

**SKRIPSI**

**AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN  
E-PROCUREMENT DI KOTA MATARAM (STUDI KASUS DI KANTOR  
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)  
KOTA MATARAM)**

***PUBLIC SERVICE ACCOUNTABILITY IN E-PROCUREMENT  
IMPLEMENTATION IN MATARAM CITY (CASE STUDY IN ELECTRONIC  
PROCUREMENT SERVICES OFFICE (LPSE)  
MATARAM CITY)***

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**OLEH**

**ISTI MUTMAINAH  
NIM. 217110057**

**JURUSAN URUSAN PUBLIK  
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
TAHUN 2021**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN E-  
PROCUREMENT DI KOTA MATARAM (STUDI KASUS DI KANTOR LAYANAN  
PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)  
KOTA MATARAM)

Oleh:

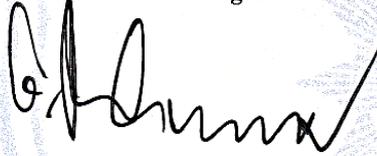
**ISTI MUTMAINAH**

Untuk memenuhi ujian Sidang Skripsi

Tanggal 15 Januari 2021

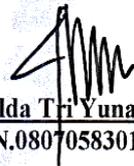
Menyetujui  
Pembimbing

Dosen Pembimbing I



Drs. H. Abdurrahman, MM  
NIDN . 0804116101

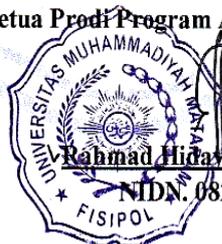
Dosen Pembimbing II



Baiq Reinelda Tri Yunarni S.E. M.Ak  
NIDN.0807058301

Mengetahui,

Ketua Prodi Program Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP  
NIDN. 0822048901

## PENGESAHAN SKRIPSI

### AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN E- PROCUREMENT DI KOTA MATARAM (STUDI KASUS DI KANTOR LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE) KOTA MATARAM)

Oleh:

**ISTI MUTMAINAH**  
**NIM. 217110057**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 15 Januari 2021  
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. **Drs. H. ABDURRAHMAN, MM**  
NIDN. 0804116101



Ketua

2. **Baiq Reinelda Tri Yunarni S.E. M.Ak**  
NIDN.0807058301



Anggota

3. **Mardiah S.Sos., MSi.**  
NIDN. 0804117201



Anggota

Ketua Prodi Program Administrasi Publik



✓ **Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP**  
NIDN. 0822048901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
NIDN. 0806066801



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini Mahasiswi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa:

Nama : Isti Mutmainah

NIM : 217110057

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Mataram, 15 Februari 2021  
Mahasiswa,



Isti Mutmainah  
217110057



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ISTI MUTMAINAH  
NIM : 217110057  
Tempat/Tgl Lahir : DOMPAY, 02-08-1999  
Program Studi : Ilmu administrasi Publik  
Fakultas : FISIPOK  
No. Hp/Email : 085 338907659 / istimutmainah1@gmail.com  
Judul Penelitian : -

AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN  
E-PROCUREMENT DI KOTA MATARAM (STUDI KASUS DI FAKTOR -  
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK DI KOTA MATARAM)

*Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.* 47 %

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya *bersedia menerima sanksi* sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 16 Februari 2021

Penulis



ISTI MUTMAINAH  
NIM. 217110057

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ISTI MUTMA'INAH  
NIM : 212110057  
Tempat/Tgl Lahir : DOMPU 02-08-1999  
Program Studi : Ilmu administrasi publik  
Fakultas : FISIPOL  
No. Hp/Email : 085338407659  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN E-PROCUREMENT  
DI KOTA MATARAM (STUDI KASUS KANTOR LPSE KOTA MATARAM)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 16 Februari 2021

Penulis



ISTI MUTMA'INAH  
NIM. 212110057

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

## **MOTTO**

**Jika salah perbaiki, jika gagal coba lagi, tapi jika menyerah semuanya gagal. kalo belum bisa berlari setidaknya merangkak kalo belum bisa tidak apa apa jika harus berjalan asal tidak berhenti .**



## **PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah, sungguh tiada Tuhan melainkan Engkau. Dengan penuh ketundukan dan rasa syukur yang mendalam, dengan segenap cinta saya persembahkan karya ini kepada mereka yang telah mewarnai dan memberikan makna dalam hidupku.

Kedua orang tua kandung saya tercinta Bapak Katenun dan Ibu Nurhayati dan saudara saya Novi Septianingsih, Isti Wahdania, Isti Magfirah, sebagai tanda bukti, dan terima kasih yang tiada terhingga yang telah memberikan do'a, dukungan untuk melanjutkan kuliah, serta pengorbanan dan kasih sayang sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat saya yang sudah saya anggap seperti saudara sendiri Kamaran Muniran, Raodatul Jannah, Alif Rahman, M. Ruhul Arqom, Yohanes Rifaldo yang selalu memberikan semangat, nasehat, dukungan, saran untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kepada pacar saya, Bripda Yusril Ikhsan Magenda S.H (Soon) yang selalu memberikan dukungan dan selalu menjadi support system untuk pengerjaan skripsi ini dan terutama semua sahabat saya ditanah rantauan yang selalu menyayangi saya, Asmiati Hidayat, Rahmatullah dan Sri mulyana juga Ine Nadia Pratiwi, Indah Lastri Ramdyanti, Sahrul Amar, Miftahul yang selalu membantu saya setiap hal di tanah rantau ini dan Tety Septiana, Diah Chayani Putri yang selalu ada untuk direpotkan..

Teman Kelas A Jurusan Administrasi Publik Angkatan 2017 serta teman satu angkatan dan untuk Almamater Universitas Muhammadiyah Mataram. Dan orang-orang yang tidak bisa saya sebut satu persatu saya ucapkan terima kasih atas dukungannya selama saya mengerjakan skripsi ini.

**AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN E-  
PROCUREMENT DI KOTA MATARAM (STUDI KASUS DI KANTOR  
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)  
KOTA MATARAM)**

Isti Mutmainah<sup>1</sup>, Abdurrahman<sup>2</sup>, Baiq Reinelda<sup>3</sup>  
Mahasiswa<sup>1</sup>, Pembimbing Utama<sup>2</sup>, Pembimbing Pendamping<sup>3</sup>  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

### ABSTRAK

Penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui bagaimanakah Implementasi Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam pelaksanaan *E-Procurement* di Kantor Layanan Pengadaan secara Elektronik (LPSE) di Kota Mataram. Jenis penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif, Pemilihan informan penelitian ini dilakukan dengan tehnik purposive sampling dengan dua orang Kasubag Pengelola Sistem Informasi Barang dan Jasa dan Kepala Bagian Layanan Pengadaan sebagai key informan, Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, untuk metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah. informan penelitian ini adalah Staf Pendukung Adm. Sistem Informasi, Pengguna Anggaran, Pejabat Pembuat Komitmen, Pokja ULP, Panitia Penerima Hasil Pekerjaan, Kontraktor dan Masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam Pelaksanaan *E-Procurement* Di Kota Mataram memberikan hal yang positif atau sehat karna diterapkan dengan prinsip *good governance* yang dimana memiliki banyak kesamaan dalam prinsipnya juga, adanya *E-Procurement* karna ingin mewujudkan *good governance* yang maksimal, dapat dilihat dari terwujudnya sistem yang akuntabilitas dalam pelaksanaan barang atau jasa di LPSE Kota Mataram. (1). Adanya *E-Procurement* ini bisa meminimalisir atau mengurangi adanya kecurangan atau penipuan didalam proses pengadaan barang dan jasa karna sistem nya secara terbuka. begitu juga dengan adanya *E-Procurement* ini juga untuk membantu pemerintah dalam melaksanakan *Good governance* yang dimana prinsip *E-Procurement* sama dengan prinsip *Good governance*. sebelum diberlakukannya *E-Procurement* sangat tidak efisien dan efektif, sekarang sudah menjadi lebih mudah dan transparan terbukti dengan berjalan lancarnya *E-Procurement* yang sangat efisien. (2). LPSE Kota Mataram juga akan melakukan upaya untuk mencoba memperbaiki beberapa hambatan agar tetap berjalan lancar, agar LPSE Kota Mataram agar dapat terlaksana proses pengadaan barang dan jasa yang benar dan baik. Sejauh ini proses pengadaan di Kota Mataram sangat efisien juga efektif karna langsung menanggapi atau respon jika ada masalah, dan langsung dari pusat yang menerima kritikan itu dan pusat yang melaporkan ke pihak LPSE Kota Mataram, untuk mempermudah mengetahui apa saja hambatan tersebut.

**Kata kunci : *E-Procurement*, Akuntabilitas, Pelayanan Publik.**

**PUBLIC SERVICE ACCOUNTABILITY IN E-PROCUREMENT  
IMPLEMENTATION IN MATARAM CITY (CASE STUDY IN  
ELECTRONIC PROCUREMENT SERVICES OFFICE (LPSE) MATARAM  
CITY)**

**Isti Mutmainah<sup>1</sup>, Abdurrahman<sup>2</sup>, Baiq Reinelda<sup>3</sup>  
Student<sup>1</sup>, Main Advisor<sup>2</sup>, Co-Advisor<sup>3</sup>**

**Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences  
Muhammadiyah Mataram University**

**ABSTRACT**

This study evaluates how the Office of Electronic Procurement Services (LPSE) in Mataram City is incorporating Public Service Transparency in e-Procurement implementation. This type of study is qualitative in terms of classification. In this report, the informants' selection was carried out through a purposeful sampling technique with the two Heads of the Information Systems Management Subdivision for Products and Services and the Head of the Procurement Services Group as primary informants. The data sources in this study used primary and secondary data. Besides, the data collection methods used are observation, documentation, and interviews. The key informants in this study are. The informants of this research were Adm. Support Staff, Information System, Budget User, Commitment Officer, Pokja ULP, Work Product Recipient Committee, Contractors, and the Community.

This study suggests that public service transparency offers good or healthy staff in the implementation of e-procurement in Mataram. After all, e-procurement, since it wants to achieve maximum good governance, is enforced with the concepts of good management, which have many parallels in regulations. It can also be seen from implementing an accountability mechanism in the performance of products or services in LPSE Mataram City. (1). The existence of this E-Procurement can exploit or reduce fraud or fraud in the process of procuring goods and services because the system is open. Likewise, the existence of E-Procurement is also to assist the government in implementing Good governance, where the principles of E-Procurement are the same as the principles of Good governance. The implementation of E-Procurement was very inefficient and effective, and now it has become easier and more transparent, as evidenced by the smooth running of E-Procurement which is very efficient. (2). LPSE Kota Mataram will also try to fix some obstacles to keep it running smoothly so that LPSE Mataram City can carry out procuring goods and services that are correct and good. The procurement process in Mataram City is very efficient and effective because it immediately responds if there are problems, and directly from the center that receives the criticism and the center that reports to the LPSE of Mataram City make it easier to find out what these obstacles are.

**Keywords: E-Procurement, Accountability, Public Service.**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karna berkat rahmatnya saya sendiri sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktunya yang, berjudul “ **Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan E-Procurement Di Kota Mataram (Studi Kasus Kantor LPSE Kota Mataram** “ walaupun dalam bentuk sederhana dan banyak kekurangan.

Skripsi ini diajukan gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung peneliti baik moril dan materil. Maka dengan ketulusan hati, saya selaku penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada phak-pihak sebagai berikut :

1. Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. H. Abdurrahman, MM Selaku Dosen Pembimbing 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
5. Ibu Baiq Reinelda Tri Yunarni S.Ak. M.Ak Selaku Dosen Pembimbing 2 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

6. Orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, aamiin.

Mohon maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga saran dan masukan yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis hargai. Akhir kata penulis menaruh harapan besar semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

*Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh...*

Mataram, Februari 2021

Isti Mutmainah  
NIM. 217110057

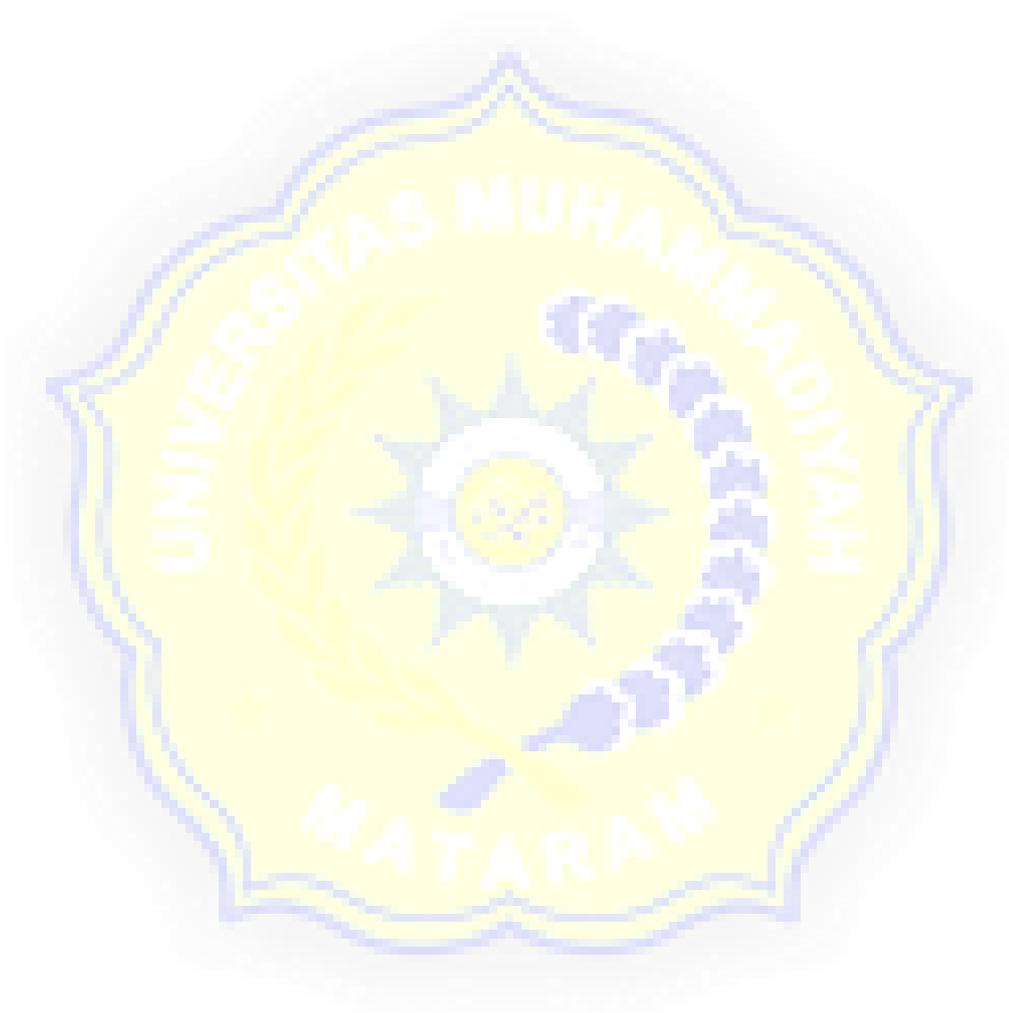
## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>SERTIFIKAT PLAGIASI.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Peneliti Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Akuntabilitas .....	10
2.2.2 Pelayanan Publik.....	11
2.2.3 Akuntabilitas Publik Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik.....	20
2.2.4 Pengaruh <i>E-Procurement</i> Terhadap <i>Good governance</i> .....	24

2.3 Kerangka Berfikir.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
3.3. Teknik Pemulihan Informasi.....	36
3.4. Jenis Jenis dan Sumber Data.....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6. Teknik Analisa Data.....	39
3.7. Uji Validitas Data.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	
<b>44</b>	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	44
4.2. Hasil dan Pembahasan.....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	
<b>65</b>	
5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....
Tabel 4.1 Formulasi Hasil Penelitian .....



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	SOrganisasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik.....
Gambar 4.2	Standar Operasional Prosedur Permohonan Sosialisasi Perencanaan Pengadaan Dan Bimbingan Teknis Aplikasi Sirup.....
Gambar 4.3	Wawancara Dengan Narasumber Tentang Penerapan <i>E-Procurement</i> .....
Gambar 4.4	Penerapan <i>E-Procurement</i> .....
Gambar 4.5	Wawancara Dengan Narasumber Tentang Penerapan <i>Good governance</i> .....
Gambar 4.5	Wawancara Dengan Narasumber Tentang Penerapan <i>Good governance</i> .....
Gambar 4.7	Wawancara Dengan Narasumber Tentang Penerapan <i>Good governance</i> dengan <i>E-Procurement</i> .....
Gambar 4.8	Wawancara Dengan Narasumber Tentang Hambatan <i>E-Procurement</i> .....
Gambar 4.9	Wawancara Dengan Narasumber Tentang Hambatan <i>E-Procurement</i> .....

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Masyarakat harus mendapat rasa aman dari aparaturnya untuk memenuhi keperluan dasar untuk kesejahteraan masyarakat Indonesia. Semua kebutuhan publik yang sangat berkepentingan harus dilaksanakan oleh Pemerintah, yaitu dalam berbagai kegiatan pelayanan, terutama yang menyangkut tentang kebutuhan masyarakat. Setiap masyarakat pasti ingin Indonesia menjadi Negara yang pemerintahannya baik/*good governance*, masih menjadi tanda tanya apakah perlu mendapatkan perhatian dan penyelesaian sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Pelayanan publik diartikan, memenuhi hajat dan keperluan banyak orang atau beberapa orang yang memiliki urusan terhadap kegiatan tersebut sesuai dengan kebijakan yang telah disepakati.

Beberapa hal yang dapat kita lakukan untuk mendukung proses pengadaan Barang dan Jasa secara online yang lebih Akuntabel, Transparan dan Partisipatif adalah diperkenalkannya Sistem Pengadaan Barang dan Jasa secara Elektronik atau sering dikenal dengan *Electronic Government Procurement (EGP)* atau disingkat dengan istilah *E-Procurement*.

*E-Procurement* adalah proses pengadaan Barang dan Jasa secara online melalui internet/web jadi semua proses pengumuman, pendaftaran, proses penawaran, hasil evaluasi atau penawaran dilakukan dengan online jadi lebih transparan. Pemerintah Kota Mataram telah melaksanakan *E-Procurement* melalui situs: <http://lpse.mataramkota.go.id/eproc4>. Sejak tanggal 20 April 2013. berdasarkan Keputusan WaliKota Mataram, Nomor : 53/I/2013, Tanggal 18 Januari 2013, Tentang Penetapan Pegawai pada Unit Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dan Unit Layanan Pengadaan (ULP) Pusat Pengelolaan Pengadaan Barang

dan Jasa (P3BJ) Pemerintah Kota Mataram Tahun Anggaran 2013. *E-Procurement* yang berhasil dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Mataram sepanjang tahun 2013 sampai sekarang ada banyak paket kegiatan diantaranya, yakni :

1. Belanja bahan habis pakai (alat tulis kantor)
2. Pengadaan alat praktik komputer SMPN 1.11 dan 14 Mataram (DAK Dikdas)
3. Pengadaan kendaraan dinas/operasional
4. Belanja modal relokasi central gas medis, penggantian mesin vakum, normalisasi panel dan jaringan compressed air
5. Lanjutan pembangunan kantor dinas perikanan Kota Mataram dan masih banyak lagi bisa dilihat di link yang telah dicantumkan.

*E-Procurement* dalam pengadaan barang dan jasa yang menjadi pusat fokus yang harus banyak didalami lebih dalam maknanya. Dalam penelitian tidak semua berjalan lancar, dengan penelitian akuntabilitas pelayanan publik dalam pelaksanaan *E-Procurement* di Kota Mataram. ada banyak permasalahan permasalahan dalam Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan *E-Procurement* di Kota Mataram adalah: 1. Efisien; 2. Efektifitas; 3. Keadilan/tidak deskriminasi; 4. Transparansi; 5. Terbuka dan bersaing; dan 6. Akuntabel;

Pada kenyataannya *E-Procurement* di Kota Mataram masih memiliki kelemahan-kelemahan serta hambatan dalam pelaksanaannya, seperti kelembagaan dalam menjalankan *E-Procurement* belum menyatu antara pengelola SPSE dan pelaksana pengadaan Barang dan Jasa, lemahnya pengawasan terhadap implementasi *E-Procurement*, Keterbukaan Rencana Umum Pengadaan yang dilakukan setiap SKPD masih dijalankan setengah-setengah, ketidakmampuan penggunaan fitur-fitur *E-Procurement* yang ada baik pihak pokja pemilihan

maupun dari pihak rekanan, serta para rekanan/vendor yang belum memahami secara baik hak dan kewajiban mereka, juga jaringan.

Terlepas dari itu, *Good governance* diartikan sebagai kebijakan pemerintahan yang mempunyai kemampuan mengatur berbagai sumber daya yang bersifat ekonomisme untuk meningkatkan kepentingan rakyat Indonesia berdasarkan asas musyawarah. Sehingga dapat menghasilkan pengelolaan penyelenggaraan pemerintahan yang *good governance* dan berwibawa, efektif dan efisien, tanggap dan bertanggung jawab, bertindak terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat, dan mampu dalam menjaga komitmen untuk hubungan anggota melalui proses komunikasi yang baik dan aktif antara pemerintah dan masyarakat yang mempunyai urusan yang mengatur berdasarkan Pancasila. Dalam penyelenggaraan pemerintah yang memegang kuasa pada saat proses berlangsungnya *good governance* adalah Pemerintah.

Salah satu dibentuknya *good governance* adalah melalui *Elektronik Procurement (E-Procurement)* yang dilakukan secara online. Hal ini dikutip oleh beberapa media yang menyebutkan bahwa diterapkannya *E-Procurement* ini awalnya oleh masih ada banyaknya kecurangan/kebohongan yang terjadi pada saat pelaksanaan pengadaan barang dan jasa.

Kegiatan di instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah dalam hal ini kegiatan pengadaan barang atau jasa (*procurement*) merupakan salah hal yang merusak *Good governance* dengan kemungkinan terjadinya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Sistem pengadaan barang atau jasa yang dilaksanakan selama ini di Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) masih menggunakan cara lama yaitu dengan mempertemukan atau kontak langsung antara pihak yang bertanggung jawab dalam pengadaan dengan penyedia barang atau jasa. inilah yang memungkinkan terjadinya "*deal*" sehingga pengadaan menjadi tidak ekonomis, efisien dan efektif. Survei di beberapa negara menunjukkan bahwa ada kecurangan

dari pihak yang bertanggung jawab untuk tidak melaksanakan secara *on-line*, karena mereka lebih menyukai cara atau pelayanan lama yang berupa kontak langsung atau tatap muka, surat menyurat, ataupun telepon yang rawan KKN (Safrial, 2005).

Proses pengadaan barang atau jasa di instansi pemerintah sebenarnya telah diatur dengan baik dalam Keppres yang terkait, berupa Keppres Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang atau Jasa Pemerintah yang direvisi melalui Keppres Nomor 61 Tahun 2004. Permasalahan yang timbul kemudian adalah terjadinya berbagai bentuk praktek pengadaan barang atau jasa pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah yang secara “kemasan” telah memenuhi syarat perundang undangan dan peraturan yang berlaku, namun prakteknya juga banyak merugikan Negara dan masyarakat. Kerugian tersebut dapat ditinjau dari sudut mutu, jumlah, manfaat, sasaran, waktu penyerahan, serta harga barang.

Usaha pencegahan yang sistematis dan terintegrasi melalui pemanfaatan kemajuan teknologi sangat diperlukan. Proses pengadaan Barang dan Jasa yang terbuka melalui internet (*E-Procurement*) lebih memungkinkan adanya partisipasi langsung dari masyarakat, berupa pemantauan dan pengawasan karena memudahkan dalam mengaksesnya serta adanya transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. berupa pemantauan dan pengawasan karena memudahkan dalam mengaksesnya serta adanya transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

Saat ini, *E-Procurement* saat ini merupakan salah satu cara terbaik dalam mencegah terjadinya Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) dalam pengadaan Barang dan Jasa pemerintah. Adanya *E-Procurement* memberi jembatan untuk kontak langsung antara penyedia Barang dan Jasa dengan panitia pengadaan menjadi sangat berkurang atau kecil, lebih

terbuka dan transparan, menghemat waktu dan dana/biaya serta dalam pelaksanaannya memudahkan untuk melakukan pertanggung jawab atas segala hal misal keuangan.

Hal tersebut dikarenakan sistem ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan *E-Procurement* di Kota Mataram apakah sudah tercipta Akuntabilitas Pelayan Publik dalam pelaksanaan *E-Procurement* yakni mewujudkan efisiensi dan efektifitas anggaran yang dibelanjakan melalui *E-Procurement* serta menjamin terciptanya interaksi ekonomi dan sosial antara pihak terkait (pemerintah-swasta) secara transparan, terbuka, bersaing, adil, dan akuntabel.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan *E-Procurement* Di Kota Mataram (Studi Kasus Di Kantor Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kota Mataram)”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, akhirnya ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana implementasi Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam pelaksanaan *E-Procurement* di Kantor Layanan Pengadaan secara Elektronik (LPSE) di Kota Mataram?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan diatas maka penelitian ini bertujuan:

Untuk mengetahui bagaimanakah implementasi Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam pelaksanaan *E-Procurement* di Kantor Layanan Pengadaan secara Elektronik (LPSE) Kota Mataram?

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dapat diklarifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat akademis

Diharapkan penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk merampungkan studi pada program Studi Ilmu Administrasi Publik dalam meraih gelar sarjana (S-1) Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dengan Gelar S.AP

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai masukan bagi kantor Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kota Mataram.

3. Secara teoritis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi mengenai pentingnya transparansi pelayanan melalui elektronik Dengan kata lain membantu pihak organisasi dalam hal menyadari pentingnya akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik melalui *E-Procurement*.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti / Judul	Hasil Dan Kesimpulan	Persamaan/Perbedaan
1	Rizky Adrian, Dyah Lituhayu, Titik Djumiarti (2013) dengan judul “Implementasi Pelaksanaan <i>E-Procurement</i> dengan Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i> Di Dinas Bina Marga Provinsi Jawa Tengah”	Bahwa Tujuan <i>E-Procurement</i> antara lain meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pelaksanaan pengadaan barang dan jasa. Dengan pemanfaatan teknologi informasi terkini, tercipta optimalisasi anggaran dan waktu dalam proses pengadaan yang dilakukan sehingga terwujudlah proses pengadaan barang dan jasa yang efektif dan efisien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Persamaannya sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif</li> <li>· Perbedaannya terdapat pada rumusan masalah dari jurnal ini ada 2 yaitu implementasi dan faktor penghambat sedangkan penulis hanya satu rumusan masalah tentang implementasi</li> </ul>
2	Utari Swadesi (2017) dengan judul “Efektivitas Pengadaan Barang Dan Jasa Secara Elektronik ( <i>E-Procurement</i> ) Pada Lpse Kota Pekanbaru”	Bahwa Efektifitas pengadaan barang dan jasa secara elektronik <i>E-Procurement</i> pada LPSE Kota Pekanbaru memberikan hasil positif terhadap perwujudan proses pengadaan Barang dan Jasa yang sehat. Hal tersebut dapat dilihat dari terwujudnya sistem yang akuntabilitas dalam pelaksanaan barang dan jasa di LPSE Kota Pekanbaru.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Persamaannya sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif</li> <li>· Perbedaannya adalah dari fokus penelitian disini tidak berfokus pada <i>good governance</i> sedangkan penulis berkaitan dengan <i>good governance</i></li> </ul>
3	Damayanti, Astri, and Ardi Hamzah (2011) dengan judul “Pengaruh <i>E-Procurement</i> Terhadap <i>Good Governance</i> ”	Bahwa Pengujian secara parsial menunjukkan variabel efisiensi dan transparansi berpengaruh secara signifikan terhadap <i>good governance</i> , sedangkan efektif, daya saing dan tanggung jawab tidak berpengaruh secara	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Persamaannya adalah sama sama membahas hal yang berkaitan dengan prinsip <i>good governance</i>.</li> <li>· Perbedaannya jurnal tersebut menggunakan metode</li> </ul>

No	Peneliti / Judul	Hasil Dan Kesimpulan	Persamaan/Perbedaan
		<p>signifikan terhadap <i>good governance</i>. Pengujian secara simultan menunjukkan variabel independen berupa efisiensi, efektifitas, daya saing, transparansi dan tanggung jawab berpengaruh secara signifikan terhadap <i>good governance</i>.</p>	<p>penelitian <i>purposive sampling</i></p>
4	<p>Wijaya, R Indryani, YE Putri (2010) dengan judul “Studi Penerapan <i>E-Procurement</i> Pada Proses Pengadaan di Pemerintah Kota Surabaya”</p>	<p>Bahwa semua variabel Manajemen dan kontrol data, Kualitas hasil dan produksi, dan Hubungan dengan mitra kerja, Biaya dan Waktu berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan efisiensi pengadaan barang dan jasa di Pemerintah Kota Surabaya. Namun secara parsial, Pemusatan manajemen dan kontrol yang lebih baik, Menciptakan proses pengadaan yang bersih, transparan dan dapat diterima, <i>Networking</i> dan aliansi setrategi merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja sedangkan Mengurangi <i>costpertender</i> dan Pengurangan waktu proses pengadatan merupakn variabel yang paling berpengaruh terhadap efisiensi pengadaan di Pemkot Surabaya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Persamaan sama sama membahas hasil implementasi.</li> <li>· Perbedaan dari jurnal ini menggunakan metode penelitian kuantitatif</li> </ul>
5	<p>A Aprizal, JRT Purba (2013) dengan judul “Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan <i>E-Procurement</i> Di</p>	<p>Bahwa Dari hasil analisis terhadap indikator akuntabilitas yakni efisiensi, efektivitas, keadilan, transparansi, keterbukaan dan persaingan serta akuntabel disimpulkan bahwa akuntabilitas pelaksanaan <i>E-Procurement</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Persamaannya sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif..</li> <li>· Perbedaan dari jurnal ini lebih ke prinsip <i>E-Procurement</i> saja tidak terlalu mengarah</li> </ul>

No	Peneliti / Judul	Hasil Dan Kesimpulan	Persamaan/Perbedaan
	Kota Pangkalpinang”	di Kota Pangkalpinang belum optimal	kepada <i>good governance</i>

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Akuntabilitas

Konsep Akuntabilitas di Indonesia memang bukan merupakan hal yang baru, hampir seluruh instansi dan lembaga lembaga pemerintah menekankan konsep Akuntabilitas ini khususnya dalam menjalankan fungsi administratif pemerintahan. Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggung jawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Begitu juga sebaliknya, masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggung jawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja.

Akuntabilitas bermakna pertanggung jawabkan dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai Lembaga Pemerintah sehingga mengurangi penumpukkan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi. Pengembangan mekanisme akuntabilitas disarankan untuk meningkatkan:

- a. Kejelasan Tugas dan Peran,
- b. Hasil Akhir Spesifik,
- c. Proses yang Transparan,
- d. Ukuran Keberhasilan Kinerja,
- e. Konsultasi dan Inpleksi Publik.

Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi.

## **2.2.2 Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia akan selalu berintraksi dan melakukan aktivitas-aktivitas dengan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Menurut Groonros (1990:27) (dalam Ratminto dan Atik (2005:2)) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby 1997;448 (dalam Ratminto dan Winarsih 2016:2). Beberapa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, kesekretariatan, lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum mili negara dan badan usaha milik daerah.
- c. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, kesekretariatan, lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum mili negara dan badan usaha milik daerah.
- d. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, kesekretariatan, lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum milik negara dan badan usaha milik daerah.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara

individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

## 2. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Sutedi (2011:15) prinsip-prinsip pelayanan prima yaitu, sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan umum
  - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
  - e. Waktu penyelesaian pelayanan umum.
  - f. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- 3) Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja, pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian, dan rincian biaya/tarif dan hal-hal yang berkaitan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui masyarakat.
- 5) Efisiensi, dalam arti:

- a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan pelayanan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja instansi pemerintah terkait.
- 6) Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
- a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran,
  - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum,
  - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- 8) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
3. Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- 2) Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan
- 4) Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian. Keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## **2.2.2 E-Procurement**

### **1. Pengertian E-Procurement**

*E-Procurement* menurut Sutedi (2012) adalah sebuah sistem lelang dalam pengadaan Barang dan Jasa pemerintah dengan memanfaatkan teknologi, informasi dan Komunikasi Berbasis Internet, agar dapat berlangsung secara efektif, efisien, terbuka, dan akuntabel. Pengertian ini, hampir sama dengan penjelasan dari Indrajit yang dikutip oleh Andrianto (2007) bahwa *E-Procurement* diartikan sebagai sebuah proses digitalisasi tender/tilang pengadaan barang atau jasa pemerintah berbantuan internet.

*E-Procurement* juga dapat dinilai sebagai suatu teknologi yang didesain untuk memfasilitasi akuisisi barang oleh organisasi bisnis atau pemerintah melalui internet (Davila, *et.al.* dalam purwanto, *et al.*, 2008). Sedangkan Weele mendefinisikan sebagai

penggunaan teknologi internet dalam penyediaan Barang dan Jasa pemerintah (Adinegoro, 2009)

Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik atau *E-Procurement* adalah penyelenggaraan pengadaan Barang dan Jasa dilakukan secara elektronik menggunakan sistem informasi yang terdiri atas sistem pengadaan Barang dan Jasa (SPSE) dan sistem pendukung. Pengadaan Barang dan Jasa secara elektronik dengan memanfaatkan *e-marketplace*. *e-marketplace* pengadaan Barang dan Jasa menyediakan infrastruktur teknis dan layanan dukungan transaksi bagi Kementerian/Lembaga/Pemerintah dan penyedia berupa: katalog, elektronik, toko daring, dan pemilihan penyedia.

## 2. Tujuan *E-Procurement*

Tujuan *E-Procurement* menurut Demin (dalam Basrie, 2015) yaitu untuk memperbaiki tingkat layanan kepada para *users*, dan mengembangkan sebuah pendekatan pengadaan yang lebih terintegrasi melalui rantai suplai perusahaan tersebut, serta untuk mengefektifkan penggunaan sumber daya manusia dalam proses pengadaan.

Singk (dalam Siahaya, 2012) menyebutkan ada beberapa tujuan secara umum dari penerapan *E-Procurement*, yaitu:

- a. Mengurangi waktu pelaksanaan pengadaan
- b. Meningkatkan akses kepada supplier untuk memastikan perluasan partisipasi
- c. Mengurangi biaya pengadaan melalui *competitive bidding* dan *reserve auctioning*
- d. Menghilangkan sistem kartel oleh *suppliers group*
- e. Meningkatkan transparansi dalam proses pengadaan

Tujuan penerapan *E-Procurement* sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018, yakni untuk:

- a. Menghasilkan Barang dan Jasa yang tepat dari setiap uang yang dibelanjakan, diukur dari aspek kualitas, jumlah, waktu, biaya, lokasi, dan penyedia;
  - b. Meningkatkan penggunaan produk dalam negeri;
  - c. Meningkatkan peran serta usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah;
  - d. Meningkatkan peran pelaku usaha nasional;
  - e. Mendukung pelaksanaan penelitian dan pemanfaatan Barang dan Jasa hasil penelitian:
3. Manfaat dan Keunggulan *E-Procurement*

Dalam penerapan *E-Procurement* telah diperoleh beberapa manfaat seperti yang telah dijelaskan oleh Teo & Lai (dalam Basire, 2015) yang membagi keuntungan dari *E-Procurement* menjadi 2 yaitu, keuntungan yang dirasakan secara langsung (meningkatkan kevalidan data, meningkatkan efisiensi dalam proses pengadaan, proses aplikasi yang lebih cepat, mengurangi biaya operasional juga administrasi) dan keuntungan yang tidak langsung (*E-Procurement* membuat pengadaan menjadi lebih dapat berkompetisi, meningkatkan pelayanan pada konsumen, dan meningkatkan hubungan dengan rekan kerja).

Collin G Ash & Janice M Burn (dalam Sulistro, 2018) beberapa manfaat dari penerapan *E-Procurement* adalah:

1. Penghapusan biaya administrasi;
2. Pemotongan biaya pembelian;
3. Manajemen yang lebih besar;

4. Sesuai kebutuhan *user*(*user compliance*);
5. Pengurangan tingkat kesalahan pemesanan; dan pekerja pengetahuan (*knowledge workers*)

Sebagai solusi untuk menyederhanakan proses *E-Procurement* memiliki sejumlah keunggulan yang tidak dimiliki oleh pengadaan Barang dan Jasa secara konvensional. Beberapa keunggulan dari penerapan *E-Procurement* menurut satyawira (dalam Sulystio, 2018) yaitu:

- 1) *E-Procurement* menawarkan kesempatan seluas-luasnya untuk perbaikan dalam biaya dan produktivitas;
- 2) *E-Procurement* adalah salah satu cara yang paling efektif untuk menyempurnakan manajemen dalam proses langsung, maupun tidak langsung dalam pencarian sumber pembelian;
- 3) Strategi *E-Procurement* yang efektif akan merupakan kunci keberhasilan dalam meningkatkan daya saing di waktu yang akan datang.
- 4) Tidak adanya batas ruang dan waktu karena menggunakan teknologi berbasis internet;
- 5) Proses pengadaan barang dapat diikuti oleh pengguna jasa secara terbuka;
- 6) Proses dalam setiap tahapan pengadaan akan dengan mudah diikuti/diawasi.
- 7) Proses akan berlangsung lebih efisien, efektif, terbuka dan bersaing, transparan, adil/tidak diskriminatif. dan akuntabel;
- 8) Akan lebih mendorong terjadinya persaingan antar kontraktur yang lebih sehat;
- 9) Mencegah tindakan Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) dalam pelaksanaan pengadaan Barang dan Jasa.

### 2.2.3 Akuntabilitas Publik Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik

Penerapan *E-Procurement* ini juga akan mendorong peningkatan akuntabilitas dalam Pengelolaan Keuangan Negara melalui pelaksanaan sistem pengadaan Barang dan Jasa pemerintah yang baik. Akuntabilitas melalui *E-Procurement* dapat diwujudkan dengan dicantumkan hal-hal yang berkenaan dengan capaian-capaian kinerja serta seluruh aspek yang telah dicapai. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018, menjelaskan bahwa semua pihak yang terlibat dalam pengadaan Barang dan Jasa mematuhi etika sebagai berikut:

- a. Melaksanakan tugas secara tertib, disertai rasa tanggung jawab untuk mencapai sasaran, kelancaran, dan ketetapan tujuan pengadaan Barang dan Jasa;
- b. Bekerja secara profesional, mandiri, dan menjaga kerahasiaan informasi yang menurut sifatnya harus dirahasiakan untuk mencegah penyimpangan Pengadaan Barang dan Jasa;
- c. Tidak saling mempengaruhi baik langsung maupun tidak langsung yang berakibat persaingan usaha tidak sehat;

Pengadaan Barang dan Jasa pemerintah sebagaimana dimaksud oleh Keputusan Presiden RI No. 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang atau Jasa Pemerintah, antara lain:

- (1) Pengadaan barang atau jasa pemerintah adalah kegiatan pengadaan barang atau jasa yang dibiayai dengan APBN/APBD, baik secara swakelola maupun oleh penyedia barang atau jasa;
- (2) Pengguna barang atau jasa pemerintah adalah kepala kantor/satuan kerja/pemimpin proyek/pemimpin bagian proyek/pengguna anggaran daerah/pejabat yang disamakan

- sebagai pemilik pekerjaan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pengadaan Barang dan Jasa dalam lingkungan unit kerja/proyek tertentu;
- (3) Penyedia Barang dan Jasa adalah badan usaha atau perseorangan dengan kegiatan usahanya menyediakan Barang dan Jasa;
  - (4) Kepala kantor/satuan kerja adalah pejabat struktural departemen/ lembaga yang bertanggungjawab atas pelaksanaan pengadaan Barang dan Jasa yang dibiayai oleh dana anggaran belanja rutin APBN.
  - (5) Pemimpin proyek/pemimpin bagian proyek adalah pejabat yang diangkat oleh Menteri/ Pemimpin/ Lembaga/ Gubernur/ Bupati/ Walikota/pejabat yang diberi kuasa, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pengadaan Barang dan Jasa yang dibiayai dari anggaran belanja pembangunan APBN;

### **2.3 Good governance**

Secara konseptual pengertian baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua pemahaman, yaitu:

1. Nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial, dan
2. Aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. Sementara itu, World Bank mendefinisikan *good governance* sebagai suatu 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. *Good governance* menjadi prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam rangka mencapai tujuan serta cita-cita bangsa. Untuk mencapai tujuan serta cita-cita tersebut, maka terdapat Sembilan prinsip utama *good governance* yang diungkapkan oleh UNDP yang perlu dipahami dan diimplementasikan dalam penyelenggaraan dan pengelolaan pemerintahan. Sembilan prinsip utama *good governance*, yaitu: 1. *Participation*; 2. *Rule of law*; 3. *Transparency*; 4. *Responsiveness*; 5. *Consensus orientation*; 6. *Equity*; 7. *Efficiency and Effectiveness*; 8. *Accountability*; dan 9. *Strategic vision*. Kesembilan prinsip tersebut, merupakan bagian yang penting dalam setiap penentuan kebijakan publik, implementasi, dan pertanggung jawabannya dalam bingkai *good governance*. Tiap prinsip diperlukan untuk mencapai prinsip yang lain. Meskipun demikian, partisipasi menjadi kunci dari semua prinsip tersebut. Menurut Effendi (2007) terdapat beberapa manfaat yang diperoleh dengan adanya pemanfaatan *good governance*, antara lain:

- a) Berkurangnya secara nyata praktik KKN di birokrasi yang ditunjukkan oleh tidak adanya atau berkurangnya manipulasi pajak, pungutan liar, manipulasi tanah, pemalsuan dokumen, penggelembungan nilai kontrak, dan sebagainya;
- b) Terciptanya sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, efisien, efektif, transparan, profesional dan akuntabel, ditandai kelembagaan/ketatalaksanaan yang lebih baik, bersih, efektif, ramping dan fleksibel, hubungan kerja antar instansi pemerintah pusat dan daerah yang lebih baik, administrasi pemerintahan dan kearsipan yang berkualitas, penyelamatan,

pelestarian, dan pemeliharaan dokumen/arsip negara, serta hasil kerja organisasi dan prestasi pegawai yang semakin baik;

- c) Terhapusnya peraturan perundang-undangan yang diskriminatif dan berkurangnya peraturan perundang-undangan yang tumpang tindih;
- d) Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik, forum konsultasi publik, pemberantasan korupsi, dan pemberian penghargaan atas kepedulian masyarakat;
- e) Terjaminnya konsistensi dan kepastian hukum seluruh peraturan perundang-undangan di tingkat pusat dan daerah, serta berkurangnya perbuatan tindak pidana korupsi.

Prinsip utama *good governance* adalah akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi.

Untuk terwujudnya prinsip-prinsip tersebut, perlu didukung oleh adanya struktur kelembagaan yang akomodatif, sumber daya aparatur yang profesional, serta ketetalaksanaan yang responsif dan adaptif. Sehingga demikian koordinasi dan sinkronisasi menjadi hal yang sangat penting untuk dapat terlaksananya pembangunan yang sinergi dan optimal.

#### **2.2.4 Pengaruh *E-Procurement* Terhadap *Good governance***

Sebelum adanya *E-Procurement*, pengadaan Barang dan Jasa pemerintah masih memiliki kelemahan dalam sistem prosedur, diantaranya:

1. Tidak transparan/terbuka;
2. Tidak dapat diketahui dengan mudah dan terus-menerus;
3. Ketentuan-ketentuan pengadaan tidak jelas dan multitafsir serta persyaratan-persyaratan yang berlebihan;
4. Adanya peluang yang memungkinkan stake holder terkait untuk saling intervensi;

5. Tata cara evaluasi penawaran yang kurang jelas mengandung ketidakpastian; dan
6. Menghasilkan penyedia jasa yang diragukan kemampuan dan keahliannya untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang berkualitas. Dilihat dari kelemahan sistem prosedur tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pengadaan Barang dan Jasa pemerintah sebelum diberlakukannya *E-Procurement* sangat tidak efisien dan efektif. Dengan adanya *E-Procurement* diharapkan dalam pengadaan Barang dan Jasa pemerintah sesuai dengan prinsip pengadaan barang dan jasa pemerintah, yaitu efisien, efektif, bersaing, transparan, adil/tidak diskriminatif dan tanggung jawab. Dengan terpenuhinya prinsip tersebut, maka pemerintah dapat menciptakan *good governance*, yang mana prinsip dalam pengadaan Barang dan Jasa tersebut memenuhi kriteria sebagaimana suatu pemerintahan dapat dikatakan sebagai *good governance*.

### **2.3 Kerangka Berfikir**

Berdasarkan penelitian dan beberapa tinjauan atau kajian yang berkenaan dengan Akuntabilitas Publik dan penerapan *E-Procurement* berdasarkan prinsip *good governance* sebagaimana dijelaskan sebelumnya, maka peneliti menyusun kerangka penelitian yaitu kerangka pikir peneliti untuk memperjelas keterkaitan antara konsep, teori atau pendekatan yang akan digunakan didalam penelitian ini dan mencoba menjawab inti persoalan yang peneliti angkat dalam skripsi ini.

Penerapan *E-Procurement* di Kota Mataram sudah mulai sejak 2013. Akuntabilitas publik di dalam penerapan *E-Procurement* di Kota Mataram akan dianalisis dengan melihat pada 4 hal.

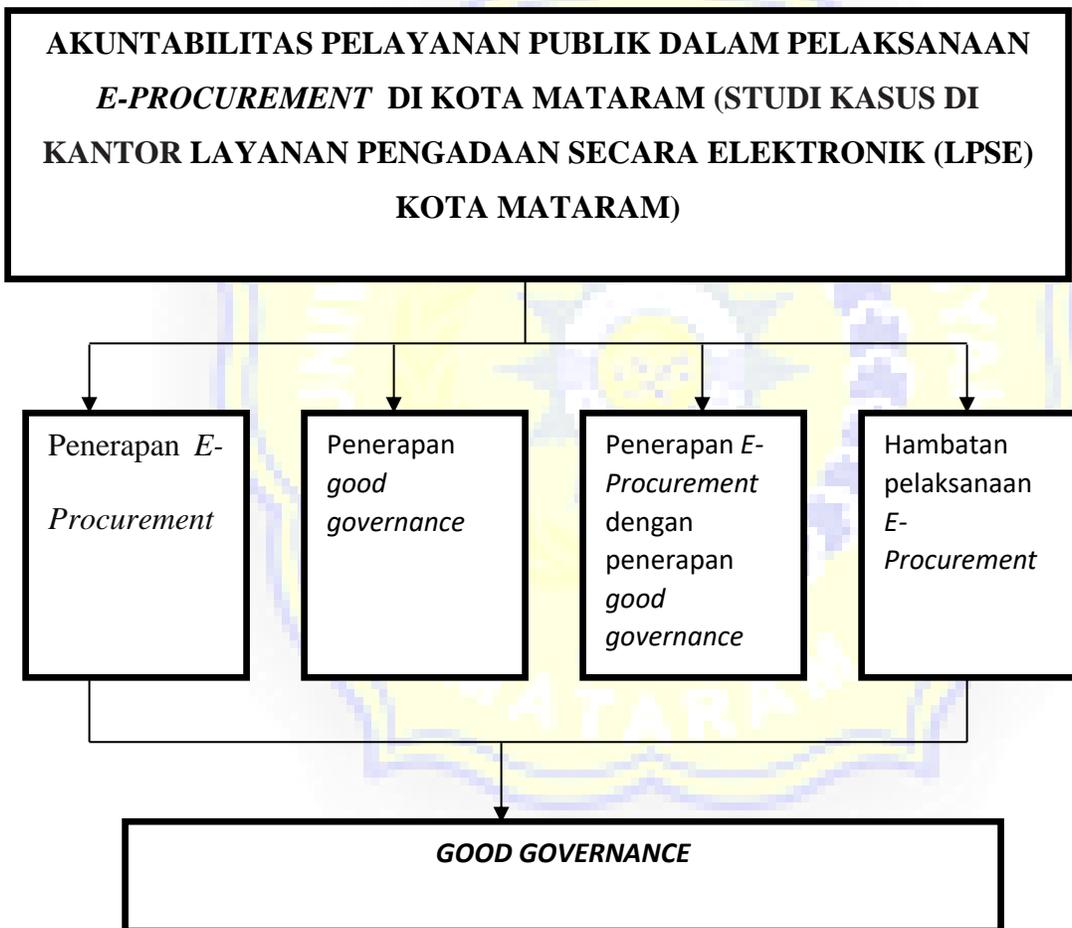
a. Fokus penelitian :

1. Penerapan *E-Procurement* terhadap barang dan jasa di kantor LPSE Kota Mataram

2. Penerapan *good governanc* terhadap pengadaan barang dan jasa
3. Keterkaitan antara Penerapan prinsip *E-Procurement* dan prinsip *good governace* terhadap proses pelaksanaanya.
4. Hambatan pelaksanaan *E-Procurement*

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka kerangka konsep penelitian ini kemudian dapat di gambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sugiyono (2015) mendefinisikan metode Penelitian kualitatif adalah “metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah”. Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat Post-Positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah atau nyata, dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan dan menjelaskan tentang “Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan *E-Procurement* di Kota Mataram”. Pendekatan dalam penelitian ini mengikuti langkah-langkah kerja penelitian kualitatif. Yakni tidak menggunakan alat-alat pengukur. dan data atau informasi yang diperoleh dideskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan Metode menghasilkan data deskriptif baik berupa kata-kata ungkapan tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2013:63)

### **3.2 Lokasi dan Waktu Peneliti**

Penelitian dilakukan di Kota Mataram pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di Kota Mataram, fokus penelitian ini adalah pada Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan *E-Procurement* di Kota Mataram Pada LPSE Kota Mataram. Hal ini berdasarkan pertimbangan karena Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan *E-Procurement* di Pada LPSE Kota Mataram perlu diidentifikasi untuk mengetahui sejauh mana akuntabilitas yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kota Mataram. waktu penelitian ini dilakukan dalam jangka 2 bulan di mulai bulan Desember- Januari 2021.

### **3.3 Teknik Pemilihan Informan**

Dalam penelitian ini beberapa pihak dijadikan sebagai informan Terutama orang-orang yang dianggap mempunyai informasi kunci (*key informan*) berkaitan dengan tujuan penelitian ini diwilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan kunci tersebut maka penulis menggunakan teknik "*purposive sampling*", yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2009:85). dan melakukan interview dengan menetapkan satu atau beberapa orang diminta arahan, saran, petunjuk siapa baiknya yang menjadi informan berikutnya yang menuntut mereka memiliki pengetahuan, pengalaman informasi yang dicari, selanjutnya penentuan informan berikutnya. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah. informan penelitian ini adalah Staf Pendukung Adm. Sistem Informasi, Pengguna Anggaran (PA), Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pokja ULP, Panitia Penerima Hasil Pekerjaan (PPHP), Kontraktor dan Masyarakat.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Jenis data dibagi menjadi dua yaitu:

a. Data kualitatif

Menurut Meleong (2005:6) data kualitatif adalah jenis data yang berhubungan dengan nilai misalnya adanya pernyataan sebagai suatu keutuhan pada konteks dari suatu keutuhan tersebut.

b. Data kuantitatif

Menurut Arikunto (2002:93) mengatakan bahwa data yang bersifat kuantitatif adalah data yang berwujud dalam kerangka hasil perhitungan pengukuran.

### 3.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung bisa kita ambil dari informan terpercaya yang menjadi orang yang berperan penting atau yang memiliki tanggung jawab terhadap instansi tersebut yang dimana data ini dilakukan untuk mendapatkan hasil yang sesuai fakta di lapangan dan keabsahan datanya dapat dipercaya atau bisa di bilang kita langsung turun terjun ke lapangan untuk mendapatkan informasinya.

Data primer ini diperoleh dari : Melakukan wawancara dengan informan penelitian yang terkait dengan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan *E-Procurement* di Kota Mataram. Melalui observasi lapangan yang dilakukan di Kota Mataram

b. Data Sekunder

Data yang kita dapatkan dari tangan kedua atau tangan ketiga untuk menambah pengetahuan atau referensi guna memperkuat keabsahan data kita tidak dengan informannya langsung contoh seperti media, berita, majalah, online dan masih banyak lagi

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka dipergunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

### 1. Wawancara

Yaitu peneliti dalam teknik pengumpulan data, dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada pihak yang berwenang yang mempunyai tanggung jawab yang dianggap mampu menyelesaikan permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data diperoleh teknik wawancara tidak terstruktur, maka peneliti perlu melakukan wawancara atau Tanya jawab kepada pihak-pihak yang bertanggung jawab yang bisa mewakili untuk memberikan jawaban.

Esterberg (2002) mendefinisikan wawancara sebagai berikut “wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Teknik wawancara adalah suatu cara memperoleh dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan pihak yang dianggap banyak mengetahui tentang obyek dan masalah penelitian, yang juga orang penting dalam penelitian.

### 2. Observasi

Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung atau turun lapangan langsung oleh peneliti di lokasi penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan peneliti. Metode ini digunakan untuk mengamati fenomena sosial dan gejala yang ada di lokasi penelitian, untuk mendukung keabsahan data dari apa yang telah dan akan di observasi dan untuk melihat langsung bagaimana cara kerjanya agar lebih paham dan mudah menyelesaikan masalahnya

### 3. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data melalui dokumen pada penelitian ini berupa aturan lembaga, foto dokumen lembaga, buku-buku maupun penelitian terdahulu, berita-berita atau apapun itu yang berupa bukti dari apa yang dicari juga disiarkan ke media massa yang relevan terhadap permasalahan yang sedang peneliti hadapi.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Dikarenakan pendekatan yang digunakan ialah pendekatan kualitatif maka teknik analisis data maka data yang akan diperoleh yaitu data kualitatif, yang dimaksud untuk memperoleh gambaran secara rinci yang bersifat keseluruhan tentang apa yang menjadi permasalahan yang dicari di lokasi penelitian pada saat pengumpulan data. Analisis data adalah proses menemukan dan mengelola secara baik data yang diperoleh dari hasil wawancara di lapangan dan juga bahan dokumentasi lainnya.

Sehingga dapat mudah dimengerti dan juga mempermudah peneliti memberikan informasi kepada orang lain yang memiliki kepentingan juga.. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan saat pada pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancarai setelah melakukan analisis belum memuaskan. Kemudian peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali, sampai saat tertentu diperoleh data yang dianggap (Sugiyono, 2013:246).

### **3.7 Uji Validitas Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility (validityas internal)*, *transferability (validitas eksternal)*, *dependability (reliabilitas)*, dan *confirmability (obyektivitas)*

1. Uji kredibilitas

*Uji kredibilitas* data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative, dan *member check*.

a. Perpanjangan pengamatan

Melakukan penelitian lagi dengan orang baru atau orang lama agar banyak mendapatkan informasi dan juga tidak ada yang di sembunyikan semakin sering bertemu peneliti dengan pihak tsb semakin erat hubungan diantara keduanya yang dimana memudahkan sekali pekerjaan peneliti menemukan masalah apa yang sedang di cari.

b. Peningkatan ketekunan

Yaitu dengan banyak baca buku atau mencari banyak referensi dan juga memberikan informasi melalui dokumentasi secara jelas dan nyata

c. Triangulasi

*Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures* (Wiliam Wiersma, 1986).

d. Analisis kasus negatif

Adalah menemukan data yang berbeda di hasil akhir jika menemukan data yang berbeda di akhir otomatis akan merubah semuanya juga yaitu missal kasus yang berbeda.

e. Menggunakan bahan referensi

Dimaksud bahan referensi itu Seperti dokumentasi, video data dalam penelitian kualitatif, seperti camera, handphone, alat perekam suara sangat diperlukan untuk mendukung keabsahan data yang telah ditemukan oleh peneliti juga untuk memperkuat peneliti dalam memecahkan masalahnya

f. *Member check*

*Member check* adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Pelaksanaan *Member check* dapat dilakukan setelah satu priode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan, atau kesimpulan.

