

## **Pengaruh Implementasi Kebijakan E-procurement dan Pelayanan Terhadap Efektivitas Kerja pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa di Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Bandung**

Suparmin Supardi

Mahasiswa Magister Manajemen Bisnis  
Sekolah Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia

### **Abstrak**

*Di Indonesia pelaksanaan e-procurement diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2008 dan mulai diterapkan sejak tahun 2007 dengan berdirinya Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP). Aplikasi e-procurement adalah suatu aplikasi yang digunakan untuk mengelola pengadaan barang/jasa berbasis internet yang dilisensi untuk mencapai suatu proses pengadaan barang/jasa yang efektif, efisien dan terintegrasi.*

*Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini berkaitan dengan implementasi kebijakan e-procurement, pelayanan, dan efektivitas kerja pegawai, serta pengaruh implementasi kebijakan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa di Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Bandung.*

*Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptive survey dan metode explanatory survey. Penelitian ini menguji apakah implementasi kebijakan e-procurement dan pelayanan berpengaruh terhadap efektivitas kerja pada bagian pengadaan barang/jasa di Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah secara keseluruhan (sensus) yang berjumlah 43 orang. Teknik analisis menggunakan path analysis.*

*Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh variabel implementasi e-procurement terhadap variabel efektivitas kerja positif yang signifikan sebesar 11,073% dan. Pengaruh variabel pelayanan ke efektivitas kerja positif yang signifikan sebesar 33,389%. Sedangkan pengaruh implementasi e-procurement dan pelayanan dengan efektivitas kerja secara bersama-sama sebesar 44,4%, sedangkan faktor lain sebesar 55,6%. Untuk dapat meningkatkan efektivitas kerja sebaiknya Bagian Pengadaan Barang/Jasa Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air melakukan sosialisasi e-procurement kepada penyedia jasa.*

**Kata Kunci : Efektivitas Kerja, E-procurement, Pelayanan**

## **1. Pendahuluan**

Kebutuhan perusahaan akan informasi meningkat sejalan dengan perkembangan perusahaan. Semakin besar kompleks suatu perusahaan, maka semakin besar pula kebutuhan akan informasi. Sebuah sistem pada organisasi yang kurang mendapatkan arus informasi akan mengakibatkan organisasi tersebut akan terganggu, maka suatu organisasi harus membutuhkan sistem untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi.

Disamping untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia juga peningkatan mutu sistem. Tentunya informasi yang dibutuhkan adalah informasi yang berkualitas. Informasi berkualitas apabila didukung oleh relevansi, yaitu ketepatan dalam penggunaannya,

keleluasaan, yaitu informasi mampu disajikan tepat pada saat dibutuhkan, dan akurat, yaitu laras tepat nilainya dan dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Penggunaan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas operasional perusahaan bukan merupakan hal yang baru lagi, melainkan kebutuhan utama karena merupakan salah satu strategi bersaing pada era sekarang ini. Penggunaan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi sistem dapat digunakan, baik pada tingkat internal maupun eksternal. Aplikasi sistem teknologi informasi bagi karyawan yang memahami dan dapat menggunakan aplikasi teknologi tersebut akan memberikan nilai lebih bagi karyawan bersangkutan, selain dapat menyelesaikan

pekerjaan dengan waktu yang relatif singkat, kualitas pekerjaan akan dapat turut meningkat pula.

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa fungsi implementasi adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memangkinkan tujuan-tujuan ataupun sasasasasan kebijakan publik diwujudkan sebagai "outcome" (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Kebijakan merupakan bentuk upaya pemerintah untuk mengetahui dan menyelesaikan permasalahan yang bersifat umum sehingga mengandung arti bahwa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang berhubungan dengan kepentingan umum akan berpengaruh bagi kehidupan masyarakat. Jadi fungsi utama dari pemerintah adalah memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.

Maksud dari implementasi kebijakan pada dasarnya tidak lain untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat lewat suatu pelayanan yang efektif. Adapun efektivitas pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam memperbaiki pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat berdasarkan aspirasi, keinginan, tuntutan, dan harapan masyarakat, maka dengan demikian peranan organisasi pemerintah menduduki posisi strategis dan menentukan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Jadi jelaslah bahwa setiap kebijakan ditetapkan pada dasarnya untuk melayani kepentingan masyarakat. Oleh karena itu implementasi kebijakan mempengaruhi efektivitas kerja. Implementasi yang baik dapat menunjang terwujudnya pelayanan yang efektif. Jadi aspek implementasi kebijakan *e-procurement* seringkali diinjau dari tiga hal, yaitu *Confidentiality*, *Integrity*, dan *Availability*.

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan verifikasi. Metode penelitian yang digunakan adalah *descriptive survey* dan *exploratory survey* terhadap sampel berukuran 43. Unit sampelnya adalah karyawan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa di Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Bandung. Variabel yang diteliti yaitu implementasi kebijakan, pelayanan, dan efektivitas kerja. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket. Adapun teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

## 3. Hasil Pengujian

### 3.1 Implementasi Kebijakan E-Procurement

*E-Procurement* mulai mendapat perhatian kembali setelah terbitnya Keppres No. 61/2004 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah secara elektronik. Adanya Keppres ini merupakan sebuah kebijakan dilihat dari sisi hukum, yaitu untuk menasahkan status hukum dari *e-procurement* berupa dokumen-dokumen yang terkait. Saat ini Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air telah menasahkan aplikasi *e-procurement* untuk pengadaan barang dan jasanya.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel implementasi *e-procurement* berkategori tinggi (3,554), ini artinya bahwa persapei ke-43 responden mengindikasikan secara umum 4 dimensi seperti *confidentiality*, *integrity*, *availability*, dan *non-repudiation* mempunyai nilai yang baik.

*Confidentiality* merupakan aspek yang menjamin kerahasiaan data atau informasi. Sistem yang digunakan untuk mengimplementasikan *e-procurement* harus dapat menjamin kerahasiaan data yang dikirim, diterima dan disimpan. Bocornya informasi dapat berakibat balainya proses pengadaan.

Kerahasiaan ini dapat diimplementasikan dengan berbagai cara, seperti misalnya menggunakan teknologi kriptografi dengan melakukan proses enkripsi (penyandian, pengkodean) pada transmisi data, pengolahan data (aplikasi dan database), dan penyimpanan data (*storage*). Teknologi kriptografi dapat mempersulit pembacaan data tersebut bagi pihak yang tidak berhak.

Seringkali perancang dan implementor dari sistem informasi atau sistem transaksi elektronik lebih dalam menasahkan pengamanan. Umumnya pengamanan ini baru dipertalikan pada tahap akhir saja sehingga pengamanan lebih sulit diintegrasikan dengan sistem yang ada. Penambahan pada tahap akhir ini menyebabkan sistem menjadi lambat jalannya. Akibat lain dari hal ini adalah adanya biaya yang lebih mahal daripada jika pengamanan sudah dipikirkan dan diimplementasikan sejak awal. Akses terhadap informasi juga harus dilakukan dengan melalui mekanisme otorisasi (*authorization*) yang ketat. Tingkat keamanan dari mekanisme otorisasi bergantung kepada tingkat kerahasiaan data yang diinginkan.

Dari hasil penelitian untuk dimensi *confidentiality* disimpulkan bahwa persepsi ke-43 responden berada pada kategori tinggi (3,954) artinya bahwa kerahasiaan data atau informasi pada saat Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air melakukan pengadaan barang dan jasa sudah dijamin kerahasiaannya dengan baik. Hal ini terlihat dari indikator *confidentiality* seperti tingkat keterjaminan kerahasiaan data dan tingkat keamanan data berada pada kriteria baik.

*Integrity* merupakan aspek yang menjamin bahwa data tidak boleh berubah tanpa ijin pihak yang berwenang (*authorized*). Untuk aplikasi *e-procurement*, aspek *integrity* ini sangat penting. Data yang telah dikirimkan tidak dapat diubah oleh pihak yang berwenang. Pelanggaran terhadap hal ini akan berakibat tidak berfungsinya sistem *e-procurement*. Secara teknis ada banyak cara untuk menjamin aspek *integrity* ini, seperti misalnya dengan menggunakan *message authentication code*, *hash function*, *digital signature*.

Dari hasil penelitian untuk dimensi *integrity* disimpulkan bahwa persepsi ke-43 responden berada pada kategori tinggi (3,954) artinya bahwa Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air sudah menjamin bahwa data tidak dapat diubah tanpa ijin pihak berwenang. Hal ini terlihat dari indikator *integrity* seperti tingkat objektivitas dan akurasi data berada pada kriteria baik.

*Availability* merupakan aspek yang menjamin bahwa data tersedia ketika dibutuhkan. Dapat dibayangkan efek yang terjadi ketika proses penawaran sedang berlangsung ternyata sistem tidak dapat diakses sehingga penawaran tidak dapat diterima. Ada kemungkinan pihak-pihak yang dirugikan karena tidak dapat mengirimkan penawaran, misalnya:

Hilangnya layanan dapat disebabkan oleh berbagai hal, mulai dari bencana alam (kebakaran, banjir, gempa bumi), kesalahan sistem (*server* rusak, disk rusak, jaringan putus), sampai ke upaya pengusutan yang dilakukan secara sadar (*attack*).

Dari hasil penelitian untuk dimensi *availability* disimpulkan bahwa persepsi ke-43 responden berada pada kategori cukup tinggi (3,233) artinya bahwa Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air menjamin bahwa data tersedia ketika dibutuhkan pada waktu dilakukan pengadaan barang dan jasa cukup tersedia. Namun berdasarkan indikator *availability* masih ada

indikator yang kurang baik seperti ketersediaan data, kelas indikator kelancaran untuk mengakses data sudah baik. Sehingga secara keseluruhan aspek aspek *availability* berada pada kriteria cukup baik.

*Non-repudiation* merupakan aspek yang sangat penting dalam transaksi elektronik. Aspek ini seringkali diabaikan. Aspek *non-repudiation* menjamin bahwa pelaku transaksi tidak dapat menyangkal atau menyangkal telah melakukan transaksi. Dalam sistem transaksi konvensional, aspek *non-repudiation* ini diimplementasikan dengan menggunakan tanda tangan. Dalam transaksi elektronik, aspek *non-repudiation* dijamin dengan penggunaan tanda tangan digital (*digital signature*), penyediaan *audit trail (log)*, dan pembusan sistem dapat diperiksa dengan mudah (*auditability*). Implementasi mengenai hal ini sudah tersedia, hanya perlu diaktifkan dan diikuti saja. Dalam rancangan *Cyberlaw* Indonesia yang dikenal dengan nama RUU Informasi dan Transaksi Elektronik, tanda tangan digital diakui sama sahnyanya dengan tanda tangan konvensional.

Dari hasil penelitian untuk dimensi *non-repudiation* disimpulkan bahwa persepsi ke-43 responden berada pada kategori cukup tinggi (3,078) artinya bahwa Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air menjamin bahwa pelaku transaksi tidak dapat menyangkal atau menyangkal telah melakukan transaksi. Namun berdasarkan indikator tidak dapat melakukan kerjasama dan tidak dapat menyangkal masih berada pada kriteria kurang baik, hal ini disebabkan karena; 1). Penyedia jasa masih belum percaya terhadap kinerja Bagian pengadaan barang/jasa, 2). Kerjasama antara panitia/opeator dan tim kerja (Bagian pengadaan barang/jasa) dalam hal memberikan informasi, sehingga informasi yang dibalkan ke penyedia jasa sama, 3). Meniadakan kemampuan panitia dengan pembelian-pembelian *e-procurement*. Sedangkan indikator kejujuran berada pada kriteria baik.

## 2.2 Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) pada tingkat pemasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan dilayani. Pelayanan merupakan kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dalam menyediakan

kepuasan pelanggan. Dengan demikian pelayanan pada akhirnya merupakan aktivitas dalam rangka melayani dan atau memenuhi kebutuhan orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan *e-procurement* menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel pelayanan berkategori tinggi (3,757), ini artinya bahwa pasepsi ke-43 responden mengindikasikan secara umum 5 dimensi dari variabel pelayanan berada pada kriteria baik.

Berkaitan dengan dimensi *target* dalam pelayanan, Gasparz (1997:2) mengatakan bahwa dimensi *target* menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan semua pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya. Sarana kelengkapan pelayanan tentu sangat berkaitan dengan bukti fisik. Konsep ini menunjukkan bahwa yang perlu diperhatikan dalam dimensi *target* meliputi aspek-aspek fasilitas, pelengkapan pendukung, jumlah pegawai yang melayani dan semua komunikasi lainnya. Sarana kelengkapan ini tentu sangat dibutuhkan guna memberi kepuasan bagi para pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa keseluruhan jawaban responden untuk dimensi *target* dimana skor rata-ratanya adalah 3,372 yang berarti kategori cukup tinggi. Dimensi *target* dapat dijelaskan bahwa indikator penampikan pegawai berada pada kriteria cukup baik, indikator fasilitas layanan berada pada kriteria kurang baik, indikator daftar pelayanan berada pada kriteria baik, indikator teta tidak rusak berada pada kriteria baik, dan indikator kebenaran nangan berada pada kriteria baik. Dengan demikian masih terdapat indikator yang harus diperbaiki seperti indikator fasilitas layanan.

*Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segeva, akurat, dan memuaskan. Akurasi pelayanan oleh Gasparz (1997:2) menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kerusakan. Keakuratan dalam pelayanan sangat diperlukan agar para peserta lelang yakni bahwa apa yang ia peroleh sudah benar, baik dari aspek kelengkapan administratif maupun prosedur.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui hasil keseluruhan jawaban responden untuk dimensi *reliability* dimana skor rata-ratanya adalah 3,882 yang berarti kategori tinggi. Untuk tiap indikator dari dimensi *reliability* dapat dijelaskan bahwa ketepatan pegawai berada pada kriteria baik, indikator keahlian pegawai berada pada

kriteria baik, dan indikator kesudikan pelayanan berada pada kriteria baik.

*Responsiveness* yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para peserta pengadaan barang dan jasa dalam memberikan pelayanan dengan tanggap. Konsep ini mengacu pada penanganan keluhan peserta pengadaan barang dan jasa secara cepat. Aspek kecapatan juga turut berpengaruh menilai daya tanggap dalam kualitas pelayanan.

Salah satu dimensi *responsiveness* yaitu *service ability* yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan. Indikator lain dalam dimensi tanggung jawab yaitu menanggapi setiap keluhan pelanggan yang oleh Parasuraman (Tjiptono 2002:14) mengemukakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para peserta lelang dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil keseluruhan jawaban responden untuk dimensi *responsiveness* dimana skor rata-ratanya adalah 3,318 yang berarti kategori cukup tinggi, untuk tiap indikator dari dimensi *responsiveness* dapat dijelaskan bahwa indikator pegawai menjawab ketersediaan berada pada kriteria baik, indikator menanggapi permintaan peserta lelang berada pada kriteria baik, dan indikator pegawai melayani dengan cepat berada pada kriteria kurang baik. Dengan demikian masih terdapat indikator yang kurang dalam hal dimensi *responsiveness* seperti pegawai melayani dengan cepat masih perlu diperbaiki.

Dimensi jaminan (*assurance*) menurut Parasuraman dalam (Tjiptono, 1997:14) mencakup pengetahuan, kemampuan, keapuasan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Konsep ini menunjukkan bahwa pelanggan mempunyai keyakinan yang besar terhadap kualitas yang akan diberikan tanpa keaguan.

Dimensi *Assurance* sebagai salah satu strategi dalam *service excellence* sangat bermanfaat dalam memberikan kepuasan bagi para peserta lelang. Jadi dengan penampikan dan keramahan para petugas yang melayani, maka pelanggan merasa dilayani dan mendapatkan pelayanan yang baik. Selain itu, kenyamanan

juga merupakan salah satu unsur penting yang perlu diperhatikan dalam memberikan jaminan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui hasil keseluruhan jawaban responden untuk dimensi *assurance* dimana skor rata-ratanya adalah 4,303 yang berarti kategori sangat tinggi, untuk tiap indikator dari dimensi *assurance* dapat dijelaskan bahwa indikator pengetahuan pegawai berada pada kriteria sangat baik dan pelayanan sama berada pada kriteria sangat baik. Dengan demikian dimensi *assurance* di Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air sudah dilakukan dengan baik.

Dimensi *empathy* dikemukakan oleh Parasuraman dalam (Tjiptono 1997:14) yang mengatakan bahwa *empathy* meliputi kemauan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi *empathy* berkaitan dengan proses komunikasi dalam antara penyedia jasa dan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil keseluruhan jawaban responden untuk dimensi *empathy* dimana skor rata-ratanya adalah 3,971 yang berarti kategori tinggi, tiap indikator dari dimensi *empathy* dapat dijelaskan bahwa indikator memahami keluhan peserta ulang berada pada kriteria sangat baik, indikator memberikan penjelasan yang baik berada pada kriteria sangat baik, indikator memberikan pelayanan yang sama berada pada kriteria baik, dan indikator mempunyai kesamaan persepsi berada pada kriteria baik. Dengan demikian dimensi *assurance* sudah dilakukan dengan baik oleh Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air.

Dimensi *transparency* meliputi terbukanya akses bagi seluruh masyarakat terhadap semua informasi yang terkait dengan segala kegiatan yang mencakup keseluruhan prosesnya melalui suatu manajemen sistem informasi yang terbuka sehingga akan menubuhkan kontrol sosial dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian hasil keseluruhan jawaban responden untuk dimensi *transparency* dimana skor rata-ratanya adalah 3,885 yang berarti kategori tinggi, untuk tiap indikator dari dimensi *transparency* dapat dijelaskan bahwa indikator kejelasan pelayanan berada pada kriteria tinggi dan standar pelayanan berada pada kriteria tinggi. Dengan demikian dimensi *transparency* di

Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air telah berjalan dengan baik.

### 2.3 Efektivitas Kerja

Efektivitas menurut Handayani (199:16) mengatakan: Bila sasaran atau tujuan telah dicapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah efektif. Jadi kalau tujuan atau sasaran itu tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah dibelukan, pekerjaan itu tidak efektif.

Kualitas efektivitas kerja harus menggambarkan seluruh siklus *input*, proses dan *output*, tidak hanya *output* saja dan harus menggambarkan hubungan timbal balik antara kerja dan lingkungan yang lebih luas tempat hidupnya organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel efektivitas kerja di Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air berkategori baik (3.872), ini artinya bahwa persepsi ke-43 responden mengindikasikan secara umum ke-3 dimensi dari variabel efektivitas kerja adalah baik.

Produktivitas didefinisikan atau dimusikan sebagai perbandingan antara pengeluaran dengan pemasukan. Menurut Hasbuan (2000:128) mengemukakan "Produktivitas merupakan perbandingan antara *input* dan *output*". Menurut Sinarjuntak dalam (Ndraha, 1999:46) produktivitas kerja dipengaruhi oleh faktor: (1) Kualitas dan kemampuan fisik karyawan, (2) Sarana pendukung, (3) Suplai sarana. Berdasarkan berbagai pendapat di atas, maka yang dimaksud dengan produktivitas adalah kualitas dan kuantitas kerja, kemampuan melaksanakan tugas, kemampuan menegakkan hasil kerja.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil keseluruhan jawaban responden untuk dimensi produktivitas dimana skor rata-ratanya adalah 4,070 yang berarti kategori tinggi, untuk tiap indikator dari dimensi produktivitas dapat dijelaskan bahwa indikator kemampuan kerja berada pada kriteria baik dan indikator kualitas kerja berada pada kriteria baik. Dengan demikian untuk dimensi produktivitas pegawai di Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air berada pada kriteria baik.

Mengukur efisiensi dalam pekerjaan *E-Procurement* sangatlah sulit untuk dilakukan karena penerapannya masih baru dan wilayah pelaksanaannya masih terbatas. Efisiensi selalu mengacu pada perbandingan antara keuntungan

dengan biaya, seperti yang dikatakan oleh Gibson (1988:48) mengatakan:

"Jelaslah bahwa ukuran efisiensi haruslah dinyatakan dengan perbandingan antara keuntungan dan biaya atau dengan *output* atau dengan waktu merupakan bentuk dari ukuran ini. Bila pengorbannya dianggap terlalu besar, maka dikatakan tidak efisien".

Efisiensi berkenaan dengan pemanfaatan sumber daya seminimal untuk mendapatkan hasil yang maksimal, seperti dikatakan oleh Sjogren, (1998:20) yang memberikan definisi mengenai efisiensi sebagai:

"Pemanfaatan sumber daya, dana, sarana, dan pasasana yang minimum untuk menghasilkan barang atau jasa tertentu, baik dalam arti jumlah maupun mutunya".

Tingkat efisiensi semakin tinggi apabila semakin sedikit sumber daya, dana, sarana, dan pasasana yang digunakan dalam menghasilkan barang atau jasa tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil keseluruhan jawaban responden untuk dimensi efisiensi dimana skor rata-ratanya adalah 4,198 yang berarti kategori tinggi, untuk tiap indikator dari dimensi efisiensi dapat dijelaskan bahwa indikator ketepatan waktu berada pada kriteria baik dan indikator pebalikan kamungkinan dan biaya berada pada kriteria sangat baik. Dengan demikian dimensi efisiensi berada pada kriteria baik.

Kepuasan kerja pada umumnya mengacu pada sikap seorang pegawai seperti yang dikatakan oleh Hasbuan (2001:202) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan memotivasi pekerjaannya. Sikap ini ditentukan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, sesuai antara banyaknya ganjaan yang diterima seorang pekaajadan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Ini berarti bahwa kepuasan kerja juga menunjukkan keseausan antara harapan seseorang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil keseluruhan jawaban responden untuk dimensi kepuasan dimana skor rata-ratanya adalah 3,349 yang berarti kategori cukup tinggi, untuk tiap indikator dari dimensi

kepuasan dapat dijelaskan bahwa indikator sikap pegawai berada pada kriteria cukup tinggi dan indikator ketepatan dan keluhan pelanggan berada pada kriteria baik. Artinya bahwa dimensi kepuasan pegawai di Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air berada pada kriteria cukup tinggi.

#### 4. Pembahasan Penelitian

*E-Procurement* adalah suatu aplikasi yang digunakan untuk mengelola pengadaan barang/jasa berbasis internet yang didesain untuk mencapai suatu proses pengadaan barang/jasa yang efektif, efisien dan terintegrasi. Adanya *e-procurement* ini membalikan manfaat bagi perusahaan maupun supplier karena perusahaan maupun supplier akan mudah ketika melakukan hubungan kerjasama dalam pengadaan barang.

Berdasarkan hasil uji *t*, menunjukkan bahwa implementasi kebijakan *e-procurement* membalikan dampak yang positif terhadap efektivitas kerja pegawai Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air, karena *t* hitung > *t* tabel (2,323 > 2,002). Maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak.

Berpengaruhnya variabel implementasi kebijakan *E-Procurement* terhadap efektivitas kerja pegawai Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air menunjukkan bahwa tujuan utama dari implementasi kebijakan *E-Procurement* adalah untuk mempermudah pegawai dalam melaksanakan pekerjaan pengadaan barang dan jasa. Hal ini terlihat dari pada hasil pengumpulan data melalui kuisioner yang menunjukkan bahwa variabel implementasi kebijakan *E-Procurement* yang terdiri dari dimensi *convenience, integrity, availability*, dan *non-repudiation* telah dilaksanakan dengan cukup baik, sehingga membalikan kontribusi yang cukup baik terhadap efektivitas kerja pegawai Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air. Dari hasil perhitungan diperoleh bahwa pengaruh secara langsung dan tidak langsung variabel implementasi *E-Procurement* ke efektivitas kerja sebesar 11,073%.

Salah satu tujuan pemerintah untuk membuat kebijakan tentang *E-procurement* adalah dalam rangka mendeskripsikan dan mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Berkaitan dengan konsep ini, menurut Ndraha, Talibidaha (2000:68-69) bahwa pada saat tingkat kemampuan (keberdayaan) masyarakat masih

readah, pemerintah bertindak sebagai provider tunggal layanan publik.

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) pada tingkat pemenuhannya hanya dapat diakses oleh orang yang melayani dan dilayani.

Berdasarkan hasil uji  $t$ , menunjukkan bahwa pelayanan memperbaiki dampak yang positif terhadap efektivitas kerja pegawai Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air. Maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak, karena nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $3,768 > 2,002$ ).

Berpengaruhnya variabel pelayanan terhadap efektivitas kerja pegawai Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air. Maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak, karena nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $3,768 > 2,002$ ). Berpengaruhnya variabel pelayanan terhadap efektivitas kerja pegawai Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air menunjukkan bahwa tujuan utama dari pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau peserta pengadaan barang dan jasa dalam waktu serbiasanya. Hal ini terlihat dari pada hasil pengumpulan data melalui kuesioner yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan yang terdiri dari dimensi *targete*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *transparency* telah berjalan dengan baik. Dari hasil perhitungan diperoleh bahwa pengaruh secara langsung dan tidak langsung variabel pelayanan ke efektivitas kerja sebesar 33,380%. Ini artinya bahwa pelayanan memperbaiki kontribusi cukup optimal terhadap efektivitas kerja. Pelayanan yang baik akan meningkatkan efektivitas kerja.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dari analisis jalur, pengaruh implementasi *E-procurement* dan pelayanan dengan efektivitas kerja secara bersama-sama sebesar 44,4%, sedangkan faktor lain sebesar 55,6%. Dari tabel  $F$  diperoleh nilai  $F_{hitung} = 16,998$ . Oleh karena nilai  $F_{hitung} >$   $F_{tabel}$  yaitu  $16,998 > 3,232$  dimana hipotesis  $H_0$  ditolak, dapat disimpulkan bahwa untuk variabel implementasi *E-Procurement* dan Pelayanan dengan Efektivitas Kerja. Dalam pengujian koefisien jalur secara keseluruhan, tolak hipotesis jika  $F >$   $F_{(p>0,05)}$  dalam hal lainnya terima hipotesis  $H_0$ , berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara implementasi *E-Procurement* dan Pelayanan dengan Efektivitas Kerja.

Dalam pengujian koefisien jalur secara keseluruhan, tolak hipotesis jika  $F >$   $F_{(p>0,05)}$  dalam hal lainnya terima hipotesis  $H_0$ , berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara implementasi *E-Procurement* dan pelayanan dengan efektivitas kerja.

## 5. Kesimpulan

1. Secara umum gambaran variabel implementasi kebijakan *e-procurement* di instansi linggi. Tingkat *Credibility* linggi, tingkat *Integrity* linggi, tingkat *Availability* cukup linggi, dan tingkat *Non-reputation* cukup linggi.
2. Secara umum gambaran variabel pelayanan di instansi linggi. Tingkat *Targete* cukup linggi, tingkat *Reliability* linggi, tingkat *Responsiveness* cukup linggi, tingkat *Assurance* sangat linggi, tingkat *Empathy* linggi, dan tingkat *Transparency* linggi.
3. Secara umum gambaran variabel efektivitas kerja di instansi linggi. Tingkat produktivitas linggi, tingkat efisiensi linggi, dan tingkat kapuasan kerja cukup linggi. Menurut penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa linggi readahnya tingkat efektivitas kerja pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa di Pusat Penelitian dan pengembangan Sumber Daya Air Bandung, secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh tingkat implementasi kebijakan *E-procurement* dan tingkat pelayanan.

## 6. Rekomendasi

1. Bagian pengadaan barang/jasa Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air melakukan sosialisasi pelaksanaan *e-procurement* kepada penyedia jasa.
2. Kojasama antara pemilik/operator dan tim kerja (Bagian pengadaan barang/jasa) dalam hal memperbaiki informasi, sehingga informasi yang dibagikan ke penyedia jasa sama.
3. Meningkatkan kemampuan penilai dengan pelatihan-pelatihan *e-procurement*.
4. Bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian lebih jauh tentang Efektivitas Kerja, disarankan untuk dapat meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi seperti pengawasan, evaluasi dan sebagainya. Sehingga menghasilkan temuan ilmiah yang lebih komprehensif dan informatif.

## 7. Daftar Pustaka

- Geppensz, Vincent. 1997. *Manajemen Bisnis Total*, Alfabeta, Bandung.
- Gibson, James et al., 1998. *Organisasi, Perilaku, Struktur*, Eina Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, 2000. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktifitas*, Sinar Grafika Offset, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi Bumi Aksara, Jakarta.
- Handayani, Soewarno, 1995. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. PT. Gunung Agung, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 1999. *Teori Stadya Organisasi*, BKU Ilmu Pemerintahan Kajesama IP-UNPAD, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2000. *Ilmu Pemerintahan (kybernetology)*, Pustaka Cipta, Jakarta.
- Sagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Strategi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.