

## Abstrak

Upaya dukungan Dinas Kominfo Jawa Barat untuk menjadikan Jawa Barat sebagai Cyber Province adalah dengan menciptakan masyarakat Jawa Barat yang sadar akan pentingnya TIK. Salah satu layanan yang Dinas Kominfo berikan adalah Mobile Community Access Point (M-CAP). Penelitian ini bertujuan untuk merancang perbaikan kualitas layanan customer representative M-CAP dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna layanan M-CAP di CFD Dago dan wawancara dengan staf Bidang Telematika Dinas Kominfo Provinsi Jawa Barat yang bertanggung jawab terhadap M-CAP. Data hasil kuesioner diolah menggunakan SPSS dan teknik analisis jenjang, sedangkan data hasil wawancara diolah menggunakan analisis Miles dan Huberman dan triangulasi. Berdasarkan data yang telah dianalisis, diperoleh bahwa penilaian masyarakat Kota Bandung terhadap layanan customer representative M-CAP adalah baik, dengan tingkat kepentingan dengan bobot 8, dan perbaikan kualitas layanan customer representative M-CAP dapat dilakukan dengan melakukan lima usulan perbaikan seperti petugas M-CAP memiliki kemampuan menggunakan komputer, petugas me-log out akun media sosial jika user lupa melakukannya, petugas M-CAP menguasai penggunaan internet, M-CAP berada di kawasan Bank, dan petugas mengingatkan user untuk me-log out akun media sosialnya.

**Kata Kunci:** *Mobile Community Access Point, Quality Function Deployment, Service Quality, TERRA.*