

DAFTAR ISI

Lembar judul.....	i
Lembar pengesahan.....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata pengantar.....	iv
Daftar isi.....	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Abstrak.....	xiii
Abstract.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	5
1.3 Pertanyaan penelitian.....	6
1.4 Tujuan penelitian.....	6
1.5 Manfaat penelitian.....	6
1.6 Lingkup penelitian dan batasan penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.2 Kualitas Layanan.....	10
2.2. Peraturan Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	11

2.2.1	Barang dan Jasa.....	11
2.2.2	Pengadaan Barang/Jasa.....	12
2.2.3	Perencanaan Pengadaan.....	13
2.2.4	Persiapan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia..	14
2.2.5	Pelaksanaan Pemilihan Penyedia.....	14
2.2.6	Pelaksanaan Kontrak.....	15
2.2.7	Kontrak Pengadaan.....	15
2.2.8	Dokumen Pemilihan.....	17
2.3.	Pihak – Pihak yang Berkepentingan.....	18
2.3.1	Pengguna Anggaran (PA).....	18
2.3.2	Kuasa Pengguna Anggaran (KPA).....	20
2.3.3	Pejabat Pembuat Komitmen (PPK).....	20
2.3.4	Pejabat Pengadaan (PP).....	22
2.3.5	Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ).....	22
2.3.6	Kelompok Kerja Pemilihan (Pokja Pemilihan).....	22
2.3.7	Agen Pengadaan.....	23
2.3.8	Pejabat Pemeriksa Hasil Pekerjaan (PjPHP)..	24
2.3.9	Panitia Pemeriksa Hasil Pekerjaan.....	24
2.3.10	Penyedia.....	24
2.4.	Metode Pengolahan Data.....	25
2.4.1	Servqual.....	25
2.4.2	Importance Performance Analysis (IPA).....	31
2.5.	Penelitian Terdahulu.....	33

2.6. Kerangka pemikiran.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1. Desain penelitian.....	38
3.2. Metode pengumpulan data.....	39
3.3. Metode Analisis Data.....	40
3.3.1 Pengujian Kualitas Data.....	40
3.3.2 Penghitungan Menggunakan <i>Service Quality</i>	45
3.3.3 Penghitungan Menggunakan IPA.....	45
3.4. Profil Kasus.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Deskriptif Data Responden.....	50
4.1.1 Jenis Kelamin.....	50
4.1.2 Frekuensi Pengadaan.....	51
4.2 Hasil Uji Validitas	51
4.2.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan.....	52
4.2.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi.....	53
4.3 Hasil Uji Realibilitas.....	55
4.4 Hasil Uji Analisis Data.....	55
4.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Variable Importance dengan <i>Performance</i>	55
4.4.2 Analisis GAP Importance Dengan Performance.....	61
4.4.3 Hasil Uji Importance Performance Analysis.....	66
4.5 Diskusi Dan Pembahasan.....	70

4.5.1 Kualitas Layanan Pengadaan Barang/Jasa yang Diberikan UKPBJ.....	70
4.5.2 Kesenjangan Antara Persepsi Dengan Harapan Responden Terhadap Layanan UKPBJ.....	71
4.5.3 Atribut – Atribut Layanan yang Dianggap Penting Oleh Responden Sesuai Dengan Dimensi <i>Service Quality</i> ...	73
4.5.4 Usulan yang Dapat Dilakukan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Di UKPBJ.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran.....	81
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	82
Daftar Pustaka.....	82
Lampiran.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Paket Pengadaan ULP Di LKPP.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	33
Tabel 4.1 Uji Validitas Kuesioner Harapan.....	51
Tabel 4.2 Uji Validitas Per Indikator Kuesioner Harapan.....	52
Tabel 4.3 Uji Validitas Kuesioner Persepsi.....	52
Tabel 4.4 Uji Validitas Per Indikator Kuesioner Persepsi.....	53
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan dan Persepsi.....	54
Tabel 4.6 Penghitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan UKPBJ Dimensi Tangible.....	55
Tabel 4.7 Penghitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan UKPBJ Dimensi Reliability.....	56
Tabel 4.8 Penghitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan UKPBJ Dimensi Assurance.....	57
Tabel 4.9 Penghitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan UKPBJ Dimensi Responsiveness.....	58
Tabel 4.10 Penghitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan UKPBJ Dimensi Empathy.....	59
Tabel 4.11 Penghitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan UKPBJ Seluruh Dimensi.....	60
Tabel 4.12 Penghitungan Analisis GAP Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan UKPBJ Dimensi Tangible.....	61
Tabel 4.13 Penghitungan Analisis GAP Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan	

UKPBJ Dimensi Reliability.....	62
Tabel 4.14 Penghitungan Analisis GAP Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan	
UKPBJ Dimensi Assurance.....	63
Tabel 4.15 Penghitungan Analisis GAP Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan	
UKPBJ Dimensi Responsiveness.....	64
Tabel 4.16 Penghitungan Analisis GAP Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan	
UKPBJ Dimensi Empathy.....	64
Tabel 4.17 Penghitungan Analisis GAP Tingkat Kesesuaian Kualitas Layanan	
UKPBJ Dimensi Servqual.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsep Value For Money	2
Gambar 2.1 Model Kualitas Layanan.....	26
Gambar 2.2 Model Importance Performance Analysis	31
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3.1 Desain Penelitian	38
Gambar 3.2 Ilustrasi Penelitian 1	41
Gambar 3.3 Ilustrasi Penelitian 2	42
Gambar 3.4 Ilustrasi Penelitian 3	42
Gambar 3.5 Ilustrasi Penelitian 4	43
Gambar 3.6 Ilustrasi Penelitian 5	44
Gambar 3.7 Ilustrasi Penelitian 6	44
Gambar 3.8 Diagram Cartesius IPA	47
Gambar 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Presentase Frekuensi Proses Pengadaan	50
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Kualitas Layanan UKPBJ.....	66