



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat luas, tengah berupaya mewujudkan pemerintahan yang terbuka dan demokratis, salah satunya dengan cara meningkatkan dan mengoptimalkan layanan publik melalui kebijakan/peraturan yang efektif, efisien, dan mencerminkan keterbukaan dan transparansi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi akan mendorong setiap instansi pemerintah untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Salah satu bagian dari penerapan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik adalah dalam kegiatan pengadaan barang dan jasa pemerintah yang biasa dikenal dengan istilah pengadaan secara elektronik atau *e-procurement*.

Sejalan dengan program pemerintah dalam percepatan pemberantasan korupsi disegala bidang sebagaimana telah diatur dalam Inpres No. 5 tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana salah satu sumber korupsi adalah pada pengadaan barang/jasa pada instansi pemerintah, penyelenggaraan pengadaan barang/jasa pada instansi pemerintah dianggap sangat perlu untuk dilakukan melalui proses secara elektronik (*e-Procurement*) yang dapat menghindari/meniadakan praktek kolusi, korupsi dan kecurangan dengan harapan dapat lebih transparan dan tidak diskriminatif, dapat bersaing secara kompetitif sehingga dapat meminimalisasi tindak korupsi yang terjadi serta mendapatkan hasil yang maksimal.

Dasar hukum pembentukan Layanan Pengadaan Secara Elektronik adalah pasal 111 nomor 54 tahun 2010 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah yang ketentuan teknis operasionalnya diatur oleh Kepala LKPP nomor 2 tahun 2010 tentang layanan pengadaan secara elektronik (LPSE), LPSE dalam menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sehubungan dengan adanya permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas *website* *lpse.siakkab.go.id* terhadap kepuasan pengguna. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Website Quality (WebQual) 4.0*. *WebQual 4.0* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *WebQual 4.0* merupakan pengembangan dari *ServQual Zeithaml* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *WebQual* sudah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa literasi dalam penyusunan dimensi item-item pertanyaan. *WebQual 4.0* sendiri disusun berdasarkan 3 dimensi yang membentuk kualitas desain *web content* Barnes dan Vidgen (2005) yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*), dan Kemudahan Pengguna (*Usability*). *WebQual 4.0* merupakan instrumen yang digunakan untuk mengidentifikasi penerapan *website* saat ini dan penerapan *website* yang diharapkan pengunjung (*user*).

Dari permasalahan yang terjadi seperti dijelaskan diatas, perlu dilakukannya penelitian terhadap *website* *lpse.siakkab.go.id*, oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Website Sistem Pengadaan Secara Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Siak)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Seberapa besar pengaruh kualitas website SPSE terhadap tingkat kepuasan pengguna”.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Siak.
2. Website yang diteliti adalah website Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Responden yang diteliti adalah perusahaan-perusahaan (PT/CV) aktif (mengikuti pelatihan) yang terdaftar di LPSE Kabupaten Siak.
4. Variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu variabel dependen (kepuasan pengguna) dan variabel independen: *Usability* (Kemudahan Pengguna), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi) berdasarkan pendekatan Barnes dan Vidgen (2002).
5. Software yang dipakai untuk analisis statistik yaitu *SPSS 22 for Windows*.
6. Analisa statistik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas *website* lpse.siakkab.go.id apakah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna atau tidak berdasarkan penilaian pengguna dengan menggunakan dimensi *WebQual 4.0*.
2. Memberikan rekomendasi kepada instansi terkait berdasarkan hasil pengukuran *website* lpse.siakkab.go.id.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah:

1. Dapat menilai kualitas dari penerapan *website* lpse.siakkab.go.id berdasarkan penilaian pengguna sesuai dengan dimensi *WebQual 4.0*.
2. Dapat menjadi bahan pertimbangan dan membantu manajemen dalam pengambilan keputusan mengenai penerapan *website* lpse.siakkab.go.id guna meningkatkan kualitas dalam pelayanannya.

1.6 Sistematis Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan dari isi masing-masing bab secara terinci, agar dapat mempermudah pembaca dalam memahami laporan ini.

Penulisan laporan ini disusun menjadi beberapa bab diantaranya:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar yang menerangkan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan sumber-sumber data pendukung serta dasar teori yang diperoleh yaitu berupa referensi buku, jurnal, dan referensi laporan dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan analisa kualitas sistem informasi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model atau cara pemecahan masalah serta langkah-langkah pemecahan masalah yang akan dilakukan selama penelitian.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap penggunaan teknologi informasi yang diteliti.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini akan diuraikan kesimpulan dari hasil laporan penelitian tugas akhir dan saran untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi daftar jurnal, paper, buku yang digunakan dan berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.