

PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE) PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

Gusti Maura Ramadhani

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Dharma

Gustimaural6@gmail.com

Dosen Pembimbing

Leo Fauzi

Abstrak Pelayanan administrasi merupakan bagian penting dalam mendukung penyelenggaraan pengadaan barang dan jasa pemerintah yang transparan, efektif, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan administrasi pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses pelayanan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui observasi, dokumentasi, dan pengalaman langsung selama kegiatan magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah memanfaatkan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) sehingga mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses administrasi, meminimalkan penggunaan dokumen fisik, serta meningkatkan transparansi pelayanan. Kegiatan administrasi yang dilakukan meliputi pengelolaan arsip, input data, verifikasi dokumen penyedia, pendokumentasian kegiatan, serta pelayanan kepada pengguna. Kendala yang ditemukan antara lain keterbatasan pemahaman awal terhadap prosedur pengadaan, tingginya volume dokumen yang harus diperiksa, dan gangguan teknis pada jaringan maupun sistem. Secara keseluruhan, penerapan SPSE memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi di LPSE Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, LPSE, SPSE, Pengadaan Barang dan Jasa, E-Procurement.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik guna meningkatkan efektivitas dan transparansi pelayanan publik. Salah satu bentuk implementasinya adalah Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) yang dikelola oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Sistem ini memungkinkan seluruh proses pengadaan barang dan jasa pemerintah dilaksanakan secara daring sehingga lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

LPSE Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penyedia barang dan jasa maupun perangkat daerah. Pelayanan tersebut mencakup registrasi penyedia, verifikasi dokumen, pengelolaan administrasi, pelayanan informasi, hingga pendampingan penggunaan aplikasi SPSE.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Hardiansyah (2018), kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks pengadaan barang dan jasa pemerintah, penerapan teknologi informasi menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Nugroho (2021) menunjukkan bahwa penerapan sistem e-procurement melalui LPSE mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi proses pengadaan barang dan jasa pemerintah. Hasil penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa digitalisasi proses pengadaan dapat meminimalkan potensi penyimpangan dan mempercepat proses administrasi.

Selanjutnya, penelitian oleh Sari dan Kurniawan (2022) menemukan bahwa pemanfaatan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) memberikan kemudahan bagi penyedia maupun instansi pemerintah dalam mengakses informasi pengadaan secara real time. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa gangguan jaringan, keterbatasan sumber daya manusia, serta perlunya peningkatan kompetensi pengguna sistem.

Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat langsung dalam berbagai aktivitas administrasi sehingga memperoleh pengalaman mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi di lingkungan LPSE. Berdasarkan pengalaman tersebut, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan proses pelayanan administrasi serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa penerapan sistem elektronik dalam pengadaan barang dan jasa memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pelaksanaan pelayanan administrasi di LPSE Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk mengetahui implementasi pelayanan serta kendala yang dihadapi dalam praktiknya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif kualitatif dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan selama kegiatan magang berlangsung. Subjek penelitian meliputi pegawai LPSE yang terlibat dalam pelayanan administrasi serta aktivitas pelayanan yang diamati selama proses magang.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan administrasi di LPSE, seperti proses pengelolaan dokumen, verifikasi data penyedia, pelayanan informasi kepada pengguna, serta penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE).

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa arsip, dokumen administrasi, foto kegiatan, pedoman kerja, serta berbagai informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi di LPSE.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mengkaji berbagai literatur, buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan sumber referensi lain yang relevan dengan pelayanan administrasi, pelayanan publik, serta sistem pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi, dan studi pustaka kemudian dianalisis untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan administrasi pada LPSE Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan serta mengidentifikasi berbagai kendala yang ditemukan selama proses pelayanan berlangsung.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SPSE di LPSE Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Pratama dan Nugroho (2021) yang menyatakan bahwa sistem e-procurement dapat mempercepat proses administrasi serta meningkatkan transparansi dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Selain itu, digitalisasi dokumen yang diterapkan melalui SPSE juga mendukung efisiensi pengelolaan arsip dan data pengadaan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Sari dan Kurniawan (2022) yang menjelaskan bahwa penggunaan sistem elektronik mampu mengurangi penggunaan dokumen fisik serta mempermudah akses informasi bagi pengguna layanan.

Adapun kendala yang ditemukan berupa gangguan jaringan dan tingginya volume dokumen yang harus diverifikasi juga sejalan dengan hasil penelitian Putri (2020), yang menyebutkan bahwa kendala teknis dan keterbatasan sumber daya manusia masih

menjadi tantangan dalam implementasi pelayanan berbasis elektronik di lingkungan pemerintahan.

Penggunaan aplikasi SPSE mempermudah pengelolaan data pengadaan karena seluruh informasi tersimpan secara digital dan dapat diakses sesuai kewenangan pengguna. Digitalisasi administrasi juga mengurangi penggunaan dokumen fisik sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah berjalan dengan baik melalui pemanfaatan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE). Penerapan sistem tersebut mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses administrasi, mempercepat pengelolaan data dan dokumen, mengurangi penggunaan arsip fisik, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pengadaan barang dan jasa pemerintah.

Kegiatan pelayanan administrasi yang dilaksanakan meliputi registrasi dan verifikasi penyedia, pengelolaan arsip dan dokumen, input data, pendokumentasian kegiatan, serta pelayanan informasi kepada pengguna layanan. Seluruh proses tersebut didukung oleh teknologi informasi yang memudahkan akses data dan memperlancar pelaksanaan tugas administrasi.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan pemahaman terhadap prosedur pengadaan pada tahap awal kegiatan, tingginya volume dokumen yang harus diverifikasi, serta gangguan teknis pada jaringan internet maupun sistem aplikasi. Kendala tersebut dapat diatasi melalui bimbingan dari pegawai LPSE, koordinasi yang baik antarpegawai, serta peningkatan kemampuan dan pemahaman pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Selain memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi di LPSE, kegiatan magang juga memberikan pengalaman praktis yang bermanfaat bagi mahasiswa dalam meningkatkan kompetensi di bidang administrasi, pelayanan publik, pengelolaan dokumen, serta pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, penerapan SPSE perlu terus ditingkatkan melalui pengembangan infrastruktur teknologi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan optimalisasi pelayanan guna mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Daftar Pustaka

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Pratama, R., & Nugroho, A. (2021). Analisis Implementasi E-Procurement dalam Meningkatkan Transparansi Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 115–126.

Putri, D. A. (2020). Penerapan Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(1), 45–56.

Sari, N., & Kurniawan, B. (2022). Efektivitas Sistem Pengadaan Secara Elektronik dalam Mendukung Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Jurnal Manajemen Publik*, 14(1), 33–44.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.