

## Analisis kualitas layanan pengadaan secara elektronik di Kementerian Keuangan Republik Indonesia tahun 2014 = Analysis the quality of electronic procurement services in the Ministry of Finance of Republic of Indonesia in 2014

Sitohang, Efrael Tunggul , author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20390082&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pengadaan secara elektronik di Kementerian Keuangan Republik Indonesia Tahun 2014 dengan mengukur tingkat kepuasan penyedia barang dan jasa sebagai pengguna layanan. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan menggunakan indikator-indikator kualitas layanan yang dikembangkan berdasarkan aspek-aspek pelaksanaan pengadaan secara elektronik yang baik sesuai pasal 107 Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010. Metode Gap Analysis dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan. Dari penelitian didapatkan hasil bahwa kinerja layanan yang diterima oleh pengguna layanan masih lebih rendah dari yang diharapkan. Penulis memberikan beberapa pilihan prioritas perbaikan kinerja dengan menggunakan metode Important Performance Analysis

<hr>

#### **ABSTRACT**

This study aims to analyze the quality of an electronic procurement service in the Ministry of Finance of Republic of Indonesia in 2014 by measuring the level of satisfaction of the user of e-procurement. Level of satisfaction of service users is measured by using the service quality indicators developed based on good eprocurement aspects stipulated in Clause 107 of Presidential Regulation No. 54 Year 2010. Gap Analysis method is used to analyze the level of user satisfaction. Research showed that the service quality performances perceived by service users are still lower than expected. The author gives some priority selection to improve the performance by using Important Performance Analysis method.