

# Analisa kepuasan pelanggan pada satuan kerja perangkat daerah (SKPD) kelurahan Harapan Mulia dengan integrasi metode servqual dan kano model ke dalam quality function deployment (QFD) = Analysis of customer satisfaction on SKPD Kelurahan Harapan Mulia by integrating SERVQUAL and Kano model method into the quality function deployment (QFD)

Wahyu Allan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250301&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri, dituntut dan diperlukan aparatur pemerintah daerah yang mampu mengemban tugas-tugas pelayanan maksimal kepada masyarakat. Kantor Kelurahan sebagai pusat pemerintahan di tingkat Kelurahan, sudah seharusnya untuk merespon adanya perubahan dan perkembangan yang terjadi di masyarakat untuk ditindak lanjuti dengan solusi-solusi yang membawa kepada kemajuan daerah pada semua aspek kehidupan terutama pada pelayanan masyarakat untuk mewujudkan Good Governance.

Metode yang digunakan dalam pengolahan data adalah SERVQUAL, Kano Model dan QFD. SERVQUAL mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan, Kano Model mengidentifikasi layanan yang bersifat inovatif dan menarik bagi pelanggan, dan QFD menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi respon teknis yang dapat dilakukan oleh perusahaan.

Didapatkan sebanyak 15 atribut yang harus diperbaiki dengan tiga atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu "Mengikuti Diklat Pelayanan Prima", "Pengarahan oleh Lurah secara berkala" dan "Menambah jumlah pegawai Kelurahan" untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kelurahan Harapan Mulia.

*With the existence of Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 on Regional Government, which authorizes local governments to manage their own household, prosecuted and required the local government that is able to carry out the tasks of optimal service to the community. District Office as the government center in the Village, was supposed to respond to the changes and developments in society to be followed up with solutions that lead to regional progress on all aspects of life, especially in community service in order to realize Good Governance.*

The method used in data processing is SERVQUAL, Kano Model and QFD. Identify strengths and weaknesses of SERVQUAL service quality, Kano model identifies services that are innovative and attractive to customers, and QFD to translate customer requirements into technical responses that can be done by Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kelurahan Harapan Mulia.

Obtained as many as 15 attributes which should be rectified by the three attributes that the priority of improvement, namely "Following the Training and Quality Service", "A briefing by the Lurah on a regular basis" and "Increase the number of employees" to improve the quality of public services in regional work units Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kelurahan Harapan Mulia.