EFEKTIVITAS PENERAPAN E-PROCUREMENT DALAM MENGATURKAN TRANSPARASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEMATANGSIANTAR

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Kalina Dwi Bundhari

090903089

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2014
KATA PENGANTAR


Sebagai suatu karya ilmiah, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang sifatnya membangun demi perbaikan skripsi ini.

Selama penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan, semangat dan dorongan, baik itu secara moral maupun secara materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pengerjaan skripsi ini. Skripsi ini saya dedikasikan untuk semua pihak yang telah banyak membantu, yaitu:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, Bapak Prof. Dr. Badaruddin, M.Si.
3. Kepada Ibu Elita Dewi, M.SP selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Negara FISIP USU.
5. Seluruh Dosen di Departemen Ilmu Administrasi Negara FISIP USU yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
6. Staff administrasi di Departemen Ilmu Administrasi Negara FISIP USU, khusus untuk Kak Dian dan Kak Mega yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi.

7. Untuk Bapak Poltak Manurung, SE selaku Kordinator dan seluruh anggota LPSE Kota Pematangsiantar yang telah bersedia meluangkan waktu dan banyak memberikan informasi kepada penulis untuk keperluan penyusunan skripsi ini.

8. Untuk kedua orang tua saya Bapak H. AKP. Erianto dan Ibu Hj. Endang Sriwardani terima kasih sedalam-dalamnya untuk semua doa, nasehat dan dukungan yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini. Mas Sigit dan adik saya Ajeng, terima kasih untuk cinta dan kasih sayang yang kalian berikan kepada. Semoga selalu diberikan kesehatan dan perlindungan dari Allah SWT.


10. Dan terakhir untuk seluruh teman-teman AN 09.

Medan, 7 Januari 2015

Penulis,

Kalina Dwi Bundhari
DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR ........................................................................................................ i

DAFTAR ISI .................................................................................................................. iii

DAFTAR GAMBAR .......................................................................................................... v

DAFTAR TABEL ............................................................................................................... vi

ABSTRAK ........................................................................................................................ vii

ABSTRACT ......................................................................................................................... viii

BAB I PENDAHULUAN .................................................................................................. 1

I.1. Latar Belakang ........................................................................................................... 1

I.2. Perumusan Masalah .................................................................................................. 5

I.3. Tujuan Penelitian ...................................................................................................... 6

I.4. Manfaat Penelitian ................................................................................................... 6

I.5. Kerangka Teori ......................................................................................................... 6

I.5.1. Pelayanan Publik .................................................................................................. 7

I.5.1.1. Pengertian Pelayanan ...................................................................................... 7

I.5.1.2. Pengertian Pelayanan Publik ......................................................................... 8

I.5.1.3. Asas dan Tujuan Pelayanan Publik ................................................................. 13

I.5.1.4. Kriteria Pelayanan Publik ............................................................................... 16

I.5.1.5. Jenis-jenis Pelayanan Publik ......................................................................... 20

I.5.2. Kualitas Pelayanan Publik ................................................................................... 21

I.5.3. Efektivitas .............................................................................................................. 24

I.5.4. E-Procurement ..................................................................................................... 25
<table>
<thead>
<tr>
<th>Bab</th>
<th>Judul</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>I.5.5</td>
<td>Tujuan dan Manfaat E-Procurement</td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>I.5.6</td>
<td>Prinsip-prinsip E-Procurement</td>
<td>29</td>
</tr>
<tr>
<td>I.6</td>
<td>Definisi Konsep</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>I.7</td>
<td>Definisi Operasional</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>I.8</td>
<td>Sistematika Penulisan</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>Bab II</td>
<td>Metode Penelitian</td>
<td>34</td>
</tr>
<tr>
<td>II.1</td>
<td>Bentuk Penelitian</td>
<td>34</td>
</tr>
<tr>
<td>II.2</td>
<td>Lokasi Penelitian</td>
<td>34</td>
</tr>
<tr>
<td>II.3</td>
<td>Informan Penelitian</td>
<td>34</td>
</tr>
<tr>
<td>II.4</td>
<td>Teknik Pengumpulan Data</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>II.5</td>
<td>Teknik Analisis Data</td>
<td>37</td>
</tr>
<tr>
<td>Bab III</td>
<td>deskripsi Lokasi Penelitian</td>
<td>38</td>
</tr>
<tr>
<td>III.1</td>
<td>Gambaran Umum Pematangsiantan</td>
<td>38</td>
</tr>
<tr>
<td>III.1.1</td>
<td>Sejarah</td>
<td>38</td>
</tr>
<tr>
<td>III.1.2</td>
<td>Visi dan Misi</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>III.1.3</td>
<td>Kondisi Geografis dan Demografis</td>
<td>42</td>
</tr>
<tr>
<td>III.1.3.1</td>
<td>Lokasi dan Keadaan Geografis</td>
<td>42</td>
</tr>
<tr>
<td>III.1.3.2</td>
<td>Iklim</td>
<td>43</td>
</tr>
<tr>
<td>III.1.3.3</td>
<td>Penduduk</td>
<td>44</td>
</tr>
<tr>
<td>III.1.3.4</td>
<td>Keadaan Perekonomian Kota Pematangsiantan</td>
<td>46</td>
</tr>
<tr>
<td>III.2</td>
<td>Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kota Pematangsiantan</td>
<td>47</td>
</tr>
<tr>
<td>Bab IV</td>
<td>Penyajian Data Hasil Penelitian</td>
<td>49</td>
</tr>
</tbody>
</table>
IV.1. Karakteristik Responden .......................................... 49

IV.2. Efektivitas Penerapan E-procurement Dalam Meningkatkan Transparasi Pelayanan Publik Di Kota Pematangsiantar ..... 50

IV.3. Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah Secara Elektronik (E-Procurement) ........................................ 51

IV.4. Transparansi Dalam Pelayanan Publik ............................. 52

BAB V ANALISIS DATA ................................................................. 54

V.1. Proses E-procurement, Komunikasi, Biaya, Waktu Dan Kepuasan .............................................................. 54

V.2. Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Secara Elektronik (E-Procurement) .................................................. 55

V.3. Transparansi Dalam Pelayanan Publik ................................. 56

BAB VI PENUTUP ..................................................................... 58

VI.1. Kesimpulan ................................................................. 58

VI.2. Saran ........................................................................ 58

DAFTAR PUSTAKA .................................................................. 60

LAMPIRAN ........................................................................ 62
### DAFTAR GAMBAR

<table>
<thead>
<tr>
<th>No.</th>
<th>Judul</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gambar</td>
<td>Struktur Organisasi LPSE Pematangsiantar, 2014</td>
<td>48</td>
</tr>
</tbody>
</table>

3.1 Struktur Organisasi LPSE Pematangsiantar, 2014 .......................... 48
<table>
<thead>
<tr>
<th>No.</th>
<th>Judul</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Tabel</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.1</td>
<td>Pembagian Wilayah Kota Pematangsiantar</td>
<td>43</td>
</tr>
<tr>
<td>3.2</td>
<td>Jumlah Penduduk Pematangsiantar 2012</td>
<td>44</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ABSTRAK


Tujuan e-Procurement diantaranya adalah meningkatkan transparansi dan keterbukaan dalam proses pengadaan barang dan jasa pemerintah; meningkatkan persaingan yang sehat dalam rangka penyediaan pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintah; meningkatkan efektifitas dan efisieni dalam pengelolaan proses pengadaan barang dan jasa pemerintah. Keuntungan penggunaan e-Procurement secara makro adalah terjadinya efisiensi dalam penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pengadaan barang dan jasa dengan menggunakan e-Procurement dapat dilakukan dalam jangka waktu yang lebih cepat dibanding dengan cara yang dilakukan secara konvensional, dan persaingan yang sehat antar pelaku usaha sehingga mendukung iklim investasi yang kondusif secara nasional.

Dari hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan e-Procurement dalam pengadaan barang/jasa di Kota Pematangsiantar dapat dikatakan telah efektif. Hal ini dikarenakan bahwa terdapat tujuan ditetapkan telah tercapai walaupun belum maksimal, yaitu peningkatan persaingan usaha yang sehat. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang dapat mengurangi nilai keefektifan penerapan e-Procurement dalam pengadaan barang/jasa. Maka dari itu, diperlukan pengawasan atau pemantauan yang intensif dari masyarakat dan LSM seperti ICW (Indonesia Corruption Watch). Perlunya pengawasan masyarakat dan LSM tersebut, karena dua aktor tersebut memiliki peran yang dianggap paling bagus dan netral dalam pengadaan barang/jasa, sehingga tujuan e-Procurement nantinya dapat berjalan dengan baik dan tanpa ada kecurigaan.

Kata Kunci: e-Procurement, Transparansi Pelayanan Publik.
ABSTRACT

The current government has implemented a system of procurement of goods and services electronically, known as e-Procurement. E-Procurement is the process of procurement of goods and services which are carried out electronically-based internet. All the activities of procurement of goods and services in e-Procurement is done through electronic media, namely through the website on the internet www.inaproc.go.id.

E-Procurement Objectives include improving transparency and openness in the process engadaan government goods and services; increase healthy competition in the provision of public services and the implementation of the government; improve the effectiveness and efficiency in managing the process of government procurement. Advantages of the use of e-Procurement in the macro is the efficiency in the use of the State Budget (Budget), the procurement of goods and services with the use of e-Procurement can be done within a period of more rapid than in a way that is done conventionally, and fair competition among businesses that support a conducive investment climate nationally.

From the discussion, it can be concluded that the implementation of e-procurement in the procurement of good/services in Pematangsiantar can be said to have been effective. This is because that there is a set goal has been achieved, although not maximal, ie the increase in fair competition. That is one factor that could undermine the effectiveness of the implementation of e-procurement in the procurement of goods/services. Therefore, the necessary supervision or intensive monitoring of the public and NGOs such as ICW (Indonesia Corruption Watch). The need for supervision and the NGO community, because the two actors have a role that is considered the most nice and neutral in the procurement of goods/services, with the goal of e-Procurement will be able to run properly and without any suspicion.

Keywords: e-Procurement, Transparency of Public Service.