

## INTISARI

Pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa masalah dalam beberapa bidang karena belum dilaksanakan dengan praktik *good governance*. Salah satu strategi pemerintah dalam mencapai *good governance* adalah dengan membentuk Unit Layanan Pengadaan (ULP) untuk mencegah (atau paling tidak meminimalisir) terjadinya kasus malpraktik dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan mengoptimalkan fungsi pelayanan dalam bidang pengadaan.

Dengan penelitian ini, peneliti berusaha untuk menjawab pertanyaan bagaimana kualitas pelayanan Unit Layanan Pengadaan (ULP) Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan itu sendiri.

Penelitian ini merupakan studi kualitatif yang menggunakan wawancara terhadap Pokja ULP dan pihak-pihak terkait serta dokumentasi. Hasil wawancara dan studi dokumentasi dianalisis untuk melihat kualitas layanan dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan di ULP.

Menurut hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengadaan ULP masuk dalam kategori yang cukup baik berdasarkan atas 5 (lima) indikator, yaitu kompetensi, kredibilitas, keadilan, efisiensi, dan efektivitas. Wawancara dan studi dokumentasi menunjukkan hasil bahwa faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan ULP adalah kepemimpinan dan komunikasi, sedangkan faktor-faktor yang menghambat adalah motivasi dan struktur organisasi. Beberapa saran yang diberikan dalam penelitian ini antara lain: a) Kesejahteraan personil ULP harus lebih diperhatikan; b) Pengangkatan Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa harus terus diupayakan; c) Struktur organisasi ULP perlu lebih disosialisasikan lagi; d) Pembagian pekerjaan di ULP harus lebih merata dan adil; e) Bagian Bantuan dan Layanan Hukum perlu memberikan pelatihan aspek hukum pengadaan barang/jasa.

Kata-Kata Kunci: *good governance*, pelayanan publik, pengadaan, Unit Layanan Pengadaan

## **ABSTRACT**

Public services in Indonesia still have some problems in some areas because it has not been implemented with the practice of good governance. One of the government's strategy in achieving good governance is by establishing the Procurement Services Unit (PSU) to prevent (or at least minimize) the occurrence of malpractice cases in the Procurement of Government Goods/ Services and optimize service functions in the area of procurement.

With this study, researcher tried to answer the question of how the quality of services of Procurement Services Unit (PSU) in the Local Government of Yogyakarta Special Region and the factors that support and impede the quality of the service itself.

This research is a qualitative study using interviews with Working Group of PSU and related parties as well as documentation. The results of interviews and documentation were analyzed to look at the service quality and factors that support and hinder the quality of service in the PSU.

According to the results of the research and discussion, we can conclude that the quality of procurement services of PSU is good enough based on 5 (five) indicators, namely competence, credibility, fairness, efficiency, and effectiveness. The interviews and documentation study showed that the factors that support the quality of PSU service are leadership and communication, while the factors that impede are the motivation and organizational structure. Some advices given in this study include: a) The welfare of PSU personnel should be considered; b) Functional Appointment of Procurement of Goods/ Services should continue to be pursued; c) The organizational structure of PSU needs to be more socialized; d) The division of job in the PSU should be more equitable and fair; e) Section of Legal Support and Services need to provide training in the legal aspects of procurement of goods/ services.

Keywords: good governance, public services, procurement, Procurement Services