

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik yang ideal (Bisri & Asmoro, 2019). Menurut Risnawan (2017), birokrasi dan pejabatnya cenderung lebih memposisikan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat (Risnawan, 2017). Akibatnya, sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik seringkali mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Memburuknya sistem pelayanan publik dapat dikaitkan dengan munculnya budaya paternalistik, dimana kepentingan elit politik dan birokrasi menjadi determinan utama dalam pemberian pelayanan publik (Sudrajat, 2022). Administrasi pelayanan publik sering menunjukkan kecenderungan untuk memberikan perlakuan istimewa kepada elit politik dan birokrasi, serta individu yang dekat dengan mereka. Disparitas akses terhadap layanan dan kualitas layanan publik seringkali bervariasi berdasarkan kedekatannya dengan elit birokrasi dan politik. Contoh-contoh seperti ini sering mengganggu persepsi keadilan dalam masyarakat yang menganggap dirinya diperlakukan tidak adil oleh birokrasi pemerintah.

Konsep pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas menguntungkan yang dilakukan oleh sekelompok entitas, yang bertujuan untuk memberikan

kepuasan kepada pelanggan tanpa keterkaitan langsung dengan produk berwujud (Indah, 2020). Menurut Bakar (2021), layanan dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas tidak berwujud yang muncul dari interaksi antara konsumen dan karyawan, atau sumber daya lain yang ditawarkan oleh organisasi penyedia layanan, dengan tujuan untuk mengatasi masalah. Menurut Bakar (2020), ada permasalahan yang dihadapi konsumen/pelanggan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Nurdin (2019) dalam penelitiannya bahwa Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Nurdin et al., 2014). Selanjutnya menurut KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Menurut Keputusan Menteri PAN No. 81 Tahun 1993, penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan keikutsertaan berbagai unsur. Baik pemerintah maupun penerima pelayanan publik harus memiliki pemahaman yang komprehensif tentang hak dan kewajiban masing-masing. Selain itu, pengaturan setiap jenis pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dan kemampuan keuangan masyarakat. Penyesuaian ini harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap menjunjung tinggi prinsip efisiensi dan efektivitas. Ketiga, sangat penting untuk melakukan

upaya bersama untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan hasil pelayanan publik, dengan tujuan untuk memastikan keamanan, kenyamanan, kelancaran operasi, dan jaminan hukum yang dapat dibenarkan. Selanjutnya, dalam hal instansi pemerintah terpaksa menaikkan biaya pelayanan publik, menjadi kewajiban instansi masing-masing untuk menawarkan jalan bagi keterlibatan masyarakat dalam organisasi mereka, sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang relevan.

Penyediaan pelayanan publik adalah usaha pemerintah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak hukum semua individu untuk komoditas, fasilitas, dan ketentuan administrasi yang diberikan oleh badan pelayanan publik (Harsono, 2002). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa negara mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara guna meningkatkan kesejahteraannya. Akibatnya, kemandirian sistem pemerintahan terutama bergantung pada kualitas penyediaan layanan publik. Menurut Kusumawardhani dkk. (2015), penyedia layanan publik di Indonesia secara eksklusif terdiri dari entitas negara, termasuk Pemerintah Pusat dan berbagai tingkatan Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota). Dalam hal ini, terlihat dari alinea keempat Pembukaan UUD 1945 bahwa berdirinya negara Republik Indonesia didorong oleh tujuan yang tegas untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan bangsa. Ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap tidak berfungsinya pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan masalah struktural birokrasi yang terkait dengan alokasi

anggaran untuk pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh adanya kendala budaya dalam sistem birokrasi. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan pengaruh perilaku pejabat, yang mungkin tidak sejalan dengan pendekatan berorientasi layanan, melainkan menunjukkan keinginan untuk dilayani (Ritz et al., 2016).

Penyediaan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah disertai dengan berbagai tantangan. Salah satu tantangan tersebut adalah adanya prosedur pelayanan yang panjang, seperti yang disoroti oleh Sukmasetya et al. (2018). Selain itu, kurangnya kejelasan mengenai waktu dan biaya yang terkait dengan layanan ini semakin menghambat akses publik (Sukmasetya et al., 2018). Fenomena ini menimbulkan rasa skeptis terhadap penyedia layanan dan berdampak pada kredibilitas pemerintah. Selain permasalahan di atas, perlu dicatat bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seringkali menimbulkan ketidaknyamanan bahkan kekecewaan di kalangan individu. Masyarakat seringkali dianggap sebagai klien yang membutuhkan bantuan otoritas birokrasi, sehingga membatasi pilihan mereka untuk mematuhi peraturan yang ditetapkan atau melakukan praktik terlarang seperti suap atau bentuk gratifikasi lainnya (Putri & Mutiarin, 2018).

Hal tersebut tidak hanya terjadi pada hubungan antara masyarakat dengan pemerintah, namun juga berlaku pada hubungan antar pemerintah dengan swasta atau *private sector/business sector* (Moon, 2017a). Hal ini ditunjukkan dengan tingginya praktik korupsi yang terjadi di Indonesia. Tidak adanya transparansi dan keterbukaan dalam sistem pemerintahan yang ada menjadi

salah satu penyebab banyaknya tindak korupsi terutama dalam hal penyediaan pelayanan publik (Kim et al., 2009). Korupsi yang terjadi merupakan bentuk persengkokolan dalam bentuk proyek pemerintah yang melibatkan penyalahgunaan kekuasaan para penyelenggaraan pemerintahan dengan sistem “orang dalam” atau “kekerabatan” dalam pemilihan tender (Nurmandi & Kim, 2015).

Untuk mengatasi situasi ini, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan, dengan tujuan mewujudkan pelayanan publik yang teladan. Hal ini penting karena pelayanan publik merupakan peran utama pemerintah, yang dilaksanakan dengan kemampuan terbaiknya oleh pejabat publik (Elkesaki et al., 2021). Salah satu prakarsa yang dilakukan oleh pemerintah menyangkut penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik, dengan tujuan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pencapaian layanan publik berkualitas tinggi dianggap sebagai atribut yang menentukan tata kelola yang efektif (Aprilia, 2022). Oleh karena itu, aparatur negara harus menjalankan kewajiban dan fungsinya dengan efektif dan efisien, karena dengan adanya pemerintahan yang efektif diharapkan dapat memulihkan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Mengingat kemajuan teknologi akhir-akhir ini, khususnya di bidang pengadaan barang dan jasa, pemerintah perlu melakukan pendekatan-pendekatan inovatif untuk mempercepat pelaksanaan belanja negara. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah dapat secara efektif mempercepat pelaksanaan inisiatif pembangunan, sehingga mengarah pada

peningkatan pelayanan publik. Pengadaan mengacu pada proses memperoleh sumber daya, seperti barang atau jasa, untuk proyek tertentu (Setiadi). Pengadaan secara elektronik, juga dikenal sebagai *E-Procurement*, mencakup perolehan barang dan jasa melalui pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Perpres No 54, 2010). Pengadaan barang dan jasa secara elektronik diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, memfasilitasi akses pasar dan persaingan yang sehat, mengoptimalkan efisiensi proses pengadaan, memungkinkan pemantauan dan audit yang efektif, serta memenuhi kebutuhan akses informasi secara real-time. Kemajuan ini sangat penting untuk mempromosikan integritas dan tata kelola yang baik dalam praktik pengadaan pemerintah.

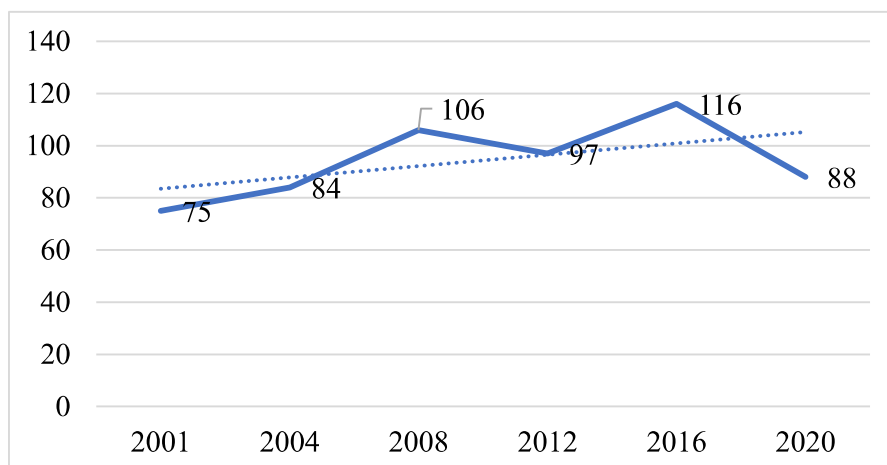
Akuisisi barang dan jasa untuk keuntungan pemerintah merupakan komponen integral dari perekonomian. Oleh karena itu, alokasi anggaran melalui pengadaan barang dan jasa menjadi sangat penting. Implementasi pengadaan yang efisien dan hemat biaya sama pentingnya karena memungkinkan optimalisasi alokasi anggaran dan penyederhanaan proses pengadaan untuk instansi pemerintah. Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 yang kemudian direvisi dengan Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012. Peraturan tersebut memberikan pedoman dalam pengadaan barang dan jasa oleh badan pemerintah, yang bertujuan untuk mencapai manfaat yang sebesar-besarnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, dibentuk unit khusus yang disebut LPSE, yang merupakan singkatan dari

Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Elektronik, di lingkungan Kementerian/Lembaga/Daerah/Lembaga yang bertanggung jawab di bidang elektronik.

Saat ini, pengadaan barang dan jasa dilakukan dengan pendekatan tradisional, dimana pihak terkait, termasuk penyedia dan pengguna barang dan jasa, serta panitia pengadaan terlibat langsung dalam proses tersebut. Metode pengadaan pemerintah yang konvensional diakui secara luas memiliki kelemahan tertentu, khususnya dalam kaitannya dengan transparansi. Kekurangan ini disebabkan oleh penyediaan informasi yang tidak memadai mengenai semua pemasok potensial ke unit pengadaan.

Adopsi e-procurement di sektor Pemerintah telah mendapatkan dukungan yang baik dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (LKPP) dan Asian Development Bank (ADB). Pemerintah Kota Batam telah menerapkan e-procurement sejak tahun 2009, sesuai Perpres 80 Tahun 2003 dan perubahan selanjutnya. Inisiatif ini difasilitasi oleh unit Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE).

Gambar 1. 1. Indeks Penerapan E-Government di Indonesia



Sumber: (Rohman, 2020)

Menurut Survei E-Government Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) 2020, Indonesia berada di peringkat ke-88 dalam hal kemajuan dan pelaksanaan inisiatif e-government, yang mencakup sistem berbasis elektronik untuk operasi pemerintah (SPBE). Hasil tahun 2020 yang dipublikasikan pada bulan Juli menunjukkan kenaikan 19 posisi dibandingkan dengan peringkat yang diamati pada tahun 2018, di mana lembaga tersebut ditempatkan di posisi ke-107. Selanjutnya pada tahun 2016, lembaga ini menempati posisi ke-116. Dalam kelompok High E-Government Development Index (EGDI) di PBB, Indonesia meraih skor 0,6612. Menurut Survei E-Government 2020, Indonesia telah mencapai posisi penting di 88 dari 193 negara, menempatkannya dalam peringkat 100 teratas di dunia. Menurut Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), negara-negara yang mendapat skor melebihi 0,75 digolongkan memiliki EGDI (E-Government Development Index) Sangat Tinggi. Negara dengan skor antara 0,50 dan 0,75 dikategorikan memiliki EGDI Tinggi, sedangkan negara dengan skor antara 0,25 dan 0,50 masuk dalam kategori EGDI Tengah. Terakhir, negara dengan skor di bawah 0,25 tergolong memiliki EGDI Rendah. Survei yang dilakukan oleh PBB berfokus pada topik "Pemerintah Digital dalam Dekade Aksi untuk Pembangunan Berkelanjutan". Tujuan survei ini adalah berfungsi sebagai instrumen pembangunan bagi negara-negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) untuk mengidentifikasi kekuatan dan tantangan masing-masing. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan implementasi kebijakan dan

strategi pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Survei dua tahunan tersebut menilai dan mengkategorikan 193 negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). Pengukuran kinerja dalam Electronic Government Development Index (EGDI) mencakup tiga dimensi yang berbeda. Dimensi tersebut terdiri dari online service index (OSI), telecommunication infrastructure index (TII), dan human capital index (HCI).

E-procurement atau layanan pengadaan secara elektronik penting karena dapat membantu pemerintah dalam mempercepat proses pengadaan barang dan jasa, mengurangi biaya, meningkatkan transparansi, dan mencegah terjadinya korupsi. Dalam pengadaan barang dan jasa secara konvensional, prosesnya bisa memakan waktu yang cukup lama dan rentan terjadi penyimpangan, sementara dengan *e-procurement*, prosesnya dapat menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan. Dengan demikian, pengadaan barang dan jasa pemerintah dapat berjalan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik. Seiring dengan berjalannya waktu dan upaya yang dilakukan oleh pemerintah, implementasi *e-procurement* di Indonesia mulai menunjukkan peningkatan. Pemerintah terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem *e-procurement* yang ada, termasuk dengan diluncurkannya aplikasi *e-procurement* baru seperti *e-catalogue* dan *e-bidding*.

Selain itu, pemerintah juga melakukan kampanye dan pelatihan bagi pejabat pemerintah dan masyarakat umum tentang manfaat dan penggunaan *e-procurement* untuk mempercepat proses pengadaan barang dan jasa pemerintah, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Namun, pada kenyataannya *e-procurement* masih punya kelemahan dan hambatan dalam pelaksanaannya seperti faktor finansial, masih terdapat beberapa instansi kurang didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, kurang dukungan dari segi SDM, dan kurang terbukanya aparatur pelaksana *e-procurement* kepada publik. Disisi lain, masalah-masalah lain seperti dalam memastikan bahwa kinerja vendor sesuai dengan standar, keakuratan data, dan sulitnya memastikan waktu pelaksanaan yang tepat waktu menjadi masalah yang sering ditemui dalam proses implemtasi *e-procurement* di Kota Batam. Padahal, *e-procurement* ada sejatinya adalah untuk memaksimalkan proses pengadaan barang dan jasa untuk lebih efektif, efisien, dan transparan. Sehingga, merujuk pada permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan menganalisis lebih lanjut terkait dengan Implementasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Dalam Mewujudkan *Good Governance* Di Kota Batam

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa fenomena dalam pelaksanaan *e-procurement* di Indonesia, diantaranya adalah adanya peningkatan peringkat penerapan *e-government* di Indonesia berdasarkan hasil penilaian dari *United Nation* (UN). Namun, merujuk kepada hasil penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa penerapan *e-procurement* di Indonesia masih sering terbentur dengan masalah anggaran dalam mendukung pelaksanaan layanan pengadaan

secara elektronik, kurangnya sarana dan prasarana yang tidak memadai dalam pelaksanaan layanan pengadaan secara elektronik, dan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelaksanaan *e-procurement* membuat pelaksanaan *e-procurement* belum optimal dalam memenuhi unsur *Good Governance*. Untuk mengetahui lebih lanjut, maka penelitian ini akan mengambil judul “Implementasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Dalam Mewujudkan Good Governance Dikota Batam”.

1.3 Batasan Masalah

Merujuk pada latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah di paparkan sebelumnya, maka dapat ditarik benang merah bahwa batasan masalah penelitian ini akan bermuara pada proses Implementasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Dalam Mewujudkan *Good Governance* Dikota Batam. Permasalahan lain yang berhubungan dengan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kota Batam mencakup evaluasi kebijakan, efektifitas implementasi kebijakan, serta kajian-kajian lainnya tidak tercantum dan membutuhkan penelitian lebih lanjut untuk dapat dikaji.

1.4 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan Batasan masalah yang telah dijelaskan pada sub-bab sebelumnya maka rumusan masalah pada penelitian ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) rumusan, yakni:

1. Bagaimana implementasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Batam?
2. Faktor–faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dalam mewujudkan *good governance* di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Bersarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka adapun tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Batam?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor–faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dalam mewujudkan *Good Governance* di Kota Batam?

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka ada beberapa manfaat yang diharapkan dapat diberikan dari penelitian ini, yaitu:

- a. Secara Teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman secara literatur serta gambaran bagi peneliti lain yang tertarik dalam mengkaji masalah terkait Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di Kota Batam.

- b. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemerintah atau instansi pelaksana Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di Kota Batam dalam optimalisasi layanan.