

***E-PURCHASING* KATALOG ELEKTRONIK DAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PROSES PENGADAAN BARANG DAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK**

Adi Putra Utam Adi Putra Utam Adi Lukman Hakim², Muhammad Ali Basyah², Rizky Wahyudha
Rosiawan³, Andi Putra Utama⁴
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan

Email: adilukmanhakim123@gmail.com

Received : July 7 th 2025	Revised : July 28 th 2025	Accepted : Sept 30 th 2025
--------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the implementation of e-Purchasing Electronic Catalogues and employee competence in the procurement process of goods and services on public service satisfaction at the Lamongan District Education Office. This study uses a quantitative approach with a survey method. The research sample consisted of 105 respondents, including procurement officials, school principals, and procurement-related staff at the Lamongan District Education Office, selected using purposive sampling techniques. The research instrument used a closed questionnaire with a Likert scale. The data analysis technique used was multiple linear regression to test the partial and simultaneous effects between variables. The results showed that, partially, both the implementation of e-Purchasing and employee competence had a significant effect on public service satisfaction. Simultaneously, both independent variables also had a significant effect on public service satisfaction.

Keywords: *E-Purchasing, Employee Competencies, Procurement of Goods, Public Services*

PENDAHULUAN

Kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ) secara general merupakan salah satu kegiatan dari proses pembelanjaan anggaran. Saat Pemerintah melakukan PBJ maka secara tidak langsung akan menyangkut pihak luar yang bisa menyediakan barang dan jasa tersebut. Dari kegiatan itulah tercipta hubungan kesepakatan dengan pihak tersebut, yang mana pihak penyedia merupakan pihak swasta. “Kegiatan pengadaan barang dan jasa menimbulkan hubungan hukum antara Pemerintah yang melibatkan pemakai dari barang dan jasa dengan pihak swasta yang merupakan fasilitator dari barang dan jasa tersebut (Karwiyah, Eprilia, and Pertiwi, 2022). “Menurut Mawarni, dkk. (2020) PBJ adalah salah satu aktivitas untuk memperoleh barang dan jasa yang memiliki tujuan untuk mengisi kebutuhan Anggota Kabinet, Dewan, Pejabat Daerah, dan Badan

Pemerintah lainnya. PBJ ini memiliki proses dari perencanaan barang dan jasa yang dibutuhkan yang kemudian disusun ke dalam Rencana Umum Pengadaan (RUP) sampai serah terima hasil pekerjaan.

Pemerintah Indonesia telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi bagi penyelenggara pelayanan publik saat ini dan menjadi suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindarkan. Melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government dijelaskan bahwa salah satu tujuan pengembangan Electronic Government yakni pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga Pemerintah dan Pemerintah Daerah Otonom (Cahyadi, 2016).

saat ini sudah dilakukan secara elektronik yang sebelumnya tradisional

atau dilakukan secara konvensional dimana proses konvensional ini memiliki banyak kelemahan terkait sistemnya, terutama dalam soal efisiensi dan kepraktisan serta kurangnya transparansi. Akibatnya berdampak kepada optimasi proses Procurement yang dapat merugikan jika tidak tertangani dengan baik (Lestyowati, 2018)". Faktanya proses pengadaan barang dan jasa yang konvensional memang mengandung banyak kelemahan. "Selain membuat tidak tercapainya efisiensi anggaran juga memicu timbulnya korupsi" (Supriaddin, 2018). Akibat kelemahan ini potensi kecurangan dalam proses pengadaan barang dan jasa jadi sangat tinggi.

Pengadaan barang dan jasa secara elektronik dilakukan dengan cara e-Tendering atau e-Purchasing. Pengadaan barang dan jasa secara elektronik berpedoman pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. "Pembelian secara elektronik yang selanjutnya disebut e-Purchasing adalah tata cara pembelian barang dan jasa melalui sistem katalog elektronik" (Lubis, 2021; Yuliardi, 2021). "Prosentase penggunaan metode e-Purchasing dalam melaksanakan proses pengadaan barang jasa cukup tinggi dibandingkan dengan metode pengadaan barang dan jasa yang lain" (Darmawan, 2022). "Penggunaan e-Purchasing yang meningkat berdasarkan hasil Indeks Tata Kelola Pengadaan mempengaruhi kinerja pengadaan barang dan jasa pada tingkat K/L/PD" (Darmawan, 2022). Hal ini dipengaruhi oleh efektifitas dan efisiensi waktu yang dapat dicapai lebih baik melalui e-Purchasing.

Tabel 1. Rencana Pengadaan Dinas

No.	Metode Pengadaan Barang dan Jasa Melalui Penyedia	Tahun 2022 (Paket)	Tahun 2023 (Paket)	Tahun 2024 (Paket)
1.	<i>e-Purchasing</i>	24	96	154
2.	Penunjukan Langsung	---	---	---
3.	Pengadaan langsung	85	67	37
4.	Tender Cepat	---	---	---
5.	Tender	---	---	---
Total		109	163	191

Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan metode e-Purchasing tiap tahun mengalami peningkatan dan menjadi pilihan utama bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal pengadaan barang dan jasa. Dengan adanya peningkatan yang cukup signifikan ini perlu diketahui apakah berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik.

Permasalahan lain adalah kurangnya kompetensi pegawai yang melaksanakan proses pengadaan barang dan jasa. Pengertian secara harafiah dari kata kompeten yang memiliki makna kecakapan, kemampuan dan juga suatu wewenang. Sedangkan secara etimologi, "kompetensi bermakna sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seseorang pemimpin atau staf yang memiliki keterampilan, pengetahuan dan juga perilaku yang baik (Candra & Fatimah, 2020)". Kompetensi merupakan sebuah kondisi kemampuan untuk menjalankan sebuah pekerjaan yang didasarkan atas keterampilan dan juga ilmu pengetahuan serta adanya dukungan oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. "Sedangkan menurut (Castana & Widodo, 2021) Kompetensi didefinisikan sebagai sebuah karakteristik basic dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja yang unggul dalam pekerjaan, situasi dan juga peran tertentu". "Menurut (Spenser, 1993) menguraikan 5 (lima) jenis karakteristik dari kompetensi yaitu motive, trait, selfconcept, knowledge dan skill. Sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang searah dimana semakin tinggi kompetensi seseorang maka akan semakin tinggi pula kinerja yang diperoleh.

Pada saat ini, proses pengadaan barang dan jasa melalui e-Purchasing E-Katalog pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan dilaksanakan oleh 1 (satu) orang Pejabat Pengadaan yang merangkap jabatan. Pejabat Pengadaan yang seharusnya

fokus pada pengadaan barang dan jasa merangkap sebagai staf teknis yang memiliki tugas pokok dan fungsi tersendiri, sehingga proses pengadaan barang dan jasa tidak dapat dilakukan dengan efektif dan efisien yang mengakibatkan berkurangnya kualitas pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, Pejabat Pengadaan dibantu oleh beberapa pegawai yang tidak memiliki kompetensi tetapi tetap dipaksakan untuk menangani kegiatan pengadaan barang dan jasa.

Dinas Pendidikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai Perangkat Daerah teknis pada Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan mempunyai tugas pokok untuk merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pendidikan sebagaimana telah ditetapkan pada Misi 2 Tujuan Misi 2 dan Sasaran Misi 2 yang ke 1 pada RPJMD Kabupaten Lamongan tahun 2021-2026. Untuk mewujudkan Visi Pemerintah Kabupaten Lamongan serta Misi 2, Tujuan 1 dan Sasaran 1 RPJMD, Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan telah menetapkan tujuan, sasaran, program, kegiatan dan sub kegiatan untuk mendukung keberhasilan pembangunan pendidikan di Kabupaten Lamongan. Untuk mewujudkan Misi 2, Tujuan Misi 2 dan Sasaran Misi 2 yang ke 1 RPJMD Kabupaten Lamongan diperlukan tindakan nyata dalam bentuk Program dan Kegiatan sesuai dengan peran dan fungsi Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan sebagaimana tertuang dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Tahun 2025.

Masih banyak terdapat keluhan oleh masyarakat tentang sistem pelayanan terutama tentang pengadaan barang dan jasa sarana prasarana Dinas Pendidikan yang meliputi kepastian waktu pembuatan dokumen, pelaksanaan proses pengadaan barang dan jasa serta keterlambatan pengadaan barang sebagaimana dapat dilihat dalam

ulasan masyarakat Kabupaten Lamongan dalam website Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan, layanan Lapor Pak Yes dan isi dari kotak saran yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan perlu meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, mengingat pentingnya implementasi penggunaan e-Purchasing Katalog Elektronik dan kompetensi dari pegawai dalam proses pengadaan barang dan jasa terhadap kepuasan pelayanan publik peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Implementasi e-Purchasing Katalog Elektronik dan Kompetensi Pegawai dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan

Tjosvold dalam Wasistiono (2003:42) dalam (Mukrimaa et al., 2016) juga menyatakan bahwa proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu manusia yang manusiawi. Bagi organisasi pemerintah, melayani konsumen merupakan saat yang dapat menentukan (*moment of thruts*), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya kepada elemen lainnya.

Hamrana Abubakar, (2020) mengemukakan standar pelayanan publik sebagai berikut: Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Kejelasan memuat tentang: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Widanti, 2022). Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Di & Halmahera, 2021).

Pelayanan publik adalah untuk melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan” (Sulistiyowati et al., 2022). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi (Marande, 2020)

Pengadaan Barang dan Jasa

Pengadaan menurut Febriawati dalam (Sembiring & Siliwangi 2017) merupakan kegiatan untuk merealisasikan kebutuhan yang telah ditetapkan dan disetujui anggarannya dalam fungsi sebelumnya. Menurut (Siahaya, 2016), Pengadaan adalah upaya memperoleh barang dan jasa yang dibutuhkan dan dilakukan berdasarkan

pemikiran yang logis dan sistematis, mengikuti norma dan etika dan sesuai metode Pengadaan yang baku yang dilakukan sebagai pedoman Pengadaan. Sedangkan barang adalah sesuatu yang berwujud, seperti makanan, minuman, pakaian dan perumahan. Sementara jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud, seperti kesehatan, hiburan, pendidikan, dan rekreasi. Kebutuhan manusia akan barang dan jasa dari waktu ke waktu selalu mengalami perubahan.

Pengadaan barang dan jasa untuk kepentingan pemerintah merupakan salah satu alat untuk menggerakkan roda perekonomian, dalam rangka meningkatkan perekonomian nasional guna mensejahterakan kehidupan rakyat Indonesia, karena pengadaan barang dan jasa terutama di sektor publik terkait erat dengan penggunaan anggaran Negara. Yang menjadi titik penting dari itu adalah urgensi pelaksanaan pengadaan yang efektif dan efisien serta ekonomis untuk mendapatkan manfaat maksimal dari penggunaan anggaran. Hal ini disebabkan karena pengadaan barang dan jasa sebagian besar dibiayai oleh keuangan Negara, baik melalui APBN maupun non-APBN

Kompetensi Pegawai

Kompetensi merupakan suatu kemampuan yang harus ada pada diri seorang pegawai untuk dapat melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kinerja di pekerjaan dipengaruhi oleh: (a) pengetahuan, kemampuan, dan sikap; (b) gaya kerja, kepribadian, kepentingan/minat, dasar-dasar, nilai sikap, kepercayaan, dan gaya kepemimpinan.

Kompetensi merupakan karakteristik mendasar yang melekat pada diri seorang individu/pegawai, sehingga mampu melaksanakan setiap pekerjaan/tugas guna meningkatkan suatu pelayanan secara efektif dan efisien. Selain itu, kompetensi juga

dapat diartikan sebagai suatu perilaku dan kinerja seseorang/pegawai dalam melakukan bidang pekerjaannya dengan berdasarkan pada standar/kriteria yang telah ditentukan oleh suatu organisasi tempat seseorang tersebut bekerja, jadi sumber daya manusia dengan kompetensi tinggi dapat digunakan untuk strategi meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dapat berbeda

Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

Pemanfaatan e-Purchasing dan kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pengadaan barang dan jasa. e-Purchasing dapat mempercepat proses pengadaan dengan mengurangi kesalahan manusia dan meminimalkan birokrasi, sedangkan kompetensi pegawai memastikan bahwa proses tersebut dijalankan sesuai dengan prosedur yang benar dan efektif (Dian Taufik Febrianto & Edi Priyanto S KM, 2023)". "Menurut Wambura, (2023) beberapa penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pengadaan berbasis elektronik (e-Purchasing) meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kinerja pengadaan. Sedangkan kompetensi pegawai, yang meliputi pemahaman tentang penggunaan teknologi dan prosedur hukum yang tepat, juga berperan penting dalam memastikan bahwa sistem pengadaan berjalan dengan baik dan sesuai tujuan (Rahmah, 2014) dalam (Utami, 2021). "Pemanfaatan sistem elektronik yang didukung oleh kompetensi pegawai yang tinggi dapat menghasilkan pengadaan yang lebih efisien, transparan, dan sesuai dengan prinsip good governance" (Gable et al., 2016)

Kepuasan publik juga dipengaruhi kompetensi pegawai. Kompetensi tersebut meliputi pengetahuan, pemahaman, kemampuan/ketrampilan, nilai, sikap, dan minat. "Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektifitas kinerja

individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu. (Rachmaniza, 2020). Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan pengalaman kerja. Dalam konteks pengadaan barang dan jasa, pegawai yang kompeten akan melaksanakan pengadaan secara transparan, menghindari konflik kepentingan dan mengelola anggaran secara efisien. Secara spesifik pegawai yang berkompeten akan mampu menyusun dokumen pengadaan secara akurat dan sesuai regulasi, melaksanakan proses pemilihan penyedia secara adil dan efisien, dan menghindari kesalahan administratif dan teknis yang bisa memperlambat proses. Hal ini menciptakan kepercayaan publik terhadap pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

METODE PENELITIAN

Populasi Dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2020:126) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 2.100 yang terdiri dari seluruh Pegawai kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan, kepala sekolah dan guru Lembaga Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan

Sampel dalam penelitian ini adalah Pegawai kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan yang terdiri dari Pengguna Anggaran (PA), Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK), Pejabat Pengadaan (PP), Bendahara Pengeluaran, Bendahara Pengeluaran Pembantu, Tim Teknis, Penyedia barang dan jasa dan Kepala Sekolah Dasar

Negeri. Teknik penentuan jumlah minimal sampel dalam penelitian ini mengacu pada rumus Slovin yaitu sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

$$n = \frac{2.100}{1 + 2.100 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.100}{20}$$

$$n = 105$$

Dari jumlah populasi sebanyak 2.100 berdasarkan perhitungan di atas dan toleransi ketidakteitian sebesar 10%, maka besarnya sampel penelitian adalah 105. Untuk menghindari jumlah sampel tidak mencapai target, kuesioner disebarkan sebanyak 115 kuesioner

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan dengan permasalahan yang telah ditetapkan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuisisioner.

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan

HASIL

Analisis regresi digunakan untuk mendapatkan pengaruh variabel-variabel bebas (X1, X2 terhadap Y). sehingga pada penitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut berdasarkan hasil uji IBM SPSS v.27.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized B
Kepuasan Pelayanan Publik (Y)	30,512
Implementasi <i>e-Purchasing</i> Katalog Elektronik (X1)	0,067
Kompetensi Pegawai dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa (X2)	0,127

Sumber: Data diolah 2025

Koefisien regresi menunjukkan bahwa tanpa adanya pegaruh dari variabel-variabel bebas (X1, X2) terhadap Y, maka nilai Y sebesar 30,512.

Jika Implementasi *e-Purchasing* Katalog Elektronik (X1) naik sebesar 1%, maka keputusan Publik (Y) akan naik sebesar 0,067 dengan asumsi bahwa X1 konstan. Sebaliknya jika

dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” (Sugiyono, 2020:142). Kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara. Cara pertama adalah memberikan kuisisioner secara langsung kepada responden yang datang di Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan. Hasil kuisisioner langsung diserahkan kepada Peneliti guna diproses lebih lanjut. Cara kedua, kuisisioner dibagikan secara online (dibuat di Google Form) dan kemudian disebarkan link-nya pada responden Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan yang dijadikan sampel untuk menjaring data tentang variabel bebas implementasi *e- Purchasing* Katalog Elektronik dan kompetensi pegawai dalam proses Pengadaan barang dan jasa dan variabel terikat kepuasan publik. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup karena responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan.

setiap penurunan variabel sebesar 1% maka Kepuasan Pelayanan Publik akan menurun 0,067.

Jika Kompetensi Pegawai dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa (X2) naik sebesar 1%, maka keputusan publik (Y) akan naik sebesar 0,127 dengan asumsi bahwa X2 konstan. Sebaliknya jika setiap penurunan variabel sebesar 1% maka Kepuasan Pelayanan Publik akan menurun 0,127.

Uji t pada *IBM SPSS Statistics* v.27 digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel Implementasi *e-Purchasing* Katalog Elektronik (X1), Kompetensi Pegawai dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa (X2) secara parsial terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan. Uji t dilakukan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel} atau taraf signifikansi 5%. Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 diterima, jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 ditolak

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji t)
Variabel Bebas

Variabel Bebas	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.
Implementasi <i>e-Purchasing</i> Katalog Elektronik (X1)	2,411	1,983	0,01
Kompetensi Pegawai dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa (X2)	3,979	1,983	0,02

Sumber: Data diolah 2025

Diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,983 dan signifikansi t $0,02 < 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima sehingga disimpulkan bahwa Kompetensi Pegawai dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Publik

E-Purchasing Katalog Elektronik terhadap Kepuasan Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa Hipotesis 1 diterima, dapat dibuktikan bahwa variabel implementasi *e-Purchasing* Katalog Elektronik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Publik (Y), maka variabel implementasi *e-Purchasing* Katalog Elektronik yang memiliki indikator efisiensi, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, dan privasi dapat mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan. Hal ini berarti penggunaan teknologi informasi dalam aktivitas sehari-hari mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Lestari, Widodo, & Wahyuni (2020) “Ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember”. Sedangkan ada item kepuasan yang tak terpenuhi dalam Pranitasari & Sidqi (2021) “Dimensi yang telah memenuhi kepuasannya yaitu Efficiency, Reliability, dan Responsiveness. Sedangkan dimensi *e-servqual* yang belum memenuhi kepuasan pelanggan adalah dimensi Fulfillment, Privacy, Compensation, dan Contact.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa Hipotesis 2 diterima,

dapat dibuktikan bahwa variabel Kompetensi Pegawai dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Publik (Y), maka variabel kompetensi pegawai yang memiliki indikator motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan dapat mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Dewi & Muhsin (2019) “Pengaruh kompetensi, komitmen kinerja, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat” dan dalam Elizah & Wahyono (2019) “Peran kualitas pelayanan dalam memediasi pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan pemanfaatan SIAK berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap Kepuasan Pelayanan Publik.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Hipotesis 3 diterima, terdapat pengaruh implementasi *e-Purchasing* Katalog Elektronik (X1) dan Kompetensi Pegawai dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa (X2) terhadap Kepuasan Pelayanan Publik (Y). Dari analisis data tersebut diperoleh hasil bahwa Implementasi *e-Purchasing* Katalog Elektronik dan Kompetensi Pegawai dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Lufitasari, Saepudin, & Kurniawati (2023) “Pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial atau simultan terhadap kepuasan masyarakat”. Konsep Kepuasan Pelayanan Publik sama dengan kepuasan pelanggan sebagaimana menurut Kotler dan Keller (2019:42) “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”. Implementasi *e-Purchasing* Katalog Elektronik dan

Kompetensi Pegawai dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan dinilai mampu memenuhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa secara parsial variabel Implementasi e-Purchasing Katalog Elektronik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-Purchasing mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses pengadaan barang dan jasa, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, variabel Kompetensi Pegawai dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik, di mana pegawai yang memiliki kompetensi tinggi dapat melaksanakan proses pengadaan secara efektif, cepat, dan tepat, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi. Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa Implementasi e-Purchasing Katalog Elektronik dan Kompetensi Pegawai dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik. Dengan demikian, kedua variabel tersebut secara bersama-sama memiliki peran penting dalam menciptakan layanan publik yang lebih berkualitas dan responsif di Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, beberapa saran yang dapat diajukan antara lain peningkatan kompetensi pegawai yang perlu menjadi program berkelanjutan melalui pelatihan teknis, sertifikasi pengadaan, dan pengembangan profesional agar mampu

menjalankan peran secara efektif. Pegawai yang berkompeten dinilai masyarakat lebih bermotivasi, bersemangat, fokus pada pekerjaan, mampu mengatur perilaku dan emosi, serta mengambil keputusan yang tepat guna mencapai hasil kerja yang optimal, sehingga kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja organisasi. Selain itu, penerapan persyaratan teknis dan administratif yang sesuai dengan jenis pelayanan tanpa mempersulit proses menjadi hal yang sangat penting dalam birokrasi pelayanan publik. Kesederhanaan prosedur dan kemudahan akses layanan sangat diapresiasi masyarakat karena mampu mengurangi potensi penyimpangan dan pungutan liar, mempercepat waktu penyelesaian layanan, meningkatkan kepuasan serta kepercayaan publik, sekaligus mendorong digitalisasi dan inovasi dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, A. (2017). Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance di Kecamatan Sukolilo Surabaya). JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(2).
- Candra, A & Fatimah. (2020). Pengaruh Motivasi, Kompensasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pengelola Kearsipan Yang Ada Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Motivasi: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 5(1), 851-825
- Darmawan, S. A. (2022). Penetapan HPS E-Purchasing: Tinjauan Akuntabilitas dan Mekanisme Pasar. Jurnal Pengadaan Barang dan Jasa, 1(2), 130-138.
- Emmy Allorerung, Muhammad Hidayat, & Hari. (2023). PENGARUH

- KOMPETENSI, DISIPLIN KERJA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN APARAT PEMERINTAH DESA ATAS LAYANAN PEGAWAI. *Cendekia Akademika Indonesia (CAI)*, 2(3), 389–402
- Kotler, P., Keller, K. L., & Ang, S. H. (2018). *Marketing Management: An Asian perspective*. Pearson.
- Kusumawati, E. (2023). Efektivitas Kerja Guru. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1487-1492. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v3i1.118>
- Lestari, Intan. Widodo, Joko. Wahyuni, Sri. 2020. The Effect of Application Quality on Gojek Customer Satisfaction in the City of Jember. *Journal of Economic Education*, 14:2, 318-322.
- Lestyowati, J. (2018). Analisis Permasalahan E-Purchasing Dalam Pengadaan Barang dan Jasa Satuan Kerja (Studi Kasus Satker Kementerian Keuangan). *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 1(1), 669–695.
- Lubis, D. H. (2021). Perlindungan Hukum Pengelola Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Yang Berkontrak dengan Penyedia Berdasarkan Perpres Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah. Universitas Islam Riau.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Rachmaniza, S. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Divisi Produksi di PT. Sinar Ragamindo Utama Bandung. *Prosiding Manajemen*, 6(1), 11-16.
- Rona Gah, D. Z & Syam, A. H. (2022). Pengaruh Kompensasi dan Kompetensi terhadap Kinerja pegawai Kejaksaan Tinggi
- Spencer, Lyle & Signe M. Spencer. 1993. *Competence at Work, Models For Superior Performance*. Canada : John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sulawesi Selatan. *Economics and Digital Business Review*, 3(1), 61–71.
- Sulistiyowati, L. N., Alfianita, N. F., & Saputra, A. (2022). Pengaruh Return on Asset (ROA), Net Interest Margin (NIM) Dan Loan To Deposit Ratio (LDR) Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris Terhadap Bank Neo Commerce). *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi (SIMBA)* 4, September 2022.
- Supriaddin, N. (2018). Pengaruh Penerapan E-Tendering dan E-Purchasing Terhadap Pelaksanaan Pengadaan barang dan jasa. *SIGMA: Journal of Economic and Business*, 1(1), 72–77.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1).