hulu untuk menjadi kabupaten terbaik di Provinsi Riau Tahun 2016.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bertolak dari latar belakang tersebut diatas maka rumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas dan tingkat kepuasan penyedia jasa pada pelaksanaan dan penerapan SPSE di Kabupaten Rokan Hulu yang transparansi dan akuntabilitas ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Penelitian bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan penyedia jasa terhadap kualitas layanan Kantor Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Rokan Hulu dalam pelaksanaan SPSE yang memiliki peran sangat penting (vital) dalam proses penyediaan barang dan jasa yang bersifat *tangible*, transparansi, akuntabilitas, partisipatif, *efektiveness* dan *responsiveness* di Kabupaten Rokan Hulu.

Manfaat dari penelitian ini yaitu untuk kepentingan dunia akademik, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengembangan pengetahuan dalam bidang manajemen konstruksi. Kepentingan dunia praktisi, diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini para praktisi khususnya Unit Layanan Pengadaan (ULP) Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu dan satuan kerja (satker) yang terlibat pelayanan pengadaan barang dan jasa di Kabupaten Rokan Hulu dapat meningkatkan kinerja demi tercipta pelayanan yang prima. Serta untuk mengetahui peranan penerapan SPSE dalam melaksanakan fasilitas pelelangan yang berbasis *elektronik procurement* yang diharapkan menjadikan proses pelelangan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu bersifat *tangible*, *assurance*, transparansi, akuntabilitas, partisipatif, *efektiveness*.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Untuk mencegah meluasnya permasalahan yang ada dan agar lebih terarah maka dilakukan pembatasan sebagai berikut :

1. Ruang lingkup penelitian ini dilakukan dikantor Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Rokan Hulu.
2. Penelitian menggunakan metode *Simple Random Sampling* yang digunakan pada penyedia jasa yang ikut lelang dan terdaftar di ULP Kabupaten Rokan Hulu Tahun Anggaran 2015.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

**1. Putu Budayasa (2014)**, “*Analisis Kepuasan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Rekanan Terhadap Kinerja Unit Layanan Pengadaan (Ulp) Pemerintah Kabupaten Bandung*” Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan SKPD dan Rekanan terhadap kinerja ULP Pemerintah Kabupaten Bandung dan untuk mengetahui hubungan antara dimensi yang mempengaruhi kepuasan SKPD dan Rekanan terhadap kinerja ULP Pemerintah Kabupaten Bandung.

Salah satu teknik dalam mengukur sikap pelanggan adalah dengan menggunakan kuisioner. Perusahaan harus merancang kuisioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi/harapan pelanggan tentang mutu barang atau jasa.

Kotler (2000:3) menyampaikan empat metode untuk menilai kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran (*Complaint and suggestion system*)
2. Survey kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction surveys*)
3. Belanja simulant (*Ghost Shopping*)
4. Analisa kehilangan pelanggan

Metode penelitian yang dilakukan dengan sampel penelitian bersumber dari SKPD dan Rekanan yang menggunakan layanan ULP Pemerintah Kabupaten Bandung tahun anggaran 2013. Responden dari SKPD yang dipakai adalah mpereka yang berhubungan langsung dengan ULP yaitu PPK dan PPTK dari 3 SKPD dengan paket terbanyak dengan jualah 30 orang.

Responden dari Rekanan berjumlah 71 orang yang diambil dari jumlah Rekanan yang mengikiti proses pengadaan barang/jasa di ULP Kabupaten Bandung pada Tahun Anggaran 2013 yang berjumlah 249

Rekanan. Penentuan sampel menggunakan *simple random sampling* dan proses Analisa dibantu dengan program SPSS.

Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan cara membandingkan skor harapan dengan skor persepsi responden terhadap kenyataan pelayanan yang diterima. Dari hasil perbandingan tersebut akan dapat diketahui tingkat kepuasan responden. Analisa mempengaruhi kepuasan kedalam diagram kertesius yang terdiri dari empat kuadran. Dari diagram ini akan terlihat dimensi mana yang perlu mendapat perhatian khusus untuk meningkatkan kepuasan, mana yang sudah baik, mana yang harus di perbaiki dan mana yang terlalu berlebihan.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan SKPD terhadap pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Bandung adalah sebesar 86,28 %.
2. Dimensi yang mempengaruhi kepuasan SKPD dan penanganannya perlu dprioritaskan karenan pelaksanaannya belum memuaskan (Kuadran A) adalah :
  - a. Waktu yang disiapkan ULP untuk rapat persiapan.
  - b. Pemahaman ULP terhadap ketentuan yang berlaku.
  - c. Kemampuan ULP dalam memberikan penjelasan saat konsultasi.
3. Dimensi yang paling memengaruhi kepuasan SKPD adalah *Assurance* dengan koefisien 0,087
4. Tingkat Kepuasan Rekanan terhadap pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Bandung adalah sebesar 86,4%.
5. Dimensi yang mempengaruhi kepuasan Rekanan dan penanganannya perlu di prioritaskan Karena pelaksanaannya belum memuaskan.
6. Dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan Rekanan adalah *Tangibel* dengan koefisien 0,097.



Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan maka untuk meningkatkan kepuasan dari SKPD dan Rekanan, ULP Pemerintah Kabupaten Bandung perlu ditingkatkan kualitas serta kuantitas pelayanannya.

**2. Beni Nopheka, Pan Budi Marwoto, Rizal Ruben Manullang (2015),** *“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan LPSE Dalam Pelaksanaan Lelang Barang Dan Jasa Pemerintah”* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna layanan penyedia barang dan jasa terhadap pelayanan di kantor Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di kantor Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan indeks kepuasan masyarakat (IKM) prinsip pelayanan sebagai mana telah ditetapkan dalam keputusan Men. PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, ini merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penggunaan memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Keterangan dari sejumlah media massa ada beberapa kesenjangan dari pelayanan publik yang di terapkan di Layanan Pengadaan Secara Elektronik, apabila terjadi kesenjangan sifat dari prinsip tersebut bagi masyarakat akan merasa dirugikan dari pelayanan publik yang diberikan layanan ini akibat kurangnya pelayanan dalam memuaskan masyarakat dari Seratus dua puluh lima juta tiga ratus enam belas ribu sembilan ratus sembilan satu (125.316.991) juta jiwa pengguna jasa lelang dan para pengusaha jasa serta masyarakat akan merasa dirugikan apabila kualitas pelayanan publik tidak bisa memenuhi kebutuhan dalam memuaskan masyarakat sesuai yang mereka harapkan.

Maka berdampak pada sumber pendapatan, pertumbuhan ekonomi, keternagakerjaan di Indonesia dan bisa saja berakibat terjadinya penurunan indek pertumbuhan ekonomi serta akan terjadi penambahan angka pengangguran yang cukup tinggi (BPS Indonesia: 2014). Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan KEP.

Men. PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, dan kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “Relevan, Valid dan Reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat dan Berhubungan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), merupakan suatu unit yang berkaitan dengan para pengguna jasa dan publik, maka dapat dimungkinkan belum optimalnya pelayanan dan fasilitas ataupun sarana prasana yang diberikan, kemungkinan terdapat ketidakpuasan dan kendala-kendala dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas yang ada di unit layanan ini.

Adapun yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang beralamat di kantor Gubernur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Komplek Perkantoran Terpadu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Air Itam–Pangkalpinang Bangka Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang pernah menggunakan jasa layanan ini dan pihak pengguna jasa Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) seperti : ULP/ Pejabat Pengadaan Panitia pengadaan barang dan jasa Penyedia pengadaan barang dan jasa pemerintah yang menggunakan jasa layanan di wilayah provinsi 4 angka. Dasar penentuan sampel dengan menggunakan rumus rata-rata tertimbang dari Kep. Men. Pan tahun 2004 tentang pedoman penyusunan indek kepuasan masyarakat.

**3. Riyan Rahayu Pratiwi, Nina Widowati, Rihandoyo (2011),** *“Analisis Kualitas Pelayanan E-Procurement pada Pengadaan Barang dan Jasa di Kota Semarang* “Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah Mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan *e-procurement* pada pengadaan barang dan jasa di Kota Semarang. Mengetahui dan menganalisa dimensi-dimensi yang menghambat kualitas pelayanan *e-procurement* pada pengadaan barang dan jasa di Kota Semarang. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dalam bentuk jasa, barang, dan administratif dalam rangka melayani pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang

harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. (Hardiyansyah, 2011: 20)

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan produk, jasa, dan proses yang memenuhi atau melebihi harapan. Untuk mengukur kualitas pelayanan e-government. Dimensi-dimensi yang dapat digunakan yakni, dimensi tangibel, assurance, transparansi, akuntabilitas, patisipasif, efektiveness, dan responsiveness. E-government dikembangkan untuk mendukung proses pelayanan publik. Dengan mengembangkan pelayanan berbasis teknologi digital akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas. E-government sangat berperan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam penelitian ini, metoda penelitian yang digunakan penulis adalah metoda penelitian kualitatif yang bersifat eksploratif. Penelitian dilakukan di LPSE Bagian Pembangunan Setda Kota Semarang dan penyedia barang/jasa di Kota Semarang. Dalam penelitian ini mempergunakan teknik snowballing untuk memperoleh data kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi, dan studi kepustakaan.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, saran yang diberikan peneliti guna meningkatkan kualitas pelayanan e-procurement dalam pengadaan barang dan jasa di Kota Semarang sebagai berikut :

1. Melakukan inovasi terhadap tampilan portal LPSE Kota Semarang, membuat fitur-fitur website lebih menarik, membuat tampilan website LPSE Kota Semarang lebih mudah lagi untuk dipahami.
2. Meningkatkan jaminan pelayanan terhadap peserta pengadaan, meningkatkan keamanan dan kerahasiaan data dan dokumen penawaran peserta pengadaan barang dan jasa dari peserta lain,

mempergunakan data peserta sesuai dengan kebutuhan, Ada kepastian waktu pelayanan yang sama antara satu peserta dengan peserta lain.

3. Meningkatkan responsifitas pelayanan e-procurement. Pengelola melakukan riset untuk mengetahui kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang dibutuhkan. Melakukan sosialisasi setiap tahun kepada penyedia barang dan jasa tentang prosedur pelaksanaan e-procurement. Meningkatkan kecepatan dalam menjawab setiap pertanyaan, keluhan, dan aspirasi dari pengguna layanan. Meningkatkan infrastruktur teknologi guna menunjang pelayanan yang lebih berkualitas.

**4. Ajeng Widi Haspari (2014),** “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik Dalam Pengadaan Barang/Jasa Di Sektor Pemerintah*” Pengadaan barang/jasa pemerintah saat ini menghadapi masalah besar berkaitan dengan antara lain: Pasar pengadaan yang tidak terbuka (*terfragmen*, hanya sebagian kecil pelaku usaha yang mendapat akses pada pasar pengadaan, arisan tender sampai pada dominasi pelaku usaha atau kelompok usaha pada pasar pengadaan dan *premanisme*);

Kurangnya kapasitas manajemen pengadaan oleh instansi pemerintah dari aspek pengorganisasian maupun jumlah dan kompetensi personelnnya; dan *Bad governance* (tidak transparan dan tidak akuntabel, penyalagunaan wewenang untuk kepentingan tertentu sampai tindak pidana korupsi) Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, eprocurement dapat menjadi solusi strategis sebagai salah satu alat (*tools*) untuk melengkapi pengelola pengadaan bekerja lebih mudah. Melalui Direktorat E Procurement, LKPP mengembangkan Sistem Pengadaan Secara Elektronik dengan tujuan agar pengadaan barang dan jasa menjadi lebih efektif dan efisien, serta dapat menghemat dana APBN dan APBD. LKPP melalui Direktorat *e-procurement* terus berupaya untuk mendorong pembentukan-pembentukan Layanan Pengadaan Secara

Elektronik di setiap Kementrian/Lembaga baik di Pusat maupun daerah dengan cara mensosialisasikan Sistem Pengadaan Secara Elektronik.

Panitia Lelang dan Penyedia Barang/Jasa adalah pengguna SPSE yang menggunakan sistem tersebut untuk melakukan proses pengadaan yang di fasilitasi oleh LPSE di masing-masing lembaga pemerintah. Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh antara kumalitas layanan dengan Kepuasan Pengguna Sistem. Setelah dianalisis maka diperoleh hasil terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap pengguna sistem pengadaan secara elektronik sebesar 0,488. Dengan demikian, strategi LKPP adalah meningkatkan kualitas layanan LPSE dengan cara membuat suatu standar pelayanan yang dapat diterapkan di instansi pusat maupun daerah.

**5. Fahmi Ardian Afif (2012 : 113),** *“Kinerja Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kota Surakakrta dalam Pengadaan Barang dan Jasa Melalui Sistem e-Procurement”*. Pengadaan Barang dan Jasa merupakan alat yang tepat untuk menjadi instrument dalam membangun tata kelola pemerintah yang baik, sehingga dalam rangka melaksanakan *good governance*. Pemerintah Kota Surakarta melaksanakan pengadaan barang dan jasa secara elektronik (e-procurement) melalui layanan pengadaan secara elektronik (LPSE). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja LPSE Kota Surakarta dalam Pengadaan Barang dan Jasa melalui system e-Procurement.

Penelitian ini merupakan merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dilaksanakan di LPSE Kota Surakaarta. Teknik pemilihan informasi yang digunakan adalah *purposive sample* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara dan observasi. Sedangkan untuk validitas data dilakukan dengan triangulasi data. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif.

Hasil penelitian ini dapat diketahui, bahwa kinerja LPSE dapat dilihat melalui 3 indikator, yaitu produktivitas, responsivitas, dan

akuntabilitas. Produktivitas pelaksanaan e-procurement kurang dapat berjalan dengan optimal karena SDM di LPSE masih kurang dibidang teknis, selain itu SKPD dan Rekanan belumsiap menerima metode baru sehingga masih belum dan harus beradaptasi dengan system yang baru. Responsivita atau respon tanggapan yang diberikan sudah cukup baik dan sesuai dengan aspirasi dan keluhan yang disampaikan oleh SKPD dan Rekanan. Akuntabilitas, pertanggung jawaban LPSE melalui laporan pertanggung jawaban sebagai sarana evaluasi dan monitoring kinerja sudah berjalan dengan cukup baik.

Hasi yang dicapai dari pelaksanaan pengadaan barang dan jasa secara elektronik adalah terciptanya pengadaan barang dan jasa yang efektif, efisien, dan transparan.

## **2.2 Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu**

1. Objek penelitian yaitu penyedia jasa yang ikut dan terdaftar pada kantor ULP Kabupaten Rokan Hulu.
2. Tempat Penelitian dilakukan di Kantor Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Rokan Hulu.
3. Waktu Penelitian Tahun Anggaran 2015

## **BAB III**

### **LANDASAN TORI**

#### **3.1 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik atas satuan kerja penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan pihak pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagaimana upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sdebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dalam bentuk jasa,

barang, dan administratif dalam rangka melayani pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. (Hardiyansyah, 2011: 20).

Serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan Merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat (Moenir, 2008 : 27).

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menggantungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik (Lijan Poltak Sinambela, 2008 : 5). Undang-undang yang mengatur secara resmi tentang pelayanan publik yaitu Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang ini mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak-hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi social, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan , bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

### **3.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan produk, jasa, dan proses yang memenuhi atau melebihi harapan. Untuk mengukur kualitas pelayanan egovernment. Dimensi-dimensi yang dapat digunakan yakni, dimensi tangibel, assurance, transparansi, akuntabilitas, patisipasif, efektifiveness, dan responsiveness.



1. Dimensi *Tangible*, dengan melihat Penampilan Website LPSE, kemudahan memahami fitur-fitur LPSE, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, dan pembaruan informasi.
2. Dimensi *Assurance*, dengan melihat Jaminan biaya LPSE, jaminan legalitas dalam pelayanan, jaminan keamanan dan kerahasiaan dokumen, jaminan waktu dalam pelayanan
3. Dimensi transparansi, adanya keterbukaan dalam pelayanan serta mudah dan dapat diakses semua pihak.
4. Dimensi *akuntabilitas*, Kesesuaian dengan peraturan perundangundangan, mengurangi tingkat kecurangan.
5. Dimensi partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat, memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
6. Dimensi *efektiveness*, Adanya persaingan sehat, mengurangi biaya pelaksanaan, dan efisiensi waktu pelaksanaan.
7. Dimensi *responsiveness*, Pelayanan yang cepat, pelayanan yang cermat, dan pelayanan terhadap keluhan pengguna.

### **3.3 E-Government**

*E-government* merupakan sistem teknologi dan informasi berbasis internet yang digunakan sebagai sarana untuk melayani masyarakat agar lebih efektif dan efisien. *e-government* akan terwujud apabila semua aspek dapat dilaksanakan dengan baik. Tujuan penerapan *e-government*:

1. Pelayanan publik tak terbatas waktu dan tempat
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Meningkatkan kinerja pemerintah
4. Meningkatkan pendapatan pemerintah.

*E-government* yang menjadi sistem teknologi informasi berbasis internet memiliki manfaat yang lebih kepada masyarakat antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-ya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan negara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggara pemerintah dalam rangka penerapan Good Governance di pemerintah.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan pelayanan.

### **3.4 Kaitan antara Pelayanan Publik dengan E-Government**

*E-government* dikembangkan untuk mendukung proses pelayanan publik. Dengan mengembangkan pelayanan berbasis teknologi digital akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas. *E-government* sangat berperan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Semakin meningkatnya *e-government* maka semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan.

Pelayanan yang berkualitas yang menjadi harapan setiap melakukan pelayanan publik. Untuk menunjang kelancaran penggunaan elektronik government dibutuhkan sumber daya manusia yang bisa menjalankan teknologi tersebut, agar kualitas layanan yang diharapkan dapat terwujud.

### **3.5 Unit Layanan Pengadaan (ULP) dan Proses Pengadaan Barang dan Jasa**

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010, beberapa hal dalam proses pengadaan barang dan jasa didefenisikan dalam pengertian dan istilah sebagai berikut :

1. Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut dengan Pengadaan Barang/Jasa adalah kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa oleh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi lainnya yang prosesnya

dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai diselesaikannya seluruh kegiatan untuk memperoleh Barang/Jasa.

2. Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi lainnya, yang selanjutnya disebut K/L/D/I adalah instansi/institusi yang menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).
3. Pengguna Anggaran yang selanjutnya disebut PA adalah Pejabat pemegang kewenangan penggunaan anggaran Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Pejabat yang disamakan pada Institusi lain Pengguna APBN/APBD.
4. Kuasa Pengguna Anggaran yang selanjutnya disebut KPA adalah pejabat yang ditetapkan oleh PA untuk menggunakan APBN atau ditetapkan oleh Kepala Daerah untuk menggunakan APBD.
5. Pejabat Pembuat Komitmen yang selanjutnya disebut PPK adalah pejabat yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa.
6. Unit Layanan Pengadaan yang selanjutnya disebut ULP adalah unit organisasi pemerintah yang berfungsi melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa di K/L/D/I yang bersifat permanen, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada.
7. Penyedia Barang/Jasa adalah badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Konsultansi/Jasa Lainnya.
8. Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang selanjutnya disebut LPSE adalah unit kerja K/L/D/I yang dibentuk untuk menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik.
9. E-Tendering adalah tata cara pemilihan Penyedia Barang/Jasa yang dilakukan secara terbuka dan dapat diikuti oleh semua

Penyedia Barang/Jasa yang terdaftar pada sistem pengadaan secara elektronik dengan cara menyampaikan 1 (satu) kali penawaran dalam waktu yang telah ditentukan.

10. Pekerjaan Konstruksi adalah seluruh pekerjaan yang berhubungan dengan pelaksanaan konstruksi bangunan atau pembuatan wujud fisik lainnya.
11. Jasa Konsultansi adalah jasa layanan profesional yang membutuhkan keahlian tertentu diberbagai bidang keilmuan yang mengutamakan adanya olah pikir (brainware).

### 3.5.1 Metode Pengadaan Barang dan Jasa :

#### 1. Swakelola

Swakelola merupakan kegiatan pengadaan barang dan jasa dimana pekerjaannya direncanakan, dikerjakan dan diawasi sendiri oleh K/L/D/I sebagai penanggung jawab anggaran, instansi pemerintah lain, dan kelompok masyarakat. Swakeloa bersifat mandiri dan dikerjakan oleh diri sendiri, bukan melalui penyedia barang dan jasa, misalnya took, kontraktor, konsultan, tenaga ahli dari swasta, PT, CV, dan lain-lain, maka itu bukanlah swakelola.

#### 2. Pemilihan Penyediaan Barang dan Jasa

Pemilihan pengadan barang dan jasa dapat dilakukan dengan memperhatikan 3 cara yaitu penyediaan barang dan jasa secara langsung , penunjukan langsung, dan pemilihan langsung. Metode pemilihan penyedia barang dan jasa termasuk kedalam proses pelaksanaan pengadan barang dan jasa yang ditetapkan pada tahapan perencanaan pemelihan penyedia jasa dimana menjadi tanggung jawab dari Pokja ULP atau pejabat pengadaan dalam memutuskan metode apa yang akan dipakai guna mendapatkan barang dan jasa yang diperlukan oleh institusi tersebut.

### 3.5.2 Pengadaan Barang dan Jasa Menerapkan Perinsip-prinsip

#### 1. Efisien

Efisien maksudnya adalah pengadaan barang/jasa harus diusahakan dengan menggunakan dana dan daya yang terbatas untuk mencapai sasaran yang ditetapkan dalam selang waktu sisingkat-singkatnya dan dapat dipertanggung jawabkan. Efisien juga dapat dikatakan sebagai penggunaan sumberdaya yang optimal dapat diperoleh barang/jasa dalam jumlah, kualitas, waktu sebagaimana yang telah direncanakan.

#### 2. Efektif

Efektif artinya dengan sumber daya yang tersedia dapat diperoleh barang/jasa yang mempunyai nilai manfaat setinggi-tingginya, misalnya kualitas terbaik, penyerahan tepat waktu, kuantitas terpenuhi, mampu bersinegri dengan barang/jasa lainnya, dan terwujudnya dampak optimal terhadap keseluruhan pencapaian kebijakan atau program yang direncanakan. Dengan prinsip efektif maka pengadaan barang/jasa harus sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan dan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya sesuai dengan sasaran yang ditetapkan.

#### 3. Transparan

Transparan adalah pemberian informasi yang lengkap kepada seluruh calon peserta yang disampaikan melalui media informasi yang dapat menjangkau seluas-luasnya dunia usaha yang diperkirakan akan ikut dalam proses pengadaan barang/jasa. Setelah informasi didapatkan oleh seluruh calon peserta, harus diberikan waktu yang cukup untuk mempersiapkan respon pengumuman tersebut.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan supaya pengadaan barang/jasa transparan adalah dimana semua peraturan/kebijakan/aturan administrasi/prosedur dan praktek

yang dilakukan (termasuk pemilihan metoda pengadaan) harus transparan kepada seluruh calon peserta. Peluang dan kesempatan untuk ikut serta dalam proses pengadaan barang/jasa harus transparan, seluruh persyaratan yang diperlukan oleh calon peserta untuk mempersiapkan penawaran yang responsive harus dibuat secara transparan, dan kriteria tata cara evaluasi, tata cara penentuan pemenang harus transparan kepada seluruh calon peserta.

#### 4. Terbuka

Terbuka maksudnya adalah pengadaan barang/jasa harus memiliki unsur keterbukaan. Keterbukaan dalam penyediaan barang/jasa memiliki dampak yang sangat baik untuk kinerja yang tersusun dalam program pengadaan barang/jasa. Keterbukaan dapat menimbulkan kepercayaan antara pihak penyedia dengan pihak pengguna anggaran dimana keterbukaan sangat baik dalam melakukan kinerja dalam aparatur pemerintahan maupun swasta.

Perinsip terbuka memberikan kesempatan kepada semua penyedia barang/jasa yang kompeten untuk mengikuti pengadaan barang/jasa. Dengan prinsip tersebut tidak adanya ppenyedia jasa yang merasa dirugikan akibat pengadaan barang/jasa yang dilaksanakan.

#### 5. Bersaing

Bersaing maksudnya adalah melakukan pengadaan barang/jasa yang dilakukan dengan cara bersaing secara sehat, yang menimbulkan dampak positif dalam pengadaan barang/jasa.

#### 6. Adil tidak diskriminatif

Adil tidak diskriminatif maksudnya adalah pemberian perlakuan yang sama terhadap semua calon penyedia barang/jasa yang berminat sehingga terwujud adanya persaingan

yang sehat dan tidak mengarah untuk memberikan keuntungan kepada pihak tertentu dengan dana tau alasan apapun.

Hal-hal yang harus diperhatikan supaya pengadaan barang/jasa berlaku adil dan tidak diskriminatif adalah memperlakukan seluruh peserta dengan adil dan tidak memihak, menghilangkan *conflict of interest* pejabat pengelola dalam pengadaan barang/jasa, pejabat pengelola dalam pengadaan barang/jasa dilarang meminta hadiah, fasilitas, keuntungan atau apapun yang patut diduga ada kaitannya dengan pengadaan yang sedang dilakukan.

#### 7. Akuntabel

kuntabel berarti harus mencapai sasaran baik fisik, keuangan maupun manfaat bagi kelancaran pelaksanaan tugas umm pemerintahan dan pelayanan masyarakat sesuai dengan perinsip-perinsip serta ketentuan yang berlaku dalam pengadaan barang/jasa. Akuntabel merupakan pertanggungjawaban pelaksanaan pengadaan barang/jasa kepada para pihak yang terkait dan masyarakat berdasarkan etika,norma dan ketentuan peraturan yang berlaku.

### 3.5.3 Organisasi Penyedia Barang dan Jasa

#### 1. PA/KPA

Pengguna anggaran adalah pejabat pemegang kewenangan penggunaan anggaran kementerian anggaran Negara/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah atau pejabat yang disamakan pada institusi pengguna APBN/APBD, sedangkan Kuasa Pengguna Anggaran adalah pejabat yang ditetapkan oleh PA untuk menggunakan APBN/APBD, sedangkan Kuasa Pengguna Anggaran adalah pejabat yang ditetapkan oleh PA untuk menggunakan APBN atau ditetapkan oleh Kepala Daerah untuk menggunakan APBD.

Secara umum dapat dijelaskan kewenangan penggunaan anggaran antara lain :

- a. Menyusun dokumen pelaksanaan anggaran.
- b. Melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran bagi negara.
- c. Menetapkan pejabat yang melakukan pengujian atas pemerintah pembayaran.
- d. Menggunakan barang milik negara
- e. Menetapkan petugas yang melaksanakan pengelolaan barang milik negara.
- f. Mengawasi pelaksanaan anggaran.

## 2. PPK

Berdasarkan peraturan presiden nomor 54 tahun 2010, Pejabat Pembuat Komitmen adalah pejabat yang diangkat oleh Pengguna Anggaran sebagai pemilik pekerjaan, yang bertanggungjawab atas pelaksanaan pengadaan barang/jasa.

Pejabat Pembuat Komitmen harus memiliki persyaratan sebagai berikut :

- a. Memiliki integritas
- b. Memiliki disiplin yang tinggi
- c. Memiliki tanggung jawab dan kualifikasi teknis serta manajerial untuk melaksanakan tugas.

## 3. ULP

Unit Layanan Pengadaan adalah unit yang dibentuk oleh Menteri/Pemimpin Lembaga /Kepala Daerah/Pimpinan institusi yang dapat memberikan pelayanan dan pembinaan dibidang pengadaan barang/jasa.

## 4. Panitia

Panitia adalah pejabat atau pegawai yang ditetapkan oleh pengguna anggaran/kuasa pengguna anggaran yang bertugas memeriksa dan menerima hasil pekerjaan. Anggota panitia/ Pejabat Penerima hasil pekerjaan berasal dari pegawai negeri baik dari instansi sendiri maupun instansi lainnya, kecuali apabila Panitia/Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan pada instansi lain



Pengguna APBN/APBD atau kelompok masyarakat pelaksana swakelola dapat berasal dari bukan pegawai negeri.

### **3.6 Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)**

LPSE adalah unit kerja yang dibentuk di seluruh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi Lainnya (K/L/D/I) untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik serta memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik. ULP/Pejabat Pengadaan pada Kementerian/Lembaga/Perguruan Tinggi/BUMN yang tidak membentuk LPSE dapat menggunakan fasilitas LPSE yang terdekat dengan tempat kedudukannya untuk melaksanakan pengadaan secara elektronik. Selain memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik LPSE juga melayani registrasi penyedia barang dan jasa yang berdomisili di wilayah kerja LPSE yang bersangkutan.

Pengadaan barang/jasa secara elektronik akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat, memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan, mendukung proses monitoring dan audit dan memenuhi kebutuhan akses informasi yang real time guna mewujudkan clean and good government dalam pengadaan barang/jasa pemerintah

Dasar hukum pembentukan LPSE adalah Pasal 111 Nomor 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah yang ketentuan teknis operasionalnya diatur oleh Peraturan Kepala LKPP Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan pengadaan Secara Elektronik. LPSE dalam menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik juga wajib memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Layanan yang tersedia dalam Sistem Pengadaan Secara Elektronik saat ini adalah *e-tendering* yang ketentuan teknis operasionalnya diatur

dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 1 Tahun 2011 tentang Tata Cara *e-tendering*. Selain itu LKPP juga menyediakan fasilitas Katalog Elektronik yang merupakan sistem informasi elektronik yang memuat daftar, jenis, spesifikasi teknis dan harga barang tertentu dari berbagai penyedia barang/jasa pemerintah, proses audit secara online (e-Audit), dan tata cara pembelian barang/jasa melalui katalog elektronik.

### **3.7 Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)**

SPSE merupakan aplikasi *e-procurement* yang dikembangkan oleh Direktorat *e-procurement* - LKPP untuk digunakan oleh LPSE di seluruh K/L/D/I. Aplikasi ini dikembangkan dengan semangat efisiensi nasional sehingga tidak memerlukan biaya lisensi, baik lisensi SPSE itu sendiri maupun perangkat lunak pendukungnya. SPSE dikembangkan oleh LKPP bekerja sama dengan Lembaga Sandi Negara (Lemsaneg), untuk fungsi enkripsi dokumen, dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) untuk subsistem audit.

### **3.8 LKPP**

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah ( LKPP ) merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dibentuk berdasarkan Perpres No 106 tahun 2007. LKPP merupakan lembaga pemerintah satu-satunya yang mempunyai tugas melaksanakan pengembangan dan perumusan kebijakan pengadaan barang/jasa Pemerintah, dan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya LKPP dikoordinasikan oleh Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional.

### **3.9 Teknik Analisis Data Statistik**

Analisis data dapat diartikan sebagai upaya untuk mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah

yang berkaitan dengan kegiatan penelitian . Dengan demikian teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan menarik kesimpulan tentang karakteristik data statistik.

## 1. Pengujian Persyaratan Parameter Kuesioner

### a. Pengujian Validitas Instrument

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui item-item instrumen yang valid dan atau item-item instrumen yang tidak valid. Rumus statistik yang digunakan untuk pengujian validitas adalah statistik koefisien korelasi produk momen. Fungsi rumus tersebut digunakan untuk mengetahui validitas (kebenaran) pada setiap item kuesioner penelitian. (Dajan, 1991)

Distribusi (Tabel t) untuk  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan  $db = n - 2$ ,

Dimana :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti valid, dan sebaliknya Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti tidak valid

### b. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan guna untuk mengetahui konsistensi alat ukur/instrumen yang digunakan, sehingga hasil yang diperoleh dari suatu pengukuran dapat dipercaya. Rumus statistik yang digunakan adalah teknik *reability analysis Alpha Cronbach*, fungsi dari rumus ini adalah untuk mengukur/ mengetahui reliabilitas (kehandalan, kemampuan) instrumen kuesioner sebagai alat ukur tingkat kepuasan penyedia jasa. (Sugiono, 1991) :

Koefisien reliabilitas yang diperoleh dari pengujian validitas dikonsultasikan ke tabel harga kritik *product moment* dengan taraf kepercayaan 95% dan Alpha.

Kriteria pengujiannya adalah apabila :

Nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan dinyatakan reliabel dan sebaliknya apabila Nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan tidak reliabel.

## 2. Pengukuran Tingkat Kepuasan Penyedia Jasa

Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan cara membandingkan skor harapan responden terhadap kenyataan pelayanan yang diterima. Dari hasil perbandingan tersebut akan diketahui tingkat kepuasan responden. Untuk mengetahui perbandingan tersebut perlu menggunakan rumus yang dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan responden. (Supranto, 2003 ; 241) :

Analisa dilanjutkan dengan memasukkan data yang diperoleh kedalam diagram kartesius. Penempatan masing-masing dimensi kedalam kartesius berfungsi untuk mengetahui dimensi apa saja yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan tingkat kepuasan penyedia jasa. Dalam diagram kartesius, sumbu mendatar/ vertikal ( $x$ ) akan diisi oleh skor kenyataan, sedangkan sumbu tegaklurus/ horizontal ( $y$ ) akan diisi oleh skor harapan

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi dua buah garis yang berpotong tegaklurus pada titik-titik  $(\bar{x}, \bar{y})$  dimana  $\bar{x}$  merupakan rata-rata dari setiap skor tingkat kenyataan pelanggan seluruh factor atau atribut dan  $\bar{y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### 3.9.1 Analisis Kuantitatif

#### 1. Uji Normalis

Uji normalis bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau

keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Sebagai dasar bahwa uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah sampel yang ada. Untuk menguji normalitas model regresi tersebut dilakukan dengan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Menurut uji *Kolmogorov-Smirnov Test*, data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai *Asymp.Sig(2-tailed)* lebih besar dari tingkat signifikansi.

## 2. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas juga bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent variabel*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas, karena jika hal tersebut terjadi maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal atau terjadi kemiripan. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas bernilai nol. Uji ini bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk mendeteksi apakah terjadi problem multikolinearitas dapat melihat tolerance dan lawannya variance inflation factor (VIF). Uji Multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation faktor (VIF) dari hasil analisis. Apabila nilai tolerance value lebih tinggi dari pada 0,10 atau VIF lebih kecil dari pada 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu ketidaksetaraan varian dari residual untuk semua pengamatan

pada model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu Uji Park, Uji Glesjer, Melihat Pola Grafik regresi, dan Uji Koefisien Korelasi Spearman. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Uji Park. Metode Uji Park yaitu dengan meregresikan nilai residual dengan masing-masing variabel dependen.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a.  $H_0$  : Tidak ada gejala heteroskedastisitas
- b.  $H_a$  : Ada gejala heteroskedastisitas
- c.  $H_0$  diterima bila  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti tidak terdapat heteroskedastisitas dan  $H_0$  ditolak bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  yang berarti terdapat heteroskedastisitas.

## **BAB IV**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **4.1 Jenis Penelitian**

Penelitian bertujuan untuk mengungkapkan suatu keadaan yang kompleks (baku), dinamis dan memberikan gambaran mengenai objek yang menjadi tujuan penelitian secara objektif, sehingga menghasilkan gambaran kondisi objek yang alamiah yang di harapkan.

Pada penelitian ini digunakan metode Deskriptif Analisis. Metode Deskriptif adalah suatu metode yang dilakukan dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang, yang bertujuan untuk memberikan Deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat. Metode Diskriptif dimana penelitian diarahkan untuk menguraikan atau menjelaskan secara rinci apa yang menjadi permasalahan dan tujuan penelitian. Dalam hal ini didasarkan pada tingkat kepuasan penyedia jasa terhadap pelaksanaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang bersifat tertutup di Wilayah Kabupaten Rokan Hulu-Pasir pengaraiaan.

#### **4.2 Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan wilayah generalisai yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.(Sugiyono, 2001 : 55)

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian terkeil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.

Pada penelitian ini, penulis mengambil tempat atau wilayah penelitian adalah Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Rokan Hulu - Pasir pengaraiaan. Sampel dan waktu penelitian ini adalah rekanan atau

penyedia jasa yang ikut pelelangan atau pengadaan barang dan jasa pada Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Rokan Hulu Tahun Anggaran 2015.

### **4.3 Tahapan Penelitian**

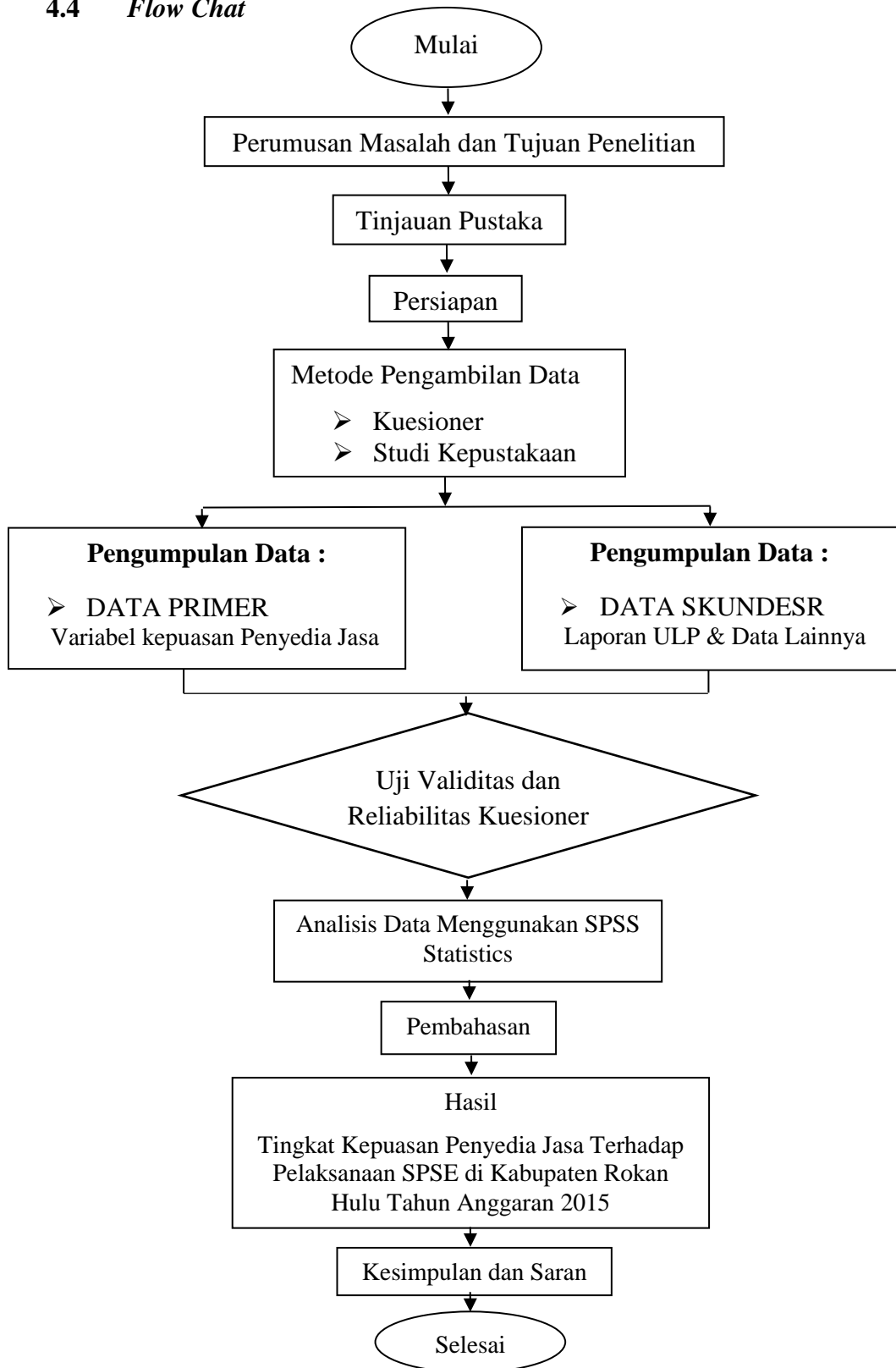
Tahapan penelitian secara umum adalah bagaimana, cara, prosedur atau langkah-langkah yang dilalui dalam proses penelitian. Tahapan penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum bagaimana penelitian tersebut dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penyedia jasa terhadap pelaksanaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) di Kabupaten Rokan Hulu pada Tahun Anggaran 2015. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Analisis yang bertujuan mengetahui secara rinci apa yang menjadi tujuan penelitian ini. Pada penelitian ini menggunakan data-data yang di butuhkan yaitu data primer dan data skunder, untuk memperoleh data tersebut digunakan metode pemilihan sampel yaitu dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling* dan metode pengambilan data menggunakan angket kuesioner dan studi kepustakaan sedangkan metode pengolahan datanya yaitu menggunakan teknik pengolongan antara variable.

Untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen yang digunakan dalam pengambilan data maka dilakukan pengujian parameter kuesioner yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas sedangkan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak maka dilakukan Uji Normalitas, dan untuk pengukuran tingkat kepuasan Penyedia Jasa dilakukan dengan cara membandingkan antara skor kenyataan responden terhadap skor harapan responden pada pelayanan dan penerapan system SPSE tersebut.



#### 4.4 Flow Chat



Gambar Bagan 4.1 *flow chat*/bagan alir penelitian

## 4.5 Data Penelitian

Data penelitian merupakan bagian yang sangat penting (vital) bagi sebuah penelitian. Dalam penelitian ketepatan memilih dan menentukan jenis data yang digunakan akan menentukan ketepatan dan kekayaan data atau informasi yang diperoleh tanpa adanya sumber data. (H.B Sutopo, 2002 : 49) Sumber data dapat dibagi menjadi dua yaitu :

### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2010:156). Dalam hal ini, sumber data yang langsung memberikan data adalah narasumber atau informasi dalam penelitian kualitatif posisi sumber data manusia (narasumber) sangat penting peranannya yang memiliki informasi. Peneliti dan narasumber disini memiliki posisi yang sama, dan narasumber bukan sekedar memberi tanggapan apa yang diminta peneliti, tetapi narasumber bias lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki. (H.B.Sutopo, 2002:50)

### 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data skunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, atau bisa juga di sebut narasumber tidak langsung memberikan data yang ia miliki kepada peneliti atau pengumpul data, misalnya orang lain atau lewat dokumen. (Sugiyono, 2010: 156)

Sumber data sekunder diantaranya adalah arsip, peraturan perundang-undangan dan dokumen-dokumen yang peneliti butuhkan dalam penelitian ini. Dekumen resmi dan arsip merupan bahan tertulis yang kaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Banyak peristiwa yang telah lama terjadi bisa diteliti dan dipahami atas dasar kajian dari dokumen atau arsip-arsip, baik yang secara langsung maupun tidak langsung, sangat berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam mengkaji

dokumen, peneliti sebaiknya tidak hanya mencatat apa yang tertulis, tetapi juga berusaha menggali dan menangkap maknanya yang tersirat dari dokumen tersebut. (H.B Sutopo, 2002:54)

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer dan data Skunder. Data Primer bersumber dari responden yang berasal dari penyedia jasa pengguna layanan SPSE di ULP Kabupaten Rokan Hulu yang diperoleh secara langsung melalui pengisian kuisisioner. Data Skunder diperoleh melalui studi literature dan data-data lain yang berkaitan seperti buku, internet, surat kabar, peraturan pemerintah, surat keputusan dan lain-lain.

#### **4.6 Sampel Penelitian**

Sampel penelitian bersumber dari Penyedia Jasa yang menggunakan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) pada Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Rokan Hulu Tahun Anggaran 2015.

Pada penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan tehknik *Simple Random Sampling*, sehingga dari setiap sampel memiliki peluang yang sama untuk memberikan data/jawaban yang dibutuhkan.(J.Supranto, M.A, 2009:87). Adapun ukuran sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 30 sampel responden.( Gay dan Diehl, 1992)

#### **4.7 Teknik Pengumpulan Data**

Data mengenai penelitian kepuasan penyedia jasa terhadap penerapan pelaksanaan SPSE yang ditinjau melalui tingkat kepuasan penyedia jasa diperoleh melalui :

1. Kuesioner

Yaitu daftar pertanyaan yang berkaitan dengan topik penelitian yang di ajukan kepada responden yang telah di tentukan. Dalam penelitian ini angket kuesioner memuat 8 pertanyaan yang menyangkut tentang penerapan pelaksanaan

SPSE di Kabupaten Rokan Hulu Tahun Anggaran 2015, yang disebarkan ke 30 responden Penyedia Jasa.

2. Studi Kepustakaan

Yaitu dengan cara mencari literatur dan data-data lain yang berkaitan seperti : buku, internet, surat kabar, peraturan pemerintah, surat keputusan dan lain-lain.

**4.8 Uji Instrumen Penelitian**

Uji instrumen penelitian bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang akurat, yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang relevan dilapangan. Pada penelitian ini uji instrumen digunakan dua macam pengujian yaitu :

1. Pengujian Validitas Instrument

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui item-item instrumen yang valid dan atau item-item instrumen yang tidak valid. Rumus statistik yang digunakan untuk pengujian validitas adalah statistik Koefisien Korelasi Produk Momen. Fungsi rumus tersebut digunakan untuk mengetahui validitas (kebenaran) pada setiap item kuesioner penelitian. Rumus statistik tersebut adalah sebagai berikut (Dajan, 1991) :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}} \dots\dots\dots(4.1)$$

- Dimana : r = Nilai koefisien korelasi
- ( $\sum Xi$ ) = Jumlah skor item
- ( $\sum Xi$ ) = Jumlah skor total (seluruh item)
- n = Jumlah respondem

Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan menggunakan rumus :

$$r_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots\dots\dots(4.2)$$

Dimana :        r        = Koefisien Korelasi hasil r<sub>hitung</sub>  
                   n        =Jumlah responden

Distribusi (Tabel t) untuk  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan db= n-2,

Dimana :

Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  berarti valid, dan sebaliknya

Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  berarti tidak valid

## 2. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan guna untuk mengetahui konsistensi atau ukur/instrumen yang digunakan, sehingga hasil yang diperoleh dari suatu pengukuran dapat dipercaya. Rumus statistik yang digunakan adalah teknik *reability analysis Alpha Cronbach*, fungsi dari rumus ini adalah untuk mengukur/mengetahui reliabilitas (kehandalan, kemampuan) instrumen kuesioner sebagai alat ukur tingkat kepuasan penyedia jasa. Rumus *reability analysis Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut (Sugiono, 1991) :

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma b^2}\right) \dots\dots\dots(4.3)$$

Dimana : r        = Nilai reliabilitas instrumen  
                   k        = Banyaknya butir pertanyaan  
                    $\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian item  
                    $\sigma b^2$     = Varian total

Koefisien reliabilitas yang diperoleh dari pengujian validitas dikonsultasikan ke tabel harga kritik *product moment* dengan taraf kepercayaan 95% dengan r tabel 5 %.

Kriteria pengujiannya adalah apabila :

Nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan dinyatakan t reliabel dan sebaliknya apabila Nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan tidak reliabel

Ballan (dalam Parsaulian Siregar, 2004) memberikan pedoman untuk koefisien Alpha sebagai berikut :

Tabel 4.1 Kriteria Penentuan Koefisien Alpha menurut Ballan

<b>Koefisien Alpha</b>	<b>Ketentuan</b>
$\leq 0,70$	Kurang ( <i>poor</i> )
$0,70 \leq x \leq 0,79$	Cukup ( <i>fair</i> )
$0,80 \leq x \leq 0,84$	Bagus ( <i>good</i> )
$0,84 \leq x \leq 0,89$	Sangat Bagus ( <i>very good</i> )
$0,90 \leq x \leq 1,00$	Luar Biasa Bagus ( <i>excellent</i> )

Sumber : Ballan (dalam Parsaulian Siregar, 2004)

## **4.9 Teknik Analisis Data Penelitian**

### **4.9.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.(Sugiyono, 2012:29)

Dalam setiap penelitian metode pengolahan data menjadi sangat penting dikarenakan metode pengolahan data adalah bagaimana cara peneliti ingin mendapatkan hasil penelitian yang akurat. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode yang bersifat menggolongkan saja, tidak bisa dicacah, dihitung atau uraian yang bersifat keterangan tanpa rumus dengan angka-angka melainkan dengan cara menggunakan perbandingan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan yang diperoleh dari penerapan

pelaksanaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) oleh penyedia jasa yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini penggolongan tingkat kepuasan penyedia jasa dilakukan dalam dua dimensi penggolongan yaitu berdasarkan penampilan fisik (*tangible*) dan tanggapan (*responsiveness*).

Dengan menggunakan skala *Likert*, maka jawaban setiap item instrument diberi rentang skor nilai 1 (satu) yang menunjukkan sangat tidak puas sampai 5 (lima) yang menunjukkan sangat puas.

Dalam hal ini tingkat kenyataan dan harapan terhadap penerapan SPSE di rangking menggunakan skala 5 (lima) yaitu :

#### 4.2 Tabel Rangking Kenyataan dan Harapan

No	Jawaban	Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1
2	Tidak Puas	2
3	Cukup Puas	3
4	Puas	4
5	Sangat Puas	5

Sumber Tabel : Rangking Jawaban

Dari Analisis diatas penelitian tingkat kenyataan dan harapan pada penerapan pelaksanaan SPSE akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kenyataan dan tingkat harapan pada penerapannya.

##### 1. Pengukuran Tingkat Kepuasan Penyedia Jasa

Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan cara membandingkan skor kenyataan responden terhadap skor harapan pada penerapan Sistem pelayanan yang diterima. Dari hasil perbandingan tersebut akan diketahui tingkat kepuasan responden. Untuk mengetahui perbandingan tersebut perlu menggunakan rumus yang dipakai untuk mengukur tingkat

kepuasan responden adalah sebagai berikut (Supranto, 2003 ; 241) :

$$TKP = \frac{P}{E} \times 100\% \dots\dots\dots(4.4)$$

Dimana : TKP = Tingkat Kepuasan Rekanan  
P = Skor presepsi/ kenyataan  
E = Skor ekspektasi/ harapan

Diagram kartesius merupakan suatu bagunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi dua buah garis yang berpotong tegaklurus pada titik-titi ( $\bar{X}, \bar{Y}$ ) dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari setiap skor tingkat kenyataan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari setiap skor tingkat harapan seluruh dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini dimensi yang ada yaitu : 8 dimensi penyedia jasa

Analisa dilanjutkan dengan memasukkan data yang diperoleh kedalam diagram kartesius. Penempatan masing-masing dimensi kedalam kartesius berfungsi untuk mengetahui dimensi apa saja yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan tingkat kepuasan penyeia jasa. Dalam diagram kartesius, sumbu mendatar ( $X$ ) akan diisi oleh skor kenyataan, sedangkan sumbu tegaklurus ( $Y$ ) akan diisi oleh skor harapan dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots(4.5)$$

Dimana :  $\bar{x}$  = Skor rata-rata tingkat kenyataan  
n = Jumlah responden

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(4.6)$$



Dimana :  $\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat harapan  
 $n$  = Jumlah responden

Tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti Gambar 4.1 :

Harapan $\bar{Y}$	<p>Prioritas Utama <i>(Focus Improvement Efforts Here)</i></p> <p>A</p>	<p>Pertahankan Prestasi <i>(Maintain Performance)</i></p> <p>B</p>
$\bar{Y}$	<p>Prioritas Rendah <i>(Medium-Low Priority)</i></p> <p>C</p>	<p>Berlebihan <i>(Reduce Emphasize)</i></p> <p>D</p>

Sumber : Supranto, J. 2011  $\bar{X}$   $\bar{X}$  Kenyataan

Gambar 4.2 Diagram Kartesius

Keterangan :

Kuadran A : Menunjukkan faktor atau dimensi yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/tidak puas.

Kuadran B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaanya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap Kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

#### 4.9.2 Analisis Kuantitatif

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Sebagai dasar bahwa uji t dan uji f mengansumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah sampel yang ada. Untuk menguji normalitas model regresi tersebut dilakukan dengan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Menurut uji *Kolmogorov-Smirnov Test*, data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai *Asymp.Sig(2-tailed)* lebih besar dari tingkat signifikansi.