ABSTRAK

UPTD Pengolahan Kulit dibentuk dalam rangka mengangkat perekonomian masyarakat Kota Padang Panjang, dimana kelangsungannya berhubungan dengan IKM-IKM Kulit Kota Padang Panjang. IKM membutuhkan kulit dengan kualitas baik dan harga terjangkau untuk bisa bersaing dengan produk dari luar, sedangkan UPTD belum mampu menghasilkan kulit tersebut karena keterampilan SDM masih dalam tahap dasar. Lamanya waktu pelayanan (pengolahan kulit) juga sering dikeluhkan oleh IKM selaku pelanggan UPTD. Selain itu pengurangan subsidi bahan kimia yang dikhawatirkan akan mengurangi jumlah pelanggan dan visi UPTD untuk menjadi pusat penyamakan kulit dan pengembangan Industri Kulit di luar Pulau Jawa menjadi dasar perlunya peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan UPTD. Metode yang digunakan adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD). Dari wawancara pendahuluan dengan pelanggan dan pihak UPTD, serta literatur diperoleh 17 atribut kebutuhan yang kemudian disebar dalam bentuk kuesioner dan diolah sehingga menghasilkan 5 atribut kebutuhan yang akan ditingkatkan dan diolah dalam QFD. Dari QFD dihasilkan 6 *critical part* yang menjadi usulan yaitu, pengukuran kinerja SDM, pemberian *training*, jaminan kualitas kulit, proses penggunaan *tanning drum* dengan kapasitas optimal, penetapan dan penerapan standar waktu proses, serta pemeliharaan mesin.

Kata Kunci : kebutuhan pelanggan, pelayanan, QFD, HOQ, *leather processing*