DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i
LEMBAR REVISI ii
LEMBAR PERNYATAAN iii
LEMBAR PERSEMBAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR BAGAN xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BABI PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.4 Kegunaan Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 10
2.1 Pelayanan Publik 10
2.1.1 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan 15
2.1.2 Asas-asas Pelayanan Publik 17
2.1.3 Pengertian Pelayanan 18
2.1.4 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik 20
2.1.5 Pengertian Publik 22
2.1.6 Konsep E-Lelang 25
2.2 Kerangka Pemikiran 35

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 36
3.1 Objek Penelitian 43
3.1.1 Pendaftaran peserta E-Lelang 43
3.1.2 Proses Pendaftaran E-Lelang 43
3.1.3 Tahap Penyerahan Berkas 48
3.2 Metode Penelitian 51
3.2.1 Desain Penelitian 51
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 52
3.2.2.1 Studi Pustaka 52
3.2.2.2 Studi Lapangan 53
3.2.3 Teknik Penentuan informan 53
3.2.4 Teknik Analisa Data 55
3.2.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian 58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 59
4.1 Transparansi Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 59
4.1.1 Keterbukaan Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 63
4.1.2 Prosedur Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 67
4.1.3 Kemudahan Informasi Pendaftaran E-Lelang Barang/Jasa Pemerintah Di LPSE Kota Bandung 71
4.2 Akuntabiltas Pendaftara E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 74
4.2.1 Kinerja Pelayanan Publik Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 78
4.2.2 Biaya Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di UPT LPSE Kota Bandung 81

4.2.3 Produk Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 84
4.3 Kondisional Tentang Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah UPT LPSE Kota Bandung 87
4.3.1 Efisiensi Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 90
4.3.2 Efektivitas Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 93
4.4. Partisipatif Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 98
4.4.1 Peran masyarakat dalam Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah UPT LPSE Kota Bandung 102
4.4.2 Metode Partisipasi Tentang Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 104
4.4.3 Mencocokan Instrumen Tentang Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 107
4.4.4 Memilih Instrumen Dalam Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 109
4.4.5 Implementasi Strategi Tentang Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 111
4.5 Kesamaan Hak Dalam Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 113
4.5.1 Keteguhan Dalam Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 115
4.5.2 Ketegasan Dalam Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 118
4.6 Keseimbangan Hak Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 121

4.6.1 Keadilan Dalam Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 124
4.6.2 Kejujuran Dalam Pendaftaran E-Lelang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Di UPT LPSE Kota Bandung 126

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 131
5.1 Kesimpulan 131
5.2 Saran 132
DAFTAR PUSTAKA 135
LAMPIRAN-LAMPIRAN 138

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 58

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Model Kerangka Pemikiran 35
Bagan 3.1 Struktur Organisasi Bappeda Kota Bandung 37
Bagan 3.2 Struktur Organisasi UPT LPSE Kota Bandung 42
Bagan 3.3 Alur Lelang 50

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Tampilan Website UPT LPSE Kota Bandung 39
Gambar 3.2 Tampilan Untuk Melakukan Pendaftaran *e*-lelang 43
Gambar 3.3 Tampilan Halaman Pendaftaran-1..... 44
Gambar 3.4 Tampilan Proses Halaman Pendaftaran 44
Gamaba 3.5 Tampilan Konfirmasi Melalui *email* 45
Gambar 3.6 Tampilan Halaman Pendaftara-2..... 46
Gambar 3.7 Tampilan Gambaran Sukses..... 47
Gambar 3.8 Konfirmasi Melalui *email* Pendafaran Anggota Baru..... 47
Gambar 3.9 Konfirmasi *email* Pendaftaran Sukses 49

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Aparatur 139
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat 142
Lampiran 3 Contoh Transkrip Wawancara 145
Lampiran 4 Data Informan 149
Lampiran 5 Surat Permohonan Penelitian 151
Lampiran 6 Surat Balasan UPT LPSE Kota Bandung 152
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian 153
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian 154
Lampiran 9 Riwayat Hidup 155