

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menjalankan tugas pokok serta fungsi dari pemerintahan yaitu pembangunan, pemberdayaan, pelayanan dan pengaturan seperti yang dinyatakan oleh Rosenbloom (1993) dan Rasyid (1997), pemerintah dituntut menyediakan anggaran setiap tahun semakin meningkat yang sesuai dengan kebutuhan serta kualitas yang diharapkan oleh semua *stakeholders*. Anggaran tersebut untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi roda pemerintahan, salah satunya adalah dalam pengadaan barang/jasa pemerintah. Kegiatan Pengadaan barang/jasa pemerintah memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap pelaksanaan fungsi pemerintahan. Oleh karena itu, peningkatan kuantitas dan kualitas hasil pengadaan barang/jasa pemerintah selalu menjadi prioritas utama.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan peningkatan hasil pengadaan barang dan jasa diperlukan pembentukan suatu unit kerja khusus yang berfungsi untuk melaksanakan proses pengadaan barang/jasa pemerintah. Dalam Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa merupakan unit kerja di Kementerian /Lembaga/ Pemerintah Daerah yang menjadi pusat unggulan pengadaan barang dan jasa yang mempunyai fungsi melaksanakan pengelolaan pengadaan barang/ jasa di Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah dan Institusi yang bersifat permanen.

Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Ogan Komering Ilir (LPSE Kab. OKI) dibentuk pada tahun 2010 berdasarkan Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 23 Tahun 2010 tentang Pembentukan Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai amanah dari Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. LPSE Kab. OKI merupakan unsur pelaksana teknis pengadaan barang/jasa secara elektronik dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Ogan Komering Ilir yang memiliki tugas mengelola sistem *e-Procurement* di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Pelaksanaan tugas dan fungsi LPSE Kab. OKI tersebut bertujuan untuk mendukung proses pengadaan barang atau jasa secara elektronik (*e-procurement*) dapat terlaksana secara lebih efisien, efektif, transparan serta akuntabel sehingga dapat tercipta persaingan sehat antar pelaku usaha dan belanja negara dapat diwujudkan.

Sementara unit layanan pengadaan barang dan jasa dibentuk pada tahun 2012 dibawah struktur organisai bagian administrasi pembangunan sekretariat daerah Kabupaten Ogan Komering ilir yang anggota nya masih bersifat *adhock* (tidak tetap). Untuk mengakomodir dan menjadikan satu pintu semua proses pengadaan barang dan jasa pemerintah maka pada tahun 2014 dibentuklah kantor layanan pengadaan barang dan jasa yang merupakan bentuk struktural dari unit layanan pengadaan barang dan jasa pemerintah, yang berjumlah 4 personil yaitu terdiri dari 1 kepala kantor, 1 kepala sub.bagian tata usaha dan 3 kepala seksi yaitu kepala seksi pengadaan barang, kepala seksi pengadaan jasa konsultansi dan jasa lainnya dan kepala seksi pengadaan jasa konstruksi.

Meskipun personil sudah permanen, akan tetapi masih memerlukan beberapa tambahan personil yang bersifat *adhock* (tidak tetap) dari organisasi perangkat daerah lain sebagai pokja pemilihan dikarenakan beban kerja yang sangat tinggi.

Pada tahun 2016 dibentuklah Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2016 Nomor 2). Dikarenakan kurangnya peminat pegawai negeri sipil untuk bergabung menjadi personil, maka Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir melakukan terobosan pada tahun 2017 dengan mengikuti program Modernisasi Pengadaan yang diselenggarakan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa bersama *Millennium Challenge Account Indonesia* yang bersumber dari dana hibah Amerika Serikat khusus *procurement* selama 2 tahun. Dari program tersebut maka Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir mulai memperbaiki semua lini dan terpilih menjadi salah satu dari 44 Unit layanan pengadaan percontohan se-Indonesia.

Tata kelola pengadaan barang/ jasa pemerintah telah mengubah paradigma bahwa Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kab. OKI yang sebelumnya hanya sebagai juru lelang menjadi sebuah pusat unggulan (*Center Of Excellent*) pengadaan barang/ jasa pemerintah. Hal ini berarti bahwa Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kab. OKI memiliki fungsi pembinaan dan tata kelola pengadaan

barang/ jasa pemerintah sehingga menghasilkan proses yang tertata baik dan hasil pengadaan barang dan jasa yang berkualitas dan tepat guna sesuai dengan yang diharapkan/direncanakan.

Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir melalui Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kabupaten Ogan Komering Ilir harus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat khususnya penyedia barang/ jasa (*vendor*) dalam mendapatkan informasi tentang perkembangan pelaksanaan pengadaan barang/ jasa pemerintah. Informasi tersebut harus tersaji secara tepat, cepat, lengkap dan akurat. Untuk memberikan layanan informasi pengadaan barang dan jasa secara cepat, tepat, lengkap dan akurat, Pemerintah Kab. OKI memerlukan sebuah sistem informasi yang terjaga dengan baik sehingga dapat menunjang strategi dan fungsi manajemen pengadaan barang/ jasa pemerintah dalam menciptakan pengadaan barang/ jasa yang kompetitif, akuntabel, adil, jujur dan transparan serta dapat menghasilkan pengadaan barang dan jasa yang berkualitas (*Value For Money*) sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Tugas dan tanggung jawab penyampaian perubahan dan pendampingan perencanaan serta penatakelolaan pengadaan barang dan jasa dikelola oleh Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Menurut Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 44 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir, Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memiliki tugas sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan dalam merumuskan kebijakan daerah di bidang pengelolaan pengadaan barang/ jasa pemerintah, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang/ jasa pemerintah;
2. Penyiapan bahan dalam pengoordinasian perumusan kebijakan daerah di bidang pengelolaan pengadaan barang/ jasa pemerintah, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang/ jasa pemerintah;
3. Penyiapan bahan dalam pengoordinasian pelaksanaan tugas organisasi perangkat daerah di bidang pengelolaan pengadaan barang/ jasa pemerintah, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang/ jasa pemerintah;
4. Penyiapan bahan dalam pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait pencapaian tujuan kebijakan, dampak yang tidak diinginkan, dan faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan kebijakan di bidang pengelolaan pengadaan barang/ jasa pemerintah, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang/ jasa pemerintah; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh asisten perekonomian dan pembangunan yang berkaitan dengan tugasnya.

Susunan organisasi bagian pengadaan barang dan jasa terdiri dari :

- a. Sub bagian Pengelolaan Pengadaan Barang/ Jasa;
- b. Sub bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik; dan
- c. Sub bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang/ Jasa.

Tugas pokok dan fungsi (tupoksi) sub bagian pengelolaan pengadaan barang dan jasa adalah tupoksi yang terkait dengan penyampaian informasi peraturan-peraturan pengadaan barang dan jasa berikut dengan perubahannya. Berdasarkan data sepanjang Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2019 didapati hasil bahwa sebagian besar pelayanan pendampingan pengadaan barang dan jasa pemerintah pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir belum berjalan dengan maksimal.

Kendala tersebut disebabkan belum optimalnya fungsi pendampingan pengadaan barang dan jasa yang seharusnya bersifat efektif dan efisien, sehingga terjadi ketidakpuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan regulasi yang berubah-ubah dengan cepat sementara jumlah sumber daya manusia yang terbatas dan kurangnya sumber daya manusia yang mempunyai sertifikasi pengadaan barang/ jasa pemerintah dari lembaga yang berwenang sehingga tidak semua pemangku kepentingan pengadaan barang dan jasa di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir dapat dilayani dengan maksimal. Hal inilah yang membuat Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kab. OKI terus melakukan inovasi dan terobosan sehingga akhirnya menjadi salah satu dari 44 ULP percontohan se-Indonesia dan berhasil memperbaiki semua lini mulai dari peningkatan kematangan organisasi, pengembangan kemampuan sumber daya manusia, peningkatan sarana prasarana dan teknologi serta kemampuan standarisasi layanan pengadaan secara elektronik pada bagian pengadaan barang dan jasa.

Menemukan akar masalah digunakan *tools* berupa tabel analisis USG sebagaimana tercantum pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1 Analisis USG

No.	Isu Strategis	U	S	G	Total Skor	Urutan Prioritas
1.	Regulasi yang selalu berubah-ubah	2	2	4	8	6
2.	Kurangnya jumlah sumber daya manusia yang dimiliki Bagian Pengadaan Barang dan Jasa serta kurangnya sertifikasi pengadaan barang dan jasa pemerintah yang dimiliki	3	5	5	13	1
3.	Kemampuan teknologi standar layanan pengadaan secara elektronik yang belum melengkapi ketentuan 17 standar LPSE	3	4	4	11	3
4.	Pelayanan pendampingan (konsultasi) hanya terbatas pada pemangku kepentingan yang datang ke Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	3	3	4	10	4
5.	Fasilitas sarana dan prasarana yang belum <i>representatif</i>	3	3	3	9	5
6.	Kemampuan SDM belum merata sehingga membuat waktu pelayanan pendampingan semakin lama yang berakibat antrian pelaksanaan pendampingan (konsultasi) pengadaan barang dan jasa tidak jelas	3	5	4	12	2

(Sumber: Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kab. OKI, 2018)

### **Keterangan**

U = *Urgency*, Tingkat kegawatan apabila masalah tidak ditanggulangi akan semakin gawat.

S = *Seriousness*, Tingkat keseriusan masalah dengan masalah lain.

G = *Growth*, Tingkat perkembangan masalah

Skala Nilai 1–5, merupakan tingkat kegawatan, keseriusan dan perkembangan masalah.

1 : tidak ada pengaruh

- 2 : tidak gawat/serius/berkembang
- 3 : cukup gawat/serius/berkembang
- 4 : gawat/serius/berkembang
- 5 : sangat gawat/serius/berkembang

Dari penjelasan tersebut di atas, sejauh mana Bagian Pengadaan Barang dan Jasa mengetahui, memahami, dan memenuhi keinginan dari pelanggannya, maka perlu dilakukan suatu analisis yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan pendampingan pengadaan barang dan jasa pemerintah. Penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut ke dalam bentuk tesis dengan judul : “Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Pendampingan Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Pemerintah Kabupaten”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah yaitu :

1. Kurangnya jumlah sumber daya manusia yang dimiliki Bagian Pengadaan Barang dan Jasa serta kurangnya sertifikasi pengadaan barang dan jasa pemerintah yang dimiliki.
2. Fasilitas Gedung (sarana dan prasarana) yang dimiliki belum bisa menampung jumlah permintaan pendampingan (konsultasi) sehingga membuat daftar tunggu yang panjang.
3. Pelayanan pendampingan (konsultasi) hanya terbatas pada pemangku kepentingan yang datang ke Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kab. OKI.



4. Sistem antrian pelaksanaan pendampingan (konsultasi) pengadaan barang dan jasa pemerintah yang tidak jelas.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Masalah penelitian adalah bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam peningkatan pelayanan pendampingan pengadaan barang dan jasa pemerintah pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir ?.

### **1.4. Batasan Masalah**

Agar pembatasan masalah dari penulisan ini lebih terarah, untuk itu perlu diberikan pembatasan masalah. Penelitian ini dilakukan pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir. Variabel-variabel yang akan diteliti dibatasi pada kepuasan pelanggan dalam pelayanan pendampingan pengadaan barang dan jasa pemerintah. Analisis data dilakukan dalam kurun waktu November 2022 sampai dengan Januari 2023.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dalam meningkatkan pelayanan pendampingan pengadaan barang dan jasa pemerintah pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

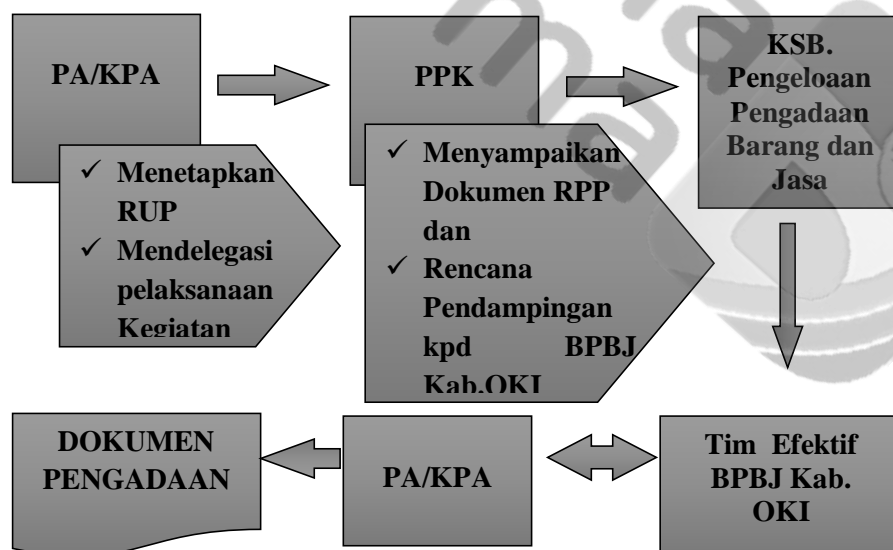
1. Manfaat Untuk Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Setda Kab. OKI  
Untuk memberikan rujukan pemikiran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kab. OKI dalam pelayanan pendampingan pengadaan barang dan jasa pemerintah;
2. Manfaat Untuk *Stakeholder* (Pemangku Kepentingan)  
Mempermudah memberikan pedoman atau standarisasi penyusunan dokumen pengadaan dan dokumen pendukung lainnya untuk dokumentasi pelaksanaan pengadaan barang dan jasa sesuai peraturan atau regulasi yang berlaku, serta akan memberikan kemudahan informasi perubahan regulasi yang bersifat dinamis;
3. Manfaat Untuk Almamater Dan Peneliti Selanjutnya  
Sebagai bahan bacaan yang bermanfaat dan menambah wawasan serta sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya;
4. Manfaat Untuk Penulis  
Dapat menambah dan memperluas wawasan serta pengalaman penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari perkuliahan.

## 1.7. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan cara personil Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kab. OKI mendampingi unsur organisasi perangkat daerah di

lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam menyusun perencanaan pengadaan barang dan jasa pemerintah yang sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan unsur masyarakat dalam hal ini adalah pelaku usaha atau penyedia barang dan jasa dalam memahami Peraturan Perundang-undangan tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah yang berlaku dan dapat ikut terlibat aktif sebagai penyedia barang/ jasa pemerintah di lingkungan Kabupaten Ogan Komering ilir.

Secara sederhana alur pelayanan yang diberikan personil Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kabupaten Ogan Komering Ilir tergambar pada diagram alur gambar 1.1.



Sumber: Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kab. OKI, 2022

Gambar 1.1 Bagian Alur Pengelolaan Fungsi Pendampingan Pengadaan Barang  
Jasa Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir

## 1.8. Susunan dan Struktur Tesis

Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian serta Susunan dan Struktur Tesis.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang Pengertian Kepuasan Pelanggan, Pengertian Jasa/Layanan, Pelayanan Pendampingan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah, Kualitas Jasa/Layanan, Metode Kualitas Jasa/Layanan, Dimensi Kualitas Jasa/Layanan, Faktor Mempengaruhi Kualitas Jasa/Layanan, Bagan Kerangka Pemikiran.

## BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang Jenis Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Analisis *Arithmetic Mean*, Analisis *Servqual Gap*, Analisis Data dan Analisis Pembahasan.

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang Analisis Data dan Pembahasan.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil simpulan yang penulis ambil dari hasil pembahasan, termasuk juga saran-saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian.