

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERBENDAHARAAN PADA KPPN BANDUNG I DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)

ABSTRAK

Tugas dan fungsi KPPN adalah menjalankan amanat perundang-undangan dalam hal pelaksanaan APBN, yaitu pelaksanaan pembayaran gaji pegawai Negeri Sipil (PNS) Pusat, Anggota TNI, Anggota POLRI, proyek infrastruktur pemerintah yang didanai APBN, bantuan sosial, hibah, Dana Desa, Dana Alokasi Khusus dan lain sebagainya, oleh karena itu KPPN Bandung I perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan satuan kerja.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini guna meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan metode QFD (*Quality Function Deployment*) dengan alat bantu berupa HoQ (*House of Quality*). Metode QFD ini bertujuan untuk mengetahui kebutuhan nasabah dan bagaimana respon teknis KPPN untuk memenuhi kebutuhan *stakeholder*. Serta respon teknis mana yang harus diprioritaskan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan kebutuhan yang menjadi prioritas tertinggi adalah atribut kesesuaian waktu dengan jenis layanan, kualitas output layanan dan kualitas pelayanan. Sedangkan respon teknis yang harus menjadi prioritas KPPN dalam meningkatkan kualitasnya adalah penyesuaian kebutuhan *stakeholder*, penambahan tim penilaian dan pengadaan tim survey.

Kata Kunci : Kualitas, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*

QUALITY ANALYSIS OF TREASURY SERVICES AT KPPN BANDUNG I BY USING QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

ABSTRACT

The duties and functions of KPPN are to carry out the mandate of legislation in the implementation of the State Budget, namely the implementation of payment of salaries of Central Civil Servants (PNS), TNI Members, POLRI Members, government infrastructure projects funded by the State Budget, social assistance, grants, Village Funds, Allocation Funds Especially and so on, therefore KPPN Bandung I needs to improve the quality of its services in meeting and satisfying the needs of work units.

The method used in this study to improve the quality of service is the QFD (Quality Function Deployment) method with a tool in the form of HoQ (House of Quality). The QFD method aims to find out customer needs and how the KPPN's technical response is to meet stakeholder needs. And which technical response should be prioritized in order to improve service quality.

The results showed that the highest priority needs were attributes of time suitability with type of service, quality of service output and service quality. While the technical response that must be KPPN's priority in improving its quality was adjusting stakeholder needs, adding assessment teams and providing survey teams.

Key Words : Quality, Quality Function Deployment, House of Quality