

Analisis Kualitas Pelayanan E-Procurement Barang dan Jasa Pemerintah Pada Situs Web E-Katalog Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) = Analysis of The Service Quality of Government Goods and Services E-Procurement on The E-Catalog Website For Micro, Small, and Medium Enterprises (Msmes)

Muhammad Rafly Arfansyah Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546795&lokasi=lokal>

Abstrak

Pengadaan secara elektronik diharapkan lebih transparan dan efisien, namun implementasi e- Government di Indonesia masih belum sepenuhnya maksimal. Dengan demikian, dilakukan penilaian terhadap situs web E-Katalog sebagai bentuk E-Government dalam pengadaan (eprocurement). Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan E-Procurement Barang dan Jasa Pemerintah melalui situs web E-Katalog bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Penelitian dilakukan menggunakan teori e-GovQual oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), dengan empat dimensi yaitu, efisiensi (efficiency), kepercayaan (trust), keandalan (reability), dan dukungan masyarakat (citizen support). Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif, yaitu survei, wawancara mendalam, dan studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada situs web E-Katalog termasuk ke dalam kategori baik dengan persentase sebesar 75,5%, berdasarkan keempat dimensi yang diuji dan telah diturunkan menjadi 19 indikator. Berdasarkan hasil penelitian, masih diperlukan perbaikan-perbaikan dalam kualitas pelayanan dalam situs web E-Katalog, khususnya permasalahan dan kendala yang terkait dengan dimensi keandalan dan dukungan masyarakat yang perlu ditingkatkan oleh berbagai pihak terutama LKPP dan PT. Telkom Indonesia (Govtech Procurement) sebagai pengembang layanan.

.....Digital procurement system is expected to be more transparent and efficient, yet the implementation of e-Government in Indonesia is still not fully optimal. Therefore, an assessment of the E-Katalog website as a form of e-Government in procurement (e-procurement) is necessary. This study aims to evaluate the quality of government goods and services e-procurement through the E-Katalog website for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). The research uses the e-GovQual theory by Papadomichelaki and Mentzas (2012), with four dimensions: efficiency, trust, reliability, and citizen support. The author employs a quantitative approach with both quantitative and qualitative data collection techniques, including surveys, in-depth interviews, and literature studies. The findings indicate that the service quality of the E-Katalog website falls into the good category, with a percentage of 75.5%, based on the four dimensions tested and broken down into 19 indicators. The study concludes that improvements are needed in the service quality of the E-Katalog website, particularly in addressing issues and challenges related to reliability and citizen support, which require enhancement by various stakeholders, especially LKPP and PT. Telkom Indonesia (Govtech Procurement) as the service developers.