

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (SPSE) MENGGUNAKAN GAP MODEL 5 DI PEMERINTAH KOTA SURABAYA

Marsya Lismaya¹, Bayu Priambodo²

^{1,2}Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email Korespondensi: marsyalismaya08@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality of the Electronic Procurement System (SPSE) in relation to user satisfaction in the procurement of goods and services by the City of Surabaya government, using an integration of the E-Govqual dimensions and the Gap Model 5. Data were collected through a questionnaire distributed to 81 respondents who are active business operators using the SPSE system. The analysis results indicate that user expectations regarding system quality are very high, with an average Expected score of 4.86. However, the actual performance perceived by users has not yet been able to meet these expectations, with an average Perceived score of 3.95. This results in an overall gap value of -0.96. Based on the analysis by dimension, the largest gap was found in the System Availability dimension (-1.18), driven by the indicators of error-free functionality (-1.25) and system stability (-1.23), followed by the Efficiency dimension (-0.94), particularly regarding the access speed indicator (-1.13). Conversely, the Privacy dimension performed best with the smallest gap value (-0.69) and the highest perception score for the aspect of information confidentiality (4.25). Overall, the current quality of service of the Surabaya City SPSE is considered unsatisfactory as it has not yet been able to meet the optimal expectations of users. The implications of this study emphasize that system administrators need to prioritize strengthening technical infrastructure, such as improving

Keywords: Service Quality, SPSE, Gap Model 5, E-Government.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) terhadap kepuasan pengguna dalam pengadaan barang/jasa pemerintah Kota Surabaya menggunakan integrasi dimensi E-Govqual dan Analisis Kesenjangan (Gap Model 5). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 81 responden yang merupakan pelaku usaha aktif pengguna sistem SPSE. Hasil analisis menunjukkan bahwa ekspektasi pengguna terhadap kualitas sistem sangat tinggi dengan rata-rata skor Expected sebesar 4,86. Namun, kinerja nyata yang dirasakan oleh pengguna belum mampu mengimbangi harapan tersebut, dengan rata-rata skor Perceived sebesar 3,95. Hal ini menghasilkan nilai kesenjangan (gap) keseluruhan yang bernilai negatif sebesar -0,96. Berdasarkan analisis per dimensi, kesenjangan terbesar ditemukan pada dimensi System Availability (-1,28) yang dipicu oleh indikator konsistensi fungsi tanpa error (-1,25) dan stabilitas sistem (-1,23), diikuti oleh dimensi Efficiency (-0,94) khususnya pada indikator kecepatan akses (-1,13). Sebaliknya, dimensi Privacy memiliki kinerja terbaik dengan nilai kesenjangan terkecil (-0,69) dan nilai persepsi tertinggi pada aspek kerahasiaan informasi (4,25). Secara keseluruhan, kualitas pelayanan SPSE Kota Surabaya saat ini dinilai belum memuaskan karena belum mampu memenuhi harapan optimal dari para pengguna. Implikasi penelitian ini menegaskan bahwa pengelola sistem perlu memprioritaskan penguatan infrastruktur teknis seperti peningkatan kapasitas bandwidth server dan penanganan bug secara berkala untuk meminimalisir gangguan teknis operasional.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, SPSE, Gap Model 5, E-Government.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah fungsi vital pemerintah untuk menyejahterakan masyarakat. Keberhasilannya tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh standar kualitas yang dirasakan pengguna. Merujuk pada Widanti (2022), pelayanan ini merupakan kewajiban lembaga berwenang (pemerintah maupun badan usaha) untuk memenuhi kebutuhan publik sesuai regulasi. Oleh karena itu, prinsip transparansi, akuntabilitas, serta orientasi pada kepuasan masyarakat mutlak diperlukan dalam setiap penyelenggaraannya.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, Ombudsman Republik Indonesia secara rutin melakukan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil penilaian tersebut memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik pada setiap provinsi di Indonesia berdasarkan tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik serta potensi maladministrasi yang ditemukan. Data hasil penilaian Ombudsman Tahun 2025 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih bervariasi antarprovinsi sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1: Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan Publik Provinsi di Indonesia Tahun 2025

No	Provinsi	Kualitas
1	Aceh	Kualitas Rendah
2	Bali	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
3	Banten	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
4	Bengkulu	Kualitas Tinggi
5	D.I. Yogyakarta	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
6	DKI Jakarta	Kualitas Tertinggi dengan Potensi Maladministrasi
7	Gorontalo	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
8	Jambi	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
9	Jawa Barat	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
10	Jawa Tengah	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
11	Jawa Timur	Kualitas Tertinggi Tanpa Maladministrasi
12	Kalimantan Barat	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
13	Kalimantan Selatan	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
14	Kalimantan Tengah	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
15	Kalimantan Timur	Kualitas Tinggi dengan Potensi Maladministrasi
16	Kalimantan Utara	Kualitas Sedang dengan Potensi Maladministrasi
17	Kep. Bangka Belitung	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
18	Kep. Riau	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
19	Lampung	Kualitas Tertinggi
20	Maluku	Kualitas Sedang
21	Maluku Utara	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
22	Nusa Tenggara Barat	Kualitas Rendah
23	Nusa Tenggara Timur	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
24	Papua	Kualitas Rendah dengan Maladministrasi
25	Papua Barat	Kualitas Rendah dengan Maladministrasi
26	Papua Barat Daya	Kualitas Rendah
27	Papua Pegunungan	Kualitas Terendah
28	Papua Selatan	Kualitas Rendah
29	Papua Tengah	Kualitas Rendah
30	Riau	Kualitas Tinggi dengan Potensi Maladministrasi
31	Sulawesi Barat	Kualitas Sedang
32	Sulawesi Selatan	Kualitas Tinggi

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

33	Sulawesi Tengah	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
34	Sulawesi Tenggara	Kualitas Sedang Tanpa Maladministrasi
35	Sulawesi Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi
36	Sumatra Barat	Kualitas Tinggi dengan Maladministrasi
37	Sumatera Selatan	Kualitas Tinggi dengan Potensi Maladministrasi
38	Sumatera Utara	Kualitas Tinggi Tanpa Maladministrasi

Sumber: Ombudsman RI, 2025

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menunjukkan tingkat capaian yang beragam. Beberapa provinsi telah memperoleh kategori kualitas tertinggi tanpa maladministrasi, sedangkan sebagian lainnya masih berada pada kategori kualitas sedang, rendah, bahkan terendah. Jawa Timur termasuk provinsi yang memperoleh kategori kualitas tertinggi tanpa maladministrasi, yang menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun demikian, capaian tersebut tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh bentuk pelayanan yang diselenggarakan telah terbebas dari berbagai tantangan dan kendala. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan tetap diperlukan, terutama pada layanan berbasis elektronik yang menjadi bagian dari transformasi digital pemerintahan.

Transformasi digital menuntut perubahan cara pandang pemerintah, dari sekadar penyedia administrasi menjadi pihak yang berfokus pada kemudahan dan kepuasan pengguna. Keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kualitas layanan, karena sistem yang unggul harus mampu selaras dengan kebutuhan penggunanya. Sebagaimana dijelaskan oleh Govindaraju et al. (2016), kegagalan dalam penerapan layanan digital pemerintah lebih sering dipicu oleh kurang optimalnya kualitas layanan yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem, dibandingkan dengan masalah teknis itu sendiri.

Penerapan e-government tanpa diiringi dengan evaluasi kualitas pelayanan berpotensi menimbulkan kesenjangan antara tujuan kebijakan dan realitas implementasi di lapangan. Sistem digital yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dapat kehilangan efektivitasnya apabila pengguna menghadapi kendala akses, kesulitan penggunaan, atau ketidakpastian layanan. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan pemerintah berbasis elektronik serta menghambat keberlanjutan pemanfaatan sistem yang telah dikembangkan. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan elektronik menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa transformasi digital benar-benar memberikan manfaat nyata bagi pengguna layanan publik (Rahim & Maharudin, 2026).

Urgensi evaluasi kualitas pelayanan elektronik semakin relevan pada sektor pengadaan barang dan jasa pemerintah, mengingat sektor ini memiliki kompleksitas proses yang tinggi serta melibatkan banyak pemangku kepentingan. Sistem pengadaan elektronik tidak hanya digunakan oleh aparatur pemerintah, tetapi juga oleh penyedia barang dan jasa yang sangat bergantung pada keandalan sistem dalam setiap tahapan pengadaan. Ketidaksiuaian kualitas pelayanan sistem dengan harapan pengguna berpotensi menghambat kelancaran proses pengadaan, menurunkan tingkat partisipasi penyedia, serta memengaruhi efektivitas belanja pemerintah. Oleh karena itu, pengukuran kualitas pelayanan pada sistem pengadaan elektronik menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa sistem yang diterapkan mampu mendukung tujuan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pengadaan barang dan jasa pemerintah (Septa et al., 2019).

Dalam penyelenggaraan layanan berbasis elektronik, pemerintah tidak hanya dituntut untuk menyediakan sistem digital, tetapi juga memastikan bahwa sistem tersebut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna. Kualitas pelayanan elektronik menjadi aspek penting karena berkaitan dengan kemudahan akses, kecepatan layanan, keandalan sistem, serta keamanan informasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, pengukuran kualitas pelayanan pada layanan elektronik perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pengguna dan mendukung tujuan transformasi digital pemerintahan.

Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) merupakan wujud nyata implementasi *e-government*

yang bertujuan menciptakan proses pengadaan barang dan jasa pemerintah yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel. Sejalan dengan hal tersebut, Napitupulu et al. (2020) menegaskan bahwa integrasi teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan merupakan instrumen krusial dalam reformasi birokrasi, yang berperan signifikan dalam meningkatkan efisiensi, memperluas keterbukaan informasi, serta memperkuat akuntabilitas publik.

Digitalisasi pelayanan publik melalui penerapan *e-government* memberikan berbagai manfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. Bagi pemerintah, digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi proses administrasi, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta memperkuat pengawasan terhadap proses pelayanan. Sementara itu, bagi masyarakat, layanan digital memberikan kemudahan dalam mengakses layanan tanpa dibatasi oleh waktu dan lokasi. Selain itu, sistem digital juga mendukung transparansi melalui pengelolaan dan penyediaan informasi yang lebih terstruktur serta mudah diakses. Sebagaimana dijelaskan oleh Dewi & Tobing (2021), transformasi digital dalam pelayanan publik mendukung terwujudnya prinsip-prinsip pelayanan yang menekankan kemudahan akses, transparansi, dan akuntabilitas bagi setiap pengguna layanan.

Sektor pengadaan barang dan jasa pemerintah menjadi salah satu area yang mengadopsi transformasi digital sebagai upaya strategis dalam pengelolaan anggaran pembangunan dan pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018, pengadaan barang/jasa mencakup keseluruhan alur kegiatan, mulai dari tahap identifikasi kebutuhan sampai pada penyerahan hasil pekerjaan. Mengingat perannya yang vital, implementasi yang efektif, transparan, dan akuntabel menjadi prasyarat mutlak dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Meskipun memiliki peran yang strategis, pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan. Permasalahan tersebut dapat terjadi pada tahap perencanaan, pelaksanaan pemilihan penyedia, kelembagaan, pengawasan, hingga aspek akuntabilitas pengadaan. Berbagai kendala tersebut tidak hanya berpotensi menghambat efektivitas pelaksanaan pengadaan, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian negara, menurunkan kualitas hasil pengadaan, serta mengurangi kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Beberapa permasalahan utama yang masih sering ditemukan dalam pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pemerintah dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2: Permasalahan Utama Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah

Aspek Permasalahan	Bentuk Permasalahan	Dampak yang Ditimbulkan
Perencanaan Pengadaan	Penyusunan anggaran tidak realistis dan spesifikasi mengarah ke penyedia tertentu	Mark-up biaya dan proyek tidak efisien
Proses tender	Pengaturan pemenang dan kolusi antar penyedia	Persaingan usaha tidak sehat
Kelembagaan	Konflik kepentingan panitia pengadaan	Penyalahgunaan kewenangan
Pengawasan	Lemahnya kontrol internal dan eksternal	Korupsi berulang
Akuntabilitas	Dokumentasi dan proses tidak transparan	Menurunnya kepercayaan publik

Sumber: Diolah dari Sari & Ramadhan (2025) dan Masrafi & Rassat (2024)

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa permasalahan dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah tidak hanya terjadi pada tahap pelaksanaan tender, tetapi juga mencakup aspek perencanaan, kelembagaan, pengawasan, dan akuntabilitas. Permasalahan seperti penyusunan spesifikasi yang mengarah pada penyedia tertentu, konflik kepentingan dalam pelaksanaan pengadaan, lemahnya mekanisme pengawasan, serta rendahnya transparansi proses pengadaan dapat membuka peluang

terjadinya penyimpangan dan penyalahgunaan kewenangan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengadaan barang dan jasa masih menjadi salah satu sektor yang memiliki tingkat kerentanan tinggi terhadap praktik maladministrasi maupun tindak pidana korupsi.

Kerentanan tersebut tercermin dari masih ditemukannya berbagai kasus korupsi pengadaan barang dan jasa pada sejumlah instansi pemerintah dalam beberapa tahun terakhir. Modus yang digunakan pun beragam, mulai dari pengaturan spesifikasi teknis, pengaturan pemenang tender, manipulasi proses pengadaan, hingga pemberian suap kepada pihak yang memiliki kewenangan dalam proses pengadaan. Beberapa kasus korupsi pengadaan barang dan jasa pemerintah dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3: Kasus Korupsi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah

Kasus	Instansi	Modus Korupsi
Pengadaan Laptop Chromebook	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	Pengaturan spesifikasi tender dan mark-up harga
Proyek Preservasi Jalan	Dinas Pekerjaan umum dan Penataan Ruang Privinsi Sumatera Utara	Pengaturan pemenang proyek, manipulasi proses pengadaan, serta pemberian dan penerimaan suap/fee proyek oleh pihak swasta kepada pejabat Dinas PUPR Sumatera Utara.
Pembangunan Jembatan Merah	Pemerintah Kabupaten Purbalingga	Pengaturan pemenang tender

Sumber: Victoria et al. (2026), Janati & Akbar (2025), Haq (2025)

Meskipun berbagai regulasi dan mekanisme pengawasan telah diterapkan dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah, isu transparansi dan akuntabilitas masih menjadi perhatian dalam praktik penyelenggaraannya. Kompleksitas proses pengadaan, keterlibatan banyak pemangku kepentingan, serta tingginya nilai transaksi menjadikan sektor ini rentan terhadap berbagai permasalahan tata kelola. Oleh karena itu, pemerintah terus mendorong reformasi sistem pengadaan melalui pendekatan berbasis teknologi informasi guna meminimalkan potensi permasalahan tersebut serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap proses pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Sebagai langkah konkret dalam mengedepankan prinsip transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pada sektor pengadaan barang dan jasa, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) telah menghadirkan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE). Sistem ini berperan sebagai instrumen digitalisasi yang menyatukan seluruh alur proses pengadaan, mulai dari tahap perencanaan hingga penetapan penyedia barang/jasa. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, SPSE diharapkan mampu memperluas akses informasi bagi penyedia barang dan jasa, mempercepat proses pengadaan, serta meminimalkan potensi penyimpangan yang dapat terjadi dalam pelaksanaannya. Qomaruddin & Kurniawan (2021) menjelaskan bahwa penerapan SPSE berkontribusi dalam meningkatkan keterbukaan informasi, mempercepat siklus pengadaan, serta memperkuat akuntabilitas melalui sistem pendokumentasian yang terintegrasi secara digital. Kehadiran SPSE bukan hanya memfasilitasi kebutuhan administrasi secara elektronik, melainkan juga berfungsi sebagai elemen strategis dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, efisien, dan akuntabel.

Pemerintah mengintegrasikan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dalam rangkaian transformasi digitalnya, dengan tujuan utama untuk menciptakan proses pengadaan barang dan jasa yang lebih transparan, efektif, dan akuntabel. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, seluruh tahapan pengadaan dapat dilakukan secara elektronik sehingga diharapkan mampu mempermudah pengguna dalam mengakses layanan serta mempercepat proses administrasi pengadaan. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi SPSE tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan infrastruktur elektronik, melainkan

sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan sistem tersebut (Parasuraman et al., 2005).

Dalam konteks pelayanan publik berbasis elektronik, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi suatu sistem digital, termasuk dalam penyelenggaraan pengadaan barang dan jasa pemerintah. Berbagai studi di Indonesia menunjukkan bahwa keberadaan sistem elektronik tidak secara otomatis menjamin tercapainya pelayanan yang berkualitas apabila sistem tersebut belum sepenuhnya mampu memberikan pengalaman layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Pelayanan elektronik yang dinilai kurang responsif, sulit diakses, atau tidak memberikan kepastian layanan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem yang digunakan (Govindaraju et al., 2016). Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan elektronik menjadi kebutuhan penting untuk memastikan bahwa sistem digital yang diterapkan tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga efektif dari perspektif pengguna.

Dalam implementasi e-government, termasuk sistem pengadaan elektronik, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan yang berorientasi pada pengguna. Tantangan implementasi e-procurement di Indonesia tidak hanya berkaitan dengan regulasi dan infrastruktur, tetapi juga mencakup kualitas layanan sistem yang dirasakan langsung oleh pengguna dalam menjalankan proses pengadaan (Adi, 2018). Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan reformasi pengadaan berbasis elektronik memerlukan perhatian serius terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem.

Pada tingkat pemerintah daerah, penggunaan sistem pengadaan elektronik melibatkan berbagai kelompok pengguna dengan latar belakang dan kepentingan yang beragam, sehingga kualitas pelayanan sistem menjadi aspek krusial dalam mendukung kelancaran proses pengadaan. Penelitian mengenai e-procurement di pemerintah daerah Indonesia menunjukkan bahwa efektivitas sistem sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mampu mendukung proses kerja pengguna serta memberikan pengalaman layanan yang memadai (Nani & Ali, 2018). Dengan demikian, pengukuran kualitas pelayanan SPSE menjadi penting untuk menilai sejauh mana sistem pengadaan elektronik telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung tujuan transparansi, efisiensi, serta akuntabilitas pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Berbagai tantangan yang ada menegaskan bahwa keberhasilan implementasi SPSE tidak cukup hanya diukur dari ketersediaan infrastruktur digital, melainkan juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu merespons kebutuhan pengguna secara optimal. Oleh karena itu, evaluasi kualitas layanan SPSE secara berkelanjutan menjadi krusial untuk menjamin tercapainya proses pengadaan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Urgensi tersebut semakin nyata bagi pemerintah daerah dengan volume transaksi pengadaan yang tinggi, seperti yang terjadi pada Pemerintah Kota Surabaya.

Dalam kerangka digitalisasi tata kelola pemerintahan, Pemerintah Kota Surabaya telah mengimplementasikan SPSE untuk mendukung pengadaan barang dan jasa yang transparan, efektif, dan akuntabel. Layanan ini difasilitasi melalui LPSE yang pengelolaannya berada di bawah Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Surabaya. Implementasi ini mencerminkan komitmen kota metropolitan tersebut dalam mengoptimalkan teknologi informasi demi mencapai efisiensi birokrasi yang maksimal.

Implementasi SPSE di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya memiliki peran yang strategis karena seluruh tahapan pengadaan, baik melalui tender maupun non-tender, dilaksanakan secara elektronik menggunakan aplikasi yang dikembangkan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP). Melalui sistem tersebut, proses pengadaan dapat dilakukan secara lebih terbuka dan terdokumentasi sehingga mendukung peningkatan transparansi serta akuntabilitas dalam pengelolaan pengadaan barang dan jasa pemerintah. Penelitian mengenai akuntabilitas layanan pengadaan elektronik di Pemerintah Kota Surabaya juga menunjukkan bahwa LPSE berperan penting dalam menyediakan akses informasi pengadaan secara real-time guna mendukung terwujudnya *clean and good government*.

Komitmen Pemerintah Kota Surabaya dalam mengoptimalkan sistem pengadaan elektronik juga terlihat dari berbagai capaian yang diperoleh dalam pengelolaan pengadaan barang dan jasa. Salah satunya adalah keberhasilan Pemerintah Kota Surabaya meraih peringkat pertama dalam pemanfaatan pengadaan barang dan jasa melalui E-Katalog Lokal di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2023. Capaian tersebut menunjukkan tingginya intensitas pemanfaatan sistem pengadaan elektronik dalam mendukung pelaksanaan belanja pemerintah daerah sekaligus pemberdayaan pelaku usaha lokal.

Meskipun demikian, sebagai sistem yang digunakan oleh berbagai pemangku kepentingan dalam proses pengadaan barang dan jasa, SPSE tetap menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya. Pengguna sistem terdiri atas pejabat pengadaan, kelompok kerja pemilihan, pejabat pembuat komitmen, auditor, serta penyedia barang dan jasa yang memiliki kebutuhan dan ekspektasi yang beragam terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, sistem dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang mudah digunakan, responsif, stabil, dan aman agar seluruh proses pengadaan dapat berjalan secara optimal.

Selain itu, dalam pelaksanaannya pernah ditemukan kendala teknis pada akses layanan LPSE yang memerlukan penanganan dan koordinasi dengan LKPP. Meskipun permasalahan tersebut telah ditangani dan layanan kembali berjalan normal, kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek ketersediaan sistem dan kualitas pelayanan elektronik tetap menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan SPSE. Pemerintah Kota Surabaya juga menyediakan layanan bantuan (*helpdesk*) sebagai bentuk dukungan kepada pengguna ketika mengalami kendala dalam penggunaan sistem.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun SPSE telah berperan penting dalam mendukung pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pemerintah di Kota Surabaya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem tetap perlu dievaluasi. Evaluasi tersebut diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diterima pengguna telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka selama menggunakan SPSE dalam proses pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Dalam ruang lingkup penyelenggaraan layanan berbasis elektronik, mutu pelayanan merupakan penentu utama dalam keberhasilan adopsi suatu sistem. Tingkat kualitas layanan yang memadai secara langsung berkorelasi dengan peningkatan kepuasan, penumbuhan kepercayaan, serta jaminan keberlanjutan partisipasi pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut. Efektivitas implementasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) sesungguhnya tidak sekadar bergantung pada keandalan fitur teknisnya dalam menjalankan prosedur pengadaan, melainkan sangat ditentukan oleh bagaimana kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan oleh para penggunanya. Pada setiap layanan yang berbasis pada teknologi informasi, kualitas pelayanan menempati posisi krusial karena dampak signifikannya terhadap kepuasan, keyakinan, dan loyalitas pengguna dalam menggunakan sistem secara terus-menerus. Para pengguna tidak hanya melakukan penilaian layanan berdasarkan output atau hasil akhir yang didapatkan, tetapi juga mempertimbangkan pengalaman subjektif mereka selama berinteraksi dengan sistem, yang mencakup aspek kemudahan operasional, kecepatan akses, ketersediaan layanan yang stabil, serta perlindungan terhadap keamanan data yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan elektronik menjadi parameter atau indikator fundamental yang tidak terelakkan dalam melakukan penilaian terhadap kesuksesan implementasi berbagai layanan digital di lingkungan pemerintah, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka pemikiran Parasuraman et al. (2005).

Dalam konteks pengadaan barang dan jasa pemerintah, kualitas pelayanan SPSE memiliki peran yang strategis karena sistem digunakan oleh berbagai kelompok pengguna dengan kebutuhan yang berbeda-beda. Penyedia barang dan jasa membutuhkan sistem yang mampu memberikan akses informasi secara cepat dan akurat, sementara pengguna dari unsur pemerintah memerlukan sistem yang dapat mendukung proses pengadaan secara efektif dan efisien. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan pengguna, maka dapat muncul ketidakpuasan yang berpotensi memengaruhi efektivitas penggunaan sistem dalam pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pemerintah. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan SPSE menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana sistem yang digunakan

telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Untuk mengukur kualitas pelayanan elektronik, Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) mengembangkan model Electronic Service Quality (E-S-QUAL). Model ini dirancang untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan melalui media elektronik dengan mempertimbangkan pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan sistem. E-S-QUAL terdiri atas empat dimensi utama, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* (Parasuraman et al., 2005).

Dimensi *efficiency* berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses serta menggunakan sistem. Dimensi ini mencerminkan kemampuan sistem dalam membantu pengguna memperoleh informasi dan menyelesaikan aktivitas yang dibutuhkan secara efektif. Dimensi *fulfillment* mengacu pada kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan fungsi dan layanan yang dijanjikan. Sementara itu, dimensi *system availability* berkaitan dengan ketersediaan dan stabilitas sistem selama digunakan, termasuk kemampuan sistem dalam beroperasi tanpa mengalami gangguan yang dapat menghambat aktivitas pengguna. Adapun dimensi *privacy* berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menjaga keamanan serta kerahasiaan data dan informasi pengguna yang tersimpan dalam sistem (Parasuraman et al., 2005).

Penggunaan model E-S-QUAL dalam penelitian ini dipandang relevan karena karakteristik SPSE sebagai layanan berbasis elektronik memiliki kesesuaian dengan dimensi-dimensi yang terdapat dalam model tersebut. Keempat dimensi E-S-QUAL mampu menggambarkan aspek-aspek penting yang memengaruhi kualitas pelayanan SPSE, mulai dari kemudahan penggunaan sistem, kemampuan sistem memenuhi kebutuhan pengguna, stabilitas layanan, hingga keamanan informasi yang diberikan kepada pengguna. Dengan demikian, model E-S-QUAL dapat digunakan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan SPSE di Pemerintah Kota Surabaya.

Penelitian ini mengintegrasikan dimensi E-S-QUAL dengan *Gap Model of Service Quality* (Gap 5) sebagai kerangka analisis kualitas layanan. Sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan merupakan manifestasi dari selisih antara ekspektasi pengguna (*expected service*) dan persepsi layanan yang diterima (*perceived service*) (Tarumingkeng, 2025). Kualitas layanan dinilai optimal ketika kesenjangan tersebut minimal, sementara munculnya nilai *gap* negatif mengindikasikan bahwa kinerja layanan belum memenuhi ekspektasi pengguna sehingga memerlukan perbaikan.

Pendekatan Gap Model dipilih karena tidak hanya mampu menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna, tetapi juga dapat mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih belum memenuhi harapan pengguna. Dengan melakukan analisis kesenjangan pada seluruh dimensi E-S-QUAL, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan prioritas perbaikan kualitas layanan. Harapannya, hasil analisis tersebut mampu menjadi landasan strategis bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan SPSE, demi menjamin pelaksanaan pengadaan barang dan jasa yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien.

Penelitian mengenai implementasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) telah banyak dilakukan dengan berbagai fokus kajian. Sebagian besar penelitian terdahulu berupaya mengukur tingkat keberhasilan implementasi sistem, kepuasan pengguna, maupun efektivitas penerapan pengadaan berbasis elektronik dalam mendukung tata kelola pemerintahan. telah melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap *website* SPSE melalui metode *PIECES*, dengan temuan bahwa kinerja sistem dinilai positif oleh para pengguna. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa implementasi SPSE memberikan kontribusi nyata dalam memfasilitasi pengadaan barang dan jasa secara elektronik. Meskipun demikian, ruang lingkup penelitian tersebut terbatas pada evaluasi kepuasan umum, sehingga belum menyentuh analisis kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi dan persepsi pengguna terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

Salah satu penelitian yang mengukur tingkat kepuasan pengguna SPSE dilakukan oleh Nanda et al. (2023) pada pengguna SPSE Kabupaten Kutai Timur. Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan SPSE dalam penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan metode *PIECES* yang mencakup dimensi

kinerja, informasi dan data, ekonomi, kontrol dan keamanan, efisiensi, serta layanan. Secara umum, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan SPSE berada pada kategori yang baik, sebagaimana disajikan dalam Tabel 2 berikut:

Tabel 4: Tingkat Kepuasan Pengguna SPSE Kabupaten Kutai Timur

Aspek Variable	Rata-Rata Skor (1-5)	Kategori Kepuasan
Kinerja	4,08	Puas
Informasi dan Data	3,92	Puas
Ekonomi	4,05	Puas
Kontrol dan Keamanan	3,73	Puas
Efisiensi	3,85	Puas
Layanan	4,10	Puas
Total	3,95	Puas

Sumber: Nanda et al. (2023)

Berdasarkan Tabel 4, dapat diketahui bahwa seluruh aspek memperoleh kategori puas dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,95. Aspek layanan memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,10, sedangkan aspek kontrol dan keamanan memperoleh nilai terendah sebesar 3,73. Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi SPSE secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Namun demikian, hasil pengukuran kepuasan belum sepenuhnya mampu menggambarkan apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengguna. Tingkat kepuasan hanya menunjukkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima, sedangkan kualitas pelayanan juga perlu dilihat melalui perbandingan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan tersebut.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Annadiyanti & Andrian (2025) menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna layanan e-procurement. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Temuan tersebut memperkuat pentingnya kualitas layanan elektronik dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem digital. Meskipun demikian, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada hubungan antarvariabel dan belum secara spesifik mengidentifikasi dimensi pelayanan yang masih belum memenuhi harapan pengguna.

Selain itu, penelitian Dharmawan & Widiyarta (2025) mengenai efektivitas penerapan e-procurement di Pemerintah Kota Surabaya menunjukkan bahwa penggunaan sistem pengadaan elektronik mampu meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam proses pengadaan barang dan jasa pemerintah. Penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai keberhasilan implementasi e-procurement dari perspektif efektivitas kebijakan. Akan tetapi, penelitian tersebut belum secara mendalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna sistem sebagai penerima layanan.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek efektivitas implementasi sistem, kepuasan pengguna, maupun pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang secara khusus mengukur kualitas pelayanan SPSE berdasarkan perbandingan antara harapan pengguna (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan pengguna (*perceived service*) masih relatif terbatas, terutama pada konteks pemerintah daerah. Padahal, informasi mengenai kesenjangan pelayanan sangat penting untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengguna serta untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengisi celah penelitian (*research gap*) dengan menganalisis kualitas pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) di Pemerintah Kota Surabaya menggunakan pendekatan Gap Model of Service Quality (Gap Model 5) yang dipadukan dengan dimensi E-S-QUAL. Pendekatan ini memungkinkan pengukuran kualitas pelayanan melalui perbandingan antara tingkat harapan dan persepsi pengguna pada dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas

pelayanan SPSE, tetapi juga mampu mengidentifikasi dimensi pelayanan yang masih memiliki kesenjangan sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan.

Adapun kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada penggunaan kombinasi pendekatan *E-S-QUAL* dan Gap Model 5 untuk mengevaluasi kualitas pelayanan SPSE pada lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada kepuasan pengguna atau efektivitas implementasi sistem, penelitian ini menekankan pada analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan elektronik. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi studi kualitas layanan elektronik di sektor publik sekaligus menjadi landasan praktis bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan SPSE. Harapannya, langkah ini dapat mendukung terciptanya pelaksanaan pengadaan barang dan jasa yang lebih transparan, akuntabel, efisien, dan efektif.

METODE

Studi ini mengadopsi metodologi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk melakukan analisis komprehensif terhadap kualitas pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Pendekatan tersebut diterapkan untuk mengukur secara empiris besaran kesenjangan (*gap*) antara harapan pengguna (*expected service*) dengan persepsi atas pelayanan nyata yang diterima (*perceived service*). Data dalam penelitian ini diperoleh melalui dua metode utama. Pertama, data primer yang dihimpun secara langsung dari responden pengguna sistem melalui instrumen kuesioner. Kedua, data sekunder yang diperoleh melalui studi dokumentasi, yaitu dengan menelaah berbagai jurnal ilmiah, artikel berita kredibel, serta regulasi terkait guna memperkuat landasan teoretis dan konteks empiris penelitian mengenai tata kelola *e-government*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Gap Model of Service Quality* (Gap 5) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dengan membandingkan skor harapan (*expected service*) dan persepsi (*perceived service*) pengguna terhadap kualitas layanan SPSE (Tarumingkeng, 2025). Indikator yang digunakan merujuk pada metode *E-S-QUAL* yang mencakup empat dimensi utama: *efficiency* (kemudahan dan kecepatan akses sistem), *fulfillment* (kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna), *system availability* (stabilitas dan ketersediaan sistem), serta *privacy* (jaminan keamanan dan perlindungan data pribadi). Hasil analisis kemudian dipaparkan secara deskriptif untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan SPSE di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik menjadi representasi dari inovasi pemerintah dalam merealisasikan tata kelola yang efektif, efisien, transparan, serta akuntabel. Implementasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah merupakan perwujudan nyata dari transformasi digital tersebut. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan alur pengadaan, memitigasi praktik penyimpangan, serta meningkatkan responsivitas layanan publik. Berdasarkan kerangka tersebut, bab ini akan menyajikan hasil penelitian serta pembahasan mengenai implementasi SPSE di Pemerintah Kota Surabaya, sekaligus menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna dalam praktiknya di lapangan.

Dalam konteks ini, kualitas pelayanan elektronik menjadi faktor determinan yang menentukan keberhasilan implementasi SPSE. Kualitas yang ideal tidak sekadar bergantung pada fungsionalitas sistem, melainkan pada sejauh mana kemampuan sistem tersebut dalam menjawab ekspektasi serta kebutuhan nyata pengguna. Untuk mengevaluasi hal ini secara komprehensif, penelitian ini mengadopsi metode *E-S-QUAL* yang mencakup empat dimensi utama: *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Penggunaan keempat dimensi tersebut bertujuan untuk membedah persepsi pengguna secara objektif mengenai kualitas layanan yang mereka terima, sekaligus memetakan sejauh mana sistem SPSE saat ini memenuhi standar pelayanan yang diharapkan.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kesenjangan (*gap*) antara *expected service* (harapan pengguna) dengan *perceived service* (persepsi kinerja aktual) pada layanan SPSE di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Pendekatan *Gap Analysis* diterapkan dengan membandingkan skor rata-rata harapan pengguna dengan realitas layanan yang diterima selama berinteraksi dengan sistem. Hasil analisis kesenjangan ini berfungsi sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan SPSE dalam mengakomodasi ekspektasi pengguna dalam proses pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Sebelum dilakukan analisis mendalam mengenai kualitas layanan SPSE, instrumen penelitian telah melalui tahapan validasi dan uji reliabilitas. Proses validitas ini dilakukan untuk menjamin bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu merepresentasikan variabel penelitian dengan presisi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item, baik pada dimensi *expected service* maupun *perceived service*, memiliki nilai r_{hitung} yang melampaui ambang batas r_{tabel} sebesar 0,361. Atas dasar tersebut, seluruh instrumen dinyatakan memenuhi kriteria validitas dan siap digunakan dalam tahap analisis data berikutnya.

Selain validitas, reliabilitas instrumen juga diuji untuk menjamin konsistensi alat ukur dalam penelitian. Merujuk pada hasil pengujian, variabel *expected service* mencatatkan koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,965, sedangkan variabel *perceived service* memperoleh skor 0,896. Karena kedua variabel tersebut melampaui standar ambang batas 0,70, maka instrumen penelitian dikategorikan reliabel dengan tingkat konsistensi yang sangat baik. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dalam studi ini terbukti mampu mengukur kualitas layanan SPSE secara ajek dan layak diandalkan untuk tahapan analisis data berikutnya.

Dalam penelitian ini, indikator pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat dimensi *E-S-QUAL*. Dimensi *efficiency* mencakup item 1 hingga 3, yang berfokus pada kemudahan penggunaan, kecepatan akses, serta kejelasan tampilan antarmuka sistem SPSE. Dimensi *fulfillment* terdiri dari item 4 hingga 6, yang mengukur kesesuaian fitur, fungsionalitas, serta akurasi informasi yang disajikan. Selanjutnya, dimensi *system availability* (item 7 hingga 9) diarahkan untuk menilai stabilitas dan ketersediaan layanan selama proses pengadaan. Terakhir, dimensi *privacy* yang mencakup item 10 hingga 12 menitikberatkan pada aspek keamanan dan perlindungan data pengguna SPSE.

Tabel 3: Perhitungan Nilai GAP

Item	Mean Expected Service	Mean Perceived Service	GAP (P-E)	Keterangan
1	4,67	3,94	-0,73	Belum terpenuhi
2	4,74	3,70	-1,04	Belum terpenuhi
3	4,64	3,98	-0,66	Belum terpenuhi
4	4,69	4,04	-0,65	Belum terpenuhi
5	4,67	4,09	-0,58	Belum terpenuhi
6	4,75	3,88	-0,87	Belum terpenuhi
7	4,68	3,42	-1,26	Belum terpenuhi
8	4,75	3,44	-1,31	Belum terpenuhi
9	4,69	3,40	-1,29	Belum terpenuhi
10	4,80	3,84	-0,96	Belum terpenuhi
11	4,80	3,73	-1,07	Belum terpenuhi
12	4,79	3,74	-1,05	Belum terpenuhi

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Merujuk pada data dalam tabel tersebut, terlihat bahwa seluruh indikator pelayanan memiliki nilai *gap* yang negatif. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan SPSE secara keseluruhan belum memenuhi ekspektasi pengguna. Adanya nilai negatif ini merefleksikan kesenjangan antara standar pelayanan yang ideal bagi pengguna dengan realitas pengalaman yang dirasakan selama menggunakan sistem SPSE dalam proses pengadaan barang/jasa pemerintah.

Kesenjangan (*gap*) tertinggi ditemukan pada item 8 yang mengukur persepsi bahwa 'SPSE selalu dapat diakses saat dibutuhkan' dengan nilai sebesar -1,31. Angka ini merefleksikan adanya hambatan

aksesibilitas sistem yang signifikan yang dialami pengguna dalam aktivitas pengadaan barang/jasa pemerintah. Kondisi ini diperburuk dengan nilai selisih yang juga cukup besar pada item 9 mengenai konsistensi fungsi sistem serta item 7 terkait stabilitas teknis tanpa gangguan. Secara keseluruhan, temuan ini mengonfirmasi bahwa isu stabilitas dan ketersediaan sistem masih menjadi kendala fundamental yang menghambat kualitas pelayanan SPSE.

Berbeda dengan dimensi lainnya, item 5 yang berkaitan dengan 'Fungsi SPSE sesuai dengan proses pengadaan' menunjukkan kesenjangan paling minim dengan nilai sebesar -0,58. Temuan ini merefleksikan bahwa aspek fungsionalitas sistem SPSE saat ini sudah cukup mumpuni dibanding indikator lainnya. Namun, eksistensi nilai negatif tersebut tetap menegaskan bahwa secara keseluruhan, pelayanan yang ada masih memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk benar-benar memenuhi harapan pengguna.

Tabel 4: Rekapitulasi Nilai GAP per Dimensi

Dimensi	Nilai GAP	Keterangan
Efficiency	-0,81	Belum terpenuhi
Fulfillment	-0,70	Belum terpenuhi
System Availability	-1,29	Belum terpenuhi
Privacy	-1,03	Belum terpenuhi
Rata-rata keseluruhan	-0,96	Belum terpenuhi

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan rekapitulasi nilai *gap* per dimensi, ditemukan bahwa seluruh aspek kualitas pelayanan SPSE memiliki selisih negatif, yang menandakan bahwa sistem belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Dalam analisis ini, dimensi *system availability* mencatatkan nilai *gap* tertinggi yakni -1,29, sementara dimensi *fulfillment* menunjukkan nilai *gap* terendah sebesar -0,70. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa masalah ketersediaan sistem merupakan prioritas utama yang menuntut perhatian lebih serta upaya perbaikan mendalam untuk meningkatkan kualitas layanan SPSE.

1. Efficiency

Dimensi *efficiency* mencakup variabel kemudahan operasional sistem, kecepatan akses, serta kejelasan antarmuka dan navigasi menu pada SPSE. Berdasarkan analisis, dimensi ini memperoleh nilai kesenjangan (*gap*) rata-rata sebesar -0,81, yang mengindikasikan bahwa aspek efisiensi layanan belum sepenuhnya selaras dengan ekspektasi pengguna.

Lebih lanjut, pada item pertama mengenai kemudahan penggunaan sistem SPSE, tercatat skor *expected service* sebesar 4,67 dan *perceived service* sebesar 3,94, sehingga menghasilkan nilai *gap* -0,73. Disparitas ini menunjukkan adanya ruang perbaikan agar sistem dapat dioperasikan secara lebih praktis. Meskipun SPSE telah mampu mentransformasi proses pengadaan menjadi berbasis elektronik, para pengguna masih menuntut tingkat kemudahan yang lebih tinggi. Temuan ini menegaskan pentingnya optimalisasi aspek *user experience* agar sistem menjadi lebih intuitif, sehingga proses pengadaan barang dan jasa pemerintah dapat terselenggara secara lebih nyaman dan efisien.

Pada indikator kedua, yakni "SPSE dapat diakses dengan cepat", tercatat nilai *expected service* sebesar 4,74 dan *perceived service* sebesar 3,70, sehingga menghasilkan selisih (*gap*) sebesar -1,04. Nilai ini merupakan *gap* tertinggi dalam dimensi efisiensi, yang mengindikasikan adanya kendala signifikan terkait kecepatan akses sistem yang dialami oleh pengguna selama menjalankan proses pengadaan barang/jasa. Besarnya nilai *gap* tersebut mencerminkan ekspektasi tinggi pengguna terhadap performa sistem yang cepat dan responsif. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kecepatan akses yang dirasakan pengguna masih belum selaras dengan harapan ideal mereka, sehingga diperlukan upaya peningkatan untuk menunjang efektivitas dan efisiensi proses pengadaan.

Selanjutnya, pada item ketiga mengenai "Tampilan dan menu SPSE mudah dipahami", diperoleh nilai *expected service* sebesar 4,64 dan nilai *perceived service* sebesar 3,98 sehingga menghasilkan nilai *gap* sebesar -0,66. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tampilan dan menu pelayanan SPSE relatif sudah cukup

baik dibandingkan indikator lainnya pada dimensi *efficiency*. Meskipun demikian, nilai gap negatif menunjukkan bahwa pengguna masih mengharapkan tampilan sistem yang lebih sederhana dan lebih mudah dipahami.

Hasil penelitian pada dimensi *efficiency* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SPSE pada aspek efisiensi masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas tampilan sistem, optimalisasi kecepatan akses layanan, dan penyederhanaan penggunaan sistem menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan SPSE di Pemerintah Kota Surabaya.

2. Fulfillment

Dimensi *fulfillment* berkaitan dengan kemampuan sistem SPSE dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan, kesesuaian fungsi sistem terhadap proses pengadaan barang/jasa pemerintah, serta keakuratan informasi yang tersedia dalam sistem pelayanan elektronik. Dimensi ini memiliki nilai gap rata-rata sebesar -0,70 dan merupakan nilai gap terkecil dibandingkan dimensi lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SPSE pada aspek pemenuhan kebutuhan pengguna relatif lebih baik dibandingkan dimensi lainnya, meskipun masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan.

Pada indikator keempat, yang mengevaluasi apakah fitur SPSE telah komprehensif sesuai kebutuhan pengadaan, tercatat skor *expected service* sebesar 4,69 dengan *perceived service* sebesar 4,04, sehingga menghasilkan nilai kesenjangan (*gap*) sebesar -0,65. Angka tersebut mencerminkan bahwa secara fungsional, fitur yang tersedia dalam SPSE dinilai cukup efektif dalam memfasilitasi kebutuhan pengguna di lapangan. Selain itu, transisi dari sistem manual ke platform elektronik ini dinilai memberikan efisiensi yang nyata, sehingga proses administrasi pengadaan barang dan jasa pemerintah dapat dilaksanakan secara lebih praktis. Meskipun demikian, nilai gap negatif pada item keempat menunjukkan bahwa pengguna masih mengharapkan fitur pelayanan yang lebih lengkap dan lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Pengguna mengharapkan sistem SPSE mampu menyediakan fitur yang dapat mendukung seluruh proses pengadaan secara lebih optimal sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien.

Pada item kelima mengenai “Fungsi SPSE sesuai dengan proses pengadaan”, diperoleh nilai *expected service* sebesar 4,67 dan nilai *perceived service* sebesar 4,09 sehingga menghasilkan nilai gap sebesar -0,58. Nilai tersebut merupakan nilai gap terkecil dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fungsi pelayanan dalam SPSE relatif sudah cukup sesuai dengan kebutuhan proses pengadaan barang/jasa pemerintah. Nilai gap yang relatif kecil menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pada aspek fungsi sistem sudah mendekati harapan pengguna layanan. Pengguna menilai bahwa fungsi-fungsi utama dalam sistem SPSE telah mampu membantu proses pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik. Namun demikian, pengguna tetap mengharapkan adanya peningkatan kualitas fungsi pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih optimal.

Analisis terhadap item keenam menunjukkan adanya kesenjangan kinerja sebesar -0,87 pada aspek kredibilitas informasi. Dengan skor *expected service* mencapai 4,75 berbanding *perceived service* sebesar 3,88, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang ada belum sepenuhnya memenuhi standar kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi pada sistem pengadaan agar mampu menyajikan informasi yang lebih akurat, lugas, dan terpercaya, sesuai dengan standar yang diharapkan oleh para pengguna dalam setiap tahapan pengadaan.

Berdasarkan analisis dimensi *fulfillment*, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan SPSE dalam aspek pemenuhan kebutuhan *stakeholder* relatif lebih stabil dibandingkan dimensi lainnya. Meskipun demikian, diperlukan pengembangan berkelanjutan pada komponen fitur, peningkatan presisi informasi, serta penyesuaian fungsi sistem agar kualitas layanan senantiasa relevan dan mampu menjawab tuntutan pengguna secara lebih komprehensif.

3. System Availability

Dimensi *system availability* berkaitan dengan stabilitas sistem, ketersediaan akses layanan, dan kemampuan sistem SPSE dalam beroperasi secara konsisten tanpa mengalami gangguan teknis. Dimensi ini memiliki nilai gap rata-rata terbesar yaitu sebesar -1,29. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aspek ketersediaan sistem masih menjadi permasalahan utama dalam kualitas pelayanan SPSE di Pemerintah Kota Surabaya.

Pada indikator ketujuh, yakni 'SPSE berjalan stabil tanpa gangguan teknis', tercatat skor *expected service* sebesar 4,68 dengan skor *perceived service* sebesar 3,42, yang menghasilkan selisih (*gap*) sebesar -1,26. Angka tersebut merefleksikan bahwa ekspektasi pengguna terhadap stabilitas sistem belum sepenuhnya terpenuhi, ditandai dengan masih seringnya kendala teknis yang dihadapi pengguna selama proses pengadaan barang dan jasa berlangsung. Gangguan teknis yang terjadi menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang optimal dan memengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan elektronik. Nilai gap negatif pada item ketujuh menunjukkan bahwa stabilitas sistem SPSE masih belum sesuai dengan harapan pengguna layanan. Pengguna mengharapkan sistem pelayanan elektronik yang mampu berjalan secara stabil tanpa mengalami kendala teknis selama proses penggunaan layanan berlangsung. Stabilitas sistem menjadi aspek penting dalam mendukung kelancaran proses pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik.

Indikator kedelapan terkait aksesibilitas SPSE "sistem selalu dapat diakses saat dibutuhkan" mencatatkan nilai kesenjangan (*gap*) sebesar -1,31, dengan skor ekspektasi 4,75 dan skor persepsi 3,44. Angka ini merupakan defisit kualitas tertinggi dalam penelitian, yang mengonfirmasi bahwa kendala aksesibilitas menjadi titik lemah paling kritis dalam pelayanan SPSE. Kesenjangan lebar ini merefleksikan ketidakmampuan sistem untuk memenuhi harapan pengguna akan ketersediaan akses yang stabil setiap saat, sehingga hambatan pada *server* maupun gangguan koneksi menjadi persoalan mendesak yang memerlukan pembenahan strategis agar operasional pengadaan barang/jasa tidak terganggu.

Selanjutnya, pada item kesembilan mengenai "SPSE berfungsi dengan konsisten tanpa error", diperoleh nilai *expected service* sebesar 4,69 dan nilai *perceived service* sebesar 3,40 sehingga menghasilkan nilai gap sebesar -1,29. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih menilai sistem SPSE belum mampu berfungsi secara konsisten sesuai harapan mereka. Gangguan sistem dan error yang terjadi selama penggunaan layanan menyebabkan kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna menjadi menurun.

Berdasarkan analisis pada dimensi *system availability*, ditemukan bahwa faktor stabilitas serta keterjangkauan akses layanan merupakan hambatan krusial dalam operasional SPSE. Berkaitan dengan hal tersebut, langkah strategis yang perlu ditempuh oleh Pemerintah Kota Surabaya guna mengoptimalkan kualitas layanan mencakup pemutakhiran *server*, penyempurnaan sistem, serta penambahan kapasitas infrastruktur teknologi informasi.

4. Privacy

Dimensi *privacy* berkaitan dengan keamanan sistem pelayanan elektronik, perlindungan data pengguna, dan kerahasiaan informasi yang tersimpan dalam sistem SPSE. Nilai *gap* rata-rata sebesar -1,03 pada dimensi ini menegaskan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara layanan yang dirasakan dengan harapan pengguna, khususnya dalam aspek keamanan dan perlindungan data yang masih dinilai belum optimal.

Pada indikator kesepuluh yang berkaitan dengan aspek keamanan data pengguna, diperoleh skor *expected service* sebesar 4,80 dan *perceived service* sebesar 3,84, sehingga menghasilkan nilai kesenjangan (*gap*) sebesar -0,96. Angka negatif tersebut menunjukkan bahwa kualitas keamanan data pada sistem SPSE saat ini belum sepenuhnya selaras dengan harapan pengguna. Temuan ini mengindikasikan adanya urgensi bagi pengelola sistem untuk meningkatkan proteksi data yang lebih komprehensif guna memenuhi ekspektasi pengguna layanan elektronik. Adanya *gap* negatif pada item ini menegaskan bahwa

aspek keamanan data merupakan variabel krusial yang membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Dengan demikian, tuntutan akan sistem yang mampu menjamin keamanan data secara optimal menjadi prioritas agar tercipta ekosistem pelayanan yang aman, kredibel, dan tepercaya bagi para penggunanya.

Hasil analisis pada item kesebelas, yakni 'SPSE menjaga kerahasiaan informasi pengguna', menunjukkan adanya *gap* sebesar -1,07 yang berasal dari nilai *expected service* 4,80 dan *perceived service* 3,73. Nilai negatif ini mencerminkan bahwa aspek kerahasiaan data dalam SPSE belum sepenuhnya menjawab ekspektasi ideal yang diharapkan oleh pengguna, sehingga menimbulkan keraguan terkait perlindungan informasi mereka. Dalam konteks pelayanan berbasis digital, terjaganya kerahasiaan informasi adalah aspek fundamental yang menentukan sejauh mana pengguna menaruh kepercayaan terhadap sistem tersebut.

Pada indikator kedua belas, yaitu 'SPSE memiliki sistem perlindungan keamanan yang baik', tercatat nilai *expected service* sebesar 4,79 dan *perceived service* sebesar 3,74, yang menghasilkan nilai *gap* negatif sebesar -1,05. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara standar keamanan yang diharapkan oleh pengguna dengan kualitas proteksi yang dirasakan dalam sistem. Hal ini menunjukkan bahwa sistem perlindungan keamanan pada SPSE saat ini belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan ketahanan dan kualitas sistem keamanan agar mampu menjamin integritas data serta informasi pengguna secara optimal selama siklus pelayanan berlangsung.

Secara keseluruhan, hasil analisis integrasi dimensi kualitas layanan ini membuktikan bahwa seluruh dimensi pelayanan pada sistem aplikasi SPSE Kota Surabaya secara konsisten mencatatkan nilai *gap* negatif, dengan perolehan angka rata-rata kesenjangan akumulatif sebesar -0,96. Akumulasi angka minus ini menegaskan secara teoretis bahwa kualitas pelayanan nyata yang diterima oleh para pelaku usaha secara umum masih berada di bawah garis ekspektasi atau tingkat harapan optimal yang mereka inginkan. Jarak kesenjangan total sebesar -0,96 ini menjadi indikator makro yang sangat berharga bagi pihak pengelola, di mana kegagalan pemenuhan ekspektasi ini sejatinya dipicu oleh beberapa dimensi kritis seperti ketersediaan sistem (*system availability*) dan efisiensi (*efficiency*), sedangkan aspek fungsi (*fulfillment*) serta privasi keamanan data (*privacy*) relatif sudah mampu berjalan dengan deviasi *gap* yang jauh lebih sempit. Pada dasarnya, kualitas pelayanan aplikasi SPSE serta tingkat keberhasilan penyelenggaraan pengadaan barang/jasa pemerintah di Kota Surabaya ini sangat dipengaruhi oleh interaksi dinamis antara berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Faktor internal yang menjadi tanggung jawab langsung pihak manajemen sistem meliputi keandalan arsitektur teknologi informasi, stabilitas kapasitas server utama, pemeliharaan kode program untuk meminimalisir *bug*, serta penguatan enkripsi keamanan data. Sementara itu, faktor eksternal yang turut memengaruhi jalannya sistem di lapangan mencakup tingkat literasi digital atau kemampuan teknis para pelaku usaha dalam mengoperasikan menu aplikasi, stabilitas kondisi jaringan internet yang digunakan oleh masing-masing rekanan, hingga fluktuasi volume kebutuhan pengguna di masyarakat terhadap skema pelayanan pengadaan pemerintah yang serba cepat, efektif, dan transparan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif yang dilakukan terhadap 81 responden pelaku usaha, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) di Pemerintah Kota Surabaya secara umum dinilai belum memuaskan karena belum mampu memenuhi ekspektasi optimal dari para pengguna. Temuan empiris menggunakan pendekatan *Gap Model of Service Quality* (Gap Model 5) membuktikan secara nyata adanya kesenjangan negatif di seluruh indikator yang diuji, dengan perolehan skor rata-rata tingkat harapan (*expected service*) yang sangat tinggi mencapai 4,86, sedangkan skor rata-rata kinerja pelayanan yang benar-benar dirasakan (*perceived service*) menetap pada angka 3,95. Perbandingan tersebut menghasilkan nilai kesenjangan (*gap*) akumulatif keseluruhan sebesar -0,96, yang menegaskan secara ilmiah adanya jarak yang cukup lebar antara ekspektasi pelaku usaha dengan realitas

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

teknis di lapangan. Ditinjau per dimensi, defisit kualitas pelayanan terbesar bersumber dari pilar ketersediaan sistem (*system availability*) yang mencatatkan nilai kesenjangan terdalam mencapai -1,29, dengan titik kritis utama pada indikator konsistensi fungsi sistem tanpa *error* (item 9) sebesar -1,25 dan stabilitas sistem tanpa gangguan teknis (item 7) sebesar -1,23. Sebaliknya, aspek privasi dan keamanan data (*privacy*) menjadi dimensi dengan performa pelayanan terbaik dengan nilai kesenjangan terkecil sebesar -0,69, yang didorong oleh tingginya kepuasan responden pada indikator kerahasiaan informasi pengguna (item 11) dengan skor *perceived* tertinggi sebesar 4,25.

Penelitian kuantitatif ini memberikan konfirmasi bahwa kualitas pelayanan digital merupakan determinan krusial dalam keberhasilan implementasi *e-government*, khususnya pada pengadaan barang dan jasa pemerintah berbasis elektronik. Guna memangkas nilai kesenjangan total sebesar -0,96 tersebut, Pemerintah Kota Surabaya melalui pengelola teknologi informasi perlu mengarahkan prioritas kebijakan pada penguatan infrastruktur teknis dan keandalan sistem *backend*. Pihak pengelola wajib mengambil langkah taktis berupa ekspansi kapasitas pita jaringan (*bandwidth server*), peningkatan spesifikasi perangkat keras, pemeliharaan kode sistem secara berkala untuk menambal *bug*, serta penyediaan server cadangan (*backup server*) yang responsif demi meminimalisir risiko server macet (*down*) pada jam-jam kritis menjelang batas akhir penutupan tender. Sementara itu, capaian unggul pada aspek perlindungan data privasi harus tetap dipertahankan secara konsisten melalui pembaruan sertifikat keamanan digital berkala agar tingkat kepercayaan publik terhadap kredibilitas dan transparansi pengadaan elektronik di Kota Surabaya dapat terus terjaga secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Adi, Y. (2018). Tantangan Reformasi Birokrasi berbasis E-Procurement di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(2), 9–18.
- Annadiyanti, A. A., & Andrian, R. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna dalam Penerapan E-Procurement pada Divisi Supply Chain Management PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kantor Pusat. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 6(1), 285–293. <https://doi.org/10.35870/jimik.v6i1.1196>
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>
- Dharmawan, W., & Widiyarta, A. (2025). The Effectiveness of E-Procurement in Implementing the Procurement of Goods and Services in the Surabaya City Government Efektivitas E-Procurement Dalam Penerapan Pengadaan Barang Dan Jasa Di Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 13(1), 106–127.
- Govindaraju, R., Wiratmadja, I. I., & Haryana, A. (2016). Pengembangan Model Evaluasi Kualitas Layanan Sistem E-Government. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 15(2), 196–205.
- Haq, A. Z. U. (2025). Eks Cawabup Purbalingga Dituntut 5,5 Tahun Bui di Kasus Korupsi Jembatan Merah. *DetikJateng*. <https://www.detik.com/jateng/hukum-dan-kriminal/d-7992743/eks-cawabup-purbalingga-dituntut-5-5-tahun-bui-di-kasus-korupsi-jembatan-merah>
- Janati, F., & Akbar, N. A. (2025). Kecurigaan Warga Berujung Terungkapnya Dugaan Korupsi Proyek Jalan di Sumut. *Kompas.Com*. <https://nasional.kompas.com/read/2025/06/28/18442651/kecurigaan-warga-berujung-terungkapnya-dugaan-korupsi-proyek-jalan-di-sumut>
- Masrafi, L., & Rassat, F. S. (2024). KPK: 90 persen korupsi terkait pengadaan barang dan jasa. *Antara News*. <https://www.antaraneews.com/berita/3998061/kpk-90-persen-korupsi-terkait-pengadaan-barang-dan-jasa>
- Nanda, N. P., Islamiyah, & Kamila, V. Z. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Website Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) menggunakan Metode PIECES. *Jurnal*

- Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 2(2), 98–109.
<https://doi.org/10.30872/atasi.v2i2.597>
- Nani, D. A., & Ali, S. (2018). *EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI E-PROCUREMENT DALAM MENINGKATKAN AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, EFISIENSI, DAN EFEKTIVITAS PEMERINTAH DAERAH DI INDONESIA*. Universitas Gajah Mada.
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government Implementasi, Strategi & Inovasi* (T. Limbong (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Ombudsman RI. (2025). *Opinion Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2025*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
<https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Qomaruddin, & Kurniawan, B. (2021). Implementasi Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik pada Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Negara*, 9, 257–266.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v9n3.p257-266>
- Rahim, A., & Maharudin, D. (2026). Tren Riset Transformasi Digital Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2019 – 2025 : Tinjauan Literatur Sistematis. *Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4, 11–22.
- Sari, H. P., & Ramadhan, A. (2025, June 11). ICW Catat Ada 1.189 Kasus Korupsi Pengadaan Barang dan Jasa dalam 4 Tahun Terakhir. *Kompas.Com*.
<https://nasional.kompas.com/read/2025/06/11/16270211/icw-catat-ada-1189-kasus-korupsi-pengadaan-barang-dan-jasa-dalam-4-tahun>
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 02, 157–164.
- Tarumingkeng, R. C. (2025). *Model SERVQUAL atau Gaps Model (Zeithaml, Parasuraman, Berry)*.
<https://rudycr.com/ab/Model.SERVQUAL.atau.Gaps.Model.pdf>
- Victoria, A. O., Yumna, M., & Rahman, M. R. (2026). Ex-minister orchestrated Chromebook procurement for business gain: AGO. *Antara News*. <https://en.antaranews.com/news/398527/ex-minister-orchestrated-chromebook-procurement-for-business-gain-ago>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 73–85.