

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era keterbukaan saat ini, layanan yang dilakukan oleh pemerintah selalu menjadi sorotan umum karena kehidupan masyarakat tidak pernah terlepas dari peran serta pemerintah. Salah satu bentuk kepedulian pemerintah terhadap pelayanan publik dituangkan ke dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Kepempan, 2003). Meskipun demikian kritikan terhadap pemerintah tidak dapat dipungkiri antara lain adanya ketidakadilan karena berpihak pada golongan tertentu, ketidakramahan dari penyedia layanan dan cenderung tidak efektif.

Salah satu layanan yang diberikan oleh pemerintah adalah di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP). Sebut saja pembangunan infrastruktur berupa jalan, jembatan, pembangunan gedung rumah sakit dan peralatannya, jembatan penghubung serta fasilitas transportasi umum tidak dapat dilakukan tanpa pengadaan. PBJP adalah kegiatan yang berhubungan dengan pemenuhan barang, jasa konstruksi, jasa lainnya dan jasa konsultasi yang dibutuhkan oleh stakeholder. Kegiatan tersebut terdiri dari perencanaan, persiapan, pemilihan penyedia dan pelaksanaan kontrak (Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, 2021). Pentingnya PBJP terlihat dari besarnya anggaran yang dikeluarkan untuk kegiatan tersebut. Berdasarkan buku profil PBJP tahun 2018, anggaran PBJP sebesar 50% dari total APBN dan APBD, yaitu sebanyak 1.040 Triliun dari total anggaran 2.001 Triliun. Tetapi kurang dari 50% pemilihan penyedia yang dilakukan secara elektronik (LKPP, 2019).

Pelayanan secara elektronik merupakan suatu keharusan pada era saat ini, tidak terkecuali kegiatan PBJP. Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), sebagaimana dituangkan di dalam Perpres 12 Tahun 2021, di kelola oleh unit pada Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah. Menurut Juran (Sedarmayanti, 2012)

peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan adanya prosedur layanan yang mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, pemberian pelayanan yang efektif dan efisien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu serta berbagai kegiatan pelayanan teknis dan administrasi. Demi mendukung hal tersebut, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) sebagai satu-satunya Lembaga yang diberi tugas oleh Presiden untuk mengembangkan dan merumuskan kebijakan PBJP telah menetapkan standarisasi LPSE dengan 17 standar. Namun dari 688 LPSE, hanya 83 LPSE yang telah memiliki 17 standar sebagaimana yang telah ditetapkan (LKPP, 2019).

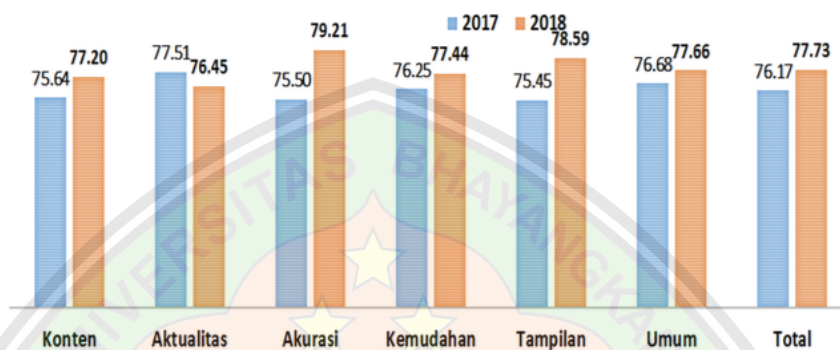
Pelayanan PBJP ditentukan pula oleh penerapan tata kelola yang baik dalam sistem manajemen. Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan pemerintahan yang baik melalui suatu konsep pendekatan yang menitikberatkan kepada pembangunan di bidang public, Mardiasmo pada (Arif Cahyadi, 2016). Prinsip – prinsip yang dikembangkan pada tata pemerintah yang baik menurut (Sedarmayanti, 2012) diantaranya adalah adanya partisipasi dan pertanggungjawaban. Dalam penerapan tata kelola pengadaan, masih ditemukan persaingan usaha yang kurang sehat. Hal ini sejalan dengan adanya beberapa putusan yang dilakukan oleh Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) terkait dengan dugaan persaingan yang kurang sehat dan persekongkolan pada proses pengadaan melalui *database* putusan KPPU (KPPU, 2012). Pelaksanaan good governance dalam PBJP juga dicerai oleh adanya korupsi di bidang PBJP yang merupakan urutan kedua setelah penyuapan (KPK).

tabel 1.1 tindak pidana korupsi berdasarkan jenis perkara

Perkara	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Jumlah
Pengadaan Barang/Jasa	2	12	8	14	18	16	16	10	8	9	15	14	14	15	9	180
Perijinan	0	0	5	1	3	1	0	0	0	3	5	1	1	2	0	22
Penyuapan	0	7	2	4	13	12	19	25	34	50	20	38	79	93	78	474
Pungutan	0	0	7	2	3	0	0	0	0	1	6	1	1	0	0	21
Penyalahgunaan Anggaran	0	0	5	3	10	8	5	4	3	0	4	2	1	1	0	46
TPPU	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	5	1	3	8	4	29
Meringtangi Proses KPK	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	0	0	2	2	9
Jumlah	2	19	27	24	47	37	40	39	48	70	58	57	99	121	93	781

Sumber: KPK

Dalam upaya peningkatan layanan di PBJP, membangun dan mengembangkan *e-procurement* yaitu pelaksanaan PBJP secara elektronik. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan bahwa terdapat penurunan pada indikator aktualitas, yaitu dalam hal aplikasi kurang merespon permintaan pengguna dengan cepat dan kurang menyajikan informasi terkini (DPMEP LKPP, 2018). Hal ini berdasarkan jawaban responden dari perwakilan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.



Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan SPSE

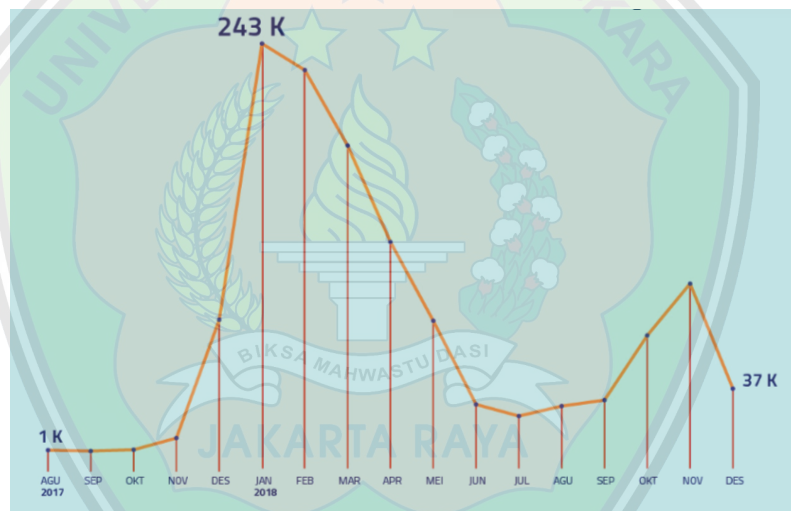
Sumber: Laporan DPMEP-LKPP, 2018

Berdasarkan informasi yang dihimpun di media masa *online*, diketahui beberapa server *e-procurement* tidak dapat digunakan. Seperti yang diberitakan di *Jawapost* dan *website* LPSE itu sendiri pada halaman pengumuman. Hal tersebut tentunya akan mengganggu proses pengadaan.

Salah satu proses penting dalam *e-procurement* adalah proses pemilihan pemasok, yaitu pemilihan orang perseorangan atau badan usaha (Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, 2021). Pemilihan pemasok yang memproduksi / menyediakan barang / jasa berkualitas dan tepat waktu, salah satunya ditentukan oleh Kelompok Kerja (Pokja) Pemilihan. Pokja dituntut untuk dapat dengan cermat menentukan persyaratan kualifikasi dan penawaran dari pemasok serta metode evaluasi yang tepat digunakan berdasarkan barang/jasa yang dibutuhkan. Dengan mendapatkan pemasok yang berkualitas maka tidak akan terkendala pada pelaksanaan pekerjaan. Profil pengadaan 2018 menyebutkan bahwa masih terdapat pemasok yang diberi sanksi daftar hitam. Sekali lagi Pokja dituntut

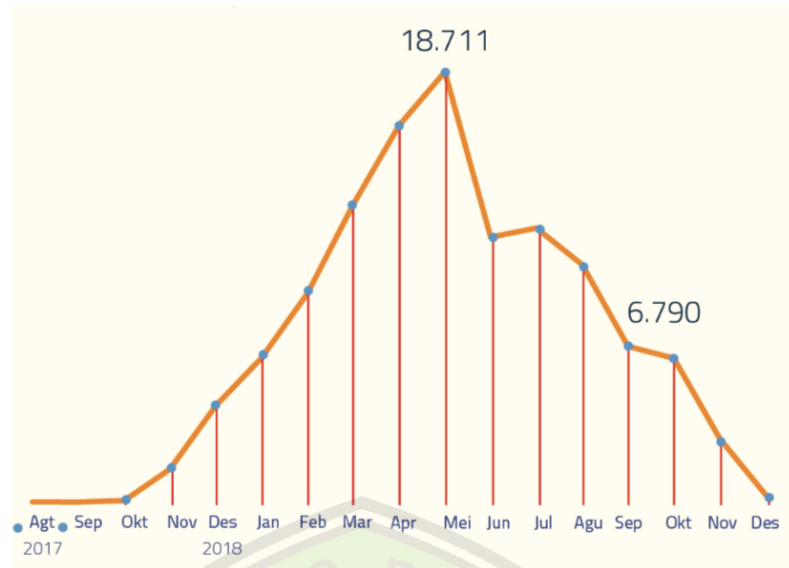
secara cermat untuk dapat memilah mana penyedia yang terkena sanksi dan mana yang bersih dari sanksi daftar hitam.

Selain itu, hal penting lainnya adalah ketepatan waktu dalam mendapatkan barang/jasa yang dibutuhkan. Berdasarkan profil pengadaan tahun 2018 terdapat pergeseran waktu antara rencana waktu pemilihan dengan realisasi waktu pemilihan penyedia yang tentunya berakibat pada bergesarnya pemenuhan barang/jasa yang dibutuhkan pengguna. Pada grafik 1 waktu perencanaan pemilihan penyedia dilaksanakan paling tinggi pada bulan Januari, akan tetapi pada grafik 2 realisasi pemilihan penyedia paling tinggi dilaksanakan pada bulan Maret. Artinya terdapat pergeseran waktu antara rencana dengan realisasi, dimana proses mendapatkan barang/jasa menjadi lebih lama dibandingkan dengan rencana semula.



Gambar 1. 2 Grafik Perencanaan Pemilihan

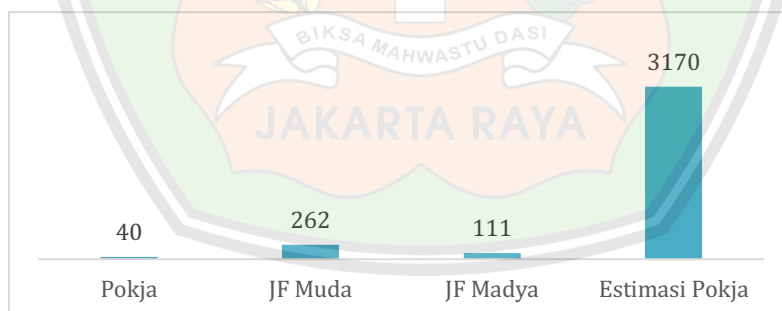
Sumber: Buku Pengadaan, 2018



Gambar 1. 3 Grafik Realisasi Pemilihan Penyedia

Sumber: Buku Profil Pengadaan, 2018

Peningkatan layanan publik di proses PBJP, berkaitan pula dengan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) di pengadaan. Kompetensi mengacu pada pengetahuan, pola perilaku dan keterampilan (Srividya & Basu, 2015). Pada pelaksanaan PBJP belum semua pokja memiliki sertifikat kompetensi.



Gambar 1. 4 Grafik Pemilik Sertifikat Kompetensi

Sumber: Buku Profil Pengadaan, 2018

Berdasarkan profil pengadaan 2018, hanya 40 pokja pemilihan memiliki sertifikat kompetensi serta pejabat fungsional PBJP muda dan madya masing – masing sebanyak 262 dan 111 orang. Dari total 634 K/L/PD (Keputusan KPU Nomor: 165/HK.03.1-Kpt/03/KPU/IX/2017. Jumlah Kabupaten/Kota Dan

Kecamatan Serta Jumlah Penduduk Setiap Kabupaten/Kota Di Setiap Provinsi, 2017), apabila setiap KLPD memiliki pokja minimal 5 maka jumlah Pokja Pemilihan adalah 3.170 orang. Apabila pejabat fungsional dianggap sebagai Pokja, maka hanya 13% Pokja pemilihan yang memiliki sertifikat kompetensi. Hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap proses pemilihan penyedia dimana salah satu tugas dari Pokja adalah menetapkan pengusaha yang menang yang akan melakukan pekerjaan di pemerintah.

Sejak 2008, aturan di PBJP beberapa kali mengalami perubahan. Tentunya hal tersebut berpengaruh kepada bagaimana proses pengadaan harus dilaksanakan oleh Pokja. Perubahan tersebut menuntut Pokja untuk selalu memperbaharui pengetahuannya akan pelaksanaan pengadaan. Selain itu perubahan peraturan tersebut berpengaruh terhadap aplikasi pengadaan karena aplikasi akan berubah menyesuaikan dengan regulasi terbaru. Hal ini menuntut pengelola aplikasi, yaitu SDM LPSE untuk selalu *update* dan memperbaharui kompetensinya.

Pada penelitian terdahulu terdapat beberapa research gap yang terjadi, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Setyaningrum et al., (2017) dengan judul *Good Public Governance, Corruption and Public Service Quality: Indonesia Evidence* dan penelitian yang dilakukan oleh Umar et al., (2014) dengan judul *Implementation of Good Governance In Order To Improve Service Quality HAJJ in West Jakarta Religious Ministries* menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *good governance* dengan kualitas layanan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wargadinata & Sartika, (2019) dengan judul *The Good Governance Implementation At Village In East Nusa Tenggara Province*, menunjukkan ada beberapa indikator yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keberhasilan pengelolaan dana desa dimana pengelolaan dana desa merupakan salah satu layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian lainnya yang dilakukan Latifah, (2016) dengan judul *E-Procurement Service Quality in Malaysia*, diperoleh hasil adanya kontribusi terhadap kualitas layanan yang dilakukan secara elektronik. Amalia (2017) dengan judul *Socio-technical analysis of Indonesian government e-procurement system implementation: barriers to enhance information transparency and accountability*

menunjukkan terdapat kendala dalam implementasi e-procurement seperti kurangnya kepemimpinan, keengganan implementasi, dan kurangnya infrastruktur menciptakan hambatan untuk mencapai tujuan.

Penelitian terkait variabel kompetensi, salah satunya dilakukan oleh (Lin et al., 2017) dengan judul *How Tour Guides' Professional Competencies Influence on Service Quality of Tour Guiding and Tourist Satisfaction: An Exploratory Research*, menunjukkan adalah pengaruh yang signifikan dari kompetensi terhadap kualitas layanan pemandu wisata

Berdasarkan latar belakang permasalahan, fenomena dan *gap research* yang sudah dijabarkan, peneliti mengambil judul untuk penelitian “**Pengaruh E-Procurement, Kompetensi dan Good governance terhadap Kualitas Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Pulau Jawa**”.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan beberapa masalah yang sudah dijelaskan penulis membatasi penelitian ini yaitu:

1. Penilaian dilakukan terhadap Pemerintah Daerah yang memiliki unit Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di Pulau Jawa.
2. Pokja sebagai stakeholder dari LPSE menilai (mengisi kuesioner) LPSE Pemerintah Daerahnya masing-masing.
3. Satu personil Pokja dapat mewakili satu Pemerintah Daerah tersebut.
4. Penelitian dibatasi pada pengaruh *E-Procurement, Kompetensi SDM, Good Governance*, terhadap *Kualitas Layanan Pengadaan Secara Elektronik* di Pulau Jawa.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang pembahasan di atas, maka permasalahan yang dapat ditemukan adalah sebagai berikut:

1. adanya ketidakadilan karena berpihak pada golongan tertentu,

- ketidakramahan dari penyedia layanan dan cenderung tidak efektif;
2. masih terdapat persaingan yang kurang sehat dalam pengadaan;
 3. masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaan *e-procurement*;
 4. adanya kebutuhan pembaharuan pengetahuan dan kompetensi dari Pokja maupun SDM LPSE karena adanya perubahan regulasi dan aplikasi pengadaan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pembahasan yang sudah dijelaskan, rumusan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *E-Procurement* terhadap Kualitas Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Pulau Jawa?
2. Bagaimana pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kualitas Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Pulau Jawa?
3. Bagaimana pengaruh *Good Governance* terhadap Kualitas Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Pulau Jawa?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *E-Procurement* terhadap Kualitas Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di Pulau Jawa,
2. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kualitas Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Pulau Jawa,
3. Untuk mengetahui pengaruh *Good Governance* terhadap Kualitas Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Pulau Jawa,

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan judul penelitian, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat yang signifikan untuk berbagai aspek yang membutuhkan hasil penelitian.

1. Manfaat Teoritis:

- a. Menerapkan ilmu dan pengetahuan dan teori yang sudah pernah didapatkan oleh mahasiswa dalam masa perkuliahan mengenai Manajemen SDM.
- b. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber dalam penelitian selanjutnya agar menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi dan dapat lebih sempurna.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan ide dan masukan data bagi peserta pengadaan barang / jasa pemerintah. Mengetahui pengaruh *e-procurement*, kompetensi dan *good governance* terhadap kualitas layanan serta dapat meningkatkan kualitas layanan pengadaan secara elektronik di lingkup pemerintah.