

ABSTRAK

Berdasarkan data Badan Koordinasi Penanaman Modal 2016, Indonesia saat ini masuk kedalam 10 negara yang mencapai peningkatan tertinggi dalam *Doing Business 2017: Equal Opportunity for All*. Pemerintahpun mengambil langkah strategis dalam meningkatkan angka kemudahan usaha ini dengan membentuk sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu sebuah sistem pengelolaan pelayanan perizinan yang dilakukan secara transparan dan terpadu dalam satu tempat. Penerapan sistem pelayanan terpadu satu pintu di beberapa wilayah nyatanya masih belum memiliki Undang-Undang sebagai landasan pelayanan salah satunya adalah Bandung (Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, 2017). Ketidaksiediaan landasan pelayanan ini menyebabkan Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai lembaga penyedia layanan dengan *stakeholder* terkait belum optimal dalam mewujudkan pelayanan administrasinya, sehingga masyarakat masih belum puas terhadap layanan yang diberikan. Melihat hal ini, perlu dilakukan sebuah pengembangan layanan perizinan dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan mempertemukannya dengan keinginan dari DPMPTSP menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD merupakan salah satu teknik yang dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik teknis dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk mewujudkannya. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan perizinan DPMPTSP berdasarkan sebelas *true customer needs*. Dalam penelitian ini, perhitungan QFD yang digunakan adalah QFD dengan dua iterasi, yaitu *House of Quality* untuk menentukan karakteristik teknis dan Matriks *Part Deployment* untuk menentukan *critical part*. Terdapat 10 prioritas karakteristik teknis yang didapatkan dari 13 karakteristik teknis yang diperoleh sehingga diperoleh 26 prioritas *critical part* yang didapatkan dari 28 *critical part*. Adapun, rekomendasi yang dibuat adalah melakukan pengembangan pada konten *website* PTSP, jenis dokumen yang akan terintegrasikan pada sistem layanan *online*, isi dokumen, menetapkan standar spesifikasi SDM, pengembangan fitur *website*, pengembangan konten persyaratan *website*, penggunaan nomor antrian saat melayani pelamar di kantor DPMPTSP, penentuan SOP internal, mengembangkan alternatif bukti transaksi, menetapkan bobot waktu pengerjaan untuk izin berdasarkan aktivitas. Hasil dari rekomendasi akan dilakukan analisis *cost benefit* untuk melihat apakah rekomendasi tersebut dapat diterima untuk diimplementasikan dari sisi biaya yang dikeluarkan dan manfaat yang akan diterima.

Kata kunci : pelayanan perizinan DPMPTSP, QFD, House of Quality(HoQ), part deployment.