

**KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN  
PENDAMPINGAN PENGADAAN BARANG DAN  
JASA SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN**



**TESIS**

**REZA WIJAYA  
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
212510025**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2023**

**KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN  
PENDAMPINGAN PENGADAAN BARANG DAN  
JASA SEKRETARIAT PEMERINTAH  
KABUPATEN**



**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar**

**MAGISTER MANAJEMEN**

**REZA WIJAYA  
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
212510025**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2023**

## Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN  
PENDAMPINGAN PENGADAAN BARANG DAN JASA  
SEKRETARIAT PEMERINTAH KABUPATEN

Oleh REZA WIJAYA, Nim 212510025, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Pembimbing Program Studi Manajemen-S2 konsentrasi MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 10 Maret 2023 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 31 Maret 2023

Mengetahui,  
Program Studi Manajemen- S2  
Universitas Bina Darma  
Ketua,



.....  
**Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.**

Pembimbing :

Pembimbing,



.....  
**Prof. Dr.Ir.Hj. Hasmawaty AR, M.M, M.T.**

**Halaman Pengesahan Penguji Tesis**

Judul Tesis: KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN  
PENDAMPINGAN PENGADAAN BARANG DAN JASA  
SEKRETARIAT PEMERINTAH KABUPATEN

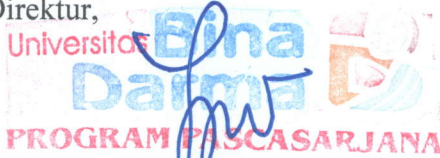
Oleh REZA WIJAYA, Nim 212510025 , Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh  
Tim Penguji Program Studi Manajemen-S2 konsentrasi MANAJEMEN SUMBER  
DAYA MANUSIA , Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 10 Maret  
2023 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 31 Maret 2023

Mengetahui,

Tim Penguji

Program Pascasarjana  
Universitas Bina Darma  
Direktur,



Penguji I ,

Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D. Prof.Dr.Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M, M.T.

Penguji II,

.....  
**Dr. Trisninawati., S.E., M.M**

Penguji III,

.....  
**Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : REZA WIJAYA  
NIM : 212510025

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 31 Maret 2023  
Yang Membuat Pernyataan,



REZA WIJAYA  
NIM: 212510025

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan pendampingan pengadaan barang dan jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan kualitatif yang memfokuskan pada analisis kepuasan pelanggan melalui 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu; Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati. Data yang telah dikumpulkan *arithmetic mean* dan analisis *servqual gap*. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa secara menyeluruh kepuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan oleh Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir dengan rata-rata nilai sebesar 4,640 yaitu berada pada kriteria sangat baik. Dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan rata-rata nilai sebesar 4,651 yaitu berada pada kriteria sangat baik. Dengan demikian hasil *servqual gap* yang didapat dengan rata-rata nilai sebesar -0,011 yaitu berada pada kriteria sedang. Hal tersebut berarti bahwa petugas pelayanan pendampingan pengadaan barang dan jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir dinilai telah memenuhi ekspektasi atau harapan terhadap pelayanan yang diinginkan oleh pelanggannya (memuaskan).

**Kata kunci:** Barang dan jasa, kepuasan pelanggan, pelayanan dan pengadaan.

## ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the level of customer satisfaction and expectations of assistance services for the procurement of goods and services at the Goods and Services Procurement Section of the Regional Secretariat of Ogan Komering Ilir Regency. In this study, researchers used quantitative and qualitative research that focused on analyzing customer satisfaction through 5 (five) dimensions of service quality, namely; Direct Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The data has been collected by arithmetic mean and servqual gap analysis. Based on the results of the study, that overall customer satisfaction with the services provided by the Goods and Services Procurement Section of the Regional Secretariat of Ogan Komering Ilir Regency with an average value of 4.640 is in very good criteria. And customer expectations for the quality of services provided with an average value of 4.651, which is in very good criteria. Thus the servqual gap results are obtained with an average value of -0.011 which is in the medium criteria. This means that the service staff for the procurement of goods and services at the Goods and Services Procurement Section of the Regional Secretariat of Ogan Komering Ilir Regency is considered to have met the expectations or expectations for the service desired by its customers (satisfactory).*

**Keywords:** *Goods and services, customer satisfaction, service and procurement.*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

*“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”(QS Asy-Syarh 94:6-8) ”*

*““Yaa Allah letakkan dunia ditanganku, jangan Kau letakkan dunia dihatiku.” (Abu Bakar Shiddiq RadhiyAllahu anhum)*

### Kupersembahkan untuk :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tuaku yang Kucintai
- Istri dan Anak yang Kusayangi
- Kakak dan Adik yang Kusayangi
- Teman-temanKu yang memberikan semangat kepadaKu



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### IDENTITAS DIRI

Nama : Reza Wijaya, S.T  
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 11 Desember 1989  
Alamat : Jln. Sersan Sani Lr. Mawar IV  
Kelurahan Talang Aman Kecamatan  
Kemuning Kota Palembang Provinsi  
Sumatera Selatan  
No. Telp / email : 082176267792 / [rezawijaya2008@yahoo.com](mailto:rezawijaya2008@yahoo.com)



### PENDIDIKAN FORMAL

No	Nama Sekolah / Universitas	Tahun Masuk	Tahun Lulus
1	SD Negeri 170 Palembang	1995	2001
2	SMP Negeri 10 Palembang	2001	2004
3	SMA Negeri 6 Palembang	2004	2007
4	DIII Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya	2008	2011
5	S1 Teknik Sipil Universitas Bina Darma Palembang	2019	2021
6	Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang	2021	2023

### PENDIDIKAN INFORMAL/PELATIHAN/KURSUS

No	Pendidikan Informal / Kursus / Lokakarya	Lama Pelatihan	Tahun
1	Kursus Bahasa Inggris	3 Tahun	2004
2	Bimbingan Teknis Ahli K3 Konstruksi	1 Minggu	2019

3	Ahli Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah	1 Minggu	2016
4	Bimbingan Teknis Human Capital Staff/Officer	2 Minggu	2022
5	Pelatihan Keahlian Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Tingkat Dasar	126 Jam	2018
6	Pelatihan Keahlian Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Tingkat Menengah	126 Jam	2018
7	Pelatihan Keahlian Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Tingkat Spesialis	122 Jam	2018
8	Pelatihan Kemampuan Kepemimpinan Dan Manajerial - Tingkat Dasar	84 Jam	2018
9	Pelatihan Kemampuan Kepemimpinan Dan Manajerial - Tingkat Lanjutan	84 Jam	2018

## PENGALAMAN KERJA

No	Nama Instansi	Jabatan	Tahun sampai dengan Tahun
1	PT. Kalimantan Prima Persada	Group Leader Production	2011-2013
2	PNPM Perkotaan	Fasilitator Teknik	2013
3	Pegawai Negeri Sipil	Staf	2013 - Ssekarang

## KEGIATAN ORGANISASI

No	Nama Organisasi	Jabatan	Tahun sampai dengan Tahun
1	Nasyid SMAN 06 Palembang	Anggota	2004-2007
2	Soccer Of Six	Ketua Umum	2004-2007



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT dan mengharapkan ridho yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **kepuasan pelanggan dalam pelayanan pendampingan pengadaan barang dan jasa sekretariat pemerintah kabupaten**. Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan meraih gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen S-2, Universitas Bina Darma. Shalawat dan salam disampaikan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, mudah-mudahan kita semua mendapatkan safaatnya di yaumul akhir nanti, Amin.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyelesaian Tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

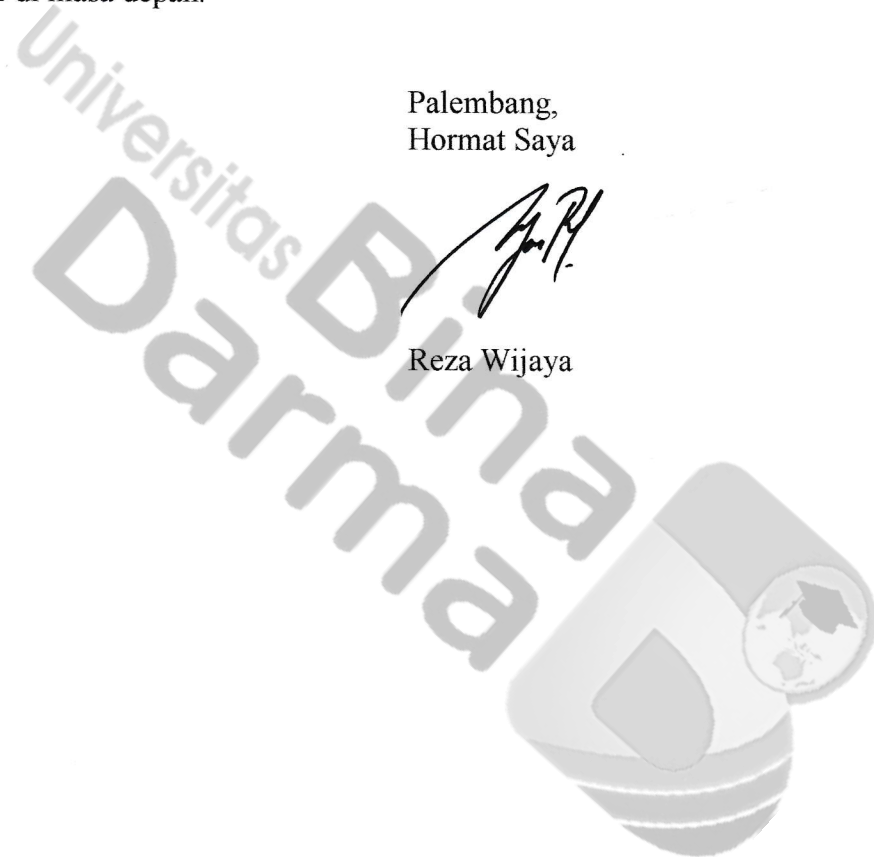
1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M, selaku Rektor Universitas Bina Darma, yang telah memberikan kesempatan serta arahan selama pendidikan, penelitian dan penulisan Tesis ini.
2. Bapak Dr. Sulaiman Helmi, S.E.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen S-2 Universitas Bina Darma yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan.
3. Ibu Dr.Ir.Hj.Hasmawaty AR, M.M., M.T selaku Pembimbing yang telah memberikan kesempatan serta arahan sejak permulaan sampai dengan selesainya Tesis ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen S-2 Universitas Bina Darma, yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan.
5. Kedua orang tuaku M.Rusdi Usman, S.E (Alm) dan Hj. Syamsiah, S.Pd.I tercinta dan tersayang yang telah motivasi dan mendoakan setiap saat dan setiap waktu demi suksesnya pendidikan yang penulis tempuh.
6. Istri dan Anak-anakku Ocvaliandiny, S.Kep, Queena Ayshlynnisa serta Muhammad Mushab Zayn Umair tercinta dan tersayang yang selalu memberikan penulis semangat demi suksesnya pendidikan yang penulis tempuh.
7. Kakak dan Adikku tercinta dan tersayang Arie Perdana dan Dicky Irwanda, A.Md yang telah membantu, memberikan motivasi dan mendoakan setiap saat setiap waktu demi suksesnya pendidikan yang penulis tempuh.
8. Teman-teman Angkatan 38-A Tahun 2021, mahasiswa Program Studi Manajemen S-2 Universitas Bina Darma, sebagai teman berbagi rasa dalam suka dan duka atas segala bantuan dan kerja samanya sejak mengikuti studi sampai penyelesaian penelitian dan penulisan Tesis ini
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari akan segala keterbatasan dan kekurangan dari isi maupun tulisan Tesis ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak masih dapat diterima dengan senang hati. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan pembelajaran Manajemen S-2 di masa depan.

Palembang,  
Hormat Saya



Reza Wijaya



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK (BAHASA INDONESIA) .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK (BAHASA INGGRIS).....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Batasan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.8 Susunan dan Struktur Tesis.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2 Pengertian Jasa/Layanan .....	16
2.3 Pelayanan Pendampingan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah..	18
2.4 Kualitas Jasa/Layanan .....	20
2.5 Metode Kualitas Jasa/Layanan.....	21
2.6 Dimensi Kualitas Jasa/Layanan .....	22
2.7 Faktor Mempengaruhi Kualitas Jasa/Layanan .....	26
2.8 Bagan Kerangka Pemikiran.....	29
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4 Populasi dan Sampel .....	34
3.5 Teknik Analisis Data .....	35
3.6 Analisis Data.....	39
3.7 Analisis Pembahasan.....	41

<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Analisis Data .....	42
4.2 Pembahasan.....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>xviii</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Analisis USG.....	7
Tabel 3.1 Populasi Kuesioner .....	34
Tabel 3.2 Butir Dimensi Harapan dan Kualitas Layanan .....	35
Tabel 3.3 Skor Skala Likert .....	35
Tabel 3.4 Kriteria Penilaian .....	37
Tabel 3.5 Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.1 Jenis Responden.....	43
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Bukti Langsung.....	44
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Kehandalan .....	45
Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Daya Tanggap .....	45
Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Jaminan ... ..	46
Tabel 4.6 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Empati ... ..	47
Tabel 4.7 Rekapitulasi Nilai Kualitas Pelayanan ... ..	47
Tabel 4.8 Nilai Analisis Harapan Pelanggan .....	48
Tabel 4.9 Nilai Analisis Servqual Gap .....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Alur Pengelolaan Fungsi Pendampingan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.....	11
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian .....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Letter of Acceptance*
- Lampiran 2. Artikel
- Lampiran 3. Formulir Persetujuan Pembimbing dan Judul Tesis
- Lampiran 4. Surat Keputusan Pembimbing Tesis
- Lampiran 5. Lembar Konsultasi Proposal Tesis
- Lampiran 6. Halaman Persetujuan untuk Seminar Proposal Tesis
- Lampiran 7. Permohonan Surat Pengantar Izin Penelitian Tesis/Internship
- Lampiran 8. Izin Penelitian
- Lampiran 9. Persetujuan Penelitian
- Lampiran 10. Formulir Perbaikan Proposal Tesis
- Lampiran 11. Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal Tesis/Internship
- Lampiran 12. Lembar Konsultasi Laporan Tesis
- Lampiran 13. Halaman Persetujuan untuk Ujian Tesis
- Lampiran 14. Surat Keterangan Lulus Ujian Tesis/Internship
- Lampiran 15. Formulir Perbaikan Tesis
- Lampiran 16. Turnitin
- Lampiran 17. Kuesioner dan Pengolahan Data
- Lampiran 18. Standar Operasional Prosedur Bagian Unit Layanan Pengadaan
- Lampiran 19. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Tentang Kode Etik Personil  
Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan  
Komering Ilir
- Lampiran 20. Struktur Organisasi Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
- Lampiran 21. Gambar/Peta Lokasi Penelitian
- Lampiran 22. Dokumentasi
- Lampiran 23. Formulir Kelayakan Penjilidan