BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Transparansi Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung

Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi oleh Pemerintahan merupakan upaya yang harus dilakukan Pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan agar terciptanya pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan publik oleh Pemerintah merupakan upaya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien sehingga informasi dapat diakses oleh masyarakat luas untuk menciptakan transparansi antara masyarakat terhadap Pemerintah.

Pendaftaran e-lelang barang/jasa pemerintah dengan memanfaatkan peran teknologi dan informasi, yang dilaksanakan oleh UPT LPSE Kota Bandung, merupakan salah satu peningkatan kualitas pelayanan publilk terhadap masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi oleh UPT LPSE Kota Bandung tersebut merupakan bentuk upaya yang dilakukan Pemerintahan Kota Bandung dalam memberikan kemudahan dari mulai proses pendaftaran, pelaksanaan lelang yang dilakukan secara *online*, berupa suatu informasi yang dibutuhkan mengenai e-lelang barang/jasa dan suatu tata cara mengikuti e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung yang mudah didapatkan dengan efektif dan efisien.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik bahwa dalam penggunaan teknologi dalam pendaftaran e-lelang barang/jasa di UPT LPSE Kota Bandung adalah upaya Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan transparansi dalam memberikan informasi e-lelang barang/jasa Pemerintah terutama dalam segi pendaftaran yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai penyedia barang/jasa Pemerintah dalam mencari informasi melalui media elektronik yang mudah diakses untuk mengikuti pelaksanaan e-lelang.

Transparansi merupakan ukuran dalam menilai penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintahan yang dilihat dari, baik atau buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sukses atau tidaknya penyelenggaraan pemerintah dalam hal memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Transparansi dalam pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung. merupakan informasi yang diberikan sesuai dengan prosedur, mekanisme, hak dan kewajiban mengenai pelayanan yang dapat di akses oleh masyarakat secara mudah.

Transparansi pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah yang dapat diakses secara media elektronik langsung melalui *website* UPT LPSE Kota Bandung (lpse.bandung.go.id), yang menunjukan keterbukaan terhadap publik untuk mengetahui proses pelelangan melalui media elektronik secara cepat dan mudah untuk dilakukan sesuai dengan Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negaran yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Pendaftaran yang dapat dilakukan secara *online* dan dapat diakses oleh setiap

kalangan masyarakat, dapat mengurangi tindak korupsi, kolusi, dan nepotisme yang kerap terjadi dikalangan lembaga Pemerintahan.

Unit kerja UPT LPSE Kota Bandung mengemukakan bahwa dalam penyampain informasi yang dibutukhkan masyarakat, serta pelayanan yang diberikan oleh UPT LPSE Kota Bandung dilakukan secara ketentuan yang telah ditetapkan dan sampaikan secara terbuka tanpa ada yang dikurang-kurangi. Pelayanan yang dilakukan secara transparan merupakan ketentuan yang ditetapkan di UPT LPSE Kota Bandung dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas, bahwa dalam pelaksanaan pelayanan yang transparan didasari dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh undang-undang dan dapat diikuti oleh semua kalangan masyarakat. Pelaksanaan pendaftaran yang dapat dilakukan secara *online* dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efesien terhadap masyarakat dan dapat dirasakan manfaatya oleh masyarakat luas.

Masyarakat mengungkapkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan oleh UPT LPSE Kota Bandung, disampaikan secara terbuka dan tidak meunutup-nutupi informasi yang harus diberikan. Masyarakat dapat menaggapi dengan dengan baik sikap transparan yang diupayakan pemerintah dengan pelayanan pendafataran e-lelang yang dilakukan secara *online* di UPT LPSE Kota Bandung.

Tanggapan yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan dengan pemanfaatan media elektronik sudah dapat dirasakan baik. Dengan kemudahan

informasi dan dapat diakses dimanapun dan oleh siapaun, menjadikan pelayanan yang dirasakan lebih terbuka, serta mudah untuk di ikuti.

Masyarakat yang belum dapat merasakan pelayanan yang baik, dengan kendala pengetahuan media teknologi informasi yang masih minim, masih mendapat kesulitan dalam mengakses program pelayanan yang harus dilakukan secara *online*. Upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan dalam pelayanannya belum mencapai tingkat maksimal.

Sosialisasi dan pelatihan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung, menjadikan nilai transparansi yang dapat dirasakan masyarakat. sosialisasi dapat dilakukan dengan memberi pembelajaran kepada setiap masyarakat yang bergelut dibidang usaha untuk mendapatkan pelatihan secara langsung mengenai proses pelaksanaa e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung.

Berdasakan hasil observasi dilapangan, peneliti mendapatkan bahwa masih kurangnya sosialisasi dan pelatihan yang diadakan di UPT LPSE Kota Bandung. Hal ini yang menjadikan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan mengenai pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung.

Informasi-informasi mengenai pendaftaran dan proses pelaksanaan yang harus di *download*, masih menyulitkan masyarakat. Pemaparan secara langsung mengenai proses pendaftaran dan pelaksanaanya tanpa harus men*download* dokumen pelaksanaan akan dirasaskan lebih memudahkan masyarakat untuk mengetahui

informasi pelaksanaan e-lelang barang/jasa. Karena kendalapun terjadi pada lemahnya jaringan internet yang dimiliki masyarakat menjadikan kurang efektif terhadap pelaksanaan e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung.

Petunjuk pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah akan menjadi lebih memudahkan masyarakat yang akan melakukan pendafataran dengan memaparkan proses pendaftaran dihalaman *website* UPT LPSE Kota Bandung, sebelum melakukan pendaftaran. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi akan lebih optimal dan transparan dalam pelaksanaannya dengan memperjelas informasi mengenai prosedur e-lelang barang/jasa Pemerintah di *website* UPT LPSE Kota Bandung dalam memudahkan masyarakat yang ingin mengetahui informasi mengenai e-lelang.

4.1.1 Keterbukaan Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung

Keterbukaan aparatur menjadi nilai ukur kualitas pelayanan mengenai tata cara penyelenggaraan pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang pengadaan barang/jasa Pemerintah, yang berkaitan dengan proses pelayanan secara *online* dan melalui media elektronik untuk memberikan informasi dalam mengikuti pelaksanaan e-lelang pengadaan barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung. Informasi yang disampaikan aparatur bagian unit registrasi dan verifikasi di UPT LPSE Kota Bandung harus dilakukan secara terbuka dan mudah dipahami oleh masyarakat

dengan memberikan pelatihan secara langsung mengenai pendaftaran e-lalang barang/jasa pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung.

Proses keterbukaan penyelenggaraan pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung terhadap masyarakat sebagai penyedia barang/jasa yang kurang memahami penggunaan e-lelang mengenai pendaftaran e-lelang yang dilakukan secara *online*, maka para penyedia barang/jasa pemerintah dapat langsung mendatangi kantor UPT LPSE Kota Bandung untuk mendapatkan informasi langsung dari aparatur bagian unit registrasi dan verifikasi UPT LPSE Kota Bandung untuk mendapatkan kejelasan informasi mengenai pendaftaran e-lelang barang/jasa pemerintah yang dilakukan secara *online.* Masyarakat yang kurang paham mengenai tahapan pendaftaran e-lelang secara *online,* akan diberikan arahan langsung mengenai tahapan pendaftaran e-lelang secara mendasar oleh bagian unit registrasi dan verifikasi UPT LPSE Kota Bandung.

Masyarakat menanggapi pelayanan yang diberikan oleh UPT LPSE Kota Bandung, bahwa dengan pelayanan yang dapat dilakukan dengan media elektronik dan secara *online,* memberikan kemudahan tersendiri bagi masyarakat untuk melakukan pendaftaran dan informasi dalam pelaksanaan e-lelang di Kota Bandung.

Pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan yang diinformasikan bertujuan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Informasi pelayanan yang berkualitas menciptakan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan serta

lengkap. Informasi pelayanan yang berkualitas menunjukan kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung.

Masyarakat sebagai penyedia barang/jasa Pemerintah yang ingin memperoleh informasi mengenai proses pendaftaran e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung untuk mengikut sertakan e-lelang barang/jasa Pemerintah, masih mendapatkan kendala dalam pengoprasian alat elekronik. Masyarakat yang kurang memahami penggunaan alat elektronik yang menyebabkan gagalnya prsoses pendaftaran e-lelang yang mengharuskan para calon peserta yang akan mengikuti e-lelang kembali mendatangi kantor UPT LPSE Kota Bandung untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai pendaftaran e-lelang. Informasi terhadap gagalnya pendaftaran yang dilakukan oleh calon peserta e-lelang menjadikan peran aparatur UPT LPSE Kota Bandung untuk memberikan kejelasan yang lebih mendalam dan secara transparan kepada calon peserta e-lelang.

Kegagalan pendaftaran e-lelang, menjadikan kekhawatiran masyarakat akan adanya kecurangan dalam pelayanan e-lelang, maka dari itu dituntutnya keterbukaan dalam pemberian informasi yang diberikan aparatur UPT LPSE Kota Bandung. Pendaftaran yang dinyatakan gagal, karena kurang kuatnya jaringan internet dari para penyedia barang/jasa dalam mengakses *website* UPT LPSE Kota Bandung yang menyebabkan terjadinya kegagalan dalam peng-*upload*-an persyaratan yang harus dilengkapi oleh para calon peserta e-lelang. Keterbukaan penjelasan mengenai kegagalan pendaftaran calon peserta e-lelang barang/jasa Pemerintah oleh aparatur

UPT LPSE Kota Bandung meberikan nilai kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT LPSE Kota Bandung.

Bentuk dari keterbukaan pelayanan yang dihadapi masyarakat dapat dirasakan secara langsung apabila masyarakat mendatangi kantor UPT LPSE Kota Bandung. Namun dalam pelaksanaannya masih kurang efektif, dengan harus mendatangi kantor UPT LPSE Kota Bandung. E-lelang barang/jasa Pemerintah merupakan bentuk pelayanan lelang yang dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi, yang berarti segala bentuk informasi dapat diakses secara mudah, transparan dan, akuntabel. Informasi dapat dikatakan terbuka apabila memaparkan semua informasi mengenai e-lelang, diketehui dan dipahami oleh seluruh masyarakat dengan mudah.

Keterbuakaan pelayanan yang dirasakan mayarakat dari hasil observasi dilapangan, mendapati bahwa informasi dalam melakukan pendaftaran masih belum di paparkan di *website* UPT LPSE Kota Bandung. Adapun informasi mengenai pendaftaran e-lelang barang/jasa di UPT LSE Kota Bandung yang harus di *download*, masih belum banyak diketehui oleh masyarakat. Hal tersebut yang menyebabkan masyarakat meluangkan waktu dalam mendapatkan informasi di kantor UPT LPSE Kota Bandung.

Penjelasan informasi Pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di kantor UPT LPSE Kota Bandung kepada masyarakat harus dilakukan dengan sejelas-jelasnya secara terbuka dan dengan penyampaian yang mudah di pahami oleh masyarakat. Penyampaian informasi diharapkan untuk memberikan penjelasan

mengenai proses pendaftaran hingga prosedur dengan ketentuan yang telah ditetapkan di UPT LPSE Kota Bandung.

Pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung dirasakan cukup transparan dan bebas dari berbagai kepentingan pribadi. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan menjalin komunikasi yang diberikan oleh unit kerja UPT LPSE Kota Bandung yang transparan, karena masyarakat dapat dengan mudah bertukar pendapat atau dapat memberikan masukan yang berguna kepada UPT LPSE Kota Bandung.

Berdasarkan pemaparan di atas, informasi dapat diberikan kepada seluruh masyarakat dalam mengakses *website* UPT LPSE Kota Bandung mengenai pendaftaran pelayanan e-lelang barang/jasa Pemerintah secara terbuka. Informasi mengenai prose pendaftaran dengan pemaparan informasi secara langsung di *website* UPT LPSE Kota Bandung, akan lebih memudahkan masyarakat untuk mengetahui cara melakukan pendaftaran secara *online* melalui *website* UPT LPSE Kota Bandung.

4.1.2 Prosedur Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung

Penjelasan mengenai persyaratan serta prosedur yang diperlukan dalam pendaftaran e-lelang menjadikan hal penting bagi masyarakat yang akan mengikuti e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung. Masyarakat mengetahui, menerima dan mematuhi prosedur dan aturan yang diterima dikarenakan persyaratan

pelayanan teknologi informasi terjangkau oleh masyarakat. Masyarakat memperoleh pelayanan teknologi informasi dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh UPT LPSE Kota Bandung.

Prosedur mengenai pelayanan publik mengenai pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung melalui *website* lpse.badung.go.id telah diinformasikan secara jelas. Penyampaian informasi melalui *website* lpse.bandung.go.id sudah dimengerti oleh sebagian masyarakat. Tujuan dilaksanakannya e-lelang dengan pendaftaran melalui elektronik dan secara *online* yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik dan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Informasi mengenai prosedur pendaftaran yang telah di sediakan di *website* UPT LPSE Kota Bandung (lpse.bandung.go.id) dapat diakses langsung secara umum. Masyarakat dengan atas nama badan usaha yang akan mendaftarkan perusahaannya untuk mengikuti e-lelang, dapat men-*download* langsung panduan pendaftaran keikut sertaan e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung. Prosedur pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah yang di sediakan di *website* LPSE Kota Bandung memudahkan sebagian masayrakat masyarakat untuk memahami alur pendaftaran e-lelang. Masyarakat yang mengatas namakan badan usahanya dalam melakukan pendaftaran e-lelang dapat menanyakan langsung untuk kejelasan secara mendalam mengenai prosedur pendaftaran melalui telepon, berkomentar di forum tanyajawab yang disediakan di website UPT LPSE Kota Bandung atau dengan

mendatangi lansung kantor UPT LPSE untuk mendapatkan penjelasan serta pelatihan langsung di kantor UPT LPSE Kota Bandung.

Prosedur pendaftaran yang mudah dipahami oleh sebagian kalangan masyarakat yang terbiasa dengan media elektronik memberikan manfaat yang besar. Berbeda dengan kalangan masyarakat yang tidak terbiasa dengan media elektronik yang selalu mendapatkan kesulitan dalam memahami prosedur pendaftaran yang disediakan di *website* LPSE Kota Bandung. Pelatihan atau sosialisi secara umum mengenai pendaftaran, dan proses e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung masih dirasakan minim, yang baru dilakukan hanya satu kali dalam selama pelaksanaan e-lelang. sosialisasi untuk pelatihan menganai pengadaan barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung dapat dilakukan pada perusahaan yang akan mengikuti e-lelang sebelum pelaksanaan e-lelang dilakukan.

Pendaftaran e-lelang pengadaan barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung menjadi kendala bagi masyarakat, baik dalam prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi bagi masyarakat yang akan mendaftarkan perusahaannya dalam mengikuti e-lelang. Kegiatan sosialisai merupakan suatu prosedur yang harus dilakukan dalam penyelenggaraan publik untuk dapat memberikan pelatihan terhadap mayarakat yang ingin mendaftarkan perusahaannya dalam pelaksanaan e-lelang.

Pendaftaran secara *online* untuk mengikuti kegiatan e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung yang diawali dengan melakukan proses pembutan *user id* di *website* UPT LPSE Kota Bandung. Proses pendaftaran dimulai

dengan mengisi *email* di dalam *form* yang telah disediakan di *website* UPT LPSE Kota Bandung, setelah pengisian *email* calon peserta dianjurkan untuk men*download* formulir pendaftaran di *website* UPT LPSE Kota Bandung, calon peserta diharuskan untuk mengisi formulir yang telah di *download* untuk keperluan verifikasi. Calon peserta, akan mendapatkan *email* balasan mengenai cara pendaftaran dan mengklik *link* yang tertera didalam balasan *email* oleh UPT LPSE Kota Bandung. setelah mengklik *link* yang disertakan didalam *email* balasan UPT LPSE Kota Bandung, calon peserta akan memasuki portal pengisian formulir pendaftaran UPT LPSE Kota Bandung, untuk mengisi setiap *form* sesuai dengan ketentuan yang ditetapakan. Calaon peserta akan mendapatkan *email* mengenai pendaftaran telah di konfirmasi oleh UPT LPSE Kota Bandung.

Prosedur pendaftaran yang terasa mudah bagi masyarakat yang terbiasa dengan teknologi informasi, tidak akan mendapat kendala tanpa ada contoh penjelasan secara langsung. Prosedur pendaftaran masih dirasakan sulit bagi masyarakat yang kurang memahami tentang teknologi informasi tanpa adanya petunjuk pendaftaran yang dipaparkan terlebih dahulu di *website* UPT LPSE Kota Bandung.

Tanggapan masyarakat mengenai prosedur pendaftaran yang ditemui oleh peneliti di lokasi penelitian, bahwa dalam melakukan pendaftaran secara *online* di *website* UPT LPSE Kota Bandung, masih dirasakan sulit kalau belum ada petunjuk langsung mengenai penjelasa pendaftaran. Maka dari itu sosialisasi dan pemaparan

penjelasan mengenai prosedur pendaftaran e-lelang barang/jasa di *website* UPT LPSE Kota Bandung diharuskan untuk diterapkan secara jelas. Hal tersebut yang dapat memberikan kemudahan secara bertahap pada masyarakat untuk mengikuti pelaksanaan e-lelang.

4.1.3 Kemudahan Informasi Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung

Kemudahan untuk memperoleh informasi yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan UPT LPSE Kota Bandung kepada masyarakat diharapkan dapat menunjukkan tanggung jawab sesuai dengan tujuannya. Tujuan yang direncanakan UPT LPSE Kota Bandung yaitu, memberikan sarana dan prasarana yang berkualitas dan kompetitif. Masyarakat yang ingin berdiskusi atau bertukar informasi mengenai e-lelang secara manual masih mengalami kesulitan. Karena masyarakat umum yang belum melakukan pendaftaran dengan mangatas namakan badan usaha dapat bergabung kedalam forum diskusi di *website* LPSE Kota Bandung. Hal ini memberikan kesan terbuka dalam pelaksanaannya bagi masyarakat umum yang ingin mengetahui secara langsung proses e-lelang yang sedang berjalan.

Transparansi akan lebih dirasakan, apabila masyarakat umum diberikan ruang diskusi yang disediakan di dalam *website* UPT LPSE Kota Bandung, untuk megetahui informasi tentang proses pelaksanaan e-lelang. Informasi yang didapatkan

langsung dari hasil diskusi antar masyarakat dan aparatur dapat lebih memudah para penyedia barang/jasa untuk mengikuti perkembangan informasi yang sedang berjalan.

Pelayanan publik yang diberikan UPT LPSE Kota Bandung dalam memberikan kemudahan informasi bagi masyarakat masih harus dilakukan secara maksimal. Masyarakat yang belum mengetahui sama sekali mengenai prsoses pendaftaran e-lelang diberikan kemudahan dalam mendatangi kantor UPT LPSE Kota Bandung untuk mendapat informasi yang diinginkan. Pelayanan publik akan lebih efektif apabila informasi di *website* UPT LPSE Kota Bandung disediakan secara jelas, untuk memudahkan masyarakat dalam mengetahui informasi dalam pelaksanaan e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung.

Kemudahan pelayanan yang disediakan oleh UPT LPSE Kota Bandung dalam melakukan pendaftaran e-lelang secara elektronik yang di lakukan secara *online* masih dalam tingkat kesuliatan untuk dilakukan masyarakat yang akan mengikuti pelaksanaan e-lelang. Pemahaman mengenai proses pendaftaran akan berjalan dengan baik dengan contoh pendaftaran yang dipaparkan di dalam website UPT LPSE Kota Bandung. Masyarakat akan lebih memahami dengan membaca penjelasan pendaftaran secara langsung di website UPT LPSE Kota Bandung yang di camtumkan secara terperinci. Sosialisasi merupakan upaya yang diharuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sosialisasi sangat diperlukan, karena dalam pelayanan publik untuk mengetahui informasi secara mudah mengenai pendataran e-lelang barang/jasa.

Informasi yang diperoleh masyarakat tentang keberedaan e-lelang barang/jasa Pemerintah masih ada yang mengetahui melalui pemberitahuan dari kerabat, atau keluarga yang sudah mengetahui pelaksanaan e-lelang. Adanya sosialisasi dapat pula memberikan kemudahan informasi bagi masyarakat yang bergerak di bidang usaha untuk mengikuti pelaksanaan e-lelang.

Pemberian informasi secara manual yang diberikan oleh unit kerja UPT LPSE Kota Bandung bagi penyedia barang/jasa Pemerintah sudah cukup optimal, dengan didasari pelatihan kepada pemilik usaha yang masih awam dalam pengoprasian alat elektronik dan proses pelaksanaan e-lelang yang dilakukan dengan media elektronik, memberikan pemebelajaran langsung kepada masyarakat yang belum mengetahui pelaksanaan e-lelang yang baik dan benar. Walau dirasakan belum sepenuhnya efektif, namun dapat lebih memudahkan masyarakat dalam memahami proses pelaksanaan e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung.

Berdasarkan pemaparan di atas, transparansi pelayanan publik mengenai pendaftaran e-lelang barang/jasa sudah dapat dirasakan masyarakat. prosedur pelayanan yang mudah diikuti masyarakat para penyedia barang/jasa memudahkan masyarakat dalam mengikuti pelaksanaan e-lelang. Kemudahan informasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh unit kerja UPT LPSE Kota Bandung mengenai proses pendaftaran hingga pelaksanaan e-lelang dapat dipahami secara langsung dan dipaparkan secara transparan oleh unit kerja UPT LPSE Kota Bandung. Pelayanan Publik tentang pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota

Bandung, diharapkan dapat ditingkatkan lagi, untuk lebih mengedepankan kemudahan informasi dan proses pelaksanaan yang tidak memakan waktu serta mudah untuk dipahami oleh masyarakat.

4.2 Akuntabilitas Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung

Akuntabilitas sangat terkait dengan kinerja pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung. Akuntabilitas kinerja menciptakan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan program. Sistem akuntabilitas kinerja menyediakan kerangka kerja yang mengukur hasil dan mengorganisasikan informasi yang digunakan secara efektif. Sistem ini memberikan informasi kepada kinerja unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dalam mencapai keberhasilan. Sistem ini juga berguna bagi pengguna jasa atau pelayanan kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Akuntabilitas ditujukan pada pertanggungjawab dari pelayanan publik melalui program yang dijalankan di unit kerja UPT LPSE Kota Bandung. Akuntabilitas unit kerja UPT LPSE Kota Bandung bertanggungjawab dalam menjamin sistem pelayanan pemilihan e-lelang yang beroprasi secara terus menerus dan memenuhi standar keamanan teknologi informasi. Pihak-pihak yang berkepentingan dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal dari unit kerja UPT LPSE Kota Bandung baik secara

online dalam melakukan proses manajemen informasi terhadap data penyedia barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung, sehinga Pemerintah Daerah secara efektif.

Akuntabilitas menunjukkan tingkat ketaatan unit kerja UPT LPSE Kota Bandung kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan dan menerapkan efisiensi dan efektivitas pengeluaran biaya. UPT LPSE Kota Bandung mempertanggung jawabkan kinerja unit kerjanya secara transparan. Pengelolaan organisasi UPT LPSE Kota Bandung dapat terukur dan sesuai dengan kepentingan di UPT LPSE Kota Bandung dengan tetap memperhitungkan kepentingan lain diluar kepentingan UPT LPSE Kota Bandung. Akuntabilitas menciptakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan.

Pokok pelaksanaan akuntabilitas di UPT LPSE Kota Bandung dengan menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan bidangnya. UPT LPSE Kota Bandung meyakini bahwa semua mempunyai kompetisi sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan pelayanan publik mengenai e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung.

Akuntabilitas memberikan petunjuk sasaran pada masyarakat dan mendorong pada munculnya tekanan untuk pelaku kunci yang terlibat untuk bertanggungjawab dan untuk menjamin kinerja pelayanan publik yang baik pada unit kerja UPT LPSE

Kota Bandung. Prinsip akuntabilitas adalah merupakan pelaksanaan pertanggung jawaban dimana dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang terkait harus mampu mempertanggung jawabkan pelaksanaan pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung. Prinsip akuntabilitas terutama berkaitan erat dengan pertanggung jawaban terhadap efektivitas kegiatan dalam pencapaian sasaran atau target kebijakan atau program pelayanan secara *online* yang diterapkan di UPT LPSE Kota Bandung.

Pertanggungjawaban terhadap program pelayanan mengenai sistem pendaftaran yang dilakukan secara *online* , dapat dijadikan suatu evaluasi dalam pengembangan pelayanan dengan kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Akuntabiltas dapat dilihat dari berjalan atau tidaknya program pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah yang dilakukan secara *online.* Pengendalian sebagai bagian penting dari masyarakat yang baik saling menunjang dengan akuntabilitas. Dengan kata lain, dapat disebutkan bahwa pengendalian tidak dapat berjalan dengan efesien dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik, demikian pula sebaliknya. Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban seseorang atau unit kerja di UPT LPSE Kota Bandung untuk mempertanggung jawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban secara bertahap.

Akuntabilitas merupakan Sumber daya yang dapat menjadi masukan bagi setiap unit kerja UPT LPSE Kota Bandung yang seharusnya dapat diukur dan

diidentifikasikan secara jelas dalam program pendaftaran e-lelang barang/jasa secara *online* di UPT LPSE Kota Bandung. Kebijakan pendaftaran e-lelang secara *online* pada dasarnya merupakan ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk bagi setiap pelayanan unit kerja UPT LPSE Kota Bandung sehingga tercapainya dan kelancaran pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diartikan dari kinerja setiap unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dalam mempertanggunganjawaban setiap program pelayanan yang berjalan secara baik atau tidaknya pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung, dimana masyarakat dapat menjalankan program secara baik dan tidak ada hambatan juga dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Oleh karena itu masyarakatpun berhak mengetahui akuntabilatas pelayanan atas kebijakan mengenai program pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah yang dilakukan secara *online* di UPT LPSE Kota Bandung.

Program pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung yang dilakukan secara *online*, dapat diketehui oleh masyarakat dalam pertanggungjawaban kebijakan serta dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan di UPT LPSE Kota Bandung. Masyarakat merupakan acuan dalam mengevaluasi pelayanan.

4.2.1 Kinerja Pelayanan Publik Tentang Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung

Akuntabilitas menjadikan salah satu unsur pokok perwujudan *good corporate governance* yang saat ini sedang diupayakan oleh berbagai macam instansi pemerintahan dalam menjalankan pertanggungjawabannya, begitu pula dengan UPT LPSE Kota Bandung dalam melaksanakan kegitan e-lelang barang/jasa pemerintah.

Unit kerja UPT LPSE dalam melaksanakan kegiatan e-lelang barang/jasa Pemerintah di Kota Bandung memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan informasi proses pendaftaran kepada masyarakat sebagai penyediaan barang/jasa bagi Pemerintah, agar pelaksanaan e-lelang yang dilakukan secara *online* atau manual dapat berjalan secara maksimal.

Kinerja unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dapat dinilai baik bilamana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keperluan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya seperti pelayanan terhadap kemudahan untuk mengakses pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung, yang akan mempengaruhi berbagai macam hal yang akan berlangsung dalam pelaksanaan kegiatan e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung, sebagai pertanggungjawaban pelayanan.

Kinerja unit kerja UPT LPSE dalam melakukan pelayanan pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung dapat dilihat dari laporan yang diperoleh secara berkala yang berbentuk teks dokumen yang telah diproses

sebelumnya oleh para aparatur yang bertugas di unit verifikasi data e-lelang untuk diserahkan kepada Kepala LPSE Kota Bandung, sebagai acuan seberapa besar tingkat partisipasi masyarakat dalam mengikuti program e-lelang barang/jasa pemerintah yang diadakan oleh UPT LPSE Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, kinerja unit verifikasi dan registrasi pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pendaftaran belum dapat berjalan secara maksimal, yang disebabkan karena ketentuan pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah itu sendiri masih berbelit-belit, seperti masih diharuskannya para pendaftar e-lelang barang/jasa datang ke kantor UPT LPSE untuk memverifikasi yang telah diisi sebelumnya.

e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung menurut peneliti perlu untuk dilakukan sepenuhnya secara *online,* mengingat para pendaftar e-lelang barang/jasa Pemerintah tersebut tidak hanya berasal dari Kota Bandung, yang disebabkan e-lelang barang/jasa Pemerintah tersebut tidak membatasi para pendaftar yang berasal dari berbagi macam daerah.

Kinerja unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintahan akan memberikan gambaran mengenai penjabaran dari visi dan misi UPT LPSE Kota Bandung itu sendiri, dan mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Pengadaan barang/jasa Pemerintah yang dilaksanakan oleh UPT LPSE Kota Bandung perlu diperhitungkan dan dicermati, sehingga pelaksanaan kegitan e-lelang yang diadakan tidak memberatkan para aparatur untuk mengerjakan suatu pekerjaan melebihi beban yang perlu untuk dikerjakan, agar pelaksanaan e-lelang dapat berjalan secara maksimal dan meperkecil hadirnya pihak yang saling mempengaruhi baik itu dari peserta maupun unit kerja di UPT LPSE Kota Bandung yang dapat menghambat persaingan yang sehat dan bebas dari tindakan Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN).

Berdasarkan penjelasan di atas, kinerja unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dalam pelayanan publik melalui pemberian informasi proses pendaftaran menciptakan kemajuan dengan adanya norma atau aturan dan pelatihan. Pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh unit kerja UPT LPSE Kota Bandung menciptakan kemajuan yang terlihat dari pelayanan unit kerja UPT LPSE Kota Bandung informasi yang diberikan melalui *website* LPSE Kota Bandung atau secara manual yang dilakukan oleh unit kerja UPT LPSE Kota Bandung kepada masyarakat penyedia barang/jasa yang membutuhkan pengetahuan mengenai proses pendaftaran secara *online*.

Prinsi-prinsip yang diterapkan oleh UPT LPSE Kota Bandung dapat menjadikan acuan dalam menjaga loyalitas kinerja di unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dengan memegang teguh etika, dalam menjalankan program yang diterapkan di UPT LPSE Kota Bandung dengan sebaik-baaiknya.

Pelaksanaan program di UPT LPSE Kota Bandung diharapkan agar pihak-pihak yang terkait dapat menjalankan program secara tertib. Adanya tangungjawab dari hasil pelaksanaan kegiatan yang dijalankan, diharapkan agar dapat mencapai tujuan serta sasaran yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4.2.2 Biaya Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung

Biaya adalah pungutan dana yang dikeluarkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang telah ditentukan oleh satuan kerja UPT LPSE Kota Bandung. Biaya merupakan faktor yang sangat penting dalam pelayanan publik karena dana yang tidak memadai akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang akan mengganggu terlaksananya pelayanan publik seperti pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung.

Penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan UPT LPSE Kota Bandung dilaksanakan secara gratis tanpa adanya pungut biaya sedikitpun bagi para pendaftar e-lelang barang/jasa Pemerintahan, tidak adanya pungutan biaya tersebut tidak mengurangi fasilitas yang disediakan UPT LPSE Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mengakses formulir pendaftaran secara *online*.

Menurut peneliti tidak adanya pungutan yang dikenakan oleh UPT LPSE Kota Bandung kepada masyarakat untuk mendapatkan formulir pendaftaran secara *online*,

telah membuka kesempatan seluas-luasnya kepada masyarakat untuk mengikuti e-lelang barang/jasa Pemerintah yang diadakan oleh UPT LPSE Kota Bandung.

Pelayanan dengan kualitas yang baik dapat dirasakan walau tanpa pungutan bayaran yang harus dikeluarkan oleh masyarakat yang ingin mendaftarkan perusahaan dalam persaingan e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung. Pendaftaran yang dilakukan secara *online* dapat lebih menghemat waktu dan juga biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam melakukan proses pendaftaran hingga pelaksanaan e-lelang dilakukan.

Menurut unit kerja di lingkungan UPT LPSE Kota Bandung dalam melakukan proses pelayanan publik di *website* LPSE Kota Bandung mengeluarkan anggaran diantaranya untuk menghitung perlengkapan peralatan jaringan komunikasi dan komputer dengan beberapa penyedia peralatan seperti CMS (*Conten Management System*). Sumber daya keuangan sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan teknologi informasi karena semua program memerlukan modal yang tidak sedikit. Kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan peningkatan pelayanan publik melalui *website* LPSE Kota Bandung, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan modal atau dana keluaran untuk kelancaran pengadaan barang/jasa Pemerintah. Pembiayaan UPT LPSE Kota Bandung berasal dari Anggaran

Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bandung dan sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

Berdasarkan uraian diatas, biaya melalui pelayanan publik melalui *website* UPT LPSE Kota Bandung berasal dari Anggaran pendapatan belanja daerah (APBD). Sumber daya anggaran belanja Daerah yang dikeluarkan oleh UPT LPSE Kota Bandung digunakan untuk melengkapi sarana dan prasarana kantor, guna meningkatkan pelayanan dan kinerja unit kerja UPT LPSE Kota Bandung. Sumber daya anggaran belanja daerah di UPT LPSE Kota Bandung didasarkan pada daftar isian pelaksanaan anggaran dan diatur dengan sebaik-baiknya. Pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung yang dilakukan secara *online* dengan media elektronik, memberikan keringanan dalam melakukan pendaftaran tanpa pungut biaya oleh LPSE Kota Bandung.

Pendaftaran yang dilakukan secara gratis, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik pula terhadap masyarakat. Kelancaran dalam melakukan prsoses pelayanan dengan dana yang biasa dikeluarkan, tidak menjadikan menurunnya kualitas pelayanan publik yang diberikan UPT LPSE Kota Bandung. Tingkat pelayanan pendaftaran secara *online* bukan berarti tidak harus melakukan semunya secara adil dan jujur pengerjaannya.

.

4.2.3 Produk Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung

Produk pelayanan menjadikan tujuan dalam pencapaian pelayanan teknologi informasi yang lebih berkualitas. Mutu dalam produk pelayanan teknologi informasi tidak mungkin ada tanpa mutu dalam proses. Mutu didalam proses tidak mungkin ada tanpa organisasi yang tepat. Efektifitas pengorganisasian dan partisipasian publik dalam pelayanan publik melalui pelaksanaan e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung sangat diperlukan.

Penilaian dalam hal pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung secara *online* melalui *website* UPT LPSE Kota Bandung yang menjadi sarana pelaksanaan e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung. Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja dilingkungan UPT LPSE Kota Bandung yang diterima seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan pelayanan yang diterima atau diharapkan oleh orang lain meskipun mendapatkan jenis pelayanan jasa yang sama tetapi karena bentuknya yang tidak berwujud, pelayanan yang diterima dapat berbeda dengan apa yang diterima oleh masyarakat sebagai penyedia barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung.

Pelayanan publik menciptakan produk pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik menciptakan serangkaian aktivitas yang dilakukan UPT LPSE Kota Bandung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa. Produk pelayanan jasa seringkali

disertai dengan pelayanan barang. Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dirasakan. Pelayanan jasa menciptakan sesuatu yang tidak dapat disimpan. Produk pelayanan yang diberikan UPT LPSE Kota Bandung merupakan tidak berbentuk barang, namun pelayanan jasa untuk menunjang kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan e-lelang

UPT LPSE Kota Bandung memiliki ciri khas yang mencerminkan lingkungan kerja dan kualitas pelayanannya. Budaya pelayanan membentuk karakter dan standar pelayanan publik dibentuk oleh UPT LPSE Kota Bandung. Budaya pelayanan membentuk tingkat harapan atau persepsi pelanggan serta tingkat *performance agent* dalam setiap pelayanan yang diberikan untuk memberikan informasi dengan baik mengenai pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung

Unit kerja UPT LPSE Kota Bandung terbiasa dengan disiplin pola pelayanan terstruktur. Pola pelayanan terstruktur membangun budaya pelayanan yang memiliki kontrol pada emosi, intonasi serta kejelasan dan penyelesaian masalah sesuai permintaan masyarakat penyedia barang/jasa dalam pelaksanaan e-lelang. Pembentukan budaya pelayanan ini dilakukan melalui berbagai proses penilaian dan pelatihan secara berkelanjutan.

Pelayanan yang dibangun sangat membantu dalam membentuk pola pikir unit kerja UPT LPSE Kota Bandung yang memiliki pengertian terhadap kondisi yang dapat diterima, dihargai, diperbolehkan, diharuskan serta dilarang. Kondisi tersebut

mendukung unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dalam memberikan pelayanan serta berbagai tindakan yang dilakukan untuk menigkatkan kualitas pelayanan.

Budaya pelayanan membantu unit UPT LPSE Kota Bandung Republik Indonesia untuk bersikap disiplin, baik terhadap tingkat kehadiran, ketepatan waktu, ketetapan proses dan prosedur kerja, perhatian pada lingkungan tempat kerja, perangkat kerja, penggunaan aplikasi dan pakaian kerja. Budaya pelayanan mendorong sifat pelayanan yang terstruktur atau spontan sehingga produk pelayanan yang diberikan diterima dengan baik oleh masyarakat.

Penerapan budaya pelayanan ditujukan bagi semua unit kerja UPT LPSE Kota Bandung, baik yang permanen maupun kontrak. UPT LPSE Kota Bandung diharuskan memberikan *reward* kepada unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dengan memperhatikan tindakan-tindakan yang membangun budaya pelayanan.

Budaya pelayanan yang tercipta memberikan dampak yang baik dalam produk layanan yang dihasilkan. Budaya pelayanan yang ada dalam pelayanan publik melalui Pendaftaran secara *online* di *website* LPSE Kota Bandung menciptakan produk pelayanan yang bermacam-macam produk pelayanan e-lelang barang/jasa Pemreintah di UPT LPSE Kota Bandung. Produk pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah secara *online* di *website* LPSE Kota Bandung yang dihasilkan memiliki nilai berbeda dari setiap masyarakat. Hal ini dikarenakan, pelayanan jasa tidak selalu sesuai dengan harapan setiap individu dari masyarakat tersebut. Sifat dari

pelayanan e-lelang barang/jasa yang diberikan oleh UPT LPSE Kota Bandung secara *online* yang mudah diakses, menjadikan penilaian yang berbeda dari masyarakat.

Berdasarkan pemaparan di atas, produk pelayanan pendaftaran barang/jasa yang tidak berwujud, dapat dihasilkan cukup baik. Budaya pelayanan menciptakan kinerja yang membangkitkan semangat dan membangun proses pengembangan diri. Budaya pelayanan dengan perlahan menciptakan produk yang berkualitas yang diberikan UPT LPSE Kota Bandung. Produk pelayanan publik tentang pendaftaran barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung yang berkualitas menciptakan kesan awal yang baik bagi masyarakat sebagai pengguna jasa.

4.3 Kondisional Tentang Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung

Perkembangan teknologi informasi mendorong UPT LPSE Kota Bandung untuk lebih memahami arti pentingnya suatu pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Efisiensi dalam pelayanan teknologi informasi, mempertimbangan tentang keberhasilan dalam menciptakan pelayanan untuk memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.

Upaya dalam meningkatan kualiitas pelayanan publik yang disediakan Pemerintah, mendorong masyarakat untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi. Kondisi ini mendorong semua masyarakat untuk dapat secepat mungkin

melakukan sesuatu hal secara efektif dan efesien. Begitu juga pelayanan yang harus serba cepat dengan kebutuhan masyarakat yang meningkat, Pemerintah harus lebih cepat tanggap atas apa yang dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan teknologi informasi yang efisien menciptakan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, serta tepat guna. Efisien dalam kualitas pelayanan publik dalam pendaftara e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung secara online, lebih memberikan upaya untuk menghemat pengeluaran dan waktu dalam hal sumber daya publik. *Output* yang dihasilkan dari setiap penyelenggaraan pelayanan teknologi informasi tercapai dengan input yang minimal.

Penyediaan pelayanan teknologi informasi yang bermutu menciptakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada UPT LPSE Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan dan menambah daya saing dalam pelaksanaan e-lelang. UPT LPSE Kota Bandung, menciptakan pelayanan publik dengan memberikan pelayanan secara *online* dan mudah untuk di akses oleh semua masyarakat untuk dengan mudah memberikan informasi langsung melalui *website* UPT LPSE Kota Bandung.

Kemudahan informasi yang disediakan oleh UPT LPSE Kota Bandung dalam melakukan pendaftaran e-lelang pengadaan barang/jasa Pemerintah memberikan kesesuaian atas permintaan masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efesien. Upaya ini dapat di manfaatkan oleh masyarakat yang terbiasa akan keberadaan teknologi informasi. Kondisi ini juga harus di sesuaikan dengan masyarakat yang

belum memahami betul mengenai pengguna SPSE. Dalam melakukan pendaftaran, tanpa adanya bimbingan atau pembelajaran, masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan akan menjadi kebingungan dalam melakukan pendaftaran saja, apalagi dalam tahap pelaksanaan. Oleh karena itu, walau dalam keadaan yang serba teknologi, Pemerintah juga harus memahami keberadaan masyarakat yang tidak memahami teknologi. Adanya sarana untuk pelatihan dalam penggunaan teknologi informasi, dapat membantu atau mendapatkan pengetahuan secara langsung mengenai teknologi informasi.

Dampak yang tidak dihiraukan oleh Pemerintah dalam memberikan pelayanan yang kurang baik kepada masyarakat, dikarenakan pandangan atas sebagaian besar masyarakat yang telah mengetahui atau memahami prosedur dalam melakukan pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah. Namun Pemerintah tidak pernah melihat sebagian kecil dari ketidak tahuan masyarakat dalam melakukan pendaftaran yang dilakukan secara *online* di UPT LPSE Kota Bandung.

Masyarakat yang kurang memahami mengenai penggunaan SPSE di UPT LPSE Kota Bandung, mungkin akan merasa malu untuk menanyakan langsung. Hal yang diharapkan oleh masyarakat yang tidak tahu merupakan suatu ajakan langsung atau sosialisasi kepada masyarakat untuk memberikan pembelajaran atau pengetahunan secara langsung dan mungkin hal tersebut merupakan momen yang paling ditunggu oleh masyarakat untuk dapat menambah pengetahun ilmu mengenai Dunia teknologi.

Pemberian pelayanan publik yang bermutu kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan. Konsekuensinya,UPT LPSE Kota Bandung mampu atau tidaknya memberikan pelayanan yang berkualitas dalam meningkatkan pelayanan publik. UPT LPSE Kota Bandung diharapkan mampu, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat yang lebih menginginkan kemudahan, ketepatan, kecepatan dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya.

4.3.1 Efisiensi Pendaftaran E-lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintahan Di UPT LPSE Kota Bandung

UPT LPSE dalam memberikan pelayanan pendaftaran E-lelang barang/jasa pemerintah, tidak memungut biaya kepada para pendaftar yang akan mengikuti pelaksanaan e-lelang, sebagai bagian dari usaha UPT LPSE Kota Bandung untuk mengefisienkan program pelayanan yang memanfaatkan peran teknologi dan informasi secara *online*.

Pendaftaraan e-lelang barang/jasa pemerintah yang tidak dipungut biaya tersebut, peneliti lihat merupakan suatu cara yang diberikan UPT LPSE untuk memaksimalkan partsipasi masyarakat dalam mengikuti program yang dilakasanakan oleh UPT LPSE Kota Bandung, selain untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, pendaftaran e-lelang tanpa adanya pungutan biaya tersebut merupakan suatu inovasi untuk mendahulukan kepuasan masyarakat didalam proses awal pelaksanaan e-lelang.

Pelayanan teknologi informasi yang efisien menunjukkan bahwa segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan teknologi informasi baik berupa anggaran, tenaga, rangkaian birokrasi dikelola dengan mencapai hasil yang cukup baik (*achieving the maximum effect by the minimim of effort*). Suatu pelayanan yang berhasil dilaksanakan dengan efisien, seperti pendaftaran yang dilakukan oleh UPT LPSE akan berdampak pada peningkatan pelaksanaan e-lelang yang dilaksanakan, namun menurut pemaparan yang disampaikan oleh salah seorang calon pendaftar yang datang ke Kantor UPT LPSE Kota Bandung secara langsung, memaparkan "bahwa pendaftaran *online* e-lelang yang diadakan oleh UPT LPSE masih agak sedikit membingungkan".

Masyarakat sebagai pelaksana e-lelang dapat menjadi suatu alat ukur bagi UPT LPSE Kota Bandung untuk mengetahui sejauh mana tingkat efesiensi pendaftaran e-lelang barang/jasa pemerintah yang diadakan secara *online.* Tinggi atau rendahnya efektifitas tersebut dapat dilihat dari seberapa banyaknya kritik atau keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dalam mengakses pendaftaran yang dilakukan.

Proses pendaftaran yang tidak dipungut biaya, tentunya perlu untuk diimbangi dengan kecepatan waktu yang diperoleh dan dirasa oleh masyarakat demi tercapainya efisiensi pendaftaran yang akan meningkatkan pelaksanaan kegiatan e-lelang barang/jasa Pemerintah yang dilakukan di UPT LPSE Kota Bandung. Pelayanan yang efisien juga, aparatur UPT LPSE Kota Bandung dituntut untuk

bersikap professional, cepat tanggap, tegas dan tidak mudah terpengaruhi. Bukan dikarenakan adanya program teknologi informasi, malah menjadikan kinerja aparatur yang menurun dan kurang disiplin dalam pekerjaannya.

Peneliti melihat, proses pendaftaran e-lelang barang/jasa di UPT LPSE Kota Bandung yang dilakukan secara *online*, masih belum berjalan maksimal, karena masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan saat akan melakukan pendaftaran secara *online* di UPT LPSE Kota Bandung. Sebagian masyarakat yang akan melakukan pendaftaran belum memahami proses pendaftaran yang disediakan di *website* UPT LPSE Kota Bandung.

Informasi mengenai proses pendaftaran yang disediakan di UPT LPSE Kota Bandung masih sulit dipahami oleh masyarakat, dikarenakan dokumen proses pendaftaran dan formulir pendaftaran yang harus di *download*, cukup membingungkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran. Pelatiahan dalam pengoprasian menjadikan sangat penting untuk dilakukan demi memberi kemudahan masyarakat untuka mengikut pelaksanaan e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung

Berdasarkan pemaparan diatas, efisiensi dalam pelaksanaan pendaftaran e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung dengan pemanfaatan teknologi informasi memberikan dampak yang baik bagi masyarakat yang bergerak dibidang usaha. Adanya pelayana secara *online* dapat memberikana kemudah, dan penghematan waktu dan biaya dalam proses pendaftaran hinga pelaksanaan e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung. Namun penyelenggaraan pelayanan publik yang diharuskan memberi

kemudahan kepada masyarakat, malah membingungkan oleh sebagian pihak masyarakat dalam mengakses pelayanan yang disediakan oleh UPT LPSE Kota Bandung. Sosialasi untuk memberikan pelatihan mengenai proses pendaftaran e-lelang secara langsung dapat lebih dirasakan masyarakat dengan baik dalam pelaksanaanya. Kemudahan akan lebih terasa, apabila aplikasi yang disediakan dapat diakses lebih mudah.

4.3.2 Efektivitas Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung

Pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi telah menjadi sesuatu yang penting bagi suatu instansi pemerintahan untuk meningkatkan ke efektifean pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, begitu pula dengan UPT LPSE Kota Bandung yang memanfaatkan media elektronik dalam pelaksanaan pendaftaran e-lelang barang/jasa pemerintah.

Peneliti melihat, pelayanan publik yang dilaksanakan oleh UPT LPSE Kota Bandung menyangkut pendaftaraan e-lelang, masih berjalan kurang efektif, karena pelayanan yang sejatinya dilaksanakan secara *online*, masih mengharuskan masyarakat yang mendaftarkan perusahaannya untuk mendatangi kantor UPT LPSE Kota Bandung, untuk menyerahkah berkas persyaratan pendaftaran yang sebelumnya di *download* di *website* e-lelang UPT LPSE Kota Bandung. Penyerahan berkas bagi

para pendaftar tersebut seperti, memberikan dokumen asli perusahaan yang berisikan persyaratan yang sebelumnya telah ditentukan oleh UPT LPSE Kota Bandung

Ketentuan yang mengaharuskan masyarakat untuk menyerahkan dokumen perusahaan dengan mendatangi langsung kantor UPT LPSE Kota Bandung, bertujuan untuk menjaga kerahasiaan dokumen perusahaan yang akan di verifikasi oleh unit kerja UPT LPSE Kota Bandung, namun tidak sedikit masyarakat dapat menerima ketentuan yang ditetapkan oleh UPT LPSE Kota Bandung, karena terganjal oleh jarak dan waktu yang dimiliki. Berikut ini merupakan Persyaratan yang harus dilengkapi dalam melakukan pendaftaran ulang yang dilakuakn secara *offline* tersebut:

1) KTP direksi/pemilik perusahaan/pejabat yang berwenang di perusahaan (fotokopi);
2) NPWP (fotokopi);
3) Surat Ijin Usaha Perusahaan (SIUP)/Surat Ijin Jasa Konstruksi (SIUJK)/ijin usaha sesuai bidang masing-masing (fotokopi);
4) Tanda Daftar Perusahaan (fotokopi);
5) Formulir Pendaftaran (Form_Penyedia.xls) dan Formulir Keikutsertaan
6) (Formulir_Keikutsertaan.doc) yang telah diunduh, di-print dan diisi lengkap.

Berkas-berkas pendaftaran tersebut lalu dimasukan ke dalam aplop tertutup dan diserahkan dengan melampirkan berkas yang asli di dalam amplop yang berbeda. Dokumen yang telah diserahkan kepada unit kerja UPT LPSE Kota Bandung akan

diperiksa oleh verifikator dan dokumen yang asli akan dikembalikan. Setelah penyerehan berkas tersebut sesuai, maka pemberitahuan akan dilakukan melalui *email* yang di daftarakan oleh pihak perusahaan.

Efektivitas pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung tentunya ditentukan dari kebijakan program pelayanan yang diterapkan oleh UPT LPSE Kota Bandung itu sendiri. Pelayanan pendaftaran e-lelang yang tidak sepenuhnya dilakukan secara *online*, peneliti lihat, menjadi suatu kekuarangan pelayanan yang diberikan oleh UPT LPSE dalam pelaksanaan e-lelang barang/ jasa pemerintah. Sebagai bagaian dari cara UPT LPSE Kota Bandung untuk menangkap aspirasi dan mengartikulasikan tuntutan dan dukungan masyarakat.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan teknologi informasi, mengharuskan pembenahan dalam sistem pendaftaran secara *online* di UPT LPSE Kota Bandung. Menurut unit kerja UPT LPSE Kota Bandung, masih tingginya tingkat keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang dilakukan secara *online* mengenai pendaftaran e-lelang UPT LPSE Kota Bandung. Pengguna jasa menunjukkan bahwa UPT LPSE Kota Bandung belum sepenuhnya mampu menciptakan sistem pelayanan yang berkualitas dimata masyarakat.

Teknologi informasi yang berkualitas mendapatkan dukungan oleh relevansi ketepatan waktu dengan penggunanya. Informasi mampu disajikan tepat pada saat dibutuhkan, dan akurasi, tepat nilainya dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Ketepatan sasaran dan tujuan menciptakan hal yang mendasari

terwujudnya efektif dalam pelayanan publik melalui Pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung. Tolok ukur menjadikan pelayanan teknologi informasi yang bertujuan untuk membantu menilai pencapaian strategi, dan dijadikan sebagai alat pengendalian pada UPT LPSE Kota Bandung. Pelayanan publik didukung oleh kinerja yang diperkuat dengan menetapkan *reward* dan *punishment system*.

Standar pelayanan memiliki arti yang penting dalam pelayanan teknologi informas. Standar pelayanan menciptakan komitmen pada UPT LPSE Kota bandung untuk menyediakan pelayanan dengan mutu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan unit kerja UPT LPSE Kota Bandung. UPT LPSE Kota Bandung mengembangkan *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk memastikan bahwa proses pelayanan publik dengan pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah dilakukan secara *online* yang berjalan secara konsisten. SOP bermanfaat untuk menciptakan proses pelayanan teknologi informasi dapat berjalan dengan baik.

Proses pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung dapat berjalan terus karena pelayanan publik yang diberikan secara *online* melalui *website* LPSE Kota Bandung sesuai dengan peraturan yang berlaku. Proses pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat diberikan dalam rangka pengendalian pelayanan informasi. Informasi yang diberikan diserahkan kepada unit kerja UPT LPSE Kota Bandung yang menangani satu proses

pelayanan secara *online*. Semua unit kerja di UPT LPSE Kota Bandung yang terlibat dalam proses pelayanan publik memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas.

UPT LPSE Kota Bandung mengembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang telah diberikan melalui website LPSE Kota Bandung. Kepuasan masyarakat yang dicapai melalui produk pelayanan publik yang diberikan oleh UPT LPSE Kota Bandung dalam memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat.

Pandaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah perlu memiliki keefektifan agar tidak membengkak baik secara waktu, tenaga, dan biaya. Pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung yang dilakukan secara *online* harus sesuai dengan kebutuhan dan tujuan yang telah ditetapkan. Perlu juga menimbang asa untuk kebutuhan hidup masyarakat.

Kepuasan masyarakat memiliki arti penting dalam pelayanan publik. Penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh UPT LPSE Kota Bandung dalam memberikan Pelayanan secara *online* melalui *website* LPSE Kota Bandung, dengan adanya sistem pengaduan masyarakat untuk menambah aspirasi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sistem pengaduan masyarakat sebagai satu sumber informasi bagi upaya-upaya UPT LPSE Kota Bandung untuk konsisten menjaga pelayanan teknologi informasi yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sistem pengelolaan pengaduan dapat digunakan masyarakat melalui fasilitas saran dan komentar. Menurut keterangan UPT LPSE Kota Bandung, sistem ini berjalan untuk mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan untuk perbaikan pelayanan publik. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik semakin menguat. Kredibilitas UPT LPSE Kota Bandung sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan dan mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan dan fasilitas yang dimilikinya.

Berdasarkan uraian diatas, efektif dalam pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung mengalami sedikit kemajuan. UPT LPSE Kota Bandung dengan mengupayakan pelayanan publik yang efektif dan efesien dengan mengembangkan standar opresional prosedur. Standar pelayanan yang diciptakan dapat meningkatkan produk pelayanan publik yang diberikan berupa e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung.

4.4 Partisipatif Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung

Partisipasi menjadikan prinsip bahwa setiap unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dan masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan disetiap kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik secara *online* dan dalam memberikan inforamsi pendataran e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung. Wujud

partisipasi masyarakat berupa ikut serta/bergabung ke dalam fasilitas *mailinglist* yang berfungsi untuk mengirim berita, *posting* berita, atau dapat juga menanggapi suatu isu perkembangan teknologi terbaru dikalangan Pemertintah. Selain itu masyarakat dapat menyampaikan kritik atau keluhan maupun saran kepada UPT LPSE Kota Bandung mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diterima oleh masyarakat.

Partisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadikan salah satu indikator penting atau ciri-ciri eksistensi sistem pemerintahan yang demokratis. Partisipasi menciptakan sesuatu yang penting dan menguntungkan bagi unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dan masyarakat. Partisipasi masyarakat di dalam setiap proses pelayanan publik menjadikan cermin dihormatinya asas demokrasi di suatu Negara. Partisipasi publik diangkat menjadi salah satu prinsip yang dijalankan oleh UPT LPSE Kota Bandung dalam upaya mewujudkan *good corporate governance*.

Masyarakat sebagai pengguna utama pelayanan publik, memegang posisi yang paling sentral dalam pelaksanaan di UPT LPSE Kota Bandung, karena masyarakat menjadi suatu bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung, untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam setiap pelaksanaan kegiatan e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung, menjadi tanggung jawab setiap aparatur atau unit kerja di UPT LPSE Kota Bandung dalam memberikan kenyamaan dan kemudahan bagi para masyarakat untuk mengakses informasi mengenai proses pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di LPSE Kota Bandung.

Tinggi atau rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengikuti e-lelang barang/jasa pemerintahan di UPT LPSE Kota Bandung dapat dilihat dari banyaknya keikutsertaan masyarakat sebagai penyedia barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung.

Menurut unit kerja bagian registrasi dan verifikasi UPT LPSE Kota Bandung, partisipasi masyarakat dalam mengikuti e-lelang barang/jasa pemerintahan di UPT LPSE Kota Bandung, cukup tinggi dan mengalami peningkatan disetiap tahunnya, hanya saja masih sering terjadi beberapa keluhan dari masyarakat dalam mengakses pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah tersebut.

Menurut staf unit layanan dan dukungan yang mempunyaai tugas melaksanakan pelatihan dan dukungan teknis pengoprasian aplikasi SPSE di UPT LPSE Kota Bandung, dalam usahanya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat mengenai pengadaan barang/jasa pemerintah, UPT LPSE Kota Bandung melakukan sosialisasi berupa suatu pelatihan dengan menggunakan media elektronik dalam melakukan pendaftaran secara *online* di *website* UPT LPSE Kota Bandung.

Berbedanya tingkat pendidikan dan faktor usia yang dimiliki oleh masyarakat, perlu menjadi perhatian bagi UPT LPSE Kota Bandung sebagai pelaksanan pengadaan barang/jasa pemerintah, untuk melakukan sosialisasi pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung kepada masyarakat secara terus menerus, agar program barang/jasa Pemerintah yang dilaksanakan oleh UPT LPSE Kota Bandung dapat berjalan secara maksimal.

Dari hasil penelitian dengan melalui wawancara dengan salah seorang masyarakat yang ingin mendaftarkan perusahaannya untuk mengikuti e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung, dan serta ingin menanyakan mengenai jadwal peleangan barang/jasa Pemerintah yang akan diselenggarakan. Peneliti menanyakan keefektifan dari pelaksanaan e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung, sudah berjalan secara efektif atau masih adanya kekurangan dalam pelakasanaanya. Seorang informan masyarakat yang di wawancarai masih merasa ragu untuk menjawabnya, karena belum mengetahui proses pelaksanaanya. Hal ini menunjukan bahwa belum efektifnya pelaksanaan pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung secara keseluruhan, karena belum tentu semua masyarakat memahami kebijakan yang di terapkan.

Masyarakatpun perlu diberi pelatihan mengenai perlindungan hukum dari kebijakan yang diterapkan, untuk memberikan kenyamanan dan keamanan pelaksanaan e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung. Maka dari itu untuk meningkatkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat perlunya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pemerintah, dimana Pemerintah juga memberikan pengetahui hukum dan melibatka masyarakat untuk menjadikan suatu kebjakan yang dapat di ikuti, dipahami dan dipercaya bagi para pengguna jasa.

4.4.1 Peran Masyarakat Dalam Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung

Peran masyarakat sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk melakukan pengawasan, kecurangan yang marak terjadi dikalangan Pemerintahan dapat mengurangi tindak korupsi, atau penyuapan terhadap aparatur Pemerintah karena lengahnya pengawasan dari pelaksanaan kebijakan mengenai e-lelang barang/jasa Pemerintah. Peran masyarakat merupakan bagian dari setiap kebijakan yang telah terpkan untuk dapat meningkatka kualitas pelayanan yang seiring penuh dengan kendala dan hambatan dalam setiap pelaksanaaanya.

Masyarakat dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung atau dalam pelaksanaannya. Masyarakat dilibatkan mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi, dan mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan publik, perlunya diadakan partispasi dari masyarakat. Menurut unit kerja di UPT LPSE Kota Bandung, menjelaskan bahwa masyarakat sebagai pengguna jasa yang ikut berpartisipasi dalam pelayanan publik sebagai evaluator pelayanan publik yang dilakukan oleh UPT LPSE Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menerima keluhan dari kekurangan dari kebijakan yang dijalankan.

Masyarakat sebagai pengguna utama pelayanan publik mengenai pelaksanaan e-lelang di LPSE Kota Bandung dalam memegang posisi yang paling sentral untuk

menilai mutu pelayanan pendaftaran secara *online* yang disediakan oleh UPT LPSE Kota Bandung. Masyarakat sebagai evaluator karena masyarakat yang merasakan baik buruknya pelayanan publik yang diberikan UPT LPSE Kota Bandung.

Masyarakat dilibatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai evaluator berfungsi sesuai dengan yang diharapkan oleh UPT LPSE Kota Bandung. Menurut keterangan yang diberikan masyarakat, mereka menilai bahwa perbaikan pelayanan publik secara *online* yang diikuti oleh perbaikan fasilitas, sarana dan prasarana di dalam *website* UPT LPSE Kota Bandung dapat meningkatkan mutu pelayanan diberikan kepada masyarakat. Hal demikian juga menciptakan bertambahnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan UPT LPSE Kota Bandung.

Peran masyarakat umum sebagai pengawasan semua pengerjaan pengadaan barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung perlu ditingkatkan agar tidak terjadi kecurangan yang menjadikan persekongkolan antara pelaku usaha dan aparatur yang berkerja ataupun pelaku usaha dengan pelaku usaha yang lainya. Adanya peran masyarakat dalam hal ini dapat membantu keterbukaan kerjasama antara aparatur dan masyarakat agar terciptanya keharmonisan dan sikap saling percaya dalam pelaksanaan pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung. Dikarenakan efektifitas pelayanan yang secara langasung mempertemukan kembali masyarakat dengan aparatur yang bekerja di UPT LPSE Kota Bandung walaupun dapat dikatan sebuah kebijakan Pemerintah dengan *e-*

government namu masih mengharuskan penyerahan *photo copy* dokumen perusahaan untuk di verifikasi terlebih dahulu dengan mendatangi kantor UPT LPSE Kota Bandung. Hal semacam itu dapat memungkinkan terjadinya tindak KKN didalam pengadaan barang/jasa Pemerintah.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa masyarakat sangatlah berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang dapat diakses oleh semua pihak kalangan masyarakat di seluruh Indonesia, dapat menjadikan keterbuakaan antara pelayanan yang diberikan. Bentuk pengawasan secara langsung ataupun tidak langsung oleh masyarakat diharapakan memberikan tempat untuk mengevaluasi dan memberikan masukan ataupun komplan atas kebijakan pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung.

4.4.2 Metode Partisipasi Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung.

Masyarakat yang menjadi salah satu bagian penting dalam pelaksanaan e-lelang UPT LPSE Kota Bandung diharapkan dapat menerima berbagai macam keluhannya, karena masyarakat secara langsung mengalami berbagai macam hal menyangkut pelayanan publik disediakan di UPT LPSE Kota Bandung.

UPT LPSE Kota Bandung sebagai satuan kerja pelayanan publik, telah menyediakan forum bagi masyarakat umum yang belum mendaftar sebagai penyedia pengadaan barang/jasa pemerintahan. Forum tersebut dibuat untuk mewadahi

berbagai macam keluhan, pertanyaan serta masukan menyangkut pengadaan barang/jasa yang diadakan oleh UPT LPSE Kota Bandung, seperti perpindahan jadwal atau waktu e-lelang, pendaftaran keikutsertaan, perubahan *password*, maupun sebagai tempat berkomunikasi antara para anggota pengadaaan barang/jasa pemerintahan di UPT LPSE Kota Bandung.

Forum yang disediakan oleh UPT LPSE Kota Bandung dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan UPT LPSE Kota Bandung dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa pemerintah. Adanya forum tersebut maka UPT LPSE Kota Bandung akan dengan mudah melihat berbagai macam tuntutan masyarakat mengenai kemudahan yang diharapakan dalam pelayanan yang diinginkan.

Pelaksanaan forum yang disediakan oleh UPT LPSE Kota Bandung, perlu untuk selalu diperhatikan oleh UPT LPSE Kota Bandung, agar mampu menjawab tuntutan dan keluhan dari masyarakat, karena masyarakat akan memberikan label negatif, bila mana harapan mereka tidak mampu untuk dipenuhi sebagai bagian dari kegagalan pelayanan yang diberikan.

Metode partisipasi menurut tanggapan masyarakat “bahwa, sebagai masyarakat saya berhak untuk menanyakan hal yang tidak saya ketahui, dengan mendapat jawaban yang secepat-cepatnya”. Hal ini menujukan bahwa adanya forum diskusi merupakan salah satu saran untuk melakukan Tanya jawab sesuai dengan kebutuhan masayarakat, dan dalam pelaksanaannya juga, aparatur UPT LPSE Kota

Bandung dalam menangani pertanyaan-pertanyaa yang dilontarkan masyarakat harus dengan cepat di jawab, ataupun dibalas.

Tidak ada proses belajar tanpa partisipasi dan sikap tanggap aparatur UPT LPSE Kota Bandung atas keinginan masyarakat. Disini perlu kreatifitas seorang tenaga ahli dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan berpartisipasi aktif dalam memberikan pelatihan atau pengetahuan yang dibutuhkan oleh masyarakat mengenai pendaftaran yang dilakukan secara online. Penggunaan strategi dan metode yang tepat akan menentukan keberhasilan kebijakan yang yang sedang dijalankan. Metode pelatihan yang bersifat partisipatoris yang dilakukan oleh aparatu UPT LPSE Kota Bandung akan mampu membawa masyarakat dalam situasi yang lebih kondusif karena masyarakat lebih berperan serta lebih terbuka dan sensitif dalam kegiatan pelaksanaan kebijakan yang dicanangkan oleh Pemerintah, maka itulah bentuk keterbukaan Pemerintah kepada masyarakat.

Berdasarakan pemaparan diatas, dapat dipahami bahwa forum diskusi secara langsung yang telah menjadi tempat berinteraksi antara unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dengan masyarakat, karena setiap keluhan yang dilayangkan oleh masyarakat secara langsung ditanggapai oleh UPT LPSE Kota Bandung oleh unit kerjanya dan akan jauh lebih baik apabila metode partispasi yang bermakasud untuk memberikan ajakan terhadap pelatihana mengenai teknologi informasi, maka akan dapat lebih di pahami oleh masyarakat penyedia barang/jasa Pemerintah dan dapat memberikan kenyaman dalam pelaksanaanya.

4.4.3 Mencocokan Instrumen Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung.

Metode pencocokan layanan yang diberikan oleh UPT LPSE Kota Bandung kepada masyarakat ditujukan untuk merumuskan hasil pelayanan dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh masyarakat. Metode pencocokan layanana diperlukan untuk menjalankan fungsi pelayanan publik yang partisipatif untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan yang telah teridentifikasi.

Hasil dari metode pencocokan akan menghasilkan beberapa instrumen partisipasi yaitu masyarakat sebagai *customer*, masyarakat sebagai pemilik saham, masyarakat sebagai, dan masyarakat sebagai alat ukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT LPSE Kota Bandung.

Masyarakat sebagai *custome*r, perlu untuk diperlakukan sebagai *customer* yang sangat berharga oleh UPT LPSE Kota Bandung sebagai penyedia layanan. Masyarakat sebagai customer perlu untuk diberikan kemudahan-kemudahan, seperti pengisian formulir pendaftaran, dengan sejumlah pertanyaan yang dapat dijawab dengan mudah oleh masyarakat dari berbagai latar pendidkan.

Masyarakat sebagai pemilik badan usaha mendapatkan perannya selaku penyedia barang/jasa pemerintah, melalui e-lelang yang diadakan oleh UPT LPSE Kota Bandung, dan Masyarakat sebagai pembuat isu kebijakan menjalankan perannya

dengan menentukan visi UPT LPSE Kota Bandung yang diwujudkan, dengan masukan-masukan didalam forum yang telah disediakan.

Masyarakat menjalankan perannya dengan menentukan visi UPT LPSE Kota Bandung yang ingin diwujudkan. Masyarakat sebagai penasehat UPT LPSE Kota Bandung ketika mereka akan membuat kebijakan yang menyangkut kepentingan masyarakat. Instrumen yang tersedia seperti membentuk dewan penasehat dan *public hearing*.

Masyarakat bersama-sama dengan UPT LPSE Kota Bandung menjalankan peran dengan membentuk kerja sama. Kerja sama masyarakat dengan UPT LPSE Kota Bandung baik yang dibayar maupun dilakukan secara sukarela. Instrumen yang tersedia dengan membuat program kemitraan.

Masyarakat sebagai evaluator kualitas pelayanan publik dengan menjalankan peran sebagai pengguna utama layanan e-lelang dan memegang posisi paling sentral untuk menilai kualitas pelayanan publik. Masyarakat sebagai evaluator kualitas pelayanan publik memiliki instrument pengawasan khusus.

Langkah selanjutnya yang dilakukan UPT LPSE Kota Bandung adalah memilah-milah berbagai instrumen yang ada. Instrumen tersebut untuk disesuaikan dengan masing-masing peran yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam pelaksanaannya, sebagian masyarakat sebagai pengguna utama layanan publik di UPT LPSE Kota Bandung yang merespon adanya metode khusus

dengan melakukan survey peserta e-lelang dan membentuk pengawasan khusus untuk pelayanan publik yang lebih baik melalui e-lelang.

Forum yang diselenggarakan sebagai tempat untuk menampung berbagai aspirasi masyarakat maupun penyampaian keluhan dan saran bagi perbaikan pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung. Partisipasi publik penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu fungsi penting yang dijalankan oleh UPT LPSE Kota Bandung adalah menjadikan forum dimana masyarakat menegosiasikan apa yang menjadi kepentingan mereka, menyampaikan rasa keprihatinan mengenai masalah-masalah yang mengganggu mereka dan mencari konsensus atau mengakomodasi kepentingan orang lain.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan mencocokan instrumen atau metode dari partisipasi kurang mendapat perhatian masyarakat. Perhatian yang kurang disebabkan kurangnya sosialisasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung.

4.4.4 Memilih Instrumen Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Di UPT LPSE Kota Bandung

Kebijakan ditentukan sebagai proses pelayanan publik yang bermutu. Kebijakan sebagai komitmen semua pihak, diantaranya unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dan masyarakat. Komitmen diperlukan sebagai penentu keberhasilan pelayanan publik. Keberhasilan pelayanan publik termasuk ke dalam program

pelayanan publik yang ditetapkan UPT LPSE Kota Bandung. UPT LPSE Kota Bandung menjelaskan dalam memilih instrumen partisipasi menggunakan ruang publik untuk partisipasi itu sendiri. Pembentukan ruang publik berdasarkan diadakanya forum diskusi. Ruang publik digunakan untuk menyampaikan keluhan maupun saran dari masyarakat untuk UPT LPSE Kota Bandung.

Masyarakat sering mengemukakan masalah pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung. Keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat digunakan untuk menjamin setiap kebijakan yang diambil untuk mencerminkan aspirasi masyarakat. Perbaikan pelayanan publik yang sedang dilakukan menunjukkan adanya kemauan UPT LPSE Kota Bandung untuk menjadi lebih baik. UPT LPSE Kota Bandung melakukan perbaikan pelayanan publik dengan menggunakan ruang publik sebagai tempat bertukarnya informasi. Perbaikan pelayanan publik dilakukan dengan cara membuka konsultasi, saran dan pengaduan serta forum diskusi dalam pelaksanaannya mendapatkan respon positif dari masyarakat.

Salah satu tanggapan masyarakat mengenai tempat untuk melakukan Tanya jawab mengenai prosedur yang kurang dipahami di UPT LPSE Kota Bandung memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam berinteraksi secara tidak langsung namun dapat memberikan penjelasan yang mudah untuk dipahami.

Sosialisasi yang cukup baik dari UPT LPSE Kota Bandung berdampak bertambahnya pengetahuan masyarakat tentang instrumen partisipasi yang dipilih. Instrumen yang dipilih berdasarkan hasil dari forum yang diselenggarakan oleh UPT

LPSE Kota Bandung. Instrumen tersebut menjadikan masyarakat sebagai evaluator yang menilai pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung.

Semua ini menunjukkan bahwa sedang terjadi pergeseran paradigma yang positif, yang terlihat dalam partisipasi masyarakat, akses informasi, transparansi dan akuntabilitas yang semakin besar, perencanaan dan pengawasan, serta meningkatnya kemitraan antara masyarakat dan UPT LPSE Kota Bandung untuk bekerja memperbaiki pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan diatas, instrumen partisipasi yang dipilih oleh UPT LPSE Kota Bandung yaitu masyarakat sebagai evaluator yang mendapatkan dukungan sangat baik. Masyarakat merespon dengan segala tindakan UPT LPSE Kota Bandung yang pelayanan publik berbasis teknologi untuk mengurangi terjadinya tindak KKN dikalangan instansi Pemerintahan. Jadi dalam memilih suatu alat untuk melacarkan jalan penyelenggaraan Pemerintah, dibarengi dengan pemebritahuan terlebih dahulu dengan melakukan sosialisa serta pelatihan dalam setiap pelaksanaanya.

4.4.5 Implementasi Strategi Tentang Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung

Salah satu faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan strategi adalah dengan terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara para unit kerja yang ada pada UPT LPSE Kota Bandung. Komunikasi menjadikan syarat pertama bagi keberhasilan implementasi strategi. Para unit kerja harus mengetahui apa yang

seharusnya mereka lakukan sehingga pelaksanaan strategi dalam pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Menurut unit kerja UPT LPSE Kota Bandung, mejelaskan bahwa komunikasi dilakukan diantara para unit kerja, tetapi yang ditunjuk untuk mengoperasikan dan mengelola pendaftaran e-lelang. Komunikasi menunjukkan proses penyampaian informasi dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil dengan baik apabila informasi yang disampaikan dapat dimengerti oleh masyarakat. Komunikasi menjadikan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak, dimana hal tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif.

Implementasi strategi UPT LPSE Kota Bandung menetapkan atau merumuskan tujuan, memikirkan dan merumuskan kebijakan, memotivasi unit kerja serta mengalokasikan sumber daya, menciptakan strategi yang dapat dilaksanakan. Mengimplementasikan berarti menggerakan para unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dengan menempatkan strategi yang telah diformulasikan.

Implementasi strategi memerlukan kinerja dan disiplin yang tinggi tetapi juga diimbangi dengan imbalan yang memadai. Tantangan implementasi menciptakan para manager dan petugas melalui PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung agar bekerja dengan penuh kebanggaan dan antusias ke arah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi strategi dilaksanakan dengan mereview faktor internal dan

eksternal, mengukur kinerja yang telah dilakukan, dan mengambil berbagai tindakan perbaikan.

UPT LPSE Kota Bandung memperhatikan prinsip kerjasama dan partisipasi unit kerja didalam organisasi, serta senantiasa melakukan perbaikan secara terus menerus. Manager Komersial selalu memberikan dukungan dan komitmennya kepada unit kerja UPT LPSE Kota Bandung yang selalu berdedikasi dalam pemberian pelayanan publik. Kepala UPT LPSE Kota Bandung selalu memberikan dukungan dan komitmennya kepada unit kerja UPT LPSE Kota Bandung yang selalu berdedikasi kepada para pengguna atau penerima pelayanan publik.

Berdasarkan dari pemaparan di atas, bahwa dalam menerapkan suatu konsep pelayanan dibutuhkannya kemampuan individu atau pun tim dalam melaksanakan tugasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung. Dukungan dan komitment yang menjadikan unit kerja di UPT LPSE Kota Bandung dapat menjalankan suatu perumusah permasalahan secara professional dengana berdedikasi tiggi terhadap tanggunjawabnya sebagai aparatu di Pemerintahan.

4.5 Kesamaan Hak Dalam Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung

Kesamaan hak dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakt merupakan sifat yang harus di terapkan kepada seetiap unit kereja UPT LPSE Kota Bandung

dalam memberikan keadilan dan hak masyarakat yang membutuhkan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang pengadaan barang/jasa di UPT LPSE Kota Bandung harus mampu berlaku adil. Artinya, adil dalam memperlakukan semua calon peserta yang ingin mengetahui informasi tentang e-lelang dalam tahapan pendaftaran e-lelang hingga pelalakasanaan e-lelang dengan waktu, tempat dan kesempatan yang sama.

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh uni kerja UPT LPSE Kota Bandung, bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membeda-bedakan kebutuhan informasi dari status sosial, ekonomi ataupun ras seseorang. Melaiankan memberikan hak pelayananan yang sama terhadap masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hak setiap orang untuk mengetaui informasi baik melalui media elektronik ataupun dengan datang langsung ke kantor UPT LPSE Kota Bandung. Hak setiap orang untuk mengetahui kebijakan dari setiap penyelenggaraan pelayana publik.

Dari pemaparan unti kerja UPT LPSE Kota Bandung, Kesamaan hak setiap calon peserta untuk mengikuti kegiatan e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung, dengan memberikan pelayanan yang sama terhadap setiap calon peserta yang akan mengikuti e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung tanpa membeda-bedakan derajat ataupu status sosial para calon peserta dalam mendapatkan informasi mengenai e-lelang. Kesamaan hak kepada setiap masyarakat umum untuk melakukan pendaftaran di *website* UPT LPSE Kota Bandung dan mengikuti e-lelang dengan mengatas namakan perusahaan,

masyarakat dapat menanyakan langsung kepada unit kerja UPT LPSE Kota Bandung. Unit Kerja UPT LPSE Kota Bandung akan memberikan informasi mengenai proses pendaftaran yang dilakukan secara *online* kepada masyarakat yang akan mendaftar badan usahanya dalam pelaksanaan e-lelang.

Berdasarkan pemaparan diatas kesamaan hak dan ketegasan unit kerja di UPT LPSE Kota Bandung dalam memberikan pelayanan, dapat menjadika kelancaran pelaksanaan e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung. Keteguhan hati unit kerja UPT LPSE Kota Bandung, menjadi pegangan dalam menegakan aturan dan nilai moral yang dinilai oleh masyarakat. Kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan tanpa membeda-bedakan status sosial masyarakat, menjadi modal kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

4.5.1 Keteguhan Dalam Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung

Keteguhan unit kerja UPT LPSE Kota Bandung menciptakan suatu kekuatan dalam berpegang pada aturan, nilai moral di UPT LPSE Kota Bandung. Unit kerja di UPT LPSE Kota Bandung yang memiliki sikap teguh membentenginya dari godaan untuk melakukan penyimpangan. Keteguhan hati unit kerja dalam memberika pelayanan mengenai informasi pendaftaran e-lelang menciptakan komitmen dan janji dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan memegang teguh sepenuh hati dalam melaksanakan tugas yang ditetapkan oleh UPT LPSE Kota Bandung. Sikap

dan perhatian yang disertai dengan keteguhan petugas dalam melakakukan pelayanan yang baik menciptakan dasar dalam melakukan pemberian pelayanan. Secara nyata terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik.

Keteguhan unit kerja UPT LPSE Kota Bandung menjadikan suatu keputusan yang harus dicapai dalam pelaksanaanya. Sikap ini yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan dalam pelayanan. Dengan berkomitmen petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan tanpa meyelewengkan suatu pekerjaan apapun.

Keteguhan menuntun perilaku unit kerja pelayanan publik dalam meningkatkan budaya kerja sebagai sistem aturan. Budaya kerja menciptakan rasa lebih baik dalam mengerjakan tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Budaya pelayanan yang ada, menciptakan kejujuran pada unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik. Unit kerja UPT LPSE Kota Bandung menjelaskan informasi yang kurang dipahami oleh masyarakat mengenai pendaftaran e-lelang yang dilakukan secara *online* di UPT LPSE Kota Bandung.

Unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dalam melaksanakan tugasnya berpedoman kepada rencana kinerjanya. Rencana kinerja UPT LPSE Kota Bandung Bandung mencakup sasaran, program dan kegiatan. Sasaran disajikan bersama indikator kinerjanya, sedangkan program disajikan sebagai strategi yang relevan dengan sasaran yang telah ditetapkan. Kegiatan disajikan dengan mengacu pada

program yang relevan, sehingga kegiatan yang dirumuskan menjadikan rincian yang sistematis dari program yang akan dilaksanakan.

Komponen kegiatan ditetapkan dengan kelompok indikator kinerja kegiatan, yang meliputi masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes)*. Hal ini dilakukan dalam meningkatkan kompetensi petugas dibidang pelayanan terhadap masyarakat di UPT LPSE Kota Bandung. Unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan pembagian tugas masing-masing.

Budaya kerja dijadikan pegangan oleh seluruh unit kerja UPT LPSE Kota Bandung sebagai suatu sikap dan perilaku individu yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya. Menurut unit kerja UPT LPSE Kota Bandung, menjelaskan bahwa budaya kerja dijadikan oleh sebagian unit kerja UPT LPSE Kota Bandung sebagai sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari.

Budaya kerja yang buruk tidak menjadikan hamabatan bagi unit kerja pelayanan UPT LPSE Kota Bandung. Budaya kerja yang buruk dapat dirubah dengan perlahan oleh apararatur pelayanan publik yang memiliki keteguhan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Pelayanan yang lebih baik menciptakan citra yang baik bagi UPT LPSE Kota Bandung. Selama ini budaya kerja yang ada di UPT LPSE Kota Bandung dimata masyarakat dianggap baik. Budaya yang baik menciptakan kesan yang baik pula UPT LPSE Kota Bandung.

Budaya kerja dengan keteguhan, dijadikan oleh sebagian unit kerja UPT LPSE Kota Bandung untuk meningkatkan etos kerja unit kerja LPSE Kota Bandung.

Budaya kerja menciptakan kinerja dan mewujudkan unit kerja yang beretika, bermoral, berdisiplin, profesional, produktif dan bertanggungjawab. Unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dengan cara ini memperoleh kesempatan untuk berperan, berprestasi, mendapatkan pengakuan, penghargaan kebanggaan kerja serta rasa ikut memiliki,bertanggung jawab, memperluas wawasan, dan lebih memahami hidup dan pengabdiannya sebagai unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia..

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa keteguhan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sangat baik dikarenakan baiknya pendirian dari unit kerja UPT LPSE Kota Bandung tersebut. Unit kerja menganggap bahwa dengan adanya budaya kerja dapat menambah semangat kerja dan memberikan keteguhan yang lebih dalam memberikan pelayanan publik yang bermutu tinggi.

4.5.2 Ketegasan Dalam Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung

Sikap tegas dalam menegakan pelayanan publik di latarbelakangi oleh perubahan perilaku seorang unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Sikap tegas dalam pelayanan publik bukan berarti tidak ramah kepada masyarakat. Sikap tegas dapat berupa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berpikir positif.

Para unit kerja UPT LPSE Kota Bandung yang memberikan pelayanan publik merupakan ujung tombak yang berhadapan langsung dengan pihak pelanggan atau masyarakat. Unit kerja di UPT LPSE Kota Bandung bertindak sebagai komunikator atau mediator. Unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dapat menanamkan citra yang positif bagi UPT LPSE Kota Bandung dengan menjadi komunikator. Sebagian unit kerja UPT LPSE Kota Bandung memiliki kemampuan dalam memahami kebutuhan masyarakat yang menjadi pelaksana e-lelang barang/jasa Pemerintah UPT LPS Kota Bandung dan merupakan aset yang hahrus dipertahankan keberadaanya.

Sebagian unit kerja UPT LPSE Kota Bandung yang kurang memahami bahwa penggunaan media elektronik dalam melakukan pendaftaran secara online oleh masyarakat merupakan aset yang penting dikarenakan sebagian unit kerja tersebut jarang mengikuti pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh UPT LPSE Kota Bandung. Konsekuensinya unit kerja yang kurang memahami hal tersebut tidak mendapatkan solusi yang baik dalam menghadapi pelayanan teknologi informasi. Unit kerja tidak mengetahui apa saja yang harus dilakukan dan yang tidak harus dilakukan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut keterangan langsung yang didapat dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik, menjelaskan bahwa permintaan masyarakat, sikap dan tingkah laku masyarakat sebagai pengguna jasa mendapat pelayanan yang baik oleh sebagian unit kerja UPT LPSE Kota Bandung. Hal tersebut akan memberikan kesan awal yang baik karena awal adalah penting untuk mempengaruhi tahap selanjutnya. Sikap yang baik

menjadikan penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dalam melayani masyarakat.

Unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dalam memberikan pelayanan teknologi publik kepada masyarakat dilakukan dengan tanggap dan cepat dalam mengatasi masalah. Masalah yang diatasi dilakukan dengan sedikit diplomatis terhadap permintaan masyarakat yang tidak terpenuhi. Hal tersebut dijelaskan oleh salah satu masyarakat mendatangi kantor UPT LPSE Kota Bandung untuk mengetahui informasi mengenai pendaftaran e-lelang barang/jasa Pemerintah secara *online* yang dilakukan di *website* UPT LPSE Kota Bandung. Unit kerja UPT LPSE Kota Bandung langsung menanggapai keluhan masyarakat dan memberikan kejelasan informasi yang kurang dipahami oleh masyarakat.

Setelah melakukan pendaftaran *online* di *website* UPT LPSE Kota Bandung dan mengetahui sebenar-benarnya bahwa informasi yang dipaparkan mengenai pelaksanaan e-lelang yang dilakukan secara *online* masih kurang dimengerti oleh peserta e-lelang, maka peserta e-lelang dapat menyakan secara langsung keluhan yang didapat oleh perseta e-lelang serta dapat menyampaikan saran atau kritikan melalui form komentar dan saran, maka unit kerja UPT LPSE Kota Bandung akan memberikan solusi atau jawaban yang berkaitan dengan pertanyaan atau keluhan peserta yang mengikuti kegiatan e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung

Unit kerja UPT LPSE Kota Bandung diharapkan dapat menghindari pendiskriminasian atau pun membeda-bedakan suku, ras, maupun agama dalam

memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Ketegasan dan kearifan yang dimiliki oleh masing-masing unit kerja UPT LPSE Kota Bandung merupakan standar moral yang diperlukan bagi pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan dengan diiringi ketegasan dan kearifan dapat memberikan manfaat dan kepuasan bagi masyarakat, serta menghindari tindak Korupsi, Kolusi dan Neptisme yang kerap terjadi pada penyelenggaraan Pemerintahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, ketegasan dalam pemberian pelayanan publik dilakukan secara *online* dan demokratis, terciptanya kepercayaan dalam penyelenggaraan Pemerintahan. Unit kerja yang memiliki ketegasan selalu mengingat bahwa tindak pendiskriminasian akan mengakibatkan citra yang buruk dan ketidak percayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja UPT LPSE Kota Bandung. Unit kerja selalu menawarkan solusi apabila terdapat suatu masalah dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Penyelesaian masalah yang dikeluhkan masyarakat, harus dapat kuasai secara mendalam agar terciptanya pemahaman yang dalam menjelaskan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

4.6 Keseimbangan Hak Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung

Keseimbangan hak adalah ketentuan demokratis yang dihadapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik diberikan kepada setiap warga Negara Indonesia untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hak setiap

masyarakat dalam mendapat pelayanan yang sama, tanpa perbedaan dalam setiap pelaksanaanya.

Pemberian pelayanan publik diberikan kepada semua lapisan masyarakat dan bagi setiap warga Negara. Pelayanan yang bermutu menciptakan pelayanan yang tidak membeda-bedakan pelaksanaannya baik berdasarkan jenis kelamin, suku, etnis, agama, golongan serta tidakan diskriminatif. Penghapusan segala bentuk diskriminasi membutuhkan waktu yang lama dan harus dilakukan dengan komitmen yang kuat karena berkaitan dengan cara pandang dan struktur sosial.

Perlakuan membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan masih tidak cukup, namun diperlukan adanya keadilan serta kejujuran dan keterbukaan dalam pelaksanaannya. Pelayanan yang memuaskan dipengaruhi oleh kompetensi oleh setian unit kerja UPT LPSE Kota Bandung. Maka dari itu diperlukan evaluasi pelayanan di lingkungan UPT LPSE Kota Bandung.

Evaluasi terhadap prilaku setiap unit kerja UPT LPSE Kota Bandung secara menyeluruh, mulai dari jabatan yang tertinggi, hingga yang paling rendah dalam struktur oraganisasi UPT LPSE Kota Bandung. Tujuan demokrasi yang dihadapkan pada penyelenggaraan pelayanan publik, menuntut setiap unit kerja UPT LPSE Kota Bandung untuk bersikap adil dan terbuka pada setiap kalangan masyarakat.

Pelatihan dan penanaman etika bagi unit kerja UPT LPSE Kota Bandung yang mengarah pada pelayanan publik dan menjadikan standar pendidikan personalnya. Komitmen untuk menyelenggarakan pelayanan ditandai dengan besarnya manfaat

teknologi informasi bagi kepentingan pelayanan umum. Besarnya manfaat teknologi informasi bagi kepentingan pelayanan umum secara bertahap meninggalkan perangkat konvensional. Teknologi informasi yang semakin maju setidaknya menciptakan upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan umum.

Kewajiban unit kerja UPT LPSE Kota Bandung di tuntut adanya kepekaan terhadap kepentingan masyarakat dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugasnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat mendapatkan hak mendapatkan pelayanan yang sesuai dan terarah mengenai infomasi mengenai e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung.

Keterangan yang dikemukakan oleh unit kerja UPT LPSE Kota Bandung, bahwa dalam setiap pelayanan yang diberikan masyarakat dilaksanakan secara adil tanpa membeda-bedakan masyarakat dalam hal apapun, baik dari status sosial maupun jabatan setiap masyarakat yang datang dalam mendapatkan informasi. Setiap masyarakat yang membutuh informasi, dperlakukan secara adil sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan keluhan masing-masing.

Informasi yang didapat oleh masyarakat dalam melakukan pendaftaran e-lelang tidak mendapat kesulitan terhadap penyampaiannya. Keramahan dan kesabaran dalam penyampaian informasi, menjadi kunci keberhasil penyelenggaraan publik. Hal ini membuktikan bahwa cukup baik pelayanan yang disampaikan oleh unit kerja UPT LPSE Kota Bandung.

Berdasarkan penjelasan diatas, keseimbangan hak setiap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan didasari dari sikap profesionalisme unit kerja UPT LPSE Kota Bandung untuk memberikan informasi pelayanan publik. Berbagai perbedaan dalam setiap keinginan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sudah menjadi tugas aparatur sebagai pemberi pelayanan untuk dapat memberikan soslusi atas apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

4.6.1 Keadilan Dalam Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Bandung

Keadilan pelayanan publik dalam memenuhi semua hak masyarakat sosial untuk sama-sama mendapat perlakuan mrupakan ketentuan yang diharuskan dalam setiap pelayanan. Adil dalam pelaksanaan pelayanan publik dan adil juga dalam memberika informasi terhadap masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk jasa untuk malaksanakan pelelangan barang/jasa Pemerintahn dengan media elektronik dan secara *online* merupakan bentuk keadilan yang diciptakan oleh Pemerintah dalam memberikan keadilan pada setiap warga Negara Indonesia dalam mendapatkan informasi mengenai e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung. Akses pendaftaran yang mudah dan transparan dengan tidak memberikan pertemuan langsung antara masyarakat sebagai pelaku usaha, atau aparatur Pemerintah untuk tetap bersikap adil. Sikap adil pula yang harus diterapkan unit kerja UPT LPSE Kota

Bandung dalam menyikapi persaingan e-lelang barang/jasa Pemerintah UPT LPSE Kota Bandung, Kerap terjadi kecurangan atas pelaksaan e-lelang barang/jasa yang berjalan. Mendahulukan kerabat, perushaan milik aparatur Pemerintah merupakan tindak ketidak adilan dalam pelaksanaan e-lelang barang/jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung.

Unit kerja UPT LPSE Kota Bandung menjelaskan bahwa, dalam pelaksanaan e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung, tidak mendahulukan kerabat, tau para pemilik usaha lainnya. Melainkan tetap menegakan keadilan terhadap berjalannya proses lelang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan e-lelang barang/jasa dengan keadilan setiap masyarakat yang harus disampaikan oleh UPT LPSE Kota Bandung.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam melakukan pendaftaran e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung dinilai cukup adil. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, informasi yang diberikan untuk mengetahui proses pendaftaran e-lelang barang/jasa di UPT LPSE Kota Bandung dirasa cukup baik dengan tidak adanya bentuk pelayanan yang diskriminatif dan menjangkau masyarakat yang akan mengikuti pelaksanaan e-lelang.

Pelatihan yang dijalankan oleh UPT LPSE Kota Bandung disamping sebagai peningkatan kinerja dalam pelayanan publik ditujukan pula untuk membentuk pelayanan yang adil. Pelayanan yang adil mencerminkan pelayanan yang berkualitas. Keadilan dalam memberikan pelayanan menjadikan jangkauan pelayanan diusahakan

seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil. Keadilan dalam pelayanan menciptakan kondisi ideal secara moral.

Berdasarkan penjelasan diatas, keadilan dalam pelayanan publik ditunjukkan dengan diciptakannya pelayanan secara *online* dan dapat diakses oleh semua masyarakat Indonesia. Penyelenggaraan pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung merupakan bentuk keadilan dalam mendapat informasi, karena semua pihak yang terkait atau masyarakat umum dapat mengetahui peroses pelaksanaan e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung. Sistem yang dibuat agar terciptanya keterbukaan pelayanan terhadap masyarakat, serta kemudahan dalam memberikan informasi secara tidak berinteraksi langsung, dapat mengurangi sikap ketidak adilan penyelenggaraan pelayanan publik.

4.6.1 Kejujuran Dalam Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Di UPT LPSE Kota Bandung

Kejujuran dalam pelayanan publik menjadi salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani. Kejujuran dalam pelayanan publik menjadi tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tentang pendaftaran e-lelang di UPT LPSE Kota Bandung. kejujuran setiap unit kerja di UPT LPSE Kota Bandung seharusnya ditanamkan pada setiap aparatur pemberi pelayanan publik.

Etika dalam pelayanan publik menciptakan suatu praktek pemberian pelayanan publik, yang didasari atas serangkaian tuntutan perilaku atau kode etik.

Kode etik mengatur hal-hal baik yang harus dilakukan atau sebaliknya, yang tidak baik agar dihindarkan. Pelayanan yang jujur tidak mengharapkan imbalan atau balas jasa atas pelayanan tersebut. Khususnya yang berdampak positif pada masyarakat secagai penyedia barang/jasa Pemerintah dan semata-mata karena menjalankan tugas atau amanah yang diberikan oleh UPT LPSE Kota Bandung.

Kejujuran dalam pelayanan publik menciptakan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji dalam memberikan pelayanan teknologi informasi kepada masyarakat. Kejujuran yang ditunjukkan oleh perilaku unit kerja UPT LPSE Kota Bandung yang diikuti dengan sikap tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Kejujuran menjadikan keberanian unit kerja untuk mengatasi diri sendiri, berani menolak dan bertindak konsisten terhadap pekerjaannya.

Kejujuran diperlukan dalam pelayanan publik, karena mendorong unit kerja UPT LPSE Kota Bandung sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanah yang diberikan. Kejujuran membentengi sikap unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dalam melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan kode etik. Sebagai unit kerja di UPT LPSE Kota Bandung menyadari bahwa kejujuran diperlukan dalam upaya peningkatan pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung. Unit kerja yang memiliki kejujuran yang tinggi diharuskan berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan keterbukaan dalam memberikan informasi

Unit kerja yang tidak bertindak jujur dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat mendapatkan sanksi dengan ketentuan hukum yang telah ditetapkan. Sanksi yang diberikan berupa. Unit kerja yang tidak bertindak jujur disebabkan karena unit kerja tersebut selalu memikirkan untuk kepentingan sendiri dibandingkan untuk kepentingan umum. Maka perlunya penekanan dan pelatihan diri untuk teguh pada keyakinan dan memberikan kepentingan umum yang lebih dibutuhkan oleh orang lain dalam menerima pelayanan publik.

Tanggungjawab untuk menciptakan sebuah pelayanan publik tidak hanya menjadi milik UPT LPSE Kota Bandung saja, tetapi menjadi tanggungjawab bersama dalam meningkatkan kemajuan dan pembangunan Negara. Partisipasi publik disadari sebagai sebuah keharusan dalam mewujudkan cita-cita bersama. Peran masyarakat ikut menciptakan iklim yang menjadikan partisipasi publik sebagai elemen wajib dalam ikut menciptakan pelayanan publik yang beretika dan jujur dan adil dalam penyelenggaraanya.

Kejujuran dalam pelayanan publik diperlukan dalam melaksanakan setiap tugas karena dengan kejujuran pekerjaan yang berat terasa ringan. Kejujuran menciptakan pelaksanaan tugas dianggap sebagai ibadah bukan sebagai beban. Kejujuran sebagai nilai etik yang fundamental ditandai dengan sikap terbuka, pada sebagian unit kerja LPSE Kota Bandung yang tidak pernah menutup-nutupi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dinilai mempunyai sikap jujur dan adil dalam penyampaiannya. Unit kerja UPT LPSE Kota Bandung bersedia

mengungkapkan sesuatu yang menjadi kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan publik melalui media elektronik dan dilakukan secara *online*.

Kejujuran yang ditanamkan pada setiap unit kerja UPT LPSE Kota Bandung dapat mengurangi terjadinya tindak korupsi atau pendiskrimisanasian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung. kepercayaan masyarakat dapat dilihat dari sikap jujur dalam memberikan pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung, agar kepentingan masyarakat dapat didahulukan tanpa mendahulukan kepentingan sendiri.

Unit kerja UPT LPSE Kota Bandung yang tidak mempunyai kepentingan sendiri karena dapat mengganggu kelancaran dan keberhasilan penyelengaraan pelayanan publik. Oleh karena itu mereka juga unit kerja UPT LPSE Kota Bandung mampu menghinda dari kepentingan sendiri, antara tanggung jawab sebagai pemberi pelayanan teknologi informasi dengan segala bentuk keinginan dan tuntutan yang bersifat personal.

Unit kerja yang mampu menghindari dari segala bentuk keinginan yang bersifat personal dikarenakan mereka memegang teguh prinsip bahwa semata-mata menjalankan tugas dan amanah dari UPT LPSE Kota Bandung. Unit kerja yang menjalankan tugas dengan jujur percaya bahwa dengan kejujuran tugas yang dijalankan terasa lebih ringan.

Berdasarkan uraian di atas, kejujuran menciptakan tugas yang dijalankan terasa lebih ringan. Unit kerja yang lebih mementingkan kepentingan sendiri

dibandingkan dengan kepentingan masyarakat mulai berkurang, hal tersebut akan menambah citra baik pelayanan teknologi informasi di UPT LPSE Kota Bandung. Unit kerja yang didapati melakukan pelanggaran akan mendapatkan sanksi yang sesuai dengan pelanggaran yang dibuatnya. Dengan jarangnya unit kerja yang melakukan pelanggaran maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di UPT LPSE Kota Bandung akan bertambah atas kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah.