

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata (Lestari et al., 2020). Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata masyarakatnya (Putri & Mutiarin, 2018).

Bisri dan Asmoro (2019) mendefinisikan “Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan” (Bisri & Asmoro, 2019). Heryanto Monoarfa menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Haryani & Puryatama, 2020).

Pelayanan publik merupakan komponen mendasar dari pelayanan primer yang diberikan oleh aparatur negara, sebagaimana diatur dalam UUD 1945 pasal 4. Komponen ini meliputi menjaga segenap bangsa Indonesia dan penduduknya, memajukan kesejahteraan umum, membina pembangunan intelektualitas bangsa,

dan menegakkan tatanan global yang didasarkan pada prinsip-prinsip kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur tentang pelayanan publik dan mengatur tentang prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, khususnya yang menitikberatkan pada peningkatan efektivitas fungsi pemerintahan. Isu kebijakan strategis layanan publik menjadi terkenal karena kinerja organisasi yang terkait dengan penyampaiannya.

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan, sebab kalau tidak, akan melahirkan suatu gejala sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan serta kehancuran bangsa dan Negara (Hasanah, 2019). Disamping itu, terdapat pula kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin atau kurang mampu dari segi ekonomi, atau masyarakat yang tidak dekat dengan pemberi layanan, lebih mudah mendapatkan pelayanan (Wakhid, 2017). Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang”, atau masyarakat yang dekat dengan pemberi layanan, lebih mudah mendapatkan pelayanan (Hasanah, 2019; Kurniawan, 2016).

Masih adanya ketimpangan dan ketidakadilan tersebut memunculkan kemungkinan bahwa pelayanan yang diskriminatif ini dapat menimbulkan konflik laten dalam tatanan bangsa. Potensi ini meliputi prospek fragmentasi nasional, kesenjangan yang signifikan dalam akses layanan antara yang kaya dan yang kurang mampu, kemajuan ekonomi yang lamban, dan, pada saat-saat tertentu, potensi hasil yang eksplosif yang dapat berdampak buruk bagi bangsa Indonesia secara keseluruhan (Hardiyansyah, 2018). Ada kecenderungan yang berlaku di

banyak lembaga pemerintah pusat untuk menunjukkan keragu-raguan dalam mendelegasikan kewenangan yang meningkat ke daerah otonom. Akibatnya, hal ini dapat menyebabkan penurunan efektivitas, efisiensi, dan efektivitas biaya pelayanan publik. Selain itu, ada potensi unit layanan untuk menunjukkan sikap tidak bertanggung jawab, tidak tanggap, dan kurang sejalan dengan tuntutan masyarakat, sebagaimana dicatat oleh Farazmand (2017).

Fenomena tersebut di atas terutama disebabkan oleh paradigma pemerintah yang belum mengalami perubahan mendasar dari paradigma pelayanan tradisional (Indah, 2020). Paradigma tersebut dicirikan oleh perilaku aparatur negara di dalam birokrasi pemerintahan yang tetap mengutamakan kepentingannya sendiri daripada memenuhi kewajibannya untuk mengabdikan (Beshi & Kaur, 2020). Di era demokratisasi dan desentralisasi kontemporer, dikatakan bahwa pemerintah, sesuai dengan prinsip paradigma pelayanan prima, harus mengutamakan melayani daripada dilayani. Seluruh jajaran birokrasi pemerintahan wajib mengakui bahwa hakikat pelayanan publik adalah komitmen terhadap efisiensi dan kemajuan pembangunan bangsa. Komitmen ini dicontohkan dengan prinsip-prinsip seperti memprioritaskan layanan daripada keuntungan pribadi, mendorong kemajuan daripada menghambatnya, memfasilitasi kemudahan daripada kerumitan, mempromosikan inklusivitas daripada eksklusivitas (N. Ishak et al., 2020).

Pelaksanaan pelayanan publik oleh pejabat pemerintah di berbagai sektor, terutama yang berkaitan dengan pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, terus menunjukkan kinerja yang jauh dari harapan masyarakat sebagai penerima layanan (Pomeranz & Stedman, 2020) Fenomena ini terlihat dari adanya

pengaduan dan keluhan masyarakat dan pelaku usaha yang disampaikan melalui berbagai saluran seperti surat pembaca dan platform media sosial. Keluhan tersebut terutama berkisar pada sifat prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang kompleks, yang dapat dikaitkan dengan tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap jenis pelayanan publik. Selain itu, kurangnya transparansi, penyediaan informasi yang tidak memadai, akomodasi yang terbatas, dan sarana dan prasarana yang tidak memadai semakin berkontribusi pada ketidakpuasan yang diungkapkan oleh masyarakat dan pelaku usaha. Kekhawatiran tersebut telah disorot dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Firdaus dan Lawati (2020) dan Husnayaini (2020).

Kurangnya kualitas layanan publik antara lain disebabkan oleh tidak adanya transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan layanan tersebut (Bisri & Asmoro, 2019). Oleh karena itu, sangat penting bahwa lembaga pemerintah melaksanakan pelayanan publik dengan transparansi dan akuntabilitas. Hal ini karena secara keseluruhan dampak birokrasi pelayanan publik terhadap kesejahteraan rakyat belum cukup luas. Menurut Nuraini (2021), baik kantor kecamatan maupun dinas kependudukan yang menjadi hub berbagai layanan masyarakat harus memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat (Nuraini, 2021). Selain itu, pejabat dan staf yang bekerja di kantor-kantor tersebut harus menunjukkan kinerja yang terpuji dalam perannya masing-masing.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga

negara (Brotosusilo et al., 2020). Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan seperti: pembuatan surat pengantar untuk membuat KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan, dan lain-lain.

Layanan dalam bentuk apa pun secara inheren berfokus pada kualitas karena secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan yang dialami oleh pengguna layanan. Kualitas adalah keadaan multifaset yang berkaitan dengan berbagai entitas seperti produk, layanan, individu, prosedur, dan lingkungan sekitar, di mana entitas tersebut memenuhi atau melampaui standar yang diantisipasi. Kemanjuran suatu organisasi dapat dinilai berdasarkan kaliber keluarannya. Dalam konteks organisasi publik, keluaran utama adalah penyediaan layanan berkualitas tinggi. Organisasi publik yang menunjukkan kualitas pelayanan yang tinggi dianggap efektif dan efisien dalam operasinya.

2.1.2. Prinsip Pelayanan Publik

Merujuk pada keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003, penyelenggaraan publik sudah seharusnya menganut prinsip kesederhanaan, kejelasan, kejelasan,

kepastian waktu, akurasi, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasaran, kemudahan akses, kenyamanan dan kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Kesederhanaan yang dimaksud adalah menyangkut prosedur pelayanan publik yang mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan (tidak berbelit-belit). Sedangkan kejelasan yang dimaksud harus mencakup beberapa hal seperti, (a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan (c) Kejelasan perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran (Abdul, 2022).

Selanjutnya, yang dimaksud dengan kepastian waktu ialah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kemudian akurasi diartikan sebagai produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Lebih lanjut, keamanan mencakup proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum (Sadi, 2017). Tanggung jawab diartikan dengan adanya pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung-jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika juga perlu terpenuhi dalam maksimalisasi pelayanan publik (Afrizal, 2019). Kelengkapan sarana dan prasarana kemudian diikuti dengan adanya kemudahan akses mencakup lokasi,

ketersediaan sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat (Nur Hanisa & Hildawati, 2021).

Kemudian, yang dimaksud dengan kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan mencakup tata cara petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan. Serta, dalam pelayanan publik prinsip kenyamanan juga perlu diutamakan. Kenyamanan disini meliputi lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain (Abdhul, 2022; Nur Hanisa & Hildawati, 2021; Sadi, 2017).

2.1.3. Standar Dan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut:

a) **Prosedur Pelayanan**

Dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b) **Waktu Penyelesaian**

Ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

c) **Biaya Pelayanan**

Termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan;

d) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan (Bakar, 2020; Mukarom & Laksana, 2015).

Lebih lanjut, sesuai dengan Keputusan MENPAN No 63/2004 ada beberapa pola pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a) Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

b) Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan;

c) Terpadu

Pola penyelenggara pelayanan terpadu dibedakan menjadi:

1. Terpadu Satu Atap, diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa unit.
2. Terpadu Satu Pintu, diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
3. Gugus Tugas, petugas pelayanan publik serta perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi memberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu (Muliawaty & Hendryawan, 2020; Pramularso, 2020).

2.1.4. Dimensi Dan Indikator Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Menciptakan pelayanan publik yang berkualitas bukanlah hal yang mudah untuk dapat dilakukan. Dalam pelaksanaannya, pelaku pemberi pelayanan publik akan menemukan atau menemui berbagai masalah dan kendala yang perlu untuk dapat ditanggapi secara positif (Beshi & Kaur, 2020). Tantangan dan kendala yang muncul dalam pelayanan publik adalah hal yang wajar untuk terjadi, mengingat bahwa adanya komponen-komponen penunjang lainnya yang perlu dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Lebih lanjut, merujuk kepada Pramularso (2020), setidaknya ada beberapa kendala dan tantangan mendasar yang sering muncul dalam pelayanan publik, meliputi:

- a. Hubungan antara masyarakat, bisnis, dan pemerintah terkait penyediaan pelayanan
- b. Ragam Pelayanan
- c. Petugas Pelayanan
- d. Struktur dan Birokrasi dalam Organisasi
- e. Ketersediaan Informasi
- f. Responsivitas
- g. Prosedur Pelaksanaan
- h. Kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan publik (Pramularso, 2020).

Zeithaml dkk (1990) menjelaskan bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan publik terdapat lima (5) dimensi utama yang perlu terpenuhi, yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Ke-lima dimensi tersebut memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Tabel 2. 1. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Indikator
1	<i>Tangible</i> (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan pemberi pelayanan publik dalam proses pelayanan 2. Kenyamanan sarana pelayanan 3. Kemudahan proses pelayanan 4. Kedisiplinan 5. Kemudahan Akses

2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan 2. Standar pelayanan yang jelas 3. Kemampuan petugas/aparatur 4. Keahlian petugas
3	<i>Responsiviness</i> (Respon/ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon petugas dalam meberikan layanan 2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat 3. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat 4. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat 5. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu 6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kejelasan waktu dalam pelayanan 2. Kejelasan biaya dalam pelayanan 3. Kejelasan legalitas dalam pelayanan 4. Kejelasan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5	<i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan masyarakat 2. Melayani dengan sikap ramah 3. Melayani dengan sikap sopan santun 4. Melayani dengan tidak diskriminatif (membedabedakan) 5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sumber: (Hardiyansyah, 2011)

2.1.5. Good Governance

Munculnya konsep tata kelola yang baik atau *Good Governance* dapat dikaitkan dengan ketidakpuasan seputar kinerja pemerintah sebagai entitas yang bertanggung jawab untuk mengelola urusan publik (Cahyadi, 2016). Implementasi praktik tata kelola yang efektif dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan lembaga pemerintah, organisasi masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Menurut Soeprapto (2003), penyediaan pelayanan publik dianggap sebagai pilihan strategis bagi penerapan good governance di Indonesia (Soeprapto, 2003).

Signifikansi pelayanan publik sebagai katalis diakui secara luas oleh berbagai pemangku kepentingan dalam kerangka good governance (Muslim, 2022). Ada kepentingan bersama di antara pejabat publik, aktor dalam masyarakat sipil, dan individu di sektor bisnis untuk meningkatkan efektivitas layanan publik. Ada tiga alasan penting yang mendukung anggapan bahwa reformasi pelayanan publik berpotensi mendorong penerapan praktik tata pemerintahan yang baik dalam konteks Indonesia. Peningkatan efektivitas pelayanan publik dianggap sebagai prioritas yang signifikan oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, warga, dan sektor bisnis. Kedua, pelayanan publik merupakan domain di mana ketiga komponen tata kelola tersebut terlibat dalam interaksi yang sangat intensif (Putri & Mutiarin, 2018). Selanjutnya, Budiman et al. (2022) berpendapat bahwa prinsip-prinsip yang mendasari praktik tata kelola yang efektif lebih mudah dan signifikan diwujudkan dalam penyediaan layanan publik.

Implementasi good governance telah menjadi praktik yang sudah berlangsung lama di antara berbagai pemangku kepentingan, baik pemerintah,

swasta, maupun masyarakat (Nasution et al., 2020). Namun demikian, masih ada sebagian besar individu yang menunjukkan kebingungan mengenai gagasan pemerintahan. Dalam bahasa yang lebih lugas, berbagai entitas menganggap tata kelola sebagai tata kelola. Konsep tata kelola mencakup lebih dari sekadar struktur organisasi dan administrasi cabang eksekutif, karena melibatkan kerangka kerja kelembagaan yang lebih luas yang terdiri dari tiga aktor kunci, di mana pemerintah hanyalah salah satunya. Menurut Ishak dkk. (2022), sektor swasta dan masyarakat sipil adalah dua aktor tambahan dalam konteks ini. Oleh karena itu, memahami tata kelola memerlukan pemahaman tentang cara pemerintah (birokrasi), sektor swasta, dan masyarakat sipil berinteraksi dalam kerangka aturan yang disepakati Bersama (Ishak et al., 2020).

Putu dan Widanti (2022) mengemukakan bahwa good governance meliputi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang sesuai dengan kesejahteraan rakyat dan norma-norma yang telah ditetapkan, dengan tujuan mencapai cita-cita negara (Putu & Widanti, 2022). Menurut IAN & BPKP (2005:5), konsep good governance mengacu pada cara pemerintah berhubungan dengan masyarakat dan mengelola sumber daya secara efektif selama proses pembangunan. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 mendefinisikan konsep pemerintahan yang baik sebagai pembentukan dan pelaksanaan prinsip-prinsip seperti profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, dan ketaatan pada aturan hukum, yang dianut secara universal oleh semua orang. individu. Konsep tata pemerintahan yang baik mencakup tindakan yang dilakukan oleh badan pemerintahan, dengan fokus melayani kepentingan publik dan

mematuhi norma-norma yang ditetapkan untuk mencapai cita-cita negara. Ini melibatkan pelaksanaan kekuasaan oleh rakyat, yang diatur di berbagai tingkat administrasi negara, yang mencakup dimensi sosial budaya, politik, dan ekonomi (Prasojo & Kartini, 2022).

Penerapan praktik tata kelola yang baik dapat dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan kapasitas masing-masing pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Upaya membangun hubungan antara tata pemerintahan yang baik dan pelayanan publik telah menjadi bahan kajian selama beberapa waktu (Dikopoulou & Mihiotis, 2012). Namun demikian, ada korelasi yang terlihat antara gagasan tata pemerintahan yang baik dan konsep pelayanan publik. Satu argumen tambahan yang membuktikan pentingnya pelayanan publik adalah korelasinya dengan kesejahteraan individu (Rodriguez-Fernandez, 2016). Terbukti bahwa ada kurangnya kesadaran di kalangan birokrat di negara-negara berkembang mengenai keharusan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Mudhofar, 2022).

Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparatur negara dengan tuntutan untuk mewujudkan administrasi negara yang mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan dengan mempraktekkan prinsip-prinsip *good governance* (Naldi et al., 2021). Selain itu, masyarakat menuntut agar pemerintah memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dalam menanggulangi Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), sehingga tercipta pemerintahan yang bersih dan mampu

menyediakan *public goods and services* sebagaimana yang diharapkan masyarakat (Salsabila & Purnomo, 2017).

Tata pemerintahan yang baik, seperti yang ditegaskan oleh Ambarwati et al. (2019), secara luas dianggap sebagai aspirasi kolektif individu di seluruh bangsa. Salah satu langkah penting untuk mencapai implementasi sistem ini melibatkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Šavareikienė (2012), pemerataan layanan publik harus dipastikan di semua lapisan masyarakat, sekaligus memastikan bahwa aksesibilitas ke layanan ini mudah dipahami. Konsep good governance mencakup banyak prinsip. Penerapan tata kelola yang baik ditandai dengan adanya lima prinsip dasar, yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran. Penerapan prinsip ini dalam konteks pemerintahan memiliki potensi untuk menghasilkan hasil yang menguntungkan, seperti tercapainya pemerintahan yang baik dan peningkatan kinerja pemerintahan. Implementasi e-government dalam layanan publik telah diusulkan sebagai strategi potensial untuk mencapai tujuan ini dalam pemerintahan suatu negara (Purwastuti et al., 2020).

E-government dapat didefinisikan sebagai penyediaan layanan pemerintah melalui sarana otomatis. Menurut Wyld (Maria, 2005), e-government mengacu pada pemanfaatan sarana elektronik oleh pemerintah untuk tujuan komunikasi, penyebaran informasi, pengumpulan data, fasilitasi transaksi, dan fungsionalitas tertentu. Sesuai Bank Dunia, e-Government mengacu pada penerapan teknologi informasi oleh entitas pemerintah dengan tujuan meningkatkan layanan yang

diberikan kepada masyarakat dan sektor bisnis, sekaligus mendorong kolaborasi antar lembaga.

E-Government merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi (Kementrian Komunikasi dan Informasi, 2016). Aplikasi *e-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat (Novitasari et al., 2022). Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi (Budi Rianto, 2012). *E-Government* di harapkan mampu memberikan ke efektivitasan dan efesiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sistem *e-Government* sangat mengandalkan kemampuan penggunaan teknologi baik dari pihak pemberi layanan maupun pihak penerima layanan, jadi sangat penting pemberdayaan sumber daya manusia dalam suatu Negara.

E-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis (Sun, 2013). Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C), *Government-to-Business* (G2B) serta *Government-to-Government* (G2G) (Moon, 2017b). Keuntungan yang paling diharapkan dari *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Model *e-government* yang diterapkan di negara-

negara luar adalah juga menggunakan model empat tahapan perkembangan *e-government* dalam perencanaan jangka Panjang (Salsabila & Purnomo, 2017).

Jika mengacu pada program *World Bank and United Nation Development Program* (UNDP), orientasi pembangunan sector publik adalah untuk menciptakan *good governance* (Pomeranz & Stedman, 2020). Konsep tata kelola yang baik sering dipahami sebagai praktik tata kelola yang efektif. Menurut J. Nasution dkk. (2022), konsep *good governance* mencakup terwujudnya pemerintahan yang handal yang berpegang pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan integritas. Untuk mencapai tata pemerintahan yang baik, pemerintah harus menerapkan pendekatan desentralisasi dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dalam konteks tata kelola, Bank Dunia mencirikan tata kelola yang baik sebagai pengelolaan upaya pembangunan yang efektif dan akuntabel, mengikuti prinsip-prinsip demokrasi dan praktik pasar yang efisien. Ini memerlukan alokasi sumber daya investasi yang hati-hati, mitigasi korupsi politik dan administrasi, penegakan disiplin fiskal, dan pembentukan struktur hukum dan politik yang kondusif untuk perluasan usaha bisnis (Karnaini, 2021).

Selanjutnya, UNDP memberikan beberapa karakteristik pelaksanaan *good governance*, meliputi:

a) *Participation*

Partisipasi ialah keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui beberapa Lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya.

b) *Rule of Law*

Rule of Law di artikan sebagai kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.

c) *Transparancy*

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.

d) *Responsiveness*

Responsiveness atau cepat tanggap diartikan dalam kesigapan Lembaga-lembaga pemerintah dalam menjawab kebutuhan masyarakat ataupun stakeholder lainnya.

e) *Consensus Oriented*

Berorientasi pada kepentingan masyarakat yang luas.

f) *Equity*

Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.

g) *Efficiency and Effectiveness*

Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara berdayaguna (efisien) dan berhasil guna (efektif)

h) *Accountability*

Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.

i) *Strategic vision*

Penyelenggara pemerintahan dan masyarakat harus memiliki visi jauh kedepan.

Lebih lanjut, dapat disimpulkan bahwa penerapan *good governance* sangat penting karena memiliki dampak yang besar pada kehidupan masyarakat dan stabilitas pemerintahan. Berikut beberapa alasan mengapa penerapan *good governance* sangat penting:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan publik: Penerapan *good governance* akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas karena didasarkan pada prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Hal ini akan mempercepat proses pelayanan publik dan memberikan dampak positif bagi kepuasan masyarakat.
- 2) Mendorong partisipasi publik: *Good governance* mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program publik. Hal ini akan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam tata kelola pemerintahan serta membantu meningkatkan legitimasi pemerintah.
- 3) Mencegah korupsi dan kecurangan: Penerapan *good governance* dapat membantu mencegah korupsi dan kecurangan dalam proses pengadaan barang dan jasa publik. Hal ini dapat membantu menghemat anggaran negara dan memperbaiki kinerja pemerintah.
- 4) Meningkatkan investasi dan pertumbuhan ekonomi: Penerapan *good governance* akan meningkatkan kepercayaan investor dalam pemerintah dan sektor publik. Hal ini akan membantu meningkatkan investasi dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

- 5) Menjaga stabilitas pemerintahan: Good governance membantu memperkuat tata kelola pemerintahan dan mendorong kepatuhan terhadap hukum dan aturan yang berlaku. Hal ini akan membantu menjaga stabilitas pemerintahan dan mencegah terjadinya konflik politik dan sosial yang merugikan masyarakat.

Dalam konteks Indonesia, penerapan good governance sangat penting untuk memperkuat tata kelola pemerintahan dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Melalui penerapan good governance, Indonesia dapat meningkatkan kepercayaan investor dalam pemerintah dan sektor publik, mencegah korupsi dan kecurangan dalam pengadaan barang dan jasa publik, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program publik (Okot-Uma, 2000).

2.1.6. E-Procurement Di Indonesia

E-procurement atau *Electronic procurement* adalah proses pembelian dan pengadaan barang atau jasa secara elektronik atau online (Marei, 2022). *E-procurement* mencakup seluruh proses pengadaan mulai dari pengajuan permintaan pengadaan, pemilihan pemasok, negosiasi, penandatanganan kontrak, hingga pembayaran (Sánchez-Rodríguez et al., 2020).

E-procurement melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempercepat, menyederhanakan, dan mengotomatisasi proses pengadaan. Hal ini dapat memungkinkan terciptanya penghematan waktu dan biaya, serta

peningkatan efisiensi dan transparansi dalam proses pengadaan. *E-procurement* memiliki hubungan yang erat dengan kebijakan publik, terutama dalam konteks pengadaan barang dan jasa oleh sektor publik (Mélon & Spruk, 2020). Kebijakan publik yang terkait dengan *e-procurement* adalah kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pengadaan oleh sektor publik. *E-procurement* dapat membantu mencapai tujuan-tujuan kebijakan tersebut dengan cara mengotomatisasi proses pengadaan, mempercepat proses pengadaan, meningkatkan kualitas pengadaan, dan meningkatkan partisipasi pemasok (Singh & Chan, 2022). Dalam konteks pengadaan barang dan jasa oleh sektor publik, *e-procurement* juga dapat membantu mencegah tindakan korupsi, meningkatkan akuntabilitas, dan mengurangi biaya pengadaan.

Oleh karena itu, implementasi *e-procurement* seringkali menjadi bagian dari kebijakan publik yang terkait dengan reformasi administrasi publik, pemberantasan korupsi, dan peningkatan efisiensi dan efektivitas pengadaan barang dan jasa oleh sektor publik (Masudin et al., 2021). Implementasi *e-procurement* juga seringkali didukung oleh regulasi dan standar yang dikeluarkan oleh pemerintah, seperti aturan tentang penggunaan sistem pengadaan barang dan jasa secara elektronik oleh sektor publik (Mavidis & Folinas, 2022).

E-Procurement menurut Jusniati (2022) adalah sebuah sistem lelang dalam pengadaan barang/jasa pemerintah dengan memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi berbasis internet, agar dapat berlangsung secara efektif, efisien, terbuka, dan akuntabel (Jusniati et al., 2022). Hal ini hampir sama dengan penjelasan dari Sabilla dan Kriswibowo, 2021 bahwa *e-procurement* diartikan

sebagai sebuah proses digitalisasi tender/lelang pengadaan barang/jasa pemerintah berbantuan internet (Sabilla & Kriswibowo, 2021). Definisi lebih sederhana disampaikan oleh Nurmandi (2015) bahwa *e-procurement* adalah proses pengadaan barang/jasa yang dilakukan melalui lelang secara elektronik (Nurmandi & Kim, 2015).

Tujuan dari *e-procurement*, dijelaskan Nugroho, 2021 sebagai berikut (Nugroho et al., 2021):

- a. Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha
- b. Memenuhi kebutuhan akses informasi terkini
- c. Meningkatkan tingkat efisiensi proses pengadaan
- d. Memenuhi kebutuhan akses informasi terkini
- e. Mendukung proses monitoring dan audit

Tujuan tersebut sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah pada Pasal 107, yaitu:

- a. Memenuhi kebutuhan akses informasi yang real time.
- b. Memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan
- c. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
- d. Mendukung proses monitoring dan audit
- e. Meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat

Tahapan implementasi *e-procurement* menurut yang dikutip oleh Shafa (2021) yaitu sebagai sebuah proses digitalisasi tender/lelang pengadaan barang/jasa pemerintah berbantuan internet (Shafa et al., 2021). Adapun 4 (empat) tahapan implementasi *e-procurement*, dijelaskannya sebagai berikut:

Tabel 2. 2. Tahapan Implementasi E-Procurement

NO	TAHAPAN	PROSES TAHAPAN
1	<i>Disclosure</i>	Pemerintah secara aktif mengadvokasi dan melaksanakan inisiasi proyek percontohan e-procurement. Inisiatif ini akan berdampak langsung pada pemangku kepentingan utama yang terlibat dalam proses tender pemerintah, yaitu pemerintah sendiri sebagai entitas yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tender, dan para pengusaha yang berpartisipasi sebagai peserta lelang. Proses tersebut di atas memerlukan sosialisasi dan penegakan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang efektif dalam struktur birokrasi, dengan tujuan untuk memitigasi gegar budaya yang timbul akibat penerapannya.
2	<i>Registration and Distribution</i>	Pemerintah menerapkan langkah-langkah otomasi berbasis internet dalam prosedur pendaftaran dan distribusi. Pemerintah telah memulai implementasi saluran komunikasi searah dengan sektor swasta untuk mengirimkan dan mendistribusikan pemberitahuan dan materi yang berkaitan dengan proses pengadaan yang akan datang. Saat ini, platform e-procurement secara terbuka mengungkapkan penawaran tender proyek dan spesifikasinya melalui laman website.

		<p>Proses pengumuman tender secara elektronik menawarkan fleksibilitas pengumuman berdasarkan spesifikasi unit kerja atau proyek, sehingga memudahkan penawar dalam memilih prosedur yang paling cocok untuk diikuti. Salah satu metode elektronik potensial yang dapat ditawarkan adalah proses pengunduhan yang memfasilitasi perolehan formulir penawaran dan dokumen terkait.</p>
3	<p><i>Electronic Bidding</i></p>	<p>Penawar diharuskan untuk memenuhi kriteria tertentu, seperti menunjukkan ketelitian administrasi dan memberikan sertifikasi atas kapasitas mereka untuk melaksanakan tugas yang diberikan, terutama melalui platform online. Dari sudut pandang teknologi, tingkat aplikasi pada tahap ini secara inheren kompleks karena persyaratan sistem untuk langkah-langkah keamanan yang kuat, perlunya jaminan deposit di bank untuk memenuhi peraturan tender khusus, dan kapasitas penyimpanan yang besar yang diperlukan untuk penyimpanan file. Panitia lelang akan memperhitungkan data yang masuk, serta berbagai kegiatan yang tidak bisa sepenuhnya digantikan secara online, seperti presentasi proyek.</p>

4	<i>Advanced Support Services</i>	Proses lelang elektronik atau online yang dilakukan melalui internet berfungsi untuk mempersingkat prosedur tender dengan menghilangkan kebutuhan proses manual. Prosedur yang sangat rumit dan canggih secara efektif menghindari interaksi langsung antara panitia dan penawar, sehingga mengurangi kasus Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Dalam konteks proses tender terbuka secara elektronik, pemilihan pemenang tender terutama didasarkan pada daya saing harga yang diajukan, yang mencakup keterjangkauan dan kualitas. Saat ini dapat dikatakan bahwa perkembangan e-procurement telah mencapai kondisi yang optimal.
---	----------------------------------	---

Sumber: (Heriyanto & Yuliani, 2021)

Di Indonesia, *e-procurement* diterapkan dalam rangka meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pengadaan barang dan jasa oleh sektor publik. Sejak tahun 2008, pemerintah Indonesia telah meluncurkan sistem *e-procurement* yang dikenal dengan nama Sistem Informasi Pengadaan Secara Elektronik (*e-Procurement or Sipe*), yang dikelola oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) (Kartika, 2022). *E-Procurement* di Indonesia bertujuan untuk mengotomatisasi proses pengadaan, meningkatkan partisipasi pemasok, meningkatkan transparansi, dan mencegah tindakan korupsi dalam pengadaan barang dan jasa oleh sektor publik. Sistem *e-Procurement* ini

memungkinkan para pemasok untuk melakukan pengajuan penawaran secara online, dan seluruh proses pengadaan, mulai dari pengajuan permintaan pengadaan hingga pembayaran, dilakukan secara elektronik (Khairina, 2022).

Selain *e-Procurement*, pemerintah Indonesia juga telah menerbitkan sejumlah regulasi terkait dengan pengadaan barang dan jasa oleh sektor publik, seperti Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah dan Peraturan LKPP Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Secara Elektronik. Namun, meskipun *e-Procurement* telah diterapkan di Indonesia selama lebih dari satu dekade, masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya, seperti rendahnya partisipasi pemasok, kurangnya kepercayaan terhadap sistem, dan masih banyaknya kasus korupsi dalam pengadaan barang dan jasa oleh sektor publik (Yusriadi, 2018). Oleh karena itu, pemerintah Indonesia terus melakukan upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi *e-Procurement* serta mencegah tindakan korupsi dalam pengadaan barang dan jasa oleh sektor publik.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagaian ini peneliti mencamtumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang

hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Penelitian terdahulu merupakan bagian yang sangat penting dan berguna bagi sebuah penelitian, berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh penelitian ini bukanlah pertama, sebelumnya sudah terdapat penelitian-penelitian yang sejenis. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji:

Tabel 2. 3. Penelitian Terdahulu

No	Penulis & Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Tesha Dwi Putri, Fauzan Fauzan, Yondrizal Yondrizal, 2021	Optimalisasi Pelayanan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Dalam Pengadaan Barang Dan Jasa Untuk Pembangunan Di Kota Pariaman	Kualitatif	Temuan studi menunjukkan bahwa optimalisasi pengadaan barang dan jasa di LPSE Kota Pariaman dapat dicapai dengan menerapkan strategi tertentu. Pertama, sangat penting untuk melakukan analisis pekerjaan dan analisis beban kerja di dalam departemen Sumber Daya Manusia (SDM). Analisis ini akan membantu dalam mengidentifikasi dan memetakan kebutuhan spesifik pengadaan SDM di LPSE. Kompetensi yang dibutuhkan untuk pengadaan SDM mencakup berbagai

No	Penulis & Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
				<p>pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang selaras dengan standar yang ditetapkan. Integrasi teknik optimalisasi dalam proses pengadaan, khususnya pada tahap perencanaan pengadaan dan pelaksanaan kontrak, dapat meningkatkan fungsionalitas LPSE. Proses pengadaan rentan terhadap potensi risiko yang mungkin timbul. 3). Dalam konteks ini, istilah “sistem informasi” mengacu pada sistem yang saling berhubungan dengan sistem lainnya. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan pengadaan bagi pengguna. Tujuan utama kemerdekaan adalah untuk memitigasi maraknya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dengan meminimalkan proses konvensional yang rentan terhadap praktik tersebut.</p>

No	Penulis & Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
2	Tesha Dwi Putri, 2019	Transparansi Dalam Pelaksanaan E-Procurement Pada Lembaga Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kota Padang	Kualitatif	Temuan penelitian menunjukkan adanya ketidakjelasan mengenai transparansi dalam e-procurement, khususnya terkait ketentuan dan informasi teknis dan administrasi. Ketidakjelasan ini berpotensi memberikan kontribusi terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dalam pengadaan barang Pemerintah. Pemanfaatan aplikasi e-procurement untuk berpartisipasi dalam pelelangan dapat menimbulkan ketidaksesuaian antara kejadian yang dirasakan dan aktual selama acara berlangsung, sehingga memungkinkan terjadinya potensi terjadinya kegiatan penipuan dalam proses lelang elektronik.
3	Ida Ayu Putu Sri Widnyani, 2019	Persepsi Pelaku Usaha Dalam Layanan Pengadaan Barang Dan Jasa Secara Elektronik (LPSE) Di Biro Administrasi	Kualitatif	Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengadaan barang dan jasa pada Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Bali

No	Penulis & Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
		Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Bali		dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Selain itu, pelaku usaha LPSE pada Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Bali sering mengungkapkan ketidakpuasan terhadap aspek-aspek tertentu, antara lain kurangnya penjelasan mengenai spesifikasi barang yang ditenderkan, masalah pendaftaran peserta lelang baru, dan kekhawatiran tentang transparansi pemenang lelang. Selain itu, proses pengadaan menghadapi kendala terkait komunikasi, SDM, dan disposisi pada Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Bali.
4	Vita Mayasari, 2019	Perbandingan Pelelangan Berbasis Sistem Manual Dengan Sistem Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)	Kuantitatif	Studi ini menghasilkan tiga kesimpulan utama. Pertama, ditemukan bahwa Lelang LPSE menunjukkan fleksibilitas yang lebih besar dibandingkan dengan

No	Penulis & Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
				<p>Lelang Manual dalam hal tahapan proses lelang. Kedua, Lelang LPSE dinilai lebih efisien baik dari segi waktu maupun biaya jika dibandingkan dengan Lelang Manual. Terakhir, meskipun setiap jenis lelang memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing, Lelang LPSE ditemukan memiliki lebih banyak keuntungan dibandingkan dengan Lelang Manual. Berdasarkan bukti tersebut dapat disimpulkan bahwa lelang LPSE menunjukkan tingkat efisiensi yang lebih tinggi dibandingkan dengan lelang manual.</p>
5	Michael Nelsen Lumintang, Vecky A.J. Masinambow, Een N. Walewangko, 2020	Analisis Pelaksanaan Pengadaan Barang Dan Jasa Secara Elektronik (E-Procurement) Di LPSE Kabupaten Minahasa Tenggara	Kualitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1). Studi ini mengkaji dampak Belanja Pembangunan Secara Parsial terhadap Belanja Langsung di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Minahasa Tenggara Tahun 2014 hingga 2018.) Kabupaten</p>

No	Penulis & Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
				Minahasa Tenggara periode 2014-2018 (3). Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Sebagian Belanja Barang dengan Belanja Langsung pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Minahasa Tenggara selama periode 2014-2018. Faktor konkuren Belanja Konstruksi, Belanja Konsultansi, dan Belanja Barang memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap Belanja Langsung di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Minahasa Tenggara selama periode 2014-2018.
6	R. Enough Bhaktiar, Yuliani, 2022	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kompetensi Pengguna Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Perusahaan Yang Tergabung Di Lembaga Pengadaan Secara Elektronik	Kuantitatif	Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggabungan teknologi informasi dan kemahiran pengguna memiliki dampak positif dan signifikan secara statistik terhadap keberhasilan sistem informasi akuntansi. Koefisien determinasi sebesar 0,889 menunjukkan bahwa efektivitas

No	Penulis & Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
		(LPSE) Provinsi Jawa Barat		sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi pengguna, dengan varian sebesar 88,9%.
7	Abenaya Satria Putra Nugraha, Saifullah Zakaria, Aditya Candra Lesmana, 2021	Implementasi E-Procurement Dalam Proses Pengadaan Barang/Jasa Pada Lembaga Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Lpse) Kota Bogor Tahun 2020	Kualitatif	Temuan penelitian menunjukkan adanya beberapa faktor yang berpengaruh. Faktor-faktor tersebut antara lain adanya kebijakan yang memfasilitasi keterlibatan pengguna dalam proses pengadaan, kepatuhan terhadap peraturan terkait selama pelaksanaan proses tersebut, adanya sarana dan prasarana pendukung yang memadai, peningkatan kemampuan sumber daya manusia dalam Tim LPSE, dan pengutamaan etika. pertimbangan pejabat pengadaan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dapat diketahui bahwa, Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Indonesia dikenal dengan nama Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE). Tujuan utama SPSE adalah untuk mempercepat proses pengadaan barang dan jasa

pemerintah, mengurangi biaya, meningkatkan transparansi, dan mencegah korupsi. Namun, meskipun SPSE telah diluncurkan sejak tahun 2008, implementasinya masih dihadapkan pada beberapa masalah seperti infrastruktur yang belum memadai, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya kesadaran tentang manfaat *e-procurement*, tantangan regulasi, dan kebijakan yang belum terintegrasi.

Namun, meskipun ada keuntungan yang jelas dari *e-procurement*, implementasinya di Indonesia masih dihadapkan pada beberapa masalah. Berikut beberapa masalah yang dihadapi oleh pemerintah dalam menerapkan *e-procurement* di Indonesia:

- a) Infrastruktur yang belum memadai: Koneksi internet yang lambat dan kurangnya akses ke teknologi modern masih menjadi kendala bagi pengguna *e-procurement* di beberapa daerah di Indonesia.
- b) Keterbatasan sumber daya manusia: Pemahaman yang kurang dalam menggunakan teknologi *e-procurement* dan kurangnya keterampilan dalam administrasi *e-procurement* menjadi masalah yang harus dihadapi oleh pemerintah.
- c) Kurangnya kesadaran tentang manfaat *e-procurement*: Meskipun ada manfaat yang jelas dari *e-procurement*, banyak pihak yang masih belum sepenuhnya memahami manfaatnya, sehingga mereka mungkin enggan mengadopsinya.
- d) Tantangan regulasi: Kebijakan dan regulasi yang kurang jelas dan kurang konsisten dapat memperumit implementasi *e-procurement*.

- e) Kebijakan yang belum terintegrasi: Kurangnya koordinasi antara institusi dan pemerintah daerah yang terlibat dalam *e-procurement* menyebabkan kebijakan tidak terintegrasi dengan baik.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, pemerintah Indonesia harus mengambil tindakan yang tepat dan berkelanjutan. Pemerintah harus berinvestasi dalam infrastruktur teknologi, memberikan pelatihan kepada sumber daya manusia dalam administrasi *e-procurement*, mengedukasi masyarakat tentang manfaat *e-procurement*, menetapkan kebijakan dan regulasi yang jelas dan konsisten, serta memperkuat koordinasi antara institusi dan pemerintah daerah. Dengan cara ini, *e-procurement* dapat menjadi solusi yang lebih efektif dalam mempercepat proses pengadaan barang dan jasa pemerintah, meningkatkan transparansi, dan mencegah korupsi. Dengan cara ini, LPSE dan *e-procurement* secara umum dapat menjadi solusi yang lebih efektif dalam mempercepat proses pengadaan barang dan jasa pemerintah, meningkatkan transparansi, dan mencegah korupsi di Indonesia.

2.3. Kerangka Pemikiran

