

## **BAB III**

### **EFEKTIFITAS SISTEM E-PROCUREMENT DALAM PENGADAAN BARANG DAN JASA DI LPSE KOTA MATARAM**

Pada bab ini peneliti akan memaparkan tentang hasil penelitian yang didapatkan selama melakukan wawancara di lapangan. Hasil penelitian yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teori yang tercantum pada bab pertama, yakni pada sub bab definisi operasional. Tujuan dari hasil penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah terkait dengan bagaimana efektifitas system *E-Procurement* dalam pengadaan barang dan jasa di LPSE Kota Mataram untuk menilai seberapa tinggi tingkat keefektifitasan *e-procurement* dari mulai hadirnya *e-procurement*, hingga sekarang.

#### **3.1 Sistem *E-procurement* di LPSE Kota Mataram**

Pelaksanaan sistem *e-procurement* di Kota Mataram bisa dikatakan penerapannya sudah cukup baik, dimana sistem tersebut telah terorganisir dengan baik. Dimana penerapan sistem *e-procurement* ini awalnya mengacu pada Peraturan Presiden Nomer 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang dan Jasa, peraturan tersebut mewajibkan untuk menerapkan sistem tersebut. Namun bukan berarti dengan adanya peraturan tersebut sistem *e-procurement* harus langsung berjalan, maka dari itu pemerintah kota memberikan tambahan waktu kepada ULP untuk mempersiapkan pelaksanaan penerapan sistem *e-procurement*.

Tambahan waktu diberikan berhubungan dengan persiapan infrastruktur dan SDM yang berkaitan dengan sistem tersebut agar nantinya standarisasi yang diperlukan terpenuhi, dimana pelaksanaan sistem *e-procurement* di Kota Mataram sendiri baru bisa diterapkan pada 26 April 2012.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Manan selaku Kepala LPSE Pada tanggal 15 Januari 2019 Menyatakan bahwa :

“Dengan adanya penerapan sistem *e-procurement* tentunya mempercepat proses pengadaan barang dan jasa, kerana sistem tersebut mempermudah segala proses pengadaan. Para penyedia jasa juga dengan mudah mendaftarkan Badan Usaha untuk mengikuti lelang. Badan Usaha yang sudah terdaftar nantinya bisa mengikuti lelang diluar Kota Mataram, karena sistem ini terintegritas secara nasional. Dengan adanya sistem ini di Kota Mataram semakin banyak Badan Usaha yang mengikuti lelang”

Namun masih ada beberapa kendala yang dialami, yakni berupa kendala teknis yang dialami oleh server. Server akan bermasalah apabila adanya pemadaman listrik yang cukup lama di area LPSE Kota mataram. Jika pihak LPSE tidak segera melapor maka LPSE sendiri yang akan mengalami kesulitan. LPSE juga diharuskan membuat berita acara terkait dengan setiap permasalahan yang terjadi pada pelaksanaan pengadaan. Jika terjadi keterlambatan dalam pengumuman pemenang yang dikarenakan terjadinya beberapa permasalahan salah satunya seperti pemadaman listrik yang terjadi tersebut, dengan adanya berita acara yang ditulis oleh LPSE akan membantu pihak LPSE untuk menghindari kecurigaan yang ada. Dari berita acara

tersebut pihak LPSE dapat memberikan alasan jika mereka mengalami masalah teknis yang membuat proses pelaksanaan pengadaan menjadi terhambat.

Menurut hasil wawancara dengan ibu Nining selaku *helpdesk* pada tanggal 15 January 2019 menjelaskan mengenai penghematan biaya setelah menerapkan sistem *e-procurement*, yaitu :

“Dengan hadirnya sistem tersebut terdapat banyak manfaat yang terjadi seperti adanya efisiensi anggaran, yang awalnya total anggaran misalnya 1 tahun yang diperlukan 4 miliar menjadi berkurang, jadi itu merupakan salah satu bentuk manfaat setelah diterapkannya sistem e-procurement”

Menurut hasil pemaparan dari Bapak Manan selaku Ketua LPSE Kota Mataram dan Ibu Nining selaku *Helpdesk* di LPSE Kota Mataram, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam penerapan sistem *e-procurement* tentunya mempercepat proses pengadaan barang dan jasa, kerana sistem tersebut mempermudah segala proses pengadaan. Para penyedia jasa juga dengan mudah mendaftarkan Badan Usaha untuk mengikuti lelang. Mengenai penghematan biaya dapat dilihat dari penerapan sistem tersebut terdapat banyak manfaat yang terjadi seperti adanya efisiensi anggaran. Namun masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi seperti kendala teknis yang terjadi pada server LPSE apabila terjadi pemadaman listrik, pihak LPSE diharuskan membuat berita acara terkait dengan masalah yang terjadi tersebut.

Berita acara tersebut bertujuan untuk menghindari kecurigaan dari berbagai pihak.

### **3.2 Efektifitas sistem *E-procurement* di LPSE Kota Mataram**

Sistem *e-procurement* di Kota Mataram bias dikatakan sudah efektif dikarenakan dengan hadirnya sistem tersebut sangat membantu dan mempermudah pihak LPSE Kota Mataram. Dimana pada proses pengadaan barang dan jasa mempunyai tujuan meningkatkan pelayanan publik serta mengembangkan perekonomian. Pada saat ini pengadaan barang dan jasa berpedoman pada Peraturan Presiden No 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.

Oleh karena itu, untuk melihat bagaimana penerapan sistem *e-procurement* pada LPSE Kota Mataram berjalan dengan baik atau tidak, maka dapat dilihat dari Indikator efektifitas yang menjadi tolak ukur dalam menganalisis sistem *e-procurement* dalam proses pengadaan barang dan jasa di Kota Mataram. Berikut indikator efektifitas menurut (Makmur, 2011):

#### **3.2.1 Ketepatan Waktu**

Waktu merupakan sesuatu yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dari suatu program/kegiatan yang tengah dijalankan oleh organisasi atau individu. Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan tentang waktu yang dibutuhkan pada tahapan lelang yang menjadikan acuan untuk menilai

ketepatan waktu pada pelaksanaan lelang tersebut, berikut merupakan contoh table yang menunjukkan waktu yang dibutuhkan dalam tahapan lelang Pascakualifikasi 1 File.

**Tabel 3.1**

**Tahapan Pemilihan Pascakualifikasi 1 File**

| <b>Tahapan</b>  | <b>Waktu</b>  |
|---|---|
| a. pengumuman tender                                    | Paling kurang 5 (lima) hari kerja   |
| b. pendaftaran dan pengunduhan dokumen                  | Sampai dengan 1 (satu) hari kerja sebelum batas akhir penyampaian dokumen penawaran   |
| c. pemberian penjelasan                                 | Paling cepat 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal pengumuman tender  |
| d. penyampain dokumen penawaran                         | Disesuaikan dengan kebutuhan dan paling kurang 3 (tiga) hari kerja setelah Berita Acara Hasil Pemberian Penjelasan  |
| e. pembukaan dokumen penawaran                          | Setelah masa penyampaian Dokumen Penawaran berakhir   |
| f. evaluasi administrasi, teknis, harga dan kualifikasi | Disesuaikan dengan keseluruhan  |
| g. pembuktian kualifikasi kepada calon pemenang         | Disesuaikan dengan keseluruhan  |
| h. penetapan pemenang dan pengumuman                    | 1(satu) hari kerja setelah klarifikasi kualifikasi  |
| i. masa sanggah   | Selama 5 (lima) hari kerja setelah pengumuman pemenang dan jawaban sanggah paling lambat 3(tiga) hari kerja setelah akhir masa sanggah  |
| j. masa sanggah banding (untuk pekerjaan konstruksi)    | Selama 5 (lima) hari kerja setelah jawaban sanggah dan jawaban sanggah banding paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima klarifikasi jaminan sanggah banding |

Tabel diatas menunjukkan waktu tahapan lelang yang harus diikuti oleh LPSE dalam menjalankan proses tahapan lelang Pascakualifikasi 1 file. Berdasarkan waktu yang sudah ditetapkan tersebut yang tercantum pada peraturan LKPP no 9 tahun 2018 pihak LPSE Kota Mataram menunjukkan bahwa mereka sudah menjalankan proses lelang sesuai waktu yang sudah ditentukan tersebut, hal tersebut diperkuat dengan gambar yang menampilkan tanggal dari proses berlangsungnya tender serta diperkuat dengan hasil wawancara dengan kepala LPSE Kota Mataram dan beberapa Badan Usaha.

**Gambar 3.1**  
**catatan waktu dari proses tender**

| Tahap Tender Saat Ini - [605396] Belanja Modal Rehabilitasi dan Rekonstruksi Gedung RS Graha Mentaram |                     |                     |                  |
|---|---------------------|---------------------|------------------|
| No Tahap  | Mulai               | Sampai              | Perubahan        |
| 1 Pengumuman Pascakualifikasi   | 27 Maret 2019 08:00 | 02 April 2019 23:59 | Tidak Ada        |
| 2 Download Dokumen Pemilihan  | 27 Maret 2019 08:10 | 02 April 2019 23:59 | Tidak Ada        |
| 3 Pemberian Penjelasan  | 29 Maret 2019 14:00 | 29 Maret 2019 16:00 | Tidak Ada        |
| 4 Upload Dokumen Penawaran  | 29 Maret 2019 17:00 | 04 April 2019 08:00 | 1 kali perubahan |
| 5 Pembukaan Dokumen Penawaran   | 04 April 2019 08:05 | 04 April 2019 23:59 | Tidak Ada        |
| 6 Evaluasi Administrasi, Kualifikasi, Teknis, dan Harga   | 04 April 2019 09:00 | 09 April 2019 23:59 | Tidak Ada        |
| 7 Pembuktian Kualifikasi  | 10 April 2019 08:00 | 10 April 2019 16:00 | Tidak Ada        |
| 8 Penetapan Pemenang  | 11 April 2019 08:00 | 11 April 2019 23:59 | Tidak Ada        |
| 9 Pengumuman Pemenang   | 11 April 2019 08:10 | 11 April 2019 23:59 | Tidak Ada        |
| 10 Masa Sanggah   | 12 April 2019 08:00 | 18 April 2019 08:00 | Tidak Ada        |
| 11 Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa  | 19 April 2019 08:00 | 19 April 2019 14:00 | Tidak Ada        |
| 12 Penandatanganan Kontrak  | 22 April 2019 08:00 | 22 April 2019 14:00 | Tidak Ada        |

LPSE Kota Mataram - 17 Mei 2019 17:12

Berikut merupakan hasil wawancara dari Bapak Manan selaku Ketua LPSE Kota Mataram, yang dilakukan pada tanggal 15 Januari 2019 mengatakan bahwa:

“Pada ketepatan waktu dalam menjalankan proses tahapan lelang saya rasa sudah berjalan sesuai waktu yang sudah ditetapkan, karena semuanya sudah diatur dalam peraturan LKPP no 09 tahun 2018. Apabila terjadi keterlambatan dari pihak LPSE Kota Mataram itu semua dikarenakan terjadi masalah teknis, yang menyebabkan semua informasi yang dibutuhkan dalam proses pengadaan lelang menjadi terhambat begitupun pada pengumuman pemenang lelang bisa menjadi terhambat.”

Maka dapat disimpulkan bahwa semua sudah terstruktur dan terjadwal, sesuai kesepakatan yang sudah dibuat sebelumnya. terjadi keterlambatan pengumuman karena ada permasalahan teknis yang terjadi di LPSE dan berpengaruh dengan jalannya sistem *e-procurement* tersebut. Namun dari pihak LPSE Kota Mataram akan segera membuat laporan/berita acara jika terjadi permasalahan teknis tersebut, seperti server down atau listrik yang tiba-tiba mati yang dapat menghambat pelaksanaan *e-procurement*. Dari pihak penyedia jasa juga merasa sudah merasa lebih efektif dari segi ketepatan waktu. Semua sudah berjalan sesuai kesepakatan dengan pihak pengguna jasa.

Pihak LPSE Kota Mataram juga sudah memberikan penjabaran mengenai waktu-waktu yang sudah ditentukan, dari tahap registrasi, verifikasi, pengumpulan proposal dana, serta pada pengumuman pemenang diberikan kepada pihak penyedia. Pihak penyedia hanya mengikuti aturan

yang sudah disepakati bersama diawal. Apabila pihak penyedia tidak melaksanakan sesuai dengan yang sudah disepakati diawal maka kemungkinan Badan Usaha yang didaftarkan oleh pihak penyedia tidak lolos verifikasi.

Hasil wawancara pada tanggal 20 Januari 2019 dengan Ibu Indah selaku direktur dari *CV Bayu Bangun Sakti* mengatakan:

“pelaksanaan lelang sampai saat ini sudah dilakukan sesuai waktu yang telah ditetapkan, mulai dari tahap registrasi sampai pengumuman pemenang pelaksanaannya berjalan sesuai waktu yang sudah ada pada peraturan yang tertulis. Karena segala prosesnya tersebut langsung tercatat pada web LPSE dan dapat diakses oleh semua pihak, dan apabila terjadi keterlambatan dalam prosesnya pihak LPSE nantinya akan membuat berita acara terkait dengan alasan keterlambatan pada prosesnya tersebut. Namun sampai saat ini saya rasa pelaksanaannya tidak pernah mengalami keterlambatan ”

Berdasarkan hasil wawancara CV tersebut maka penulis mengambil kesimpulan secara garis besar, dalam ketepatan waktu sudah dijalankan dengan sangat baik. pihak penyedia diberikan waktunya yang cukup untuk mengupload semua data yang mereka butuhkan sebelum semua keabsahan data tersebut diverifikasi oleh pihak LPSE. Dalam penyelesaian proposal dana pihak penyedia diberikan waktu yang sangat cukup untuk menentukan berapa dana yang mereka butuhkan untuk menyelesaikan tender yang sudah ditentukan oleh pihak pengguna jasa. Dengan ini penyedia merasa puas dengan pelayanan serta pemberian waktu yang sudah diberikan oleh pihak LPSE Kota Mataram.



### **3.2.2 Ketepatan dalam Menentukan Pilihan**

Dalam menentukan sebuah pilihan apabila suatu organisasi tersebut tetap berpatokan pada peraturan yang ada dimana peraturan tersebut memiliki syarat-syarat yang telah tercantum untuk menentukan pilihan mana yang sesuai dengan syarat tersebut. Hal tersebut bertujuan untuk mempermudah organisasi dalam menentukan pilihan, sebelum menentukan perusahaan mana yang menjadi pemenang tender Pihak PPK (Pejabat Pembuat Komitmen) menentukan atau menyusun HPS (Harga Perhitungan Sendiri). Penyusunan dan penetapan HPS bertujuan untuk menilai kewajaran harga penawaran atau kewajaran harga satuan, dasar untuk menetapkan batas tertinggi penawaran yang sah dalam pengadaan barang/pekerjaan konstruksi/jasa lainnya dan dasar untuk menetapkan besaran nilai jaminan pelaksanaan bagi penawaran yang nilainya lebih rendah 80% (delapan puluh persen) dari nilai HPS (LKPP, 2018). Total HPS merupakan hasil perhitungan HPS ditambah Pajak Pertambahan Nilai (PPN). HPS tidak boleh memperhitungkan biaya tak terduga, biaya lain-lain, dan Pajak Penghasilan (PPh). Nilai HPS bersifat terbuka dan tidak bersifat rahasia. Sedangkan rincian harga satuan bersifat rahasia, kecuali rincian harga satuan tersebut telah tercantum dalam Dokumen Anggaran Belanja (LKPP, 2018)

Pembukaan dan penawaran lelang dapat dilakukan setelah pemerintah menentukan HPS. Harga Penawaran adalah harga yang dihitung dan diajukan

oleh peserta lelang dengan berpedoman kepada nilai total Harga Perkiraan Sendiri (HPS) (LKPP, 2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan Usaha yang memenangkan lelang memiliki harga penawaran yang kurang bahkan sama dengan HPS yang sudah ditentukan oleh pemerintah, harga penawaran tidak boleh terlalu tinggi atau terlalu rendah karena nantinya akan menyebabkan kerugian maupun resiko. Hal tersebut menunjukkan bahwa Badan Usaha yang lolos sudah melewati tahap evaluasi penawaran harga dimana dalam evaluasi harga salah satu unsur yang menentukan adalah total harga penawaran yang melebihi nilai total HPS dinyatakan gugur (Helen, 2016)

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Bapak Manan selaku Ketua LPSE Kota Mataram, yang dilaksanakan pada tanggal 15 Januari 2019 mengatakan bahwa:

“saya rasa pihak LPSE Kota Mataram sudah adil dalam menentukan peserta yang lolos maupun dalam menentukan pemenang. Semua proses yang dilakukan sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan sudah menjadi kesepakatan bersama, karena dalam penentuan pemenang ada terjadinya diskusi antara pihak LPSE dengan Pokja (Kelompok Kerja Pemilihan) sebelum mengumumkan pihak pemenang. Dalam hal ini seharusnya tidak ada lagi kesalahan, karena semua data para peserta lelang yang sudah memenuhi verifikasi, dan salah satu faktor penting dalam penunjukkan pemenang yaitu melihat penawaran harga diajukan oleh Badan usaha apabila harga penawaran yang diajukan terlalu tinggi dibandingkan HPS maka Badan Usaha tersebut otomatis gugur”

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan pilihan siapa yang dapat memenangkan terder tidak ditentukan secara sembarangan, namun adanya diskusi terlebih dahulu dengan Pokja (Kelompok Kerja).

Klasifikasi dan kelengkapan data para Badan Usaha dan harga penawaran juga menjadi tolak ukur keberhasilan dari sebuah Badan Usaha yang mendaftarkan lelang. Pihak penyedia jasa juga tidak bisa mengganggu gugat hasil yang sudah diumumkan oleh pihak LPSE Kota Mataram. Dalam menentukan atau mengeluarkan pilihan Badan Usaha yang tidak lolos, pihak LPSE Kota Mataram juga mengumumkannya di *website* LPSE secara jelas.

Berikut hasil wawancara pada tanggal 21 Januari 2019 dengan Bapak Wawan selaku karyawan ***PT. Tunggal Ika Kon*** mengatakan:

“penentuan pemenang peserta lelang oleh pihak LPSE saya rasa sudah sangat transparan, karena dari tahap awal apabila pihak peserta lelang yang ingin mengikuti lelang tidak sesuai dengan persyaratan seperti kurang memasukan dokumen yang sudah ditentukan maka peserta yang kurang memasukan dokumen tersebut otomatis akan tereliminasi langsung oleh sistemnya, selain itu penawaran harga yang ditawarkan oleh Badan Usaha juga menentukan untuk memenangkan tender ”

Berikut ini merupakan gambar yang menunjukkan PT. Tunggal Ika Kon memenangkan tender berdasarkan harga penawaran yang diajukan hampir sama dengan HPS yang ditentukan pemerintah gambar tersebut dapat dilihat melalui web LPSE Kota Matam. Hal tersebut membuktikan bahwa faktor penting dalam penunjukkan pemenang yakni dengan mengajukan harga penawaran yang harus sesuai dengan aturan yang ada.

**Gambar 3.2**  
**Pemenang Lelang**

| <b>Pemenang Lelang</b> |   |
|------------------------|---|
| Nama Lelang            | Lanjutan Pembangunan Gerbang Lingkar selatan                                |
| Kategori               | Pekerjaan Konstruksi  |
| Instansi               | Pemerintah Daerah Kota Mataram  |
| Satuan Kerja           | DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG                                     |
| Pagu                   | Rp 6.000.000.000,00   |
| HPS                    | Rp 5.999.999.842,62   |
| Nama Pemenang          | <b>PT. TUNGGAL IKA KON</b>  |
| Alamat                 | <b>JL. LANGKO NO. 36 DASAN AGUNG - Mataram (Kota) - Nusa Tenggara Barat</b> |
| NPWP                   | 82.057.350.9-911.000  |
| Harga Penawaran        | Rp 5.995.479.557,02   |

Dari hasil wawancara dari PT Tunggal Ika Kon maka penulis mengambil kesimpulan secara garis besar, dalam menentukan ketepatan dalam menentukan pilihan pemenang sudah bersifat transparan dan jauh lebih efektif dari pengadaan barang dan jasa yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dimana pihak penyedia jasa dapat melihat dengan mudah mengapa LPSE memilih salah satu Badan Usaha tersebut, dan menentukan Badan Usaha yang belum lulus juga pihak LPSE memberikan keterangan pada kolom yang sudah disediakan oleh pihak LPSE dalam *website*. Dalam hal ini penyedia jauh merasa lebih aman dan nyaman dalam mengikuti proses lelang pengadaan barang dan jasa, karena semuanya dapat di pantau melalui *website*.

### 3.2.3 Ketepatan Sasaran

Dalam menentukan ketepatan sasaran agar mendapatkan hasil yang maksimal atau sesuai dengan yang diinginkan dalam suatu organisasi bisa dilihat secara kelompok atau individu tergantung bagaimana penyelesaiannya, apabila tujuan awal dari pelaksanaan program sudah sesuai dengan program yang sudah ditentukan sebelumnya, maka hasil yang didapatkan akan sesuai dengan sasaran yang sudah ditentukan diawal. Hal tersebut ditentukan dengan mengikuti peraturan LKPP no 09 tahun 2018, pada peraturan tersebut sudah tercantum segala aspek yang dibutuhkan untuk kelancaran dalam proses pengadaan.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Bapak Manan selaku Ketua LPSE Kota Mataram, yang dilaksanakan pada tanggal 15 Januari 2019 mengatakan bahwa:

“Dalam hal ini pihak LPSE Kota Mataram dirasa sudah tepat sasaran dalam menjalankan sistem e-proc ini, karena segala prosesnya sudah mengikuti peraturan yang ada. Serta pengumuman yang ditujukan kepada pihak penyedia sudah sesuai dengan hasil kesepakatan yang sudah dibuat dalam menentukan pemenang lelang. Tahap awal yang dijadikan acuan oleh pihak LPSE dalam menentukan pihak penyedia yang lolos verifikasi dilihat dari kelengkapan data yang diberikan oleh pihak penyedia kepada pihak LPSE. Kemudian yang menjadi acuan tahap akhir untuk menentukan pemenang yaitu harga penawaran yang ditawarkan vendor sesuai tidak dengan aturan mainnya.”

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa ketepatan sasaran dalam menentukan Badan Usaha yang lolos verifikasi dan menjadi pemenang dapat

dilihat dari kecocokan berkas yang sudah diupload dalam website registrasi dengan berkas-berkas asli yang nantinya dibawa sebagai alat bukti keabsahan data. Harga penawaran yang dibuat oleh pihak penyedia juga menjadi tolak ukur oleh pokja dalam menentukan pemenang dalam lelang. Pihak Penyedia memiliki hak untuk mengutarakan sanggahannya di kolom yang sudah ada dalam *website* LPSE, dan nantinya pihak LPSE akan mengkaji ulang.

**Gambar 3.3**

**Kontak Pengaduan LPSE Kota Mataram**



**Kontak Kami**

**LPSE KOTA MATARAM**  
Helpdesk

**Email :**  
helpdesk-lpse@mataramkota.go.id

**Telp :** 0370-649350

**ALAMAT:**  
Gedung Kantor Walikota Mataram, Lantai III.  
Jl. Pejanggik 16 Mataram

**Fax :** 0370 633575

**Website:** [lpse.mataramkota.go.id](http://lpse.mataramkota.go.id)

Kemudian untuk penanganan pengaduan biasa dilihat di *website* LPSE yang nantinya akan ditangani langsung oleh *helpdesk*, dan dikoordinasikan dengan sekretasi LPSE terlebih dahulu. Dalam hal ini juga mempermudah tim

verifikator untuk menentukan para peserta yang akan mengikuti lelang yang persyaratan dan penawarannya sesuai dengan HPS yang telah ditentukan diawal oleh PPK.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 22 Januari 2019 dengan Bapak Sutarto selaku karyawan *CV. Lancar Dinata Jaya*, mengatakan:

“pihak LPSE dalam melaksanakan pengadaan saya rasa sudah berjalan dengan semestinya dan mengikuti aturan yang ada. Sampai sekarang pengadaan berjalan secara transparan dan adil tentunya, segala proses pengadaan bisa dilihat juga melalui website jadi saya rasa untuk melakukan kecurangan sangat tidak mungkin”

Dari hasil wawancara dari CV. Lancar Dinata Jaya maka penulis mengambil kesimpulan secara garis besar, dalam menentukan ketepatan sasaran dalam sebuah lelang pihak penyedia dengan pihak pengguna jasa sebelumnya memiliki kesepakatan yang sudah ditentukan diawal. Jika ada yang tidak sesuai atau tidak pas dengan perjajian awal, pihak penyedia dapat memberikan dan menyampaikan keluhannya atau bahkan dapat melakukan sanggahan pada kolom pengaduan yang sudah terdapat dalam *website* LPSE Kota Mataram.

### **3.2.4 Tingkat Kepuasan**

Berdasarkan pada mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi kepada pihak yang berhak mendapatkan pelayanan jasa dengan baik. Organisasi tersebut dituntut harus memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan jasa dari

organisasi tersebut. Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan kepada Badan Usaha untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pelayanan yang diberikan LPSE kepada Badan Usaha.

Berikut ini hasil dari wawancara pada tanggal 20 Januari 2019 dengan Ibu Indah selaku direktur *CV Bayu Bangun Sakti* yang beralamat di jalan Lingkar Selatan No. 9 Tanjung Karang- Ampenan:

"Ketika mengikuti proses pengumuman lelang, gak ada masalah. Aplikasi SPSE secara otomatis akan menampilkan informasi pengumuman lelang dengan format dan isi yang tersedia pada aplikasi. Selain itu, kebijakan, peraturan atau ketentuan yang berkaitan dengan jenis pengadaan dapat dilihat secara jelas pada aplikasi. Pengumuman tidak lagi melalui Koran tetapi sudah dilakukan secara elektronik melalui media online sehingga lebih transparan"

Berikut ini hasil wawancara pada tanggal 21 Januari 2019 dengan Bapak Wawan selaku karyawan dari *PT. Tunggal Ika Kon* yang beralamat di Jalan Langko no. 36 Dasan Agung – Mataram:

"Sulit rasanya jika pihak panitia pengadaan melakukan diskriminasi atau berpihak kepada salah satu penyedia karena panitia tidak dimungkinkan untuk mengatur jalannya lelang dengan sistem e-procurement ini, karena semuanya sudah diproses melalui aplikasi SPSE, terekam dalam sistem. Untuk pembukaan penawaran, seluruh file yang telah dikirimkan oleh peserta dalam bentuk dokumen elektronik hanya dapat dibuka pada waktu yang telah ditentukan"

Berikut hasil wawancara pada tanggal 23 Januari 2019 dengan Bapak Pian selaku karyawan dari *CV. Pramana* yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman Bio Jontlak Praya Tengah:



“Dalam hal ini, panitia sudah melakukan proses pengumuman dan penetapan pemenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dimana diumumkan secara terbuka, bisa diakses masyarakat serta dalam pengumuman tersebut memuat sekurang-kurangnya nama paket pekerjaan, nama pemenang, NPWP, alamat dan nilai total HPS serta hasil evaluasi penawaran, dalam hal penetapan pemenang, panitia telah melakukan tugasnya secara adil sesuai dengan ketentuan.”

Berikut ini merupakan hasil wawancara pada tanggal 22 Januari 2019 dengan Bapak Sutarto selaku karyawan dari *CV. Lancar Dinata Jaya* yang beralamat di Griya Perampuan Asri Blok N/18 Labuapi:

“Pengadaan yang dilakukan melalui melalui media elektronik (e-procurement) ini jauh lebih mudah, jelas dan transparan. Baik itu tentang persyaratan lelang maupun peraturan-peraturan pengadaan. Apalagi dengan sistem ini kami tidak perlu datang ke ULP cukup melalui online pada aplikasi sehingga lebih mudah diakses. Jangka waktu penayangan juga cukup memadai untuk penyedia menyiapkan dokumen-dokumen untuk tahap selanjutnya”

Berikut merupakan hasil wawancara pada tanggal 23 Januari 2019 dengan Bapak Gilang selaku karyawan dari *CV. Gemini Sentosa*, yang beralamat di Jalan Ragi Genap Gg Dahlia 1/91 Ampenan Mataram:

“Jika melihat kinerja LPSE sejauh ini, semua pelaksanaan pengadaan yang dikerjakan oleh LPSE sudah teroganisir dengan baik, mulai dari tahap pengumuman lelang sampai dengan nanti tahap pengumuman pemenang lelang segala prosesnya telah dilakukan dengan ketentuan yang berlaku dan pihak LPSE dalam memberikan informasi juga sudah lengkap. Pihak LPSE juga melakukan prosesnya secara adil dan transparan, karena segala proses yang dilakukan bisa dilihat melalui web yang ada”

Berikut merupakan hasil wawancara dari Bapak Manan selaku Ketua LPSE Kota Mataram, yang dilaksanakan pada tanggal 15 Januari 2019 mengatakan bahwa:

“Dalam memenuhi tingkat kepuasan dari para pengguna jasa yang mengikuti lelang, pihak LPSE memberikan segala informasi yang mereka butuhkan dengan jelas dalam website LPSE. Jika masih ada penyedia jasa yang belum mengerti dan paham akan jalannya alur dalam lelang pengadaan, para penyedia bisa datang langsung ke Kantor LPSE Kota Mataram, dan nantinya pihak helpdesk yang akan membantu menjelaskan dengan lebih rinci kepada pihak penyedia jasa.”

Dalam hal ini dapat disimpulkan dalam indikator tingkat kepuasan sudah sangat efektif, karena pihak LPSE sudah memberikan informasi yang sangat jelas di dalam *website* mereka. Jika ada pihak penyedia yang belum paham mereka bisa datang langsung dan bertanya langsung, dan nanti pihak *helpdesk* yang akan menjelaskannya secara lebih rinci kepada pihak penyedia. Dengan ini pihak penyedia sangat dibantu dengan adanya sistem *e-procurement* dalam lelang pengadaan.

Dari keseluruhan hasil wawancara yang dilakukan kepada Badan Usaha maka penulis mengambil kesimpulan secara garis besar, dalam tingkat kepuasan yang didapatkan oleh pihak penyedia jasa sudah merasa jauh lebih baik, dan lebih efektif. Mereka tidak perlu datang langsung ke Kantor LPSE seperti lelang pengadaan secara manual. Mereka hanya perlu melihat alur yang sudah ada dalam *website* LPSE Kota Mataram, karena segala informasi

yang dibutuhkan sudah tercantum pada *website* LPSE tersebut. Dengan ini mereka merasa tidak perlu lagi kesulitan dalam mendaftarkan Badan Usaha mereka. Selain itu LPSE Kota Mataram juga dalam melakukan pelayanan sudah sesuai dengan tupoksi yang ada, bisa dilihat pada *website* LPSE Kota Mataram bahwa pihak LPSE tetap mengupdate informasi-informasi terbaru tentang pengadaan yang sedang berjalan. Berikut adalah tampilan *home* pada Website LPSE Kota Mataram.

**Gambar 3.4**  
**Website LPSE Kota Mataram**



Berikut adalah contoh pelayanan *question and answer* yang diberikan oleh pihak LPSE Kota Mataram kepada para Badan Usaha yang bertanya terkait dengan informasi pengadaan.

Gambar 3.5

### Question and Answer LPSE Kota Mataram



Dengan adanya question and answer yang terdapat pada website LPSE Kota Mataram menunjukkan bahwa pihak LPSE berperan aktif dalam pelaksanaan pengadaan, hal tersebut dapat dilihat bahwa pihak LPSE menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh para Badan Usaha yang masih belum paham atau belum jelas tentang informasi pada pengadaan.

### **3.3 Faktor yang mempengaruhi Efektifitas dalam penerapan *E-Procurement***

Menurut Yudho Giri (2009) menyatakan bahwa kesuksesan penerapan *e-procurement* dilihat dari kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Ketersediaan Infrastruktur, *E-Leadership*.

#### **A. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)**

Dalam hal ini dapat dilihat dari tingkat usaha yang dilakukan untuk memberikan pembinaan dan pelatihan yang diberikan kepada pegawai yang bekerja di LPSE Kota Mataram. Pelatihan dan pembinaan yang dilakukan bertujuan agar pelaksanaan sistem *e-procurement* di LPSE Kota Mataram dapat berjalan dengan lebih maksimal, serta para pegawai LPSE dapat cepat memahami apabila adanya *upgrade* yang terjadi pada aplikasi *e-procurement* yang digunakan guna menunjang pelaksanaan pengadaan barang dan jasa secara elektronik, serta nantinya dalam memberikan informasi yang diberikan kepada penyedia juga akan lebih jelas. Berikut adalah bentuk kegiatan pembinaan dan pelatihan yang diberikan kepada pegawai LPSE Kota Mataram:

**Tabel 3.2**  
**Pelatihan LPSE Kota Mataram**

| <b>Tahun</b> | <b>Kegiatan Pembinaan atau Pelatihan Pegawai LPSE Kota Mataram</b>  | <b>Diselenggarakan Oleh</b> |
|--------------|---|-----------------------------|
| <b>2017</b>  | Pelatihan SPSE Versi 4.0 kepada Panitia/Pokja dan PPK dengan jumlah peserta 60 orang dengan rincian 10 orang Panitia/Pokja dan 50 orang PPK dari Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Kota Mataram | Diskominfo Mataram          |
|              | Pelatihan Admin System di LKPP RI di Jakarta  | LKPP                        |
| <b>2018</b>  | Workshop dan Management Training LPSE SPSE Versi 4.2, SIKaP, E-Kontrak Non Tendering, E-Lelang Cepat dan E-Pruchasing V4 di Denpasar  | LKPP                        |

Sumber: lkpp.go.id, 2019

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa para pegawai LPSE Kota Mataram dapat dikatakan memiliki pemahaman yang tinggi mengenai jalannya sistem e-procurement. Menurut beberapa penyedia jasa yang sudah diwawancarai oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa semua pegawai di LPSE Kota Mataram sudah mampu dan mengerti bagaimana melayani para penyedia jasa. Selain itu dapat dilihat juga dari pengoprasian *website* LPSE Kota Mataram pada kolom question and answer, bahwa para pegawai cepat tanggap dalam melayani penyedia jasa dengan cara menjelaskan secara lengkap apabila ada penyedia jasa yang kurang paham ketika mengikuti lelang,

penjelasan yang diberikan juga sangat detail sehingga pada proses registrasi dan verifikasi nanti dapat dipahami oleh penyedia jasa. Berdasarkan hal tersebut kemampuan SDM dalam mengoperasikan sistem sangat berpengaruh dalam kelancaran jalannya sistem *e-procurement*. Dimana kemampuan SDM menjadi tolak ukur yang pertama apabila terjadi kendala yang terjadi pada server dalam pengadaan barang dan jasa. Kemampuan SDM juga memiliki pengaruh penting apabila penyedia jasa kurang memahami akan jalannya sistem *e-procurement* tersebut, karena apabila tingkat pemahaman SDMnya baik, maka nantinya dalam memberikan penjelasan kepada penyedia jasa terkait informasi penggunaan sistem e-procurement tersebut, para pegawai mampu menjelaskan dengan baik sehingga penyedia jasa yang tadinya belum paham menjadi paham tentang penggunaan sistem e-procurement.

Berikut hasil wawancara pada tanggal 15 Januari 2019 dengan Bapak Manan selaku Kepala LPSE Kota Mataram mengatakan:

“jadi bukan hanya pihak LPSE yang mengikuti pembinaan dan pelatihan, namun pihak LPSE Kota Mataram sendiri juga mengadakan pelatihan bagi para penyedia jasa agar penyedia jasa mengerti cara penggunaan dari sistem e-procurement. Pihak LPSE juga yang membiayai pelatihan untuk penyedia jasa tersebut.”

Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya perubahan pengadaan barang dan jasa yang dulunya manual dan sekarang berubah menjadi pengadaan barang secara elektronik (e-procurement) bisa dilihat bahwa pihak LPSE sudah sangat siap dalam menghadapi perubahan tersebut bahkan pihak

LPSE juga mengadakan pelatihan bagi penyedia jasa yang berguna bagi kelancaran untuk jalannya sistem *e-procurement*.

Selain terdapat faktor pendukung, terdapat juga faktor penghambat yaitu pemenuhan kualitas sumber daya manusia dibutuhkan pegawai yang mencukupi agar segala proses pelaksanaan *e-procurement* di LPSE Kota Mataram dapat berjalan lancar dan cepat. Pada LPSE Kota Mataram terdapat 11 orang pegawai yang ikut andil dalam pelaksanaan proses *e-procurement*.

**Tabel 3.3**  
**Jumlah Pegawai LPSE Kota Mataram**

| No. | Bagian                                | Jumlah |
|-----|---------------------------------------|--------|
| 1.  | Kepala LPSE Kota Mataram              | 1      |
| 2.  | Sekretaris LPSE                       | 1      |
| 3.  | Bidang Administrasi Sistem Elektronik | 1      |
| 4.  | Bidang Regristrasi dan Verifikasi     | 1      |
| 5.  | Bidang Layanan dan Dukungan           | 1      |
| 6.  | Admin PPE                             | 1      |
| 7.  | Admin Sistem                          | 1      |
| 8.  | Admin Agency                          | 1      |
| 9.  | Verifikator                           | 1      |
| 10. | Trainer                               | 1      |
| 11. | Staf Sekretariat                      | 1      |

Berikut hasil wawancara pada tanggal 25 April 2019 dengan Bapak Heri selaku Kepala Infrastruktur dan Teknologi LPSE Kota Mataram, mengatakan:

“dari 11 pegawai tersebut mulai dari kepala, sekretaris, helpdesk, trainer, admin PPE, admin agency, admin sistem, verifikator. Jika dilihat dari jumlah SDM yang tentu jumlah tersebut masih kurang, karena idealnya untuk setiap posisi kecuali kepala dan sekretaris kita butuh lebih dari satu orang. Hal tersebut diperlukan apabila salah satu berhalangan ada yang menggantikan, tetapi kembali



lagi kita memiliki hambatan pada anggaran untuk honorinya, kita juga sudah mengupayakan pada saat penyusunan anggaran tetapi kembali kepada kekuatan keuangan Daerah dan juga untuk mengatasi hal tersebut kita sudah berusaha meminta tambahan personil ke Badan Kepegawaian”

Berdasarkan hasil wawancara diatas bisa kita lihat bahwa jumlah pegawai juga berpengaruh dalam pelaksanaan sistem e-procurement, karena apabila ada salah satu pegawai yang berhalangan hadir dan kemudian tidak ada yang menggantikan karena hanya memiliki 1 pegawai dalam 1 bagian. Hal tersebut akan menyebabkan hambatan bagi pelaksanaan sistem *e-procurement* di LPSE Kota Mataram.

## B. Ketersediaan Infrastruktur

Ketersediaan infrastruktur dapat dilihat dari sistem e-procurement melalui *website* LPSE Kota Mataram. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 3.6**  
**Website LPSE Kota Mataram**

The screenshot shows the LPSE Kota Mataram website interface. At the top, there is a navigation menu with links: BERANDA, CARILPAKET, REGULASI, KONTEN KHUSUS, DAFTAR HITAM, and KONTAK KAMI. On the right, there are links for PENDAFTARAN JAWABAN and LOGIN. Below the navigation is a large banner with colorful arrows pointing right, each containing a value: EFISIEN, EFEKTIF, TRANSPARAN, TERBUKA, BERSAING, ADIL, and AKUNTABEL. To the right of the banner is a green box with the text 'AYO IKUT TENDER!' and 'DAFTAR DI SINI' with a phone icon and the number 144. Below this is a red box with the text 'TONTON BERBAGAI INFO MENARIK' and a YouTube icon. At the bottom, there is a table of tenders and a section for announcements.

| No | Nama Paket   | HPS         | Akhir Pendaftaran |
|----|--|-------------|-------------------|
| 1  | Pengadaan Kain Seragam Jamaah Calon Haji<br>Jasa Konsultansi Badan Usaha | Rp 299,6 Jt | 21 Mei 2019 23:59 |

sumber: *Website* LPSE Kota Mataram

Dengan adanya website LPSE Kota Mataram yang beralamat ([www.lpse.mataram.go.id](http://www.lpse.mataram.go.id)) memudahkan pegawai dan LPSE sendiri maupun dari pihak penyedia karena mudah untuk diakses dimana saja, dengan konten yang menarik dan mudah dipahami oleh penyedia jasa. Seperti hasil dari wawancara dengan ibu Indah selaku direktur CV Bayu Bangun Sakti yang beralamat di jalan Lingkar Selatan No. 09 Tanjung Karang, Ampenan:

“dengan hadirnya pengadaan barang dan jasa secara elektronik tersebut sangat membantu bagi para vendor karena sekarang segala proses lelang yang dilakukan bisa dilihat melalui website LPSE, mulai dari informasi pemenang, kemudian terdapat juga question and answer yang memudahkan vendor untuk bertanya apabila masih kebingungan dengan penggunaan sistem e-proc tersebut.”

berikut adalah contoh gambar dari question and answer, yang ditanggapi oleh pihak LPSE Kota Mataram terkait proses lelang:

**Gambar 3.7**  
**Website LPSE Kota Mataram**



Selain didukung oleh adanya *website* LPSE, pendukung infrastruktur lainnya seperti pemenuhan kebutuhan peralatan kantor LPSE Kota Mataram. Berikut merupakan daftar infrastruktur yang ada di LPSE Kota Mataram:

**a. Server Utama (Co Location) Lpse Dengan Spesifikasi :**

1. Kapasitas power 10A/Rack (UPS dan Genset backup power Usage 10A)
2. Koneksi internet lokal ke APJII dan open IXP
3. Koneksi internasional Up to 15 Mbps (local loop Up to 100 Mbps)
4. Closed Rack 2 U
5. SLG (Service Level Guarantee) 99,9%
6. Koneksi internet ke Open IX dan IIX, serta beberapa private-peering
- Air Conditioning 24 jam (19 derajat celcius dengan kelembaban 50-60%)
7. Earth Grounding
8. Full Raised Floor
9. Dukungan teknis 24 jam x 7 hari
10. Listrik 24 jam x 7 hari Maksimal 2 port Switch

**b. Ruang server dilengkapi dengan:**

1. 2 (dua) buah AC dan Finger Print untuk akses masuk ruangan
2. Router CISCO WS, Router Sisco RB 1200 IU Rackmount, RPS, Wireless AP Linksys, Kabel LAN dan Connector, Firewall Cisco Asa 5505 Unlimited User Non High Availability”

3. Switch 24 Port Ethernet 10/100/1000 Serues WS-C2960-24-5, Switch 8 Port Ethernet 10/100 Series WS-C2960-8 TC-5, VPN Firewall Series ASA 5505-50- BUN-Kg
4. Koneksi Jaringan Internet ASTINET untuk server LPSE sebesar 8 MBPS
5. Pembaca suhu dan kelembapan

**c. Infrastruktur Bidding Room:**

1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan 1 set sofa, kursi tunggu 2 dudukan dan 4 dudukan
2. Meja pelayanan yang dilengkapi dengan buku tamu, brosur-brosur dan buku panduan LPSE
3. Bidding Room yang dilengkapi dengan meubelair pendukung, acrylic layanan, maklumat, tanda tangan komitmen transparansi, layar proyektor, LCD proyektor, komputer desktop dan internet.
4. Lemari Arsip LPSE
5. Kotak Pengaduan LPSE

**Gambar 3.8**  
**Bidding Room**



**Gambar 3.9**  
**Ruang Tunggu LPSE**



Kemudian terdapat juga faktor penghambat dalam ketersediaan infrastruktur yaitu seperti terjadinya *server down* atau pemadaman listrik secara tiba-tiba yang membuat sistem e-procurement menjadi terganggu. *Server down* yang menjadi salah satu masalah dalam melakukan pekerjaan. seperti dalam hasil wawancara pada tanggal 15 januari dengan Bapak Manan selaku Ketua LPSE Kota Mataram mengatakan:

“salah satu penghambat proses ini yaitu jika terjadi server down dan juga terkadang terjadi pemadaman listrik yang terjadi secara tiba-tiba yang mengakibatkan proses seperti akan melakukan pengumuman lelang akan tertunda dikarenakan komputer yang tiba-tiba mati, kalau server down itu bisa terjadi dikarenakan banyak penyedia jasa yang mengakses web LPSE, koneksi internet yang tidak stabil, apabila koneksi internet tidak stabil kemudian pihak kami sedang melakukan verifikasi data lelang, maka pihak kami harus mengulanginya dari awal dikarenakan koneksi internet yang tidak stabil tersebut”

Hal ini tersebut juga pernah dialami oleh penyedia jasa, berikut hasil wawancara pada tanggal 20 Januari 2019 dengan Ibu Indah selaku Direktur *CV Bayu Bangun Sakti* mengatakan:

“terkadang web LPSE terjadi gangguan, ketika kami akan melakukan penguploadan dokumen lelang. Hal tersebut membuat pihak penyedia menjadi susah dikarenakan gangguan server down pada web LPSE, kami pun harus melakukan ulang penguploadan dokumen dikarenakan hal tersebut”

Bisa kita lihat bahwa server down maupun pemadaman listrik secara tiba-tiba mengakibatkan gangguan pada proses lelang, hal tersebut tentunya berdampak buruk bagi kedua belah pihak yakni penyedia jasa dan panitia lelang. Penyedia jasa menjadi kesulitan apabila terjadinya

*server down* karena harus kerja dua kali dalam melakukan penguploadan dokumen, hal itu tentunya membuang waktu dari penyedia jasa.

### **C. E-Leadership**

Dalam penerapan sistem *e-procurement* membutuhkan komitmen dan dukungan penuh dari pimpinan yakni Kepala LPSE. Dukungan dari pimpinan perlu dibuktikan dengan tindakan nyata seperti dengan memberikan pelatihan atau sosialisasi pada pegawainya terkait sistem *e-procurement*, hal tersebut diperlukan agar kerja sama antara pegawai dan pimpinan dapat berlangsung dengan lebih efektif jika pimpinan ikut berperan besar dalam pelaksanaan sistem *e-procurement* tersebut.

Berikut hasil wawancara pada tanggal 25 April 2019 dengan Bapak Heri selaku Kepala Infrastruktur dan Teknologi LPSE Kota Mataram, mengatakan:

“ Kalau dalam hal pembimbingan kepada para pegawainya, kepala LPSE Kota Mataram sudah baik dalam menjalankan tugasnya dengan selalu menjelaskan tentang adanya peraturan-peraturan terbaru dari pusat terutama tentang tupoksi pegawai dan juga peraturan tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah, agar sistem dapat berjalan lancar tentu dari LPSE sering melakukan sosialisasi kepada organisasi perangkat daerah”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dibuktikan bahwa peran dari Kepala LPSE sangat berpengaruh pada proses pelaksanaan sistem *e-procurement*, apabila tidak adanya koordinasi yang baik antara kepala LPSE dengan para pegawai pastinya akan berdampak pada pelaksanaan

sistem e-procurement tersebut. Maka dari itu kepala LPSE Kota Mataram yaitu Bapak Manan mengadakan sosialisasi apabila adanya perubahan peraturan maupun pembaruan sistem *e-procurement*. Berikut sosialisasi yang di adakan oleh LPSE Kota Mataram:

**Gambar 3.10**  
**Sosialisasi LPSE Kota Mataram**



**Gambar 3.11**  
**Sosialisai LPSE Kota Mataram**

