

ABSTRAK

Permasalahan kemiskinan merupakan permasalahan yang perlu dibenahi, karena tingkatnya di Indonesia tinggi. Dalam ajaran Islam, muncul dorongan untuk menyelesaikannya dengan adanya kesadaran pembayaran zakat yang dalam perjalanannya diakomodasi secara profesional oleh lembaga filantropi yang keberadaannya di Indonesia tumbuh subur sehingga memicu persaingan antara lembaga filantropi tersebut. Kajian mutu pelayanan menjadi tolak ukur sebagai pedoman dalam evaluasi guna memenangkan persaingan yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar mutu pelayanan lembaga filantropi Islam dompet dhuafa Yogyakarta dan proses peningkatan mutu pelayanan lembaga filantropi Islam terhadap Donatur dompet dhuafa Yogyakarta.

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian lapangan berbasis penelitian kualitatif dengan menggunakan sumber data baik primer maupun sekunder. Sumber data primer didapatkan dengan wawancara dan observasi langsung dengan melibatkan 3 pegawai dari dompet dhuafa Yogyakarta dan 2 dari donatur dompet dhuafa Yogyakarta. Sumber data sekunder didapatkan dari studi dokumentasi yang didapatkan dari lembaga dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan analisis sebelum di lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar mutu pelayanan terhadap donatur dompet dhuafa Yogyakarta terdiri dari lima unsur meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dan diantara lima unsur tersebut dimensi reliability dan empathy menjadi standar mutu yang paling maksimal dilakukan oleh dompet dhuafa Yogyakarta. Sedangkan proses peningkatan mutu Pelayanan yang dilakukan Dompet Dhuafa terdiri dari 3 proses yaitu pertama, peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang masih tidak bisa dilakukan dengan maksimal karena pertanggung jawaban kepada masyarakat yang begitu besar. Kedua, peningkatan kualitas SDM yang memiliki beberapa kategori baik yang bertujuan untuk peningkatan pemahaman spiritual maupun keterampilan teknis. Ketiga, pemenuhan janji pelayanan yang dilakukan dengan metode lama maupun modern dan pelaksanaannya melalui media cetak maupun media elektronik.

Kata Kunci: Standar Mutu Pelayanan, Proses Peningkatan Mutu Pelayanan, Donatur Dompet Dhuafa Yogyakarta

ABSTRACT

The issue of poverty is an issue needed to solve due its high number in Indonesia. In Islamic teaching, there is a motivation to solve it by paying zakat accommodated by the philanthropy institution to solve. In Indonesia, these institutions grow very well. It cause strict competition among these philanthropy institutions. The service quality studies become the benchmark as guidance in doing evaluation to win the competition. The research objective is to find out the service quality standard of the *Dompot Dhuafa* Yogyakarta as an Islamic philanthropy institution toward the donor, *Dompot Dhuafa* Yogyakarta.

The research type is a field research with a qualitative research based using both primary and secondary data. The primary data source was collected conducting some interviews and direct observation involving 3 employees of *Dompot Dhuafa* Yogyakarta. The secondary data source was collected from the documentations studies collected from, the institutions and library research. The data analysis technique used was descriptive qualitative analysis before, during, after being implemented in the field.

The research result shows that the service quality standard toward the donors *Dompot Dhuafa* Yogyakarta consisting 5 aspects, the dimensions of reliability and emphaty. Among these 5 aspects, the dimensions of reliability and emphaty become the most maximum quality standard conducted by *Dompot Dhuafa* Yogyakarta. Meanwhile, the service quality development process conducted by *Dompot Dhuafa* Yogyakarta consist of 3 process. First, the increase of the quality supporting facilities cannot have been done maximally due to the big responsibility toward the society. Second, the increase of Human Resources quality has some good caregories aiming at increasing the spiritual understanding as well as technical skills. Third, the service fulfillment is done using both conventional and modern methods and is implemented through both printed and electronic media.

Keywords: Quality Service Standard, Service Quality Development Process, *Dompot Dhuafa* Donors