

## **KUALITAS PELAYANAN *E-AUCTION* PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG SURAKARTA**

Oleh: Dwi Nugroho

### Abstract

Nugroho, 2017. "Quality Of Service E-Auction At The Service Office A Wealth Of State And An Auction Of Surakarta". Slamet Riyadi University. Thesis, unpublished.

The purpose of this study is: to know the procedure of service and community satisfaction in E-Auction at the Service Office a wealth of State and an auction of Surakarta? Research conducted at the Service Office a wealth of State and an auction. Research conducted using qualitative approach. Data collection techniques used are in-depth interviews, documentation, and observation/observation. Data analysis techniques using interactive analysis models. Results of the study shows that the procedure's E-auction services On Service Office a wealth of State and Surakarta Auction consists of 11 stages, all stages conducted melalui internet media, the level of satisfaction of the public against the E-Auction, belongs to the satisfied, because the expectations of society.

**Keywords:** quality of service and E-Auction.

### **1. Pendahuluan**

Reformasi birokrasi pada era reformasi telah menjadi bagian penting dalam mewujudkan *good governance*. Titik berat dari pemerintahan yang baik adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pemberantasan korupsi secara terarah, sistematis, dan terpadu. *Good governance* sering diartikan sebagai indikator terealisasinya reformasi birokrasi dengan terpenuhinya prinsip-prinsip, partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, kepedulian kepada *stakeholders*, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis (Dwiyanto, 2011:321 ).

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, berprosedur jelas, dilaksanakan dengan segera, dan dengan biaya yang pantas, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara bangsa yang demokratis memiliki hak untuk dilayani. Tugas dan sekaligus wewenang pemerintah untuk bertindak sebagai regulator dan sekaligus implementator kebijakan. Pemerintah telah mendudukkan diri di satu pihak sebagai pemberi perintah, yang akan

memposisikandirinya berhadap-hadapan dengan yang diperintah, dalam hubungan *governor-governed* atau *regulator-regulated*.

Reformasi pelayanan publik telah menjadi perhatian yang menonjol dalam proses pengembangan *good governance*. Hal tersebut didasarkan pada pelayanan publik sebagai ranah interaksi antara negara yang diwakili pemerintah dan lembaga-lembaga non-pemerintah (masyarakat sipil dan mekanisme pasar) dan bahwa berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara lebih mudah pada ranah pelayanan publik, sekaligus lebih mudah dinilai kinerjanya. Oleh karena itu, indikator dari penciptaan dan pengembangan *good governance* salah satunya yaitu penciptaan pelayanan yang prima (Bappenas, 2014).

Menurut Habibullah (2010:187), Paradigma pelayanan pemerintah yang bercirikan pelayanan melalui birokrasi yang lamban, prosedur yang berbelit, dan tidak ada kepastian berusaha diatasi melalui penerapan *e-Government* ini. Penyampaian pelayanan kepada publik di dalam paradigma *e-Government* tidak lagi dilakukan melalui dokumen-dokumen dan interaksi personal melainkan sudah dilakukan melalui elektronik. Dengan demikian, paradigma *e-government* mengubah model pelayanan yang manual menjadi pelayanan berbasis elektronik. Orientasi efisiensi biaya produksi di dalam pemberian pelayanan pun telah bergeser kepada orientasi yang menekankan pada fleksibilitas, pengawasan, dan kepuasan pengguna (*customer*) yang merupakan prinsip dari *new public management* (NPM).

Salah satu konsep yang mempermudah hubungan tersebut adalah sistem *E-Government*. *E-Government* yang “juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Surakarta, telah menerapkan *E-Auction*, yang merupakan pembaharuan prosedur pelaksanaan lelang dengan memfasilitasi pelaksanaan lelang dengan menggunakan teknologi internet. Peran pelaksanaan lelang secara internet merupakan bagian dari kemudahan pelaksanaan lelang yang ada saat ini, untuk memudahkan pihak-pihak bertransaksi tidak harus berada di tempat terhadap obyek lelang.

*E-Auction* adalah aplikasi berbasis web (*web based application*) yang digunakan untuk melaksanakan lelang tanpa kehadiran peserta lelang, karena prosedur lelang

dilakukan secara *on-line*. Pada saat ini, *E-Auction* mengakomodir 2 (dua) cara penawaran, yaitu penawaran tertulis tanpa kehadiran dengan penawaran tertutup (*closed bidding*) yang dulu dikenal dengan lelang *e-mail*, serta penawaran tertulis tanpa kehadiran dengan penawaran terbuka naik-naik (*open bidding*) yang dulu dikenal dengan lelang internet.

Sebelum diterapkan *E-Auction* bentuk pelayanan yang digunakan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Surakarta, semua pelayanan masyarakat dilayani dengan cara manual, artinya masyarakat yang berkepentingan dengan Kantor Kekayaan Negara Dan Lelang baik pemohon lelang maupun peserta lelang, khususnya dalam hal lelang dilakukan dengan cara manual. Cara tersebut selain membutuhkan waktu yang lama, juga memerlukan prosedur kerja yang bertele-tele. Sebagai contoh sebelum diberlakukan *E-Auction*, prosedur lelang, harus dilakukan melalui media cetak, peserta lelang mengajukan secara tertulis, pengumuman pemenang lelang dan seterusnya, dan semua memerlukan pelayanan pegawai secara langsung. Namun dengan diberlakukan *E-Auction*, peserta lelang harus sign-in memilih obyek lelang pada katalog yang tersedia, dan seterusnya tinggal mengikuti aplikasi yang ada. Tentunya hal ini lebih memberi kemudahan kepada peserta lelang.

Data pelaksanaan lelang oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Surakarta:

Tabel 1. Data Pelaksanaan Lelang

No.	Tahun	Frekuensi Lelang	Pokok Lelang	PNBP
1.	2014	800 (100 <i>e-auction</i> )	Rp. 55.500.000.000,-	Rp. 2.194.139.538,-
2.	2015	900 (200 <i>e-auction</i> )	Rp. 70.000.000.000,-	Rp. 2.288.107.530,-
3.	2016	1.000 (700 <i>e-auction</i> )	Rp. 85.000.000.000,-	Rp. 4.220.456.257,-

Sumber: Seksi Hukum dan Informasi KPKNL Surakarta

Berdasarkan data di atas, dapat dikemukakan bahwa pelaksanaan lelang *E-Auction* dari tahun ke tahun frekuensi lelang, pokok lelang, maupun besarnya nilai penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Tahun 2014 800 lelang 100 lelang melalui E-Auction, dengan pokok lelang sebesar Rp.55.500.000.000,- PNBP sebesar Rp. 2.194.139.538,-, pada tahun 2015 meningkat menjadi 900 (200 *E-auction*), dengan pokok lelang sebesar Rp. 70.000.000.000,- PNBP sebesar Rp. 2.288.107.530,-, dan pada tahun 2016 meningkat 1.000 (700 *E-auction*), dengan pokok lelang sebesar Rp. 85.000.000.000,-, PNBP sebesar Rp. 4.220.456.257,-

Lelang adalah penjualan barang yang terbuka untuk umum dengan penawaran harga secara tertulis dan/atau lisan yang semakin meningkat atau menurun untuk mencapai harga tertinggi, yang didahului dengan pengumuman lelang. Frekuensi lelang adalah jumlah lelang yang dilaksanakan dalam kurun waktu satu tahun anggaran.

Pokok lelang adalah harga lelang yang belum termasuk Bea Lelang Pembeli dalam lelang yang diselenggarakan dengan penawaran harga secara eksklusif atau harga lelang dikurangi Bea lelang pembeli dalam lelang yang diselenggarakan dengan penawaran harga secara inklusif. Menurut UU nomor 20 tahun 1997 tentang PNBPN pasal 1 angka 1, Penerimaan Negara Bukan Pajak adalah seluruh penerimaan Pemerintah pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan. PNBPN diantaranya adalah sumber daya alam, bagian pemerintah atas laba BUMN, serta penerimaan negara bukan pajak lainnya.

Setiap anggaran kementerian negara/lembaga pada dasarnya mempunyai penerimaan negara bukan pajak (PNBP) yang bersifat umum tidak berasal dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, antara lain seperti penerimaan hasil penjualan barang inventaris kantor yang tidak digunakan lagi, penerimaan hasil penyewaan barang milik negara, hasil penyimpanan uang negara pada bank pemerintah atas jasa giro, penerimaan kembali uang persekot gaji/tunjangan, selain penerimaan umum tersebut masih ada lagi PNBPN yang bersifat fungsional yaitu penerimaan yang berasal dari hasil pungutan kementerian negara/lembaga atas jasa yang diberikan sehubungan dengan tugas pokok dan fungsinya dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Penerimaan fungsional tersebut terdapat pada sebagian besar kementerian negara/lembaga, namun macam dan ragamnya berbeda antara satu kementerian negara/lembaga dengan kementerian negara/lembaga lainnya, tergantung kepada jasa pelayanan yang diberikan oleh masing-masing kementerian negara/lembaga.

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa pengguna jasa lelang semakin tahun semakin meningkat dalam penggunaan lelang *e-auction*, disamping frekuensi lelang yang semakin meningkat pula pendapatan Negara lewat pengumpulan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) berupa bea lelang semakin meningkat pula.

Diterapkannya *E-Auction* merupakan bentuk pelayanan kantor Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Surakarta untuk memberikan rasa puas kepada masyarakat, namun sejak diluncurkan sistem lelang dengan aplikasi tersebut, hingga saat ini belum pernah dilakukan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Surakarta. Untuk itu tulisan ini akan memaparkan pelayanan publik bagi (pemohon lelang dan peserta lelang) yang diberikan oleh Kantor

Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Surakarta sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler (2006: 42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Willie (dalam Tjiptono, 2006:24) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan sebagai “Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”.

### **Pelayanan Publik**

Menelusuri arti pelayanan publik (*Public Service*) tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan publik tersebut. Dengan kata lain, kepentingan umum ada kaitannya dengan pelayanan umum. Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomi serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan (Lukman, 2006: 82). Ratminto dan Winarsih, (2005:5) mengatakan; “Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2005) adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Definisi ini sejalan dengan yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985: 48), bahwa jika pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang memuaskan. Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan

yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak

### **Pelayanan *E-Auction***

Menurut *The World Bank Group E-government* mengacu pada penggunaan oleh instansi pemerintah teknologi informasi (seperti *Wide Area Network, internet, dan mobile computing*) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan bagian lain dari pemerintah. Secara umum, *E-auction* sebagai proses pengadaan barang dan jasa yang dilakukan dengan berbasis internet sehingga proses transaksi antara buyer dan supplier dilakukan secara online dengan cepat, aman, dan mudah. *E-Auction* adalah aplikasi untuk membantu proses lelang. Pada proses pembelian, lelang dilakukan oleh pembeli dengan mengumpulkan calon-calon supplier. Mereka sebelumnya sudah diberi tahu oleh pembeli tentang jumlah, spesifikasi, dan waktu kebutuhan suatu barang atau jasa. Mereka akan mengajukan penawaran (secara elektronik) dan selama proses lelang mereka biasa merevisi (menurunkan) harga penawarannya. Supplier yang memberikan penawaran terendah pada akhir periode lelang akan keluar sebagai pemenang (Hermawan, 2008: 9).

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif. Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber (*key informan*) dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Surakarta dan masyarakat pengguna *E-Auction*. Analisis dilakukan dengan model analisis jalinan dan analisis interaktif. Sugiyono 2010: 94 mengatakan bahwa terdapat dua model pokok dalam melaksanakan analisis di dalam penelitian kualitatif, yaitu (1) model analisis jalinan atau mengalir (*flow model of analysis*) dan (2) model analisis interaktif’.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **Prosedur pelayanan *E-Auction* Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Surakarta**

Prosedur pelayanan *E-Auction* Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Surakarta terdiri dari 11 (sebelas) tahapan yaitu: Tahap pendaftaran (*sign-*

*inatusign-up*), Aktivasi kode.aktivasi yang dikirim ke alamat email masing-masing. Kode aktivasi digunakan untuk mengaktifkan username, memilih obyek lelang, Identifikasi peserta lelang meliputi (identitas dan nomor rekening), Pemberian nomor *Virtual Account* (VA), Peserta lelang memperoleh kode token melalui alamat email masing-masing peserta lelang, pengajuan penawaran, Penawaran lanjutan, Rekapitulasi penawaran lelang, Penyampaian informasi mengenai hak dan kewajiban peserta lelang dan Tindak lanjut/respon dari petugas.

Prosedur pelayanan tersebut diberlakukan di KPKNL Surakarta tersebut merupakan bentuk usaha yang dilakukan pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat, agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan efisiensi, efektif, ekonomis agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Upaya agar masyarakat dapat terlayani dengan baik, dan memuaskan, dengan memegang prinsip efisien, efektif, dan ekonomis, dengan manajemen yang baik tersebut, sejalan pendapat Lukman (2006: 82), yang menyatakan bahwa: “pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomi serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan.

Prosedur pelayanan *E-Auction* yang mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 93/PMK.06/2010, tanggal 23 April 2010, Tentang Petunjuk Pelaksanaan Lelang, merupakan bentuk pelayanan aparatur negara sebagai upaya pemenuhi kebutuhan masyarakat dan merupakan bentuk pelaksanaan dari undang-undang. Hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

Terselenggaranya *E-Auction*, bentuk reformasi publik, dan merupakan perkembangan dari upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan memperbaiki pelayanan kepada publik. Hal ini terbukti sebelum terbitnya peraturan menteri keuangan Nomor 93/PMK.06/2010, tanggal 23 April 2010, pemerintah telah berkali-kali menerbitkan berbagai peraturan dalam rangka memperbaiki pelayanan kepada masyarakat antara lain: Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikemukakan bahwa prosedur pelayanan *E-Auction*, merupakan bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya bagi masyarakat pemohon/peserta lelang. Dengan demikian dengan menerapkan teknologi berbasis web, menunjukkan bahwa KPKNL Surakarta telah berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat lebih baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Rezha, dkk (2013) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

### **Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan *E-Auction* pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Surakarta**

Kejelasan petugas pelayanan, dalam memberikan pelayanan telah diatur dalam struktur organisasi dan tata kerja KPKNL Surakarta, dan masing-masing pegawai telah ditetapkan pembagian tugasnya. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya *E-Auction*, maka masing-masing petugas telah berperan sesuai dengan tugas masing-masing, sehingga setiap petugas akan lebih menguasai bidang tugas yang diberikan kepadanya. Adanya pembagian tugas yang jelas tersebut terbukti mampu meningkatkan pelayanan khususnya dalam pemberian informasi kepada masyarakat, yang merupakan salah satu indeks kepuasan masyarakat yaitu Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Dengan demikian indeks ke tiga kepuasan masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah terpenuhi.

Kedisiplinan petugas pelayanan, diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan petugas telah memiliki konsistensi waktu yang baik, dan sesuai dengan ketentuan. Hal ini disebabkan oleh tuntutan *E-Auction*, yang membatasi waktu pelayanan, sehingga apabila petugas tidak melaksanakan tugasnya sesuai dengan waktu yang ditentukan, maka akan mengganggu kinerja lainnya. Adanya kedisiplinan petugas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat ke empat tentang kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku menurut Keputusan Menteri PAN

Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah terpenuhi.

Tanggung jawab petugas pelayanan, menunjukkan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat KPKNL Surakarta telah mengatur tanggung jawab yang jelas kepada petugas pelayanan dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Pengaturan tanggung jawab yang jelas tersebut tertuang pada setiap Surat Keputusan jabatan bagi petugas lelang, yang mengatur dengan jelas tugas dan tanggung jawab sebagai ukuran kinerja. Adanya tanggung jawab petugas pelayanan yang telah diatur tersebut menunjukkan bahwa pelayanan *E-Auction*, di KPKNL Surakarta telah memenuhi indeks masyarakat ke lima menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat telah memehuni harapan masyarakat, hal ini ditunjukkan dengan pernyataan beberapa informan yang didukung dengan hasil observasi selama dilakukan penelitian. Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat tersebut telah mampu menciptakan perasaan senang pada masyarakat, khususnya peserta lelang. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa keahlian dan ketrampilan petugas yang dimiliki telah mampu melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada KPKNL Surakarta. Hal ini senada dengan teori pelayanan yang dikemukakan oleh Kurniawan (2005:4) yang menyatakan bahwa “pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Adanya keahlian dan ketrampilan yang dimiliki oleh petugas KPKNL Surakarta menunjukkan bahwa indeks ke enam dari kepuasan masyarakat telah terpenuhi.

Seperti yang dikemukakan pada paragraph sebelumnya bahwa dengan adanya *E-Auction*, pelayan menjadi lebih cepat dibanding dengan pelayanan manual, karena setiap transaksi disampaikan melalui media elektronik tanpa kehadiran pemohon/peserta lelang. Hal ini dirasakan oleh peserta lelang yang mengikuti lelang di KPKNL Surakarta, artinya dengan adanya *E-Auction*, terbukti indeks kepuasan masyarakat ke tujuh yaitu: Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan telah terpenuhi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *E-Auction* dapat menjamin keadilan masyarakat terutama pemohon lelang maupun peserta lelang untuk memperoleh pelayanan yang adil, dengan tidak membedakan status masyarakat yang dilayani, selain itu biaya pelayanan lelang setelah diberlakukan *E-Auction* terjangkau oleh masyarakat, dan besarnya biaya telah ditetapkan oleh pemerintah dalam Peraturan Pemerintah tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Keuangan, dengan demikian biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan. Selain itu Waktu pelayanan KPKLN Surakarta, dapat dipastikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, karena jadwal pelayanan telah diatur dalam aplikasi *E-Auction*. Demikian halnya dengan kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pelayanan *E-Auction* telah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikemukakan bahwa pelayanan *E-Auction* secara umum telah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa apa yang dilakukan oleh petugas KPKNL Surakarta merupakan bentuk pelayanan publik seperti yang dimaksudkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

Ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas KPKNL Surakarta, sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini disebabkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas KPKNL Surakarta mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku, mengacu pada pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985: 48), bahwa jika pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsi sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan dipersepsikan buruk. Maka kualitas pelayanan petugas KPKNL Surakarta tersebut termasuk pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian hasil penelitian tersebut mendukung hasil penelitian Putra, dkk (2015) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### 4. Penutup

Perosedur pelayanan *E-Auction* Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Surakarta terdiri dari 11 (sebelas) tahapan yaitu: Tahap pendaftaran (*sign-in* atau *sign-up*), Aktivasi kode. aktivasi yang dikirim ke alamat *e-mail* masing-masing. Kode aktivasi digunakan untuk mengaktifkan username, memilih obyek lelang, Identifikasi peserta lelang meliputi (identitas dan nomor rekening), Pemberian nomor *Virtual Account* (VA), Peserta lelang memperoleh kode token melalui alamat email masing-masing peserta lelang, pengajuan penawaran, Penawaran lanjutan, Rekapitulasi penawaran lelang, Penyampaian informasi mengenai hak dan kewajiban peserta lelang dan Tindak lanjut/respon dari petugas. Tingkat kepuasan masyarakat terhdap pelayanan *E-Auction*, tergolong puas, karena sesuai dengan harapan masyarakat yang tercermin dalam pemenuhan indek kepuasan yang ditunjukkan dengan beberapa indikator.

#### Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V*, Jakarta: Rineka Cipta,
- Fattah, Nanang, 2009, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Habibullah, 2010, *Hubungan Antara Konsep Diri Dengan Penyesuaian Diri Gelandangan Dan Pengemis Di PSBK Pangudi Luhur Bekasi*. Jurnal penelitian dan pengembangan kesejahteraan sosial, Vol 15 No.2, Mei-Agustus 2010, hlm. 1-24
- Hermawan, 2008, *Newwave Marketing*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Holmes, Janet. 2001. *Introduction to Sociolinguistics*. (Ed. Kedua). Harlow, Essex: Longman
- Kotler, Philip, 2006, *Manajemen Pemasaran Edisi 1*, Jakarta: Prenhalindo,
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan
- Lukman Sampara, 2006, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Pres
- Mantja, W, 2009, *Etnografi Disain Penelitian Kualitatif dan Manajemen Pendidikan*, Malang: Wineka Media.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., Berry, Leonard L., 1985, “ *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research Journal of Marketing*, 49 (fall) : 41-50.
- Putra, Dhion Gama, Ratih Nur Pratiwi, dan Trisnawati, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3 No. 12 hal. 2118-2122

- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rezha, Fahmi, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto, 2013, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1 No. 5 hal. 981-990
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, Bandung: CV Alfabeta.
- Sutopo, H.B., 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Surakarta: Universitas Negeri Sebelas Maret.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi