

ABSTRACT

Based on Presidential Regulation No. 54/2010 concerning Procurement of Government Goods / Services, the procurement process of goods / services is carried out by a unit called Procurement Unit. At the Ministry of Trade, ULP was formed in 2011. ULP in implementing the procurement process of goods / services often get complaints and rebuttal from parties related to ULP namely the Satker and Partner Company. Based on the above, it is necessary to evaluate the services provided by ULP Ministry of Trade. This study aims to determine the quality of services provided, looking for dimensions / factors attribute causing customer complaints (satker and Partner Company.), and make suggestions for improvement. Using the integration method Servqual (Service Quality) and IPA Importance Performance Analysis). Surveys were conducted to measure the five dimensions of Servqual services: Reliability, Assurance, Tangible, Empathy and Responsiveness. Gaps of Indicators from each dimension are obtained and used to measure service quality. Using the IPA analysis the priority of improvement can be determined. The result of the quality of service to satker and Partner Company. is still bad. The main cause is the Reliability dimension on the Satker and the dimensions of Responsiveness to Partner Company. Contribution of this research is to give suggestion of improvement to improve service quality at ULP Ministry of Trade.

Keywords : Servqual, Service Quality, IPA, Importance Performance Analysis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, proses pengadaan barang/jasa dilaksanakan oleh suatu unit yang disebut Unit Layanan Pengadaan. Pada Kementerian Perdagangan, ULP dibentuk pada tahun 2011. ULP dalam melaksanakan proses pengadaan barang/jasa sering mendapatkan keluhan dan sanggahan dari pihak yang berhubungan dengan ULP yaitu pihak Satker dan Rekanan. Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh ULP Kementerian Perdagangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan, mencari dimensi/ atribut penyebab keluhan pelanggan (satker dan rekanan), serta melakukan usulan perbaikan. Menggunakan metode integrasi Servqual (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Survei dilakukan untuk mengukur lima dimensi layanan Servqual yaitu *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy* dan *Responsiveness*. Gap dari Indikator dari masing- masing dimensi diperoleh dan digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dengan menggunakan analisis IPA maka prioritas perbaikan dapat diketahui. Hasil dari kualitas layanan terhadap satker dan rekanan ternyata masih buruk. Penyebab utamanya adalah pada dimensi *Reliability* pada satker dan dimensi *Responsiveness* pada rekanan. Kontribusi dari penelitian ini adalah untuk memberikan usulan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan pada ULP Kementerian Perdagangan.

Kata Kunci : *Servqual, Service Quality, IPA, Importance Performance Analysis*