

BAB I

PENDAHULUAN

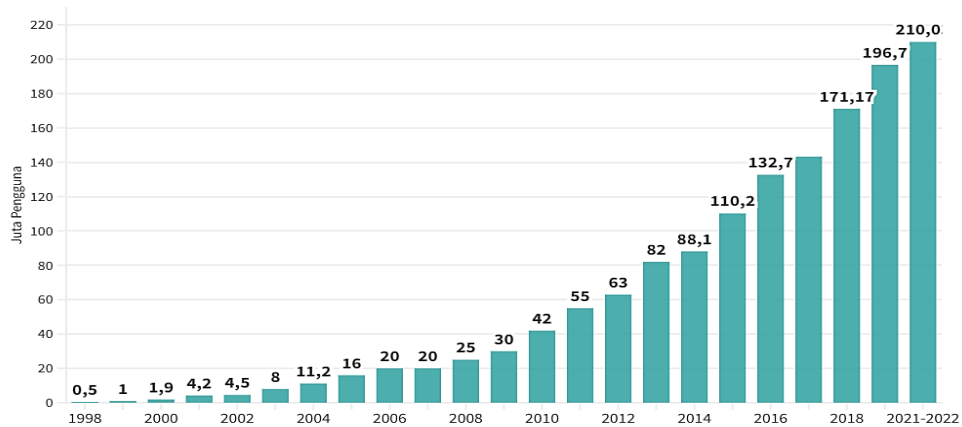
1.1. Latar Belakang

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) ialah sebuah lembaga pemerintah satu-satunya yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengembangan serta menciptakan rumusan kebijakan terkait pengadaan barang/jasa pemerintah. Minimnya kesadaran masyarakat serta institusi pemerintahan dalam memahami betapa pentingnya sektor pengadaan barang dan jasa di Indonesia menjadikan hal ini sebagai suatu hal yang sangat penting untuk dibahas lebih lanjut. Seperti yang telah kita ketahui, sektor pengadaan barang dan jasa merupakan sektor yang mana didalamnya kerap terjadi praktek korupsi, karena dalam pelaksanaan pengadaan tersebut juga disertai oleh kegiatan transaksi dengan jumlah uang yang nominalnya sangat besar. Berdasarkan data yang diperoleh melalui Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam kurun waktu tiga tahun terakhir (2020-2022) kasus korupsi yang terjadi pada sektor pengadaan menunjukkan angka sebanyak 71 perkara, dimana dalam data tersebut, korupsi pengadaan barang dan jasa menduduki peringkat kedua, setelah kasus penyuapan yang menempati urutan pertama dengan total 220 kasus. Maka dari itu, sudah seharusnya LKPP memiliki rasa prihatin terhadap isu korupsi pengadaan barang dan jasa di Indonesia, diharapkan kedepannya LKPP dapat berperan lebih dalam lagi untuk mengurangi tingginya angka korupsi di Indonesia.

Di era digitalisasi saat ini, teknologi berkembang pesat dan membawa perubahan dalam berbagai bidang kehidupan. Internet merupakan perkembangan teknologi informasi yang menawarkan kemudahan dan cara baru dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Oleh sebab itu, masyarakat dapat dengan mudah mengakses internet. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap meluasnya penggunaan internet di Indonesia. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) melakukan survei yang hasilnya menyatakan bahwa di Indonesia, jumlah pengguna internetnya mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada Gambar 1.1. menjelaskan bahwa sejumlah 210,03 juta banyaknya pengguna internet di dalam negeri pada periode 2021-2022. Angka tersebut

mengalami peningkatan sebesar 6,78% jika dibandingkan dengan periode sebelumnya yaitu sebesar 196,7 juta orang.

Gambar 1.1. Grafik Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (1998-2022)



(Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia)

Dengan adanya perkembangan internet dan penggunaannya yang semakin meningkat, hal ini berdampak pada birokrasi yang kian mengalami kesulitan beradaptasi dengan perkembangan tersebut. Fenomena ini menjadi alasan mengapa reformasi birokrasi diperlukan. Model lama birokrasi pemerintahan beserta strukturnya itu terkadang belum bisa melayani publik dengan baik, karena munculnya situasi baru yang berkembang dibandingkan dengan saat awal suatu model birokrasi itu dibuat. Sehingga, hasilnya tidak relevan dengan kebutuhan dan prioritas masyarakat. Sudah menjadi keharusan suatu negara untuk memastikan birokrasi dalam organisasi di negara mereka masing-masing dapat berjalan dengan sebaik-baiknya. Pemerintah harus mengupayakan tugas-tugas, metode, dan sumber daya manusia yang terlibat dalam birokrasi agar lebih kompatibel atau selaras dengan perkembangan yang terjadi.

Pernyataan di atas diperkuat oleh salah satu pergeseran teori paradigma dalam pelayanan publik. Perspektif teori *new public service* ini bermula dari diakuinya warga negara yang mana memiliki posisi dan peranan penting dalam sistem pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain, tidak semata-mata hanya suatu persoalan atau kepentingan pribadi (Alamsyah, 2016).

Selain itu, dalam perspektif ini, warga negara memiliki posisi paling tinggi yaitu sebagai pemilik dari pemerintahan dan memiliki kemampuan untuk melakukan tindakan secara bersama-sama dengan tujuan mencapai sesuatu yang lebih baik. Singkatnya, *new public service* menganut teori demokrasi. Pemerintah berperan sebagai kelompok dengan mementingkan kepentingan bersama, mekanisme pencapaian tujuannya dilaksanakan dengan berkoalisi dengan swasta dan masyarakat. Dapat disimpulkan pada teori ini, publik dianggap sebagai warga negara yang hak-haknya harus dipenuhi oleh pemerintah.

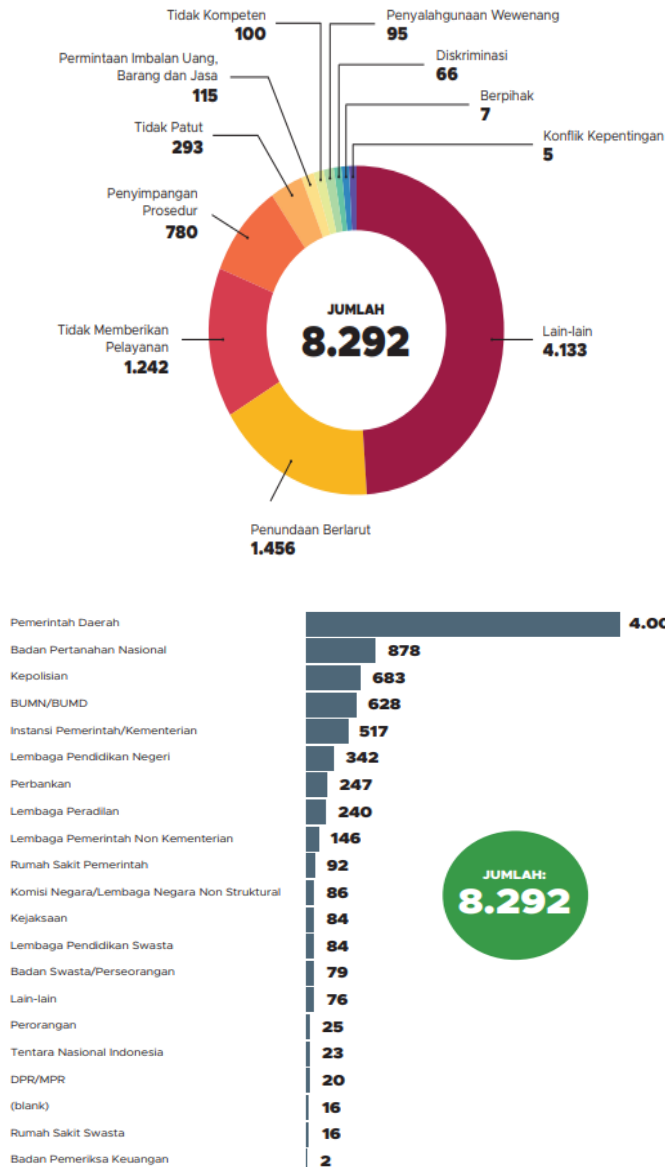
Sedangkan Pelayanan Publik sendiri menurut Mahmudi (2010:223) adalah semua aktivitas melayani yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, telah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik yang memberikan definisi bahwa Pelayanan Publik ialah aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang menyesuaikan dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang difasilitasi oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jika ditelaah secara khusus, pelayanan ialah suatu pemberian hak-hak dasar kepada warga negara atau masyarakat yang sesuai dengan kepentingan serta kebutuhannya yang telah diatur dalam undang-undang. Apabila melayani sejatinya adalah memberikan pelayanan dan dedikasi secara profesional, maka pelayanan adalah melayani dengan sungguh-sungguh pihak yang dilayani dengan upaya untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhannya agar menghasilkan manfaat serta kepuasan bagi pihak yang dilayani.

Pada hakikatnya, suatu negara dalam hal pemerintahan (birokrat) sudah sewajibnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, kebutuhan yang dimaksud bukan hanya kebutuhan individual saja tetapi juga kebutuhan kesehatan, pendidikan, dan lain lain yang menunjang kehidupan masyarakatnya ke depan. Namun sayangnya, masih ditemukan pelayanan publik di Indonesia yang belum maksimal dan tergolong buruk. Meningkatnya jumlah aduan dari tahun ke tahun serta buruknya layanan dalam berbagai macam sektor menjadi inti permasalahan

bagi pelayanan publik. Berikut ini adalah rangkuman data kasus permasalahan pelayanan publik di Indonesia:

Gambar 1.2. Grafik Maladministrasi Pelayanan Publik

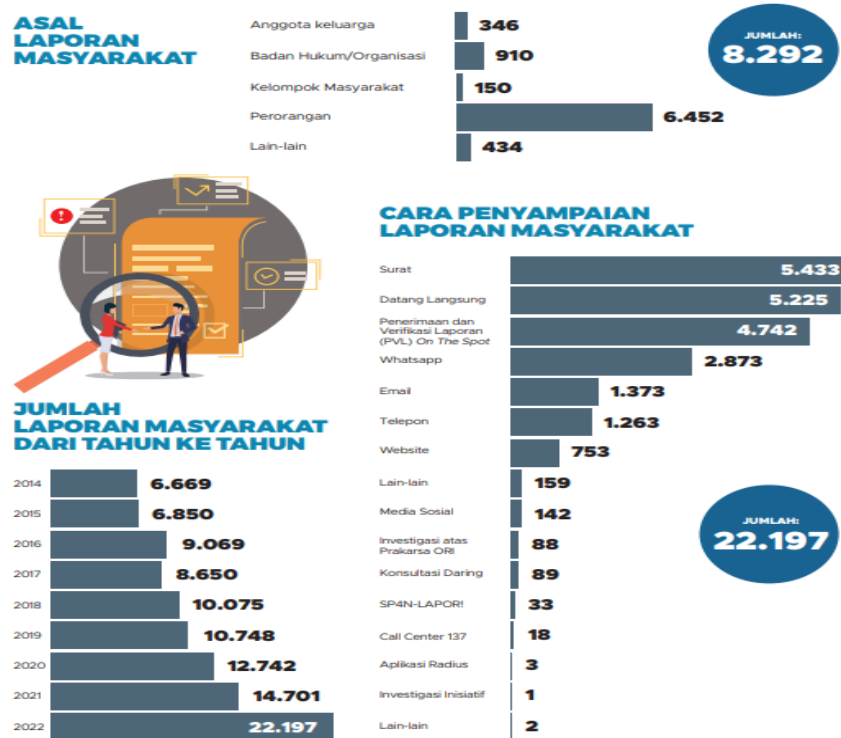


(Sumber: Ombudsman Laporan Tahunan 2022)

Grafik yang telah dicantumkan menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia memiliki beragam jenis maladministrasi. Bahkan, lebih dari 10 jenis maladministrasi terjadi sepanjang tahun 2022, dimulai dari praktik menunda-nunda pelayanan, tidak memberikan pelayanan, dan ada pula pemberi layanan yang mengharap timbal balik berupa uang serta barang /jasa. Maladministrasi juga terjadi pada beberapa instansi. Kali ini, instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat

dalam pelayanan publik adalah pemerintah daerah, mencakup hampir separuh dari total laporan yang diterima, diikuti oleh berbagai instansi lainnya.

Gambar 1.3. Grafik Jumlah Laporan Permasalahan Pelayanan Publik



(Sumber: Ombudsman Laporan Tahunan 2022)

Angka pengaduan pelayanan publik dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan. Sehingga, terlihat dengan jelas bahwa data tersebut menunjukkan realita yang terjadi pada sektor pelayanan publik di Indonesia. Sudah seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam sektor tersebut, ditambah lagi dengan tantangan dari masyarakat yang memiliki pemahaman lebih dalam akan pentingnya pemenuhan kebutuhan mereka.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa birokrasi di Indonesia masih memerlukan banyak perbaikan. Pemerintah perlu meninjau kembali terkait prinsip-prinsip *Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). *Good Governance* atau yang biasa dikenal dengan tata kelola pemerintahan yang baik adalah suatu praktek pemerintahan dalam rangka menyelenggarakan kewajiban untuk melayani publik. Umumnya, birokrasi menjadi bagian utama dalam administrasi dan

perannya merupakan sesuatu yang penting dalam merealisasikan *Good Governance*. Marlianti (2013) mengatakan bahwa birokrasi merupakan sebuah organisasi dimana letak kekuasaannya dikuasai oleh para pejabat resmi yang sudah memenuhi kualifikasi maupun persyaratan keahliannya. Keberlangsungan tata kelola pemerintahan memiliki ketergantungan pada baik atau buruknya birokrasi selaku penyelenggara pemerintahan.

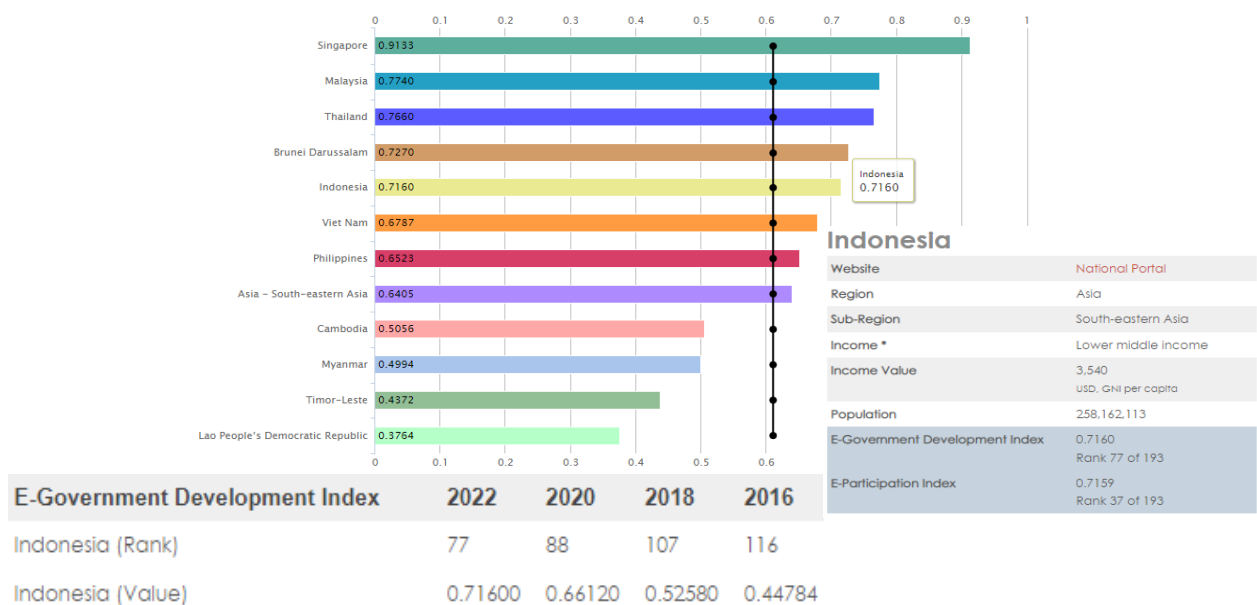
Rosidin & Fajriani (dalam Putra, A. I. P., & Roni, M. 2021) berpendapat bahwa *Good Governance* ialah suatu kondisi yang menjamin adanya kesetaraan, kesamaan, keterikatan, keseimbangan antar peran, dan adanya pengawasan yang dilakukan oleh pemangku kepentingan antara lain pemerintahan, rakyat (*civil society*) dan usahawan dalam sektor swasta.

Masyarakat yang terlibat belakangan ini merasa kinerja pemerintah dalam melayani publik masih melenceng dari prinsip-prinsip *Good Governance*. Terwujudnya kualitas dalam pelayanan sektor publik harus diperhatikan. Oleh sebab itu, aparatur sipil negara wajib untuk menjalankan tanggung jawabnya dengan efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan kepercayaan masyarakat yang sudah mulai berkurang sulit untuk dibangun lagi jika pemerintah tidak menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik (Maryam, 2016). *Good governance* telah menjadi konsentrasi utama. Masyarakat semakin berkembang mengikuti perkembangan zaman yang terjadi di sekitar kita. Tata kelola pemerintahan juga harus berkembang mengikuti perkembangan saat ini maupun di masa mendatang. Dengan memahami perkembangan masyarakat, serta memiliki inovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang, maka konsep dari "*Good Governance*" itu akan tercipta.

Saat ini, pemerintah sudah mulai berupaya dalam beradaptasi dengan perkembangan zaman dengan menghasilkan inovasi-inovasi baru berupa pemanfaatan kemajuan teknologi. *E-Government* merupakan salah satu pioneer kolaborasi antara teknologi dengan pemerintah itu sendiri. Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2018) mengemukakan *E-Government* sebagai sebuah sistem yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi terkait berbagai macam aktivitas pemerintahan, baik itu dilihat dari segi kecepatan dalam memperoleh informasi

maupun dari segi peningkatan pelayanan masyarakat. Menurut Sosiawan (2008), terdapat beberapa model penyampaian utama dalam *E-Government*, yaitu *Government to Citizen*, *Government to Customer*, *Government to Business*, dan *Government to Government*. Sejalan dengan era digital, pelayanan publik di Indonesia sudah mulai mengalami perkembangan. Urusan-urusan pemerintahan yang lamban dapat diselesaikan secara ringkas dan tepat.

Gambar 1.4. *UN E-Government Knowledgebase*



(Sumber: *UN E-Government Knowledgebase*)

Grafik diatas menyebutkan bahwa perkembangan *E-Government* di Indonesia menunjukkan tren positif. Menurut United Nations, Indonesia menduduki peringkat ke-77 dari total 193 negara. Penilaian tersebut mencakup beberapa aspek, dimulai dari pelaksanaan *E-Government* itu sendiri hingga partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik berbasis elektronik. Jika dibandingkan dengan negara-negara lain di wilayah Asia Tenggara, Indonesia menduduki peringkat kelima dengan indeks nilai 0.7160.

Pelaksanaan *E-Government* dapat membawa keuntungan dalam tata kelola pemerintahan. Akan tetapi, pelaksanaan tersebut juga dapat menjadi sebuah tantangan baru dalam dunia pelayanan publik di Indonesia. Menurut Simangunsong (2010) “Walaupun saat ini ditemukan banyak kalangan pemerintah yang

mengembangkan *E-Government*, namun secara fungsional hasil dari perkembangan tersebut masih sebatas penyedia informasi statistik saja dan bahkan dapat dikatakan masih belum memenuhi ekspektasi atau yang diharapkan”. Untuk mendorong perkembangan *E-Government* di Indonesia baik secara kuantitas maupun kualitas, pengembangan *E-Government* harus ditingkatkan khususnya dari segi infrastruktur, sumber daya manusia, aplikasi, regulasi internal pemerintahan dan keterlibatan masyarakat.

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah merupakan salah satu institusi pemerintahan yang memiliki kewajiban utama dalam melayani segala urusan publik. Perlu digarisbawahi bahwa baik atau buruknya pelayanan publik merupakan tolak ukur masyarakat dalam menilai birokrasi di Indonesia. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis lebih dalam lagi terkait efektivitas layanan *E-Catalogue* LKPP, serta berbagai macam kelebihan dan kekurangan pemanfaatan *E-Government* didalamnya melalui pelaksanaan dalam sisi pelayanan publik pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP). Meskipun sudah terdapat beberapa jenis penelitian terdahulu yang membahas terkait pelayanan publik, dan pemanfaatan teknologi didalamnya, akan tetapi kasus tersebut tentunya berbeda jika dilakukan penelitian pada institusi lainnya. Meskipun terkesan sederhana, riset ini sangat menggugah untuk dilakukan, yang tentunya tetap dibalut oleh pembahasan yang relevan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dari latar belakang diatas, maka dapat penulis susun sebuah inti perumusan masalah untuk penelitian ini, yaitu: Bagaimana efektivitas layanan *E-Catalogue* dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah berbasis elektronik di LKPP?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan dalam rangka bentuk upaya menemukan jawaban atas permasalahan, maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas layanan *E-Catalogue* dalam pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pemerintah berbasis elektronik di LKPP.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi sumber referensi informasi untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Instansi Pemerintahan

Sebagai rekomendasi serta menjadi bahan masukan bagi instansi, diharapkan nantinya penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai rekomendasi dan juga pertimbangan bagi Direktorat Pasar Digital Pengadaan LKPP untuk kebijakan yang akan dibuat dalam hal mempertahankan dan mengembangkan kualitas pelayanan.

b) Bagi Penulis

Diharapkan penulis dapat mengkaji dan mengimplementasikan ilmu pemerintahan mengenai pelayanan publik yang telah dipelajari dan didapatkan selama menempuh perguruan tinggi di Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan yang kemudian dijadikan bahan untuk memperluas pengetahuan mengenai pelayanan publik.

1.5. Penelitian Terdahulu

Topik penelitian ini sebenarnya sudah pernah diangkat oleh peneliti terdahulu. Akan tetapi, terdapat perbedaan signifikan terkait ruang lingkup serta institusi yang diteliti. Sehingga, untuk memperoleh hasil yang optimal, maka diperlukan beberapa referensi terdahulu terkait *E-Procurement* (Pengadaan barang dan jasa secara elektronik) dan juga *E-Catalogue*. Penelitian yang dilakukan oleh Dian Endianingsih pada tahun 2014, yaitu “Peran *E-Catalogue* dalam Proses Pengadaan Elektronik”. Melalui penelitian tersebut, terdapat informasi terkait kelebihan dan kekurangan yang ada pada pengadaan barang dan jasa pemerintah yang dilakukan secara konvensional. Dimulai dari alur pelelangan yang diketahui oleh pengguna dan penyedia barang jasa sebagai kelebihan dalam pengadaan barang dan jasa yang dilakukan secara konvensional, hingga maraknya praktek KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) serta waktu yang terbuang dalam proses pelaksanaannya sebagai

kekurangan-kekurangan yang ada pada sistem pengadaan barang dan jasa pemerintah secara konvensional (kontak langsung). Oleh sebab itu, dengan tujuan untuk meminimalisir kekurangan yang ada dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah secara konvensional, diperlukan sebuah inovasi yang pada akhirnya melahirkan *E-Procurement*. Kelahiran *E-Procurement* memiliki tujuan supaya kedepannya sektor pengadaan barang dan jasa pemerintah akan lebih baik lagi dalam segi efektivitas, transparansi, serta pertanggungjawabannya.

Lebih lanjut, *E-Catalogue* yang dibahas pada penelitian oleh Dian Endianingsih ini merupakan bagian dari *E-Procurement*. *E-Catalogue* digambarkan sebagai wadah dalam pelaksanaan pengadaan barang dan jasa secara elektronik ini. *E-Catalogue* memuat berbagai macam informasi penting, seperti: daftar item kebutuhan barang dan jasa, daftar harga, informasi produk, dan beberapa fitur lainnya yang dapat digunakan sebagai rujukan untuk mengkomparasikan produk-produk sejenis. Sehingga nantinya para pengguna layanan dapat merasakan manfaat nyata melalui kemunculan *E-Catalogue* dalam sektor pengadaan barang dan jasa pemerintah. Namun, dalam pelaksanaannya tentu bukan hal yang mudah. Karena membutuhkan adaptasi dan juga kesiapan infrastruktur yang memadai.

Kemudian, penelitian lainnya yang membahas terkait *E-Catalogue* juga dilakukan oleh Sutriatmoko et al., pada tahun 2015 dengan judul “Analisis Penerapan *E-Procurement* Obat dengan Prosedur *E-Purchasing* Berdasar *E-Catalogue* di Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Tengah”. Penelitian mengenai metode yang diterapkan oleh pemerintah dengan menggunakan *E-procurement*, prosedur *E-purchasing*, serta *E-catalogue* dalam upaya pemerataan pengadaan obat-obatan. Tujuan dilakukannya riset ini ialah supaya mengetahui bagaimana variabel-variabel Manajemen dan Kontrol Data, Kualitas Hasil dan Produksi, dan Hubungan dengan Mitra Kerja dapat mempengaruhi kinerja *E-procurement* dan prosedur *E-purchasing* berdasarkan *E-catalogue* obat. Variabel tersebut menjadi tolak ukur dalam pengukuran efektivitas dan efisiensi pengadaan obat dengan menggunakan pengadaan barang dan jasa secara elektronik. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif analitik melalui *cross sectional survey*. Survei dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Target sampling dari penelitian ialah apoteker yang terlibat dalam kegiatan pengadaan obat

pada dinas Kesehatan Kabupaten Kota di Provinsi Jawa Tengah. Hasil penelitian menyebutkan bahwa Manajemen dan Kontrol Data memiliki pengaruh yang signifikan disertai bukti dalam prosedur administratif yang lebih mudah berupa pengurangan dokumen-dokumen. Kemudian dari segi Kualitas Hasil dan Produksi menunjukkan bahwa *E-Catalogue* sangat mudah untuk digunakan dalam bertransaksi, konteks kemudahan ini merujuk pada kemudahan dalam pembelian obat yang telah menghemat waktu dalam pengadaan barang yang berupa obat-obatan. Variabel berikutnya yaitu pengaruh Hubungan dengan Mitra Kerja. Pengaruh Hubungan dengan Mitra Kerja juga sama baiknya dengan variabel-variabel sebelumnya. Dibuktikan dengan kemudahan dalam komunikasi antara penyedia dengan pembeli, maupun pembeli dengan pelanggan. Semua ini didapatkan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang ada pada layanan *E-Catalogue*.

Berikutnya, penelitian sejenis terkait *E-Catalogue* juga dilakukan oleh Deby Ariesta pada tahun 2021 mengenai “Efektivitas Pengadaan Barang dan Jasa Melalui *E-Catalogue* di Kecamatan Kebayoran Lama Kota Administrasi Jakarta Selatan”. Penelitian yang dilakukan di Kecamatan Kebayoran Lama tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan, acuan dalam mengukur efektivitas layanan *E-Catalogue* yang digunakan adalah pendekatan efektivitas menurut Gibson yang tercantum kedalam lima kriteria. Dilihat dari kriteria Produksi, Kecamatan Kebayoran Lama dinilai belum optimal dan cenderung masih terbiasa dengan metode pengadaan barang dan jasa secara konvensional. Hal tersebut berdasar pada minimnya realisasi nilai kontrak belanja modal yang ada pada Kecamatan Kebayoran Lama. Kemudian dari segi Efisiensi yang ada pada layanan *E-Catalogue* bergantung pada respon penyedia dan penyelenggara layanan *E-Catalogue* itu sendiri, sehingga belum dapat ditentukan efisien atau tidaknya layanan *E-Catalogue* terhadap Kecamatan Kebayoran Lama. Kriteria berikutnya membahas tentang Kepuasan yang didapat dari layanan *E-Catalogue*. Dalam penelitian ini, kepuasan tidak terlepas dari transparansi dan akuntabilitas layanan, dimana indikator ini sudah terpenuhi dengan baik oleh *E-Catalogue*, hal tersebut ditampilkan pada aplikasi SPSE (Sistem Pengadaan Secara Elektronik) sehingga dapat dilihat oleh masyarakat maupun Kecamatan itu sendiri. Adaptasi merupakan

kriteria keempat pada pendekatan efektivitas menurut Gibson dalam penelitian ini. Hal ini menimbulkan kekacauan pada Kecamatan Kebayoran Lama, karena para pegawai disana belum begitu terbiasa dengan penggunaan layanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik. Kriteria terakhir yaitu Perkembangan. Perkembangan *E-Catalogue* masih sangat diperlukan karena telah ditemukan beberapa kendala yang berakibat pada perbedaan persepsi dalam tata cara penggunaan layanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik. Sehingga diperlukan sosialisasi dan peningkatan dalam layanan *E-Catalogue*.

Melalui beberapa hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Endianingsih (2014), Sutriatmoko et al., (2015), dan Ariesta (2021), para peneliti memiliki kesamaan dalam membahas terkait layanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik, khususnya *E-Catalogue* yang merupakan bagian dari *E-Procurement*. Beberapa isi dari pembahasan yang dilakukan oleh peneliti di atas menyangkut kelebihan serta kekurangan yang ada pada layanan *E-Catalogue* LKPP. Oleh sebab itu, munculnya penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat lebih dalam lagi dan membahas terkait efektivitas dalam penerapan layanan *E-Catalogue* pada Direktorat Pasar Digital Pengadaan LKPP menggunakan elemen-elemen sukses pengembangan *E-Government* dalam penerapan digitalisasi pada sektor pelayanan publik oleh Harvard JFK *School of Government*. Dapat dipastikan bahwa kendala dalam pelayanan publik pada setiap institusi pemerintah memiliki perbedaan masing-masing. Hal tersebut didasari oleh layanan yang ditawarkan kepada masyarakat pada sektor yang berbeda-beda. Seperti yang sudah disinggung pada Hadi et al., (2020) pemerintah sudah seharusnya menyertakan partisipasi publik supaya mencapai inovasi pelayanan yang optimal.

1.6. Kerangka Teori

1.6.1. *E-Government*

E-Government adalah bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh sektor publik dalam upaya menciptakan suatu inovasi mekanisme interaksi yang baru antara pemerintah dengan para pemangku kepentingan antara lain masyarakat, bisnis, dan juga lembaga pemerintah lainnya. Hal ini bertujuan untuk memfasilitasi akses informasi secara luas, pelayanan publik yang berkualitas, dan adanya peluang untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan (Napitupulu et al., 2020).

Pengertian *E-Government* menurut Falih Suaedi, Bintoro Wardianto (dalam El-Haq, 2022), bisa diartikan sebagai segala macam cara yang pemanfaatannya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam menggapai efisiensi, efektivitas, serta keterbukaan dan tanggung jawab pemerintah dengan kaitannya untuk mempersembahkan pelayanan publik yang lebih baik lagi. Antoni et al., (2022) memaknai *E-Government* atau yang dikenal juga dengan penyebutan *digital government* sebagai bentuk nyata dari aplikasi yang memuat berbagai macam komponen infrastruktur teknologi informasi. Hal tersebut dipergunakan pemerintah dengan tujuan untuk melakukan komunikasi maupun interaksi kepada masyarakat.

Dari ketiga pandangan tersebut maka dapat digarisbawahi bahwa *E-Government* merupakan suatu media teknologi komunikasi yang menghubungkan antara pemerintah dan masyarakat yang memudahkan segala bentuk kegiatan keduanya sebagai upaya memberikan pelayanan yang lebih baik.

Tujuan dari penerapan *E-Government* ialah agar pemerintah dapat melaksanakan praktik *Good Governance* dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan begitu, transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi publik dapat diselenggarakan dengan layanan aplikasi pemerintah berbasis digital (Indrayani, 2020).

Melalui pembahasan terkait tujuan dari penerapan *E-Government* diatas, sudah dijelaskan bahwa *E-Government* lahir untuk mewujudkan praktik Tata Kelola Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) menggunakan pemanfaatan teknologi didalamnya. Oleh sebab itu, dalam pelaksanaannya diwajibkan untuk

mengetahui terlebih dahulu mengenai definisi dan prinsip-prinsip dasar dari *Good Governance* itu sendiri.

World Bank mengemukakan *Good Governance* adalah penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 merumuskan arti *Good Governance* sebagai berikut: pemerintahan yang mengemban akan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Good Governance memiliki makna tata pemerintahan yang baik. *Good Governance* merupakan suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif. Selain sebagai suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan, *Good Governance* juga merupakan suatu gagasan dan nilai untuk mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat (Tahir, 2018).

Dari ketiga definisi diatas, maka dapat disintesis bahwa *Good Governance* adalah suatu konsepsi pemerintahan yang profesional, bersih, efektif, dan efisien sehingga tercipta nilai dan gagasan dimana pemerintahan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas layanan *E-Catalogue*, penulis menggunakan hasil kajian Harvard JFK *School of Government* (Anggana et al, 2015) terkait elemen-elemen sukses pengembangan *E-Government* dalam penerapan digitalisasi pada sektor pelayanan publik, antara lain:

1. *Support* (Dukungan)

Elemen *Support* merupakan elemen terpenting dalam pengembangan *E-Government*. Tanpa adanya inisiatif dukungan dari pemerintah, khususnya dalam hal ini pejabat publik untuk melaksanakan pembangunan *E-Government*, maka perkembangan *E-Government* itu sendiri akan mengalami hambatan. Adapun, berikut ini beberapa dukungan yang bisa dilakukan untuk pengembangan *E-Government*:

- a) Terdapat penentuan dan kesepakatan bersama terhadap kerangka *E-Government* yang akan digunakan.
- b) Terdapat sosialisasi mengenai penerapan atau implementasi dari konsep *E-Government* secara terus-menerus, konsisten, dan komprehensif kepada seluruh pemangku kepentingan meliputi kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum.

2. *Capacity* (Kapasitas)

Elemen *Capacity* memiliki pengertian bahwa dalam pengembangan *E-Government* tentunya juga memerlukan sumber daya. Sumber daya diperlukan dalam mewujudkan konsep-konsep yang sudah ditentukan pada *E-Government*. Untuk merealisasikannya, terdapat tiga sumber daya yang harus dikuasai, diantaranya adalah:

- a) Ketersediaan sumber daya yang memadai dalam melaksanakan, berbagai inisiatif *E-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya keuangan (finansial).
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.
- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang telah memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan.

3. *Value* (Nilai Manfaat)

Besaran nilai manfaat yang diterima dari adanya pemanfaatan *E-Government* dalam pelayanan publik. Nilai manfaat dalam hal ini, diperoleh masyarakat selaku pengguna dari layanan tersebut dan juga pemerintah yang berperan sebagai pemberi layanan publik.

1.6.2. *E-Procurement*

Pelayanan *procurement* atau pengadaan barang dan jasa merupakan jenis sektor pelayanan utama yang menjadi tugas dan kewenangan dari Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (LKPP). LKPP selaku Lembaga pemerintah yang memiliki kewajiban dalam perumusan dan pengembangan kebijakan pengadaan barang dan jasa pemerintah sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Anggita (2022) menyebutkan bahwa dalam memperoleh pengadaan barang dan jasa pemerintah terdapat dua jenis cara yakni melalui pelaku usaha dan K/L/PD (Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah).

Satu pemahaman dengan pendapat tersebut, Arsana (2016:41) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah juga menambahkan terkait pelayanan apa saja yang bisa didapatkan dari *procurement*. Berikut ini adalah beberapa pelayanan yang bisa didapatkan dari *procurement* (pengadaan barang dan jasa):

1. Pengadaan Barang

- a) Barang Konsumsi, barang konsumsi memiliki artian sebagai barang-barang yang diperlukan dalam pemenuhan kebutuhan kehidupan sehari-hari. Hal tersebut ditujukan supaya masyarakat dapat mencapai tingkat kepuasan.
- b) Barang Produksi, barang produksi ialah barang-barang yang diperlukan guna memenuhi rangkaian proses dari produksi itu sendiri. Biasanya, bahan produksi terbagi kedalam tiga jenis, yaitu: bahan baku, bahan setengah jadi, dan bahan jadi.
- c) Barang Modal, barang modal adalah barang yang kegunaannya dapat dipakai berkali-kali. Penyusutan juga terjadi dalam barang modal. Umumnya barang modal berupa sebuah peralatan dan kendaraan.

2. Pekerjaan Konstruksi

Pekerjaan konstruksi dalam pengadaan barang dan jasa memiliki pengertian sebagai segala bentuk pekerjaan yang memiliki korelasi dengan pelayanan dalam bidang-bidang di pembangunan dan terdapat wujudnya.

Contoh dari layanan jasa konstruksi, antara lain:

- Konstruksi bangunan
- Pekerjaan yang berkaitan dengan persiapan lahan, penggalian, serta penataan lahan
- Perakitan dan Instalasi kebutuhan pada sektor pabrikasi
- Penghancuran dan Pembersihan
- Reboisasi

3. Jasa Konsultasi

Jasa konsultasi adalah jasa layanan keahlian dalam berbagai bidang keilmuan. Dimana dalam hal ini, diperlukan sebuah olah pikir sebagai komponen utamanya. Berikut ini adalah beberapa contoh layanan jasa konsultasi:

- Jasa perancangan pekerjaan konstruksi
- Jasa keahlian profesi yang meliputi: penilaian, pendampingan, dan bantuan teknis
- Jasa perencanaan dalam berbagai bidang
- Jasa pengawasan dalam berbagai bidang

4. Jasa Lainnya

Berbanding terbalik dengan definisi dari jasa konsultasi, jasa lainnya memiliki tumpuan dalam keahlian atau keterampilan terkait pelaksanaan suatu pekerjaan. Diantaranya adalah:

- Jasa penyalur tenaga kerja
- Jasa pelayanan internet
- Jasa layanan kebersihan
- Jasa penyelenggaraan acara
- Jasa asuransi

Melalui dua pemikiran para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *procurement* atau pengadaan barang dan jasa dapat diperoleh baik itu melalui pelaku usaha maupun Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah yang mengelola kebutuhan pada sektor tertentu dalam bidang pengadaan barang dan jasa. Selain itu jenis produk layanannya juga sangat beragam dikarenakan kebutuhan masyarakat memiliki ruang lingkup yang sangat luas.

Pelayanan pengadaan barang dan jasa secara online (*E-Procurement*) merupakan sebuah inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam menanggapi perkembangan zaman pada sektor pelayanan publik. Lahirnya *E-Procurement* berasal dari berbagai jenis kelemahan yang terdapat dalam pengadaan secara konvensional. Menurut Ariesta (2021) *E-Procurement* dalam pelaksanaannya berhasil menerapkan pelayanan secara efektif, efisien, terbuka, bersaing, transparan, akuntabel, dan juga mengurangi penyimpangan seperti KKN.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Tanesia (2018) menyebutkan bahwa dengan adanya pengadaan secara elektronik ini, memiliki beberapa dampak positif karena pelaksanaan *E-Procurement* sangat meminimalisir kontak langsung. Sehingga menghasilkan transparansi, penghematan waktu serta biaya, dan pertanggungjawaban keuangannya menjadi lebih mudah.

Melanjuti mengenai dampak positif dari kemunculan *E-Procurement*. Aprizal & Purba (2013) memberikan tanggapan bahwa penghematan anggaran merupakan sesuatu yang sangat berdampak bagi suatu institusi pemerintah. Dengan kata lain, *E-Procurement* dinilai efektif dalam hal menghemat pengeluaran anggaran belanja pemerintah.

Dapat dilihat berdasarkan beberapa pendapat diatas terkait *E-procurement* menghasilkan sesuatu yang positif dalam segi penghematan. Baik itu penghematan waktu maupun biaya. Selain itu, hal-hal terkait transparansi dan efektivitas juga ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik ini. Hasil ini, tentu saja tidak diperoleh secara cuma-cuma. Pemerintah dalam hal ini LKPP khususnya, akan terus berinovasi dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat. Menurut Nurmadi & Sunhyuk (2015), terdapat beberapa faktor dalam menghasilkan pelayanan *E-procurement* yang memuaskan. Diantaranya adalah:

1. Kepemimpinan
2. Kualitas SDM
3. Perencanaan dan Manajemen
4. Kebijakan dan Peraturan
5. Integrasi kepada sistem
6. Standarisasi dan Infrastruktur yang memadai

1.6.3. Efektivitas

Memasuki bagian efektivitas, pengertian efektivitas secara umum dapat diartikan sebagai suasana yang menyatakan tingkat keberhasilan atau pencapaian tujuan yang diukur dari indikator tertentu. Sejalan dengan kalimat tersebut, Maytawati (2019) menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Keberhasilan tersebut dapat diukur dengan menggunakan konsep efektivitas dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Lebih lanjut lagi menurut Siagian (Windiarti & Sofyan, 2018) mendefinisikan efektivitas sebagai bagian dari terciptanya keberhasilan dari suatu penerapan sasaran yang telah direncanakan. Hal tersebut memiliki artian bahwa apabila output dari aktivitasnya semakin mendekati target, maka makin tinggi pula tingkat efektivitasnya.

Efektivitas menurut Subagyo (Budiani, 2007) memiliki makna sebagai keselarasan antara hasil yang ada di lapangan dengan tujuan yang sudah ditetapkan dari awal. Pengukuran Efektivitas menurut Subagyo (dalam Alifah & Rosalia, 2023) dapat dilakukan melalui variabel-variabel berikut ini:

a) Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan Sasaran Program memiliki makna mengenai bagaimana program layanan yang telah dirancang dalam menyelenggarakan layanan sesuai dengan ketepatan sasaran yang sudah dirumuskan.

b) Sosialisasi Program

Sosialisasi Program memiliki hubungan dengan kemampuan yang dimiliki oleh penyelenggara layanan dalam memberikan informasi mengenai pelaksanaan program, sehingga informasi dapat tersampaikan dengan jelas kepada masyarakat (pengguna layanan).

c) Tujuan Program

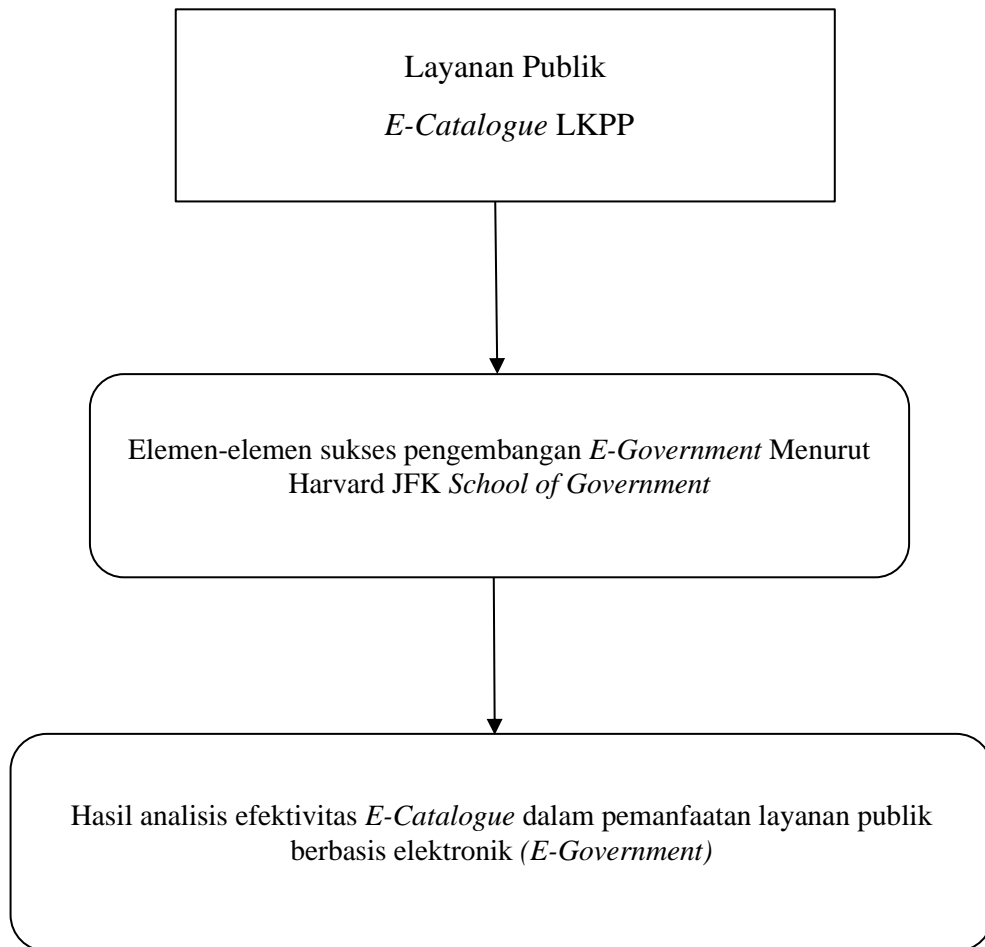
Tujuan Program dalam hal ini ialah peninjauan efektivitas yang dilihat dari sudut pencapaian tujuan sebagai fokusnya, artinya efektivitas dapat diukur berdasarkan seberapa jauh program atau kebijakan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

d) Pemantauan Program

Pemantauan Program merupakan kegiatan yang dilakukan dalam mengukur efektivitas program. Karena, dengan dilakukannya pemantauan ini, maka penyelenggara layanan dapat menilai efektif atau tidaknya suatu program layanan publik.

Berdasarkan hasil dari beberapa pendapat para ahli terkait definisi efektivitas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan tolak ukur dari berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam menjalankan program yang telah dirancang sebelum pelaksanaannya.

1.7. Kerangka Berpikir



(Sumber: Data Diolah)

1.8. Metode Penelitian

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2016), metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu jenis penelitian dimana nantinya akan menghasilkan data-data deskriptif, umumnya data deskriptif terdiri dari kata-kata tertulis, perkataan yang terucap dari lisan orang-orang, dan perilaku yang bisa untuk diamati. Menurut Bogdan dan Taylor, pendekatan kualitatif ini memiliki arah pada latar dan individu tersebut secara utuh. Sejalan dengan pengertian tersebut, Kirk dan Miller dalam Moleong (2016:4) mendeskripsikan bahwa penelitian kualitatif adalah termasuk dalam kultur tertentu pada ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan yang dilakukan pada manusia.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain termasuk kategori alat pengumpul data primer (utama). Hal itu dilakukan karena jika terdapat pemanfaatan alat yang bukan manusia dan memiliki persiapan dirinya terlebih dahulu sebagai yang lazim digunakan dalam penelitian klasik, maka sangat tidak memungkinkan untuk mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan (Moleong,2016:9). Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif umumnya terdiri dari kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang biasa disebut dengan deskriptif. Maka dari itu, menurut Moleong (2016:11) laporan hasil penelitian akan berisikan kutipan-kutipan data untuk memberi pembahasan penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, rekaman vidio, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

1.8.1. Desain Penelitian

Pendekatan *case study* (studi kasus) merupakan jenis pendekatan yang cocok untuk diterapkan dalam penelitian ini, dikarenakan peneliti memiliki tujuan untuk menelusuri lebih dalam lagi mengenai informasi dibalik *E-Government* serta kaitannya dengan efektivitas layanan *E-Catalogue* oleh Direktorat Pasar Digital Pengadaan pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (LKPP). Pendekatan studi kasus digunakan pada saat peneliti ingin memahami suatu masalah, peristiwa atau fenomena yang menarik dalam konteks kehidupan nyata (Nurahma & Hendriani, 2021).

Sejalan dengan pendapat tersebut Rijal Fadli (2021), dalam studi kasus, fenomena yang dipilih biasanya disebut sebagai kasus, artinya hal yang nyata (*real life events*) sedang terjadi dan bukan sesuatu yang telah terjadi.

1.8.2. Lokasi Penelitian

Situs atau lokasi penelitian merupakan salah satu komponen penting dalam penelitian. Dengan menentukan lokasi penelitian yang tepat, maka penulis akan mendapatkan informasi yang akurat dan berkaitan dengan fokus arah penelitian. Lokasi yang menjadi objek penelitian kali ini ialah Kantor Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, khususnya Unit Organisasi Direktorat Pasar Digital Pengadaan yang terletak di kota Jakarta.

1.8.3. Subjek Penelitian

Menurut Murdiyanto (2020:52) subjek penelitian adalah seseorang yang mengerti soal apa yang sedang diteliti atau seseorang yang dimanfaatkan dengan tujuan untuk memperoleh informasi tentang kondisi dan situasi latar penelitian. Dalam penelitian kali ini, terdapat enam subjek penelitian, yaitu:

Tabel 1.1. Profil Informan

NO	Nama	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Jabatan
1	Ari Sulindra	Laki-Laki	44	Analisis Kebijakan Madya pada Direktorat Pasar Digital Pengadaan LKPP
2	Sri Utaminingsih	Perempuan	41	Penelaah Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa pada Direktorat Pasar Digital Pengadaan LKPP
3	Shahandra Hanityo	Laki-Laki	48	Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum LKPP
4	Mukti Herlambang	Laki-Laki	34	Pranata Hubungan Masyarakat Muda pada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum LKPP

5	Makkiyah Farizqi	Perempuan	40	Pranata Hubungan Masyarakat Muda pada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum LKPP
6	Beta Zainal Amirin	Laki-Laki	37	Penelaah Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa pada Biro Pengembangan Infrastruktur Wilayah dan Pembangunan pada Sekretariat Daerah DIY (Daerah Istimewa Yogyakarta)

(Sumber: Diolah Melalui Data di Lapangan)

Tabel tersebut berisikan beberapa informan dalam penelitian ini. Informan yang terkait, memberikan tanggapan maupun pendapat yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dimulai dari pembahasan mengenai Dukungan, Kapasitas, dan Nilai Manfaat yang ada pada pelaksanaan elemen-elemen sukses pengembangan *E-Government*, khususnya kaitannya dengan *E-Catalogue* LKPP.

1.8.4. Sumber Dan Jenis Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang akan digunakan dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

a) Data Primer

Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau tanpa perantara, Murdiyanto (2020:53). Data primer ini didapatkan melalui proses observasi serta hasil wawancara mendalam dengan narasumber. Data tersebut diperoleh dari instansi penelitian terkait yaitu Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, khususnya Direktorat Pasar Digital Pengadaan, Biro Hubungan Masyarakat dan Umum, serta pengguna layanan *E-Catalogue* LKPP. Selain itu, pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek juga merupakan salah satu proses observasi yang dilakukan oleh penulis.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah sebuah data dari hasil penelitian yang didapat dengan cara tidak langsung, berasal dari media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lainnya, Murdiyanto (2020:53). Disamping itu, data sekunder disebut juga sebagai data pendukung bagi data primer. Data sekunder yang diperoleh pada penelitian kali ini diperoleh melalui hasil analisis dalam membaca dan memahami beberapa sumber bacaan serta detail laporan penelitian terdahulu. Sumber data sekunder pada penelitian ini terdiri dari Peraturan Pemerintah maupun Perundang-Undangan terkait pengadaan barang/jasa pemerintah, beberapa publikasi resmi pada website institusi pemerintah, website resmi *E-Catalogue*, buku-buku yang berkaitan dengan metode penelitian dan penyelenggaraan pengadaan barang/jasa pemerintah, serta jurnal-jurnal yang berkaitan dengan efektivitas *E-Procurement*.

1.8.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data terdiri dari pembahasan mengenai bagaimana penulis mengumpulkan data untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Peneliti harus mengambil keputusan terkait bagaimana pengumpulan data akan digunakan dalam pengolahan dan analisis data yang diperoleh. Topik ini menentukan hasil penelitian. Jika pengumpulan datanya berkualitas dan memiliki perangkat penelitian yang baik, maka penulis juga mampu menghasilkan penelitian yang berkualitas.

Fundamental yang diandalkan dalam penelitian kualitatif untuk mengumpulkan informasi adalah observasi langsung, wawancara mendalam, dan telaah dokumen (Kusumastuti & Khoiron, 2019:126).

1. Observasi

Menurut Ahyar & Juliana Sukmana (2020), observasi adalah teknik atau metode yang secara sistematis mengumpulkan informasi tentang objek penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dibawah ini adalah penjelasan rinci tentang pengamatan langsung dan tidak langsung:

- a) Observasi langsung adalah pengamatan langsung (tidak instrumental) terhadap gejala subjek penelitian, baik pengamatan dilakukan dalam situasi kehidupan nyata atau dalam situasi buatan yang dirancang khusus.

Observasi langsung yang dilakukan pada penelitian ini dilaksanakan mulai dari pengalaman penulis saat pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek di salah satu Unit Organisasi di LKPP yang secara langsung berkaitan dengan pelaksanaan layanan *E-Catalogue*, serta hal-hal yang perlu dicatat dan diamati pada pelaksanaan wawancara dengan narasumber yang memiliki kapasitas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait efektivitas layanan *E-Catalogue* dinilai dari elemen-elemen sukses pengembangan *E-Government*.

- b) Observasi tak langsung adalah pengamatan yang terdiri dari mengamati gejala subjek yang diteliti melalui instrumen. Implementasinya dapat berlangsung dalam situasi nyata atau dalam situasi buatan. Dalam penelitian ini, observasi secara tidak langsung juga dilakukan. Dimulai dari membaca beberapa hasil publikasi pemerintah mengenai layanan *E-Catalogue*, hingga menelusuri media sosial resmi yang ada di LKPP.

Data yang didapat dari observasi berupa gambaran sikap, perilaku, dan tindakan antar individu. Observasi terhadap segala sesuatu yang bisa diamati terkait ruang lingkup topik penelitian yang diambil.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses pengumpulan informasi untuk kepentingan penelitian melalui tanya jawab langsung antara pewawancara dengan informan atau yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Informan pada penelitian ini ialah pihak Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, khususnya pada Direktorat Pasar Digital Pengadaan, Biro Hubungan Masyarakat dan Umum, serta pengguna layanan *E-Catalogue* LKPP. Wawancara mendalam pada penelitian ini membahas tentang efektivitas elemen-elemen sukses pengembangan *E-Government* terhadap layanan *E-Catalogue*, yang berisikan Dukungan berupa kesepakatan awal sebelum dilaksanakannya layanan tersebut dan proses sosialisasinya, selain itu, Kapasitas dari segi Finansial, SDM, Tenaga, dan Waktu yang diperlukan dalam layanan ini juga terdapat dalam wawancara ini, disertai Nilai Manfaat yang dihasilkan pasca berjalannya layanan *E-Catalogue*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang memiliki artian sebagai hal-hal yang tertulis. Dokumen menurut Sugiyono (Ahyar, H., & Juliana Sukmana, D, 2020:150) merupakan catatan peristiwa masa lalu. Perihal tersebut bisa berupa artikel, gambar, atau karya monumental seseorang. Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mencatat data yang ada. Metode ini lebih sederhana daripada metode pengumpulan data lainnya. Pengumpulan data dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen. Pengumpulan data yang digunakan dalam Teknik dokumentasi, pada umumnya merupakan data sekunder, sedangkan pengumpulan data yang digunakan dengan teknik observasi dan wawancara umumnya merupakan data primer atau bisa juga disebut sebagai perolehan data yang bersifat langsung dari pihak pertama.

Dokumentasi yang terdapat dalam penelitian ini memiliki dua jenis sumber. Pertama, dokumentasi yang dikumpulkan oleh penulis, seperti gambar-gambar maupun pemaparan kunjungan kerja LKPP yang penulis dapatkan pada pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek. Kedua, dokumentasi berupa gambar yang penulis dapatkan melalui website resmi LKPP, seperti website *E-Catalogue*, publikasi resmi pada website LKPP, Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum LKPP (JDIH LKPP), maupun website lainnya seperti Kompas.com.

1.8.6. Analisis Dan Interpretasi Data

Analisis dan interpretasi data digunakan oleh peneliti untuk membaca data agar dapat ditarik suatu konklusi atau kesimpulan. Dalam analisis interpretasi data menurut Miles dan Huberman (Murdiyanto, 2020:48) dapat diklasifikasikan kedalam tiga sistematis kegiatan yang terjadi dalam satu waktu. Ketiga alur tersebut antara lain adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan sebagai berikut:

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti bahwa data harus disederhanakan, dipilih yang penting, disederhanakan, dan diringkaskan. Dengan begitu dalam reduksi ini akan terdapat data yang dipilih, dan ada data yang akan dibuang.

Sesuai dengan definisi diatas, hasil wawancara yang sudah dilakukan tentunya harus ditindaklanjuti, penulis memulai tahapan Reduksi data dengan cara melakukan pencatatan yang berkaitan dengan efektivitas pelaksanaan elemen-elemen sukses pengembangan *E-Government*, serta menyingkirkan beberapa hasil wawancara yang tidak relevan dengan penelitian ini, seperti obrolan-obrolan yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian, dan beberapa bahasan hasil wawancara yang dirasa tidak patut untuk dipilih.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Uraian singkat, grafik, hubungan antar kategori, dan sebagainya termasuk dalam penelitian kualitatif. Dengan menunjukkan data, maka akan lebih mudah memahami apa yang terjadi, merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

Data yang disajikan pada penelitian ini, umumnya berisikan kutipan-kutipan hasil wawancara yang berkaitan dengan pembahasan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Selain itu, juga terdapat beberapa penyajian data yang berupa grafik maladministrasi pelayanan publik, grafik perkembangan *E-Government* di Indonesia, tabel jumlah produk tayang dan jumlah transaksi yang ada di *E-Catalogue*, serta tabel pada bagian temuan penelitian mengenai efektivitas pelaksanaan elemen-elemen sukses *E-Government* terhadap *E-Catalogue*.

3. Penarikan simpulan (*Data Conclusion*)

Kesimpulan adalah intisari dari hasil penelitian yang menggambarkan pendapat akhir berdasarkan metode berpikir. Kesimpulan yang ditarik harus sesuai dengan maksud penelitian, tujuan penelitian, dan temuan penelitian yang telah ditafsirkan dan dibahas.

Oleh sebab itu, sudah seharusnya kesimpulan yang ada pada penelitian ini berkaitan dengan hasil temuan penelitian, yang berkaitan dengan temuan efektivitas pelaksanaan elemen-elemen sukses *E-Government* dalam salah satu layanan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik yang ada di LKPP, yaitu *E-Catalogue*.

1.8.7. Kualitas Data

Keabsahan data yang diperoleh dalam suatu penelitian merupakan kunci utama dan faktor penentu, karena jika keabsahan data yang diperoleh diragukan maka penelitian tersebut tidak sah. Validitas data dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang tepat. Salah satu metodenya adalah triangulasi data, yaitu teknik validasi data yang menggunakan sesuatu selain data tersebut untuk memverifikasi atau membandingkan data.

Menurut Kusumastuti & Khoiron (2019) dalam buku metode penelitian kualitatif, cara yang paling baik untuk meniadakan perbedaan dalam konstruksi kenyataan di dalam konteks suatu studi ketika mengumpulkan informasi mengenai kejadian-kejadian dan relasi dari berbagai perspektif disebut Triangulasi. Dalam arti lain, dengan triangulasi, penelitian ini dilaksanakan dengan meninjau kembali penelitiannya dengan cara mengkomparasi antara suatu sumber, metode, dan teori lainnya yang memiliki korelasi dengan efektivitas layanan *E-Catalogue* LKPP berdasarkan pelaksanaan elemen-elemen sukses pengembangan *E-Government*.