



## **KUALITAS PELAYANAN LPSE BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LPSE PENGADAAN BARANG/ JASA STUDI KASUS DI KABUPATEN LUWU TIMUR**

**Umi Haryani<sup>1\*</sup>, Akbar<sup>2</sup>**

Politeknik "API" Yogyakarta

\* Corresponding Author. E-mail : [haryaniumi2@gmail.com](mailto:haryaniumi2@gmail.com)

### **Abstrak**

Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) adalah layanan pengelolaan teknologi informasi untuk memfasilitasi pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik. Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) pada Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah (K/L/PD) yang tidak memiliki LPSE dapat menggunakan fasilitas LPSE yang terdekat dengan tempat kedudukannya untuk melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik. Selain memfasilitasi UKPBJ dalam melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik, LPSE juga melayani pendaftaran Pelaku Usaha baru yang berdomisili di wilayah kerja LPSE yang bersangkutan.

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang sangat besar bagi kehidupan masyarakat, terutama dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. Teknologi informasi pelayanan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi informasi yang buruk dapat membuat proses pengambilan keputusan menjadi sulit dan tidak efisien. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 menyebutkan bahwa pengadaan barang/jasa publik berperan penting dalam pembangunan negara untuk peningkatan pelayanan publik dan pembangunan perekonomian nasional dan daerah, Pengadaan barang/jasa adalah pengadaan barang/jasa oleh kementerian/Lembaga lembaga daerah yang dibiayai oleh APBN/APBD yang prosesnya dimulai dari identifikasi kebutuhan sampai dengan serah terima pekerjaan

**Kata Kunci:** Pelayanan LPSE, Pengadaan Barang/Jasa

### ***Does LPSE Service Quality Influence LPSE User Satisfaction in Procurement of Goods/Services Case Study in East Luwu Regency?***

### **Abstract**

*Electronic Procurement Services (LPSE) is an information technology management service to facilitate the implementation of electronic procurement of goods/services. Goods/Services Procurement Work Units (UKPBJ) in Ministries/Institutions/Regional Apparatus (K/L/PD) that do not have an LPSE can use the LPSE facilities closest to their place of residence to carry out electronic Procurement of Goods/Services. Apart from facilitating UKPBJ in carrying out electronic procurement of goods/services, LPSE also serves the registration of new business actors who are domiciled in the relevant LPSE work area.*

*The development of information technology has had a huge impact on people's lives, especially in terms of meeting public service needs. Service information technology is an indicator of service quality. Poor use of information technology can make the decision-making process difficult and inefficient. Presidential Regulation Number 16 of 2018 states that procurement of public goods/services plays an important role in state development to improve public services and development of the national and regional economy. Procurement of goods/services is the procurement of goods/services by ministries/regional institutions funded by the APBN/APBD the process starts from identifying needs to handing over the work*

**Keywords:** *LPSE Services, Procurement of Goods/Services*

## PENDAHULUAN

Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) adalah layanan pengelolaan teknologi informasi untuk memfasilitasi pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik. Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) pada Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah (K/L/PD) yang tidak memiliki LPSE dapat menggunakan fasilitas LPSE yang terdekat dengan tempat kedudukannya untuk melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik. Selain memfasilitasi UKPBJ dalam melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik, LPSE juga melayani pendaftaran Pelaku Usaha baru yang berdomisili di wilayah kerja LPSE yang bersangkutan.

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang sangat besar bagi kehidupan masyarakat, terutama dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. Teknologi informasi pelayanan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi informasi yang buruk dapat membuat proses pengambilan keputusan menjadi sulit dan tidak efisien. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 menyebutkan bahwa pengadaan barang/jasa publik berperan penting dalam pembangunan negara untuk peningkatan pelayanan publik dan pembangunan perekonomian nasional dan daerah, Pengadaan barang/jasa adalah pengadaan barang/jasa oleh kementerian/Lembaga lembaga daerah yang dibiayai oleh APBN/APBD yang prosesnya dimulai dari identifikasi kebutuhan sampai dengan serah terima pekerjaan.

## KAJIAN LITERATUR

Kualitas adalah sekumpulan karakteristik produk jasa yang mempengaruhi kemampuannya memenuhi kebutuhan yang diberikan. Kualitas adalah bentuk khusus dari produksi atau pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Para ahli mendefinisikan kualitas dari sudut pandang mereka karena kualitas adalah konsep yang abstrak. Misalnya, ada kegunaannya pendekatan transendental (*Transcendental Approach*) dan mengasumsikan kualitas ini hanya bisa dirasakan atau sulit untuk disadari, tetapi itu ada yang menganggap kualitas

sebagai properti atau karakteristik terukur: (Pendekatan berbasis produk). Pendapat yang menggunakan pendekatan berpusat pada pengguna atau pengguna (*User-based Approach*) mendasarkan pemikirannya pada fakta ini kualitas tergantung pada pemirsa. Sebagian besar barang atau jasa

Menurut pendekatan ini, kualitas adalah yang paling memuaskan kebutuhan pengguna Meskipun persepsi kualitas sangat berbeda dan bergantung pada banyak hal Pendekatan yang digunakan biasanya mencakup beberapa elemen umum:

- a) Kualitas adalah upaya untuk memenuhi atau melebihi harapan pengguna barang atau jasa (pelanggan atau masyarakat);
- b) kualitas selalu meliputi barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan; Dan
- c) Kualitas adalah kondisi yang terus berubah (dipertimbangkan kualitas hari ini mungkin lebih buruk di masa depan).

Pelayanan adalah kegiatan atau kegiatan yang dapat diberikan kepada orang lain. Jasa atau yang lebih dikenal dengan jasa dapat dibagi menjadi dua bagian:

1. **High-contact service** adalah klasifikasi jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses pelayanan.
2. **Low contact service** adalah klasifikasi pelayanan dimana kontak antara konsumen dengan penyedia pelayanan tidak terlalu tinggi. Kontak fisik dengan konsumen hanya terjadi pada penerimaan yang termasuk dalam klasifikasi pelayanan kontak rendah

Kualitas Pelayanan adalah semua jenis kegiatan langsung/melalui sistem yang dilaksanakan oleh masing-masing instansi pemerintah, yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (masyarakat) yang menjadi acuan utama untuk menilai keberhasilan instansi pemerintah tersebut.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Kuantitatif

adalah metode penelitian induktif, objektif, dan ilmiah, dimana informasi yang diperoleh berupa angka (poin, nilai) atau pernyataan yang dievaluasi dan dianalisis melalui analisis statistik. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan survey dan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dengan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk diisi sebagai pernyataan tertulis. Situasi nyata. Variabel Operasional adalah definisi berdasarkan struktur transformasi yang

ditentukan, atau "konser", yang mewakili sifat yang dapat diamati dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati, diuji, dan ditentukan oleh orang lain. Sesuai dengan judul penelitian "Dampak Kepuasan Pengguna LPSE Terhadap Pelayanan". H. variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna LPSE (Y). Untuk mendeskripsikan variabel-variabel tersebut secara lebih rinci, maka disusun variabel-variabel operasional, sebagai berikut:

**Tabel 3.1.**  
**Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi variabel	indikator	ukuran	skala	Item pertanyaan
<b>Independent Variabel (X)</b>						
1	Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan Antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh (Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 2010:22).	-Tangibles (bukti fisik) - -Realibility (kehandalan) - -Responsivess (ketanggapan) - -Assurance (jaminan) - -Emphaty (empati)	1 - 5	Interval	A1 – A5
<b>Dependen Variabel (Y)</b>						
2	Kepuasan pengguna	Kepuasan pengguna sebagai sejauh mana pengguna merasakan bahwa system memenuhi kebutuhan informasinya. (Somers et al, 2003).	- Content (isi) - - Accuracy (akurasi) - - Format (format) - - Timeliness (ketepatan waktu) - - Ease of use (mudah digunakan)	1 - 5	Interval	B1 – B5

**PEMBAHASAN**

LPSE Kabupaten Luwu Timur saat ini telah memiliki Standar Kebijakan Layanan, Standar Organisasi Layanan, Standar Manajemen Aset Layanan, Standar Manajemen Layanan Helpdesk, Standar Manajemen Perubahan, Standar Manajemen Kapasitas, Standar Manajemen Sumber Daya, Sumber Daya Manusia, Standar Manajemen Kontinuitas Layanan dan Standar

Pengendalian Anggaran Pelayanan, delapan standar yang belum terpenuhi akan diberlakukan pada tahun berikutnya. Sub Bagian LPSE Kabupaten Luwu Timur berjumlah 7 orang, diantaranya Kasubbag LPSE, Badan Pengelola, Pengurus SiRUP, 2 Penguji dan 2 Helpdesk. Struktur organisasi LPSE Kabupaten Luwu Timur adalah sebagai berikut:

a. Standar Prosedur LPSE Kabupaten Luwu Timur

LPSE membuat dan menerapkan prosedur operasi standar.

Untuk memastikan kelangsungan pengenalan sistem pengadaan Barang/Jasa Elektronik.

1) SOP paling sedikit meliputi:

a). Pendaftaran dan verifikasi pengguna SPSE.

Penyedia Barang/Jasa mulai dengan mendaftarkan perusahaannya secara online, mengisi dan menyerahkan Formulir Pendaftaran dan Kepesertaan (diterima dengan aplikasi SPSE), melampirkan salinan profilnya dan menyertakan dokumen asli yang harus diserahkan Anda harus melengkapi persyaratan dan pendaftaran perusahaan.

b). Layanan Pengguna SPSE.

LPSE menawarkan: Akses internet bagi pengguna SPSE yang mengakses situs LPSE & Layanan konsultasi penggunaan SPSE melalui email Kunjungi situs LPSE.

c). menangani masalah (troubleshooting); LPSE menangani masalah-masalah teknis yang muncul pada saat pelaksanaan SPSE & LPSE dapat mentransfer data teknis kepada LKPP terkait dengan: Masalah aplikasi SPSE yang tidak dapat diselesaikan oleh LPSE, Masalah yang tidak dibahas dalam aplikasi SPSE

d). Pemeliharaan dan pengamanan infrastruktur SPSE.

e). Performa SPSE dan penghematan kapasitas. Dan

f). Pengarsipan dokumen elektronik (pencadangan file)

1. Karakteristik responden

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 100 orang penyedia/pengguna LPSE di Kabupaten Dongluwu. Beberapa grafik menunjukkan karakteristik responden LPSE yang mendaftar ke Pemkab Dongluwu.

a) Data Gender Pengguna/Penyedia LPSE

**Tabel 4.2.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Gender**

Jender	Frekuensi	Persen	Valid persen	Kumulatif persen
Laki Laki	85	85,0	85,0	85,0
Perempuan	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Sumber:** Data Output yang diolah tahun 2023

Dari Tabel B.1 terlihat bahwa 85 (85,0%) responden adalah laki-laki dan 15 (15,0%) adalah perempuan.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa pengguna LPSE di Kabupaten luwu Timur sebagian besar adalah laki-laki.

b) Data Mengenai Umur penyedia/pengguna LPSE

**Tabel 4.2.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Frekuensi	Persen	Valid persen	Kumulatif persen
< 20 thn	2	2,0	2,0	2,0
20 s/d 30 thn	32	32,0	32,0	34,0
31 s/d 40 thn	39	39,0	39,0	73,0
41 s/d 50 thn	22	22,0	22,0	95,0
> 50 thn	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Sumber:** Data Output SPSS diolah Tahun 2023

Berdasarkan tabel B.2, dapat dilihat jumlah responden yang Usia < 20 tahun berjumlah 2 orang (2,0%), 20 s/d 30 tahun berjumlah 32 orang (32,0%), 31 s/d 40 tahun berjumlah 39 orang (39,0%), 41 s/d 50 tahun

berjumlah 22 orang (22,0%), dan yang berumur > 50 tahun berjumlah 5 orang (5,0%). Dari sini dapat disimpulkan bahwa banyak pengguna LPSE yang berusia 31 s/d 40 tahun di Kabupaten luwu Timur.

c) **Data mengenai Sekolah trakhir penyedia/pengguna LPSE**

**Tabel 4.2.3.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Sekolah Terakhir**

Sekolah trakhir	Frekuensi	Persen	Valid persen	Kumulatif persen
SMP	2	2,0	2,0	2,0
SMA/SMK	40	40,0	40,0	42,0
D1/D2/D3/D4	10	10,0	10,0	52,0
S1/S2/S3	48	48,0	48,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Sumber:** Data Output SPSS diolah Tahun 2023

Berdasarkan Tabel B.3, 2 (2,0%) responden terakhir tamat SMP, 40 (40,0%) SMA/SMK, dan 10 (10,0%) D1/D2/D3, saya mengerti. , S1/S2/S3 sebanyak 48 (48,0%).

Dapat dikatakan bahwa rata-rata pengguna LPSE di Kabupaten Luwu Timur memiliki sekolah tingkat akhir S1/S2/S3 dengan jumlah sebanyak 48 (48,0%) dan SMA/SMK sebanyak 40 (40,0%).

d) **Data mengenai pekerjaan penyedia/pengguna LPSE**

**Tabel 4.2.4.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persen	Valid persen	Kumulatif persen
Pensiunan/purnawirawan	4	4,0	4,0	4,0
Swasta	35	35,0	35,0	39,0
Wiraswasta	61	61,0	61,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Sumber:** Data Output SPSS diolah tahun 2023

Tabel B.4 menunjukkan 4 (4,0%). Pensiunan/pensiunan, swasta 35 (35,0%), dan 61

Orang (61,0%) adalah wiraswasta.

e) **Data mengenai penghasilan penyedia/pengguna LPSE**

**Tabel 4.2.5.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan penghasilan**

Penghasilan bulanan	frekuensi	persen	Valid persen	Kumulatif persen
< Rp.3.999.999	17	17,0	17,0	17,0
Rp. 4.000.000 s/d 5.999.999	29	29,0	29,0	46,0
Rp. 6.000.000 s/d 8.999.999	43	43,0	43,0	89,0
> Rp. 9.000.000	11	11,0	11,0	100,0

Total	100	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

**Sumber:** *Data Output SPSS diolah Tahun 2023*

Dari tabel B.5, dapat disimpulkan bahwa pengguna LPSE Kabupaten Luwu Timur berpenghasilan < Rp. 3.999.999,- adalah 17 orang (17,0%), yang penghasilan Rp. 4.000.000,- s/d Rp. 5.999.999,- sebanyak 29

orang (29,0%), yang berpenghasilan Rp. 6.000.000,- s/d 8.999.999,- sebanyak 43 orang (43,0%) dan yang berpenghasilan > Rp. 9.000.000,- sebanyak 11 orang (17,0%).

**f) Data mengenai tempat perusahaan penyedia/pengguna LPSE**

**Tabel 4.2.6.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan tempat Perusahaan**

Tempat perusahaan	frekuensi	persen	Valid persen	Kumulatif persen
Kec. Malili	20	20,0	20,0	20,0
Kec. Nuha(sorowako)	50	50,0	50,0	70,0
Kec. Towuti(wawondula)	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Sumber:** *Data Output SPSS diolah tahun 2023*

Dari tabel B.6, dapat dikatakan bahwa tempat perusahaan pengguna LPSE Kabupaten Luwu Timur yang berlokasi di Kecamatan Malili sebanyak 20 orang (20,0%),

yang berlokasi di kecamatan Nuha berjumlah 50 orang (50,0%). Dan berlokasi di kecamatan Towuti sebanyak 30 orang (30,0%).

**g) Data mengenai bidang usaha penyedia/pengguna LPSE**

**Tabel 4.2.7**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha**

Bidang Usaha	Fekuensi	Persen	Valid persen	Kumulatif persen
Jasa perencanaan konstruksi	15	15,0	15,0	15,0
Jasa pelaksana konstruksi	26	26,0	26,0	41,0
Jasa pengawasan konstruksi	17	17,0	17,0	58,0
Jasa pengadaan barang	38	38,0	38,0	96,0
Jasa lainnya	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	10,0	

**Sumber:** *Data output SPSS diolah tahun 2023*

Dari Tabel B.7, 15 perusahaan (15,0%) menyediakan jasa desain arsitektur, 26 perusahaan (26,0%) menyediakan jasa konstruksi, 4 perusahaan (4,0%) menyediakan jasa lainnya, dan 17 (17,0%) perusahaan memberikan jasa

pengawasan konstruksi, saya mengerti, 38 perusahaan jasa pengadaan barang (38,0%). Dari sini dapat disimpulkan bahwa pengguna LPSE di kabupaten luwu timur lebih banyak pada bisnis jasa pengadaan barang.

**Data mengenai Kunjungan Penyedia/pengguna LPSE**

**Tabel 4.2.8**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Ke LPSE**  
**Kabupaten Luwu Timur**

Kunjungan ke LPSE	frekuensi	Persen	Valid persen	Kumulatif persen
1 bulan sekali	23	23,0	23,0	23,0
2 bulan sekali	7	7,0	7,0	30,0
3 bulan sekali	15	15,0	15,0	45,0
4 bulan sekali	10	10,0	10,0	55,0
5 bulan sekali	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Sumber:** Data Output SPSS diolah tahun 2023

Dari Tabel B.8, 23 (23,0%) responden mengunjungi LPSE di kabupaten luwu timur dalam satu bulan 23 orang (23,0), 7 orang (7,0%) setiap dua bulan, 15 orang (15,0%) setiap tiga bulan, hingga 10 (10,0%) setiap 4 bulan, dan 45 orang (45,0%) setiap 5 bulan. Dari sini dapat dilihat bahwa penyedia/pengguna mengunjungi LPSE luwu timur hanya sekali dalam lima bulan. Hal ini dikatakan karena pengguna LPSE hanya mengunjungi ketika ada

masalah atau keterbatasan pada akun SPSE mereka.

**4.1. Analisis Deskriptif Jawaban Responden**

1. Analisis deskriptif kualitas pelayanan Persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan merupakan respon dari seluruh responden terhadap survey tersebut. Persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan disajikan pada Tabel 4.3.1

**Tabel 4.3.1**  
**Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata rata
		STS	TS	KS	S	SS	
1	X1	0	1	2	59	38	4,34
2	X2	0	0	7	63	30	4,23
3	X3	0	0	15	51	34	4,19
4	X4	0	0	9	61	30	4,21
5	X5	0	0	3	50	47	4,44
<b>Rerata</b>							4,28

**Sumber:** tabulasi hasil penelitian diolah 2023

- a) Untuk pernyataan X1, “LPSE Kabupaten Luwu Timur menyediakan website untuk penyedia layanan”, sebanyak 38% responden menyatakan sangat setuju, 59% responden menyatakan setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, dan 1% responden menunjukkan bahwa mereka tidak setuju.
- b) Bahkan 30% responden menyatakan sangat setuju, 63% setuju dan 7% tidak setuju, dengan pernyataan X2 “petugas

melayani sesuai prosedur yang diberikan”.

- c) Bahkan 34% responden menyatakan sangat setuju, 51% setuju dan 15% tidak setuju, dengan pernyataan X3 “Petugas cepat tanggap terhadap keluhan penyedia layanan”.
- d) pernyataan X4 “Banyak yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam proses pelayanan”, bahkan 30% responden menyatakan sangat banyak

- setuju, 61% responden menyatakan setuju dan 9% responden berpendapat tdk setuju .
- e) dari pernyataan X5 “Sikap banyak penyedia jasa ramah dan sopan”, bahkan 47% responden menyatakan sangat setuju, 50% setuju dan 3% tidak setuju.

2. Analisis Deskriptif kepuasan pengguna  
 Persepsi responden terhadap variabel kepuasan pengguna merupakan respon dari seluruh responden terhadap survei. Persepsi responden terhadap variabel kepuasan pengguna ditunjukkan pada Tabel 4.3.2

**Tabel 4.3.2.**  
**Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Pengguna**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Rata Rata
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Y1	0	0	3	69	28	4,25
2	Y2	0	1	10	72	17	4,05
3	Y3	0	3	14	64	19	3,99
4	Y4	0	0	7	64	29	4,22
5	Y5	0	0	5	65	30	4,25
<b>Rata Rata</b>							4,15

**Sumber:** Data Primer diolah tahun 2023

- a) dari pernyataan Y1 “Aplikasi SPSE menyediakan isi formulir yang dibutuhkan penyedia layanan”, bahkan 28% responden menyatakan sangat setuju, 69% setuju, 3% responden menyatakan tidak setuju.
- b) dari pernyataan Y2 “Aplikasi SPSE memberikan informasi sesuai harapan penyedia layanan”, sebanyak 17% responden menyatakan sangat setuju, 72% setuju, 10% kurang setuju dan 1% responden menyatakan tidak setuju.
- c) Sebanyak 19% responden menyatakan sangat setuju, 64% setuju, 14% kurang setuju dan 3% responden menyatakan tidak setuju, dari pernyataan Y3 “Aplikasi SPSE memberikan informasi yang benar”.
- d) Bahkan 29% responden menyatakan sangat setuju, 64% setuju bahkan 7% responden tidak setuju, dari pernyataan Y4 “petugas Helpdesk dapat mengurangi masalah dengan waktu yang cepat”.
- e) Bahkan 30% responden menyatakan sangat setuju, 65% setuju dan 5% tidak setuju, dari pernyataan Y5 “SPSE mudah diaplikasikan untuk penyedia layanan”.

Berdasarkan Tabel B.10 terlihat bahwa nilai rata-rata kepuasan pengguna adalah 4,15. Artinya kualitas pelayanan yang dialami pelanggan sudah baik.

**PENUTUP**  
**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner di antara responden yang diuji dengan software SPSS V.22, terlihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna LPSE, dimana dari faktor tersebut memberikan angka yang berbeda yang mempengaruhi secara keseluruhan. kepuasan ini dibuktikan dengan  $r$  hitung  $>$   $r$  nilai larik. Dari Tabel B.14 terlihat nilai R-squared sebesar 0,273. Nilai R-squared besaran ini menjelaskan bahwa peranan variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pengguna (Y) memiliki pengaruh sebesar 0,273 atau 27,3%. Nilai sisa (residual value) dari peranan variabel tersebut sebesar 0,727 atau 72,7% dan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

Kualitas diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna LPSE pada saat pengadaan barang/jasa Pelayanan Pemerintah Kabupaten Luwu Timur dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna LPSE dalam pengadaan barang/jasa dari Pemerintah Kabupaten Luwu Timur.masalah ini

dapat dilihat dari hasil perbandingan nilai koefisien regresi dan standard error Nilai t yang diperoleh untuk pengaruh variabel kualitas pelayanan adalah 6,068 dengan nilai probabilitas signifikansi 0,000. Meskipun nilai Sebuah t-tabel dengan nilai df 98 dan tingkat signifikansi 5% adalah 1,9844. hasil ini menunjukkan bahwa nilai t-hitung > nilai t-tabel, sehingga dapat diambil satu keputusan bahwa H1 dapat diterima dan H0 berarti kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan (Y)

2. Nilai R Square sebesar 0,273 atau 27,3%. Nilai R Square tersebut menjelaskan, bahwa fungsi variable (X) kadar pelayanan berdampak terhadap variable (Y) kepuasan pemakai sebesar 0,273 atau 27,3%. Sementara sisa (residu value) dari fungsi variabel tersebut adalah sebanyak 0,727 atau 72,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dilibatkan bagian dalam penelitian ini.

Disarankan bagi penulis yang berikutnya supaya bisa menambahkan variable lainnya yang belum dicantumkan agar bisa mengungkap faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan, dan memperluas objek pembahasan dalam penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Direktorat Pengembangan SPSE. 2015 *Panduan SPSE V4 User PENYEDIA [SPSEV4.1]*.
- Arista Atmadjati. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish
- Dominikus Dolet Unaradjan. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Grafindo.
- Dermawan Wibisono. 2003. *Riset Bisnis Panduan Bagi Praktisi dan Akademisi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Harinaldi. 2005. *Prinsip-prinsip statistik untuk teknik dan sains*. Jakarta: Erlangga.
- Febri Endra. 2017. *Pedoman Metodologi Penelitian (Statistika Praktis)*. Surabaya: Zifatama Jawara.
- Hessel Nogi, Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Freddy Rangkuti. 2002. *The Power Of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Husein Umar. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Iwan Hermawan. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. Jakarta: Hidayatul Quran Kuningan.
- Ismail Nurdin, Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Kamaruddin Sellang, dkk. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya)*. Pasuruan: Qiara Media Partner.
- Muhammad Tajuddin. 2015. *Sistem Informasi Perguruan Tinggi Untuk Mencapai Good University Governance (Sebuah Pendekatan Teoritis dan Penerapan)*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Mukhtazar. 2020. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media.
- Musdalifah, M. Fauzan Noor. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Gojek)*. Sebatik.
- Putu Jati Arsana. 2016. *Manajemen Penagdaan Barang dan Jasa Pemerintah*. Yogyakarta.
- Slamet Riyanto, Aglis Andhita Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Sugiyono. 2020. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media.
- Widarjono. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.

Yulingga Nanda Hanief, Wasis Himawanto.  
2017. *Statistik Pendidikan*.  
Yogyakarta:CV. Budi Utama.

Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya  
Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan  
Publik*

Bandung: CV. Pustaka Setia.

**Jurnal:**

Ajeng Widi Hapsari. 2014. *Analisis Pengaruh  
Kualitas Pelayanan terhadap*

*Kepuasan Pengguna Sistem  
Pengadaan Secara Elektronik Dalam  
Pengadaan*

*Barang/Jasa Di Sektor.Pemerintah.*

Yogyakarta: Electronic

Theses & Dissertations (ETD).