

## ABSTRAK

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UKPBJ DI LKPP PADA PELAKSANAAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**Imaniar Rahmah**

14/376136/PEK/20305

Pengadaan Barang/Jasa pemerintah yang mempunyai peran penting dalam pelaksanaan pembangunan nasional untuk peningkatan pelayanan publik dan pengembangan perekonomian nasional dan daerah. Maka perlu diatur dalam pelaksanaannya sesuai dengan visi LKPP yaitu menjadi pembaharu yang kredibel untuk mewujudkan pengadaan yang menghasilkan *Value for Money* dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, telah mengatur dan menetapkan organisasi yang khusus menangani proses pengadaan barang/jasa pemerintah dalam bentuk Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ). UKPBJ merupakan unit yang berfungsi melaksanakan pengadaan barang/jasa di Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dan Institusi (K/L/Pemda/I) yang bersifat permanen. UKPBJ diharapkan dapat menjadi *Center of Excellence* (CoE). Dalam pelaksanaannya UKPBJ dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga diperlukan evaluasi mengenai tingkat kepuasan dari pengguna jasa UKPBJ untuk dapat meningkatkan pelayanan UKPBJ.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Responden dalam kuesioner sebanyak 49 responden yang terdiri dari PPK yang menjabat di LKPP selama 2017 sampai dengan 2018.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan UKPBJ dalam proses pengadaan barang/jasa pemerintah dari sisi kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible*) dianggap memiliki kinerja yang baik. Perbandingan antara persepsi dan harapan responden terhadap kualitas pelayanan UKPBJ dalam pengadaan barang/jasa baik dengan perolehan nilai kesesuaian sebesar 103,92%.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan dan *Importance Performance Analysis*

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF UKPBJ SERVICE QUALITY IN LKPP ON IMPLEMENTATION OF GOVERNMENT GOODS / SERVICES PROCUREMENT USING PERFORMANCE ANALYSIS SERVICE QUALITY AND IMPORTANCE METHOD**

**Imaniar Rahmah**

14/376136/PEK/20305

*Government procurement of goods/services that have an important role in the implementation of national development to improve public services and the development of national and regional economies. Then it needs to be regulated in its implementation in accordance with LKPP's vision of becoming a credible reformer to realize procurement that produces Value for Money in order to improve people's welfare and nation's competitiveness. Based on Presidential Regulation Number 16 Year 2018 concerning Government Procurement of Goods/Services, it has regulated and established an organization that specifically handles the government procurement of goods/services in the form of goods/services Procurement Unit (UKPBJ). UKPBJ is a unit that functions to carry out the procurement of goods/services in the Ministry/Institution/Regional Government and Institutions (K/L/Pemda/I) that are permanent. UKPBJ is expected to be a Center of Excellence (CoE). In implementing UKPBJ, it is demanded to be able to provide the best service so that an evaluation of the level of satisfaction of UKPBJ service users is needed to improve UKPBJ services.*

*The analytical tool used in this study is Service Quality and Importance Performance Analysis. Respondents in the questionnaire were 49 respondents consisting of PPK who served at LKPP during 2017 until 2018.*

*The results of the study show that the quality of UKPBJ services in the procurement process of government goods/services in terms of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible) is considered to have good performance. Comparison between respondents' perceptions and expectations of UKPBJ's service quality in good goods/services procurement with the acquisition of a suitability value of 103.92%.*

*Keywords: Service Quality and Importance Performance Analysis*