

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dengan judul Model Peningkatan Mutu Pelayanan Lembaga Filantropi Islam Terhadap Donatur dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Standar Mutu Pelayanan yang dilakukan oleh dompet dhuafa terhadap Donatur mencakup Tangibles unsur tampilan fisik penunjang pelayanan yang diberikan kepada Donatur, Reliability merupakan aspek pelayanan yang diberikan dompet dhuafa Yogyakarta dengan mendasarkan diri kepada ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada Donatur dompet dhuafa Yogyakarta, Responsiveness merupakan aspek Pelayanan yang diberikan dompet dhuafa Yogyakarta kepada Donatur yang dilakukan dengan ikhlas, Kepastian merupakan aspek pelayanan yang dilakukan guna memberikan kepercayaan dan kenyamanan pelayanan kepada para donatur agar Loyal dan Emphaty merupakan aspek pelayanan yang diberikan dengan memfokuskan kepada pelayanan yang bersifat personal. Dan diantara standar mutu pelayanan tersebut standar reliability dan empathy menjadi standar yang paling maksimal dilakukan oleh dompet dhuafa Yogyakarta.
2. Proses Peningkatan Mutu Pelayanan lembaga filantropi islam terhadap Donatur Dompet Dhuafa dilaksanakan melalui 3 tahapan

yaitu pertama, peningkatan sarana fisik penunjang pelayanan yang dalam pelaksanaannya masih tidak dapat dilaksanakan dengan maksimal dikarenakan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh dompet dhuafa Yogyakarta terhadap masyarakat terkait alokasi penerimaan zakat yang besar. Kedua, pengembangan kualitas sumber daya manusia di Dompet Dhuafa Yogyakarta melalui tahapan magang, outbond, dan skill pada setiap bagian divisi baik terpusat maupun di setiap daerah. Kedua, Pemenuhan janji pelayanan kepada Donatur yang dilakukan oleh dompet dhuafa Yogyakarta dengan mengacu kepada iklan yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan cara lama maupun modern dan juga dikerjasamakan melalui media baik cetak maupun elektronik. Mengenai Dampak yang diterima dari proses peningkatan mutu pelayanan tersebut dari sisi peningkatan fasilitas pelayanan fisik yang belum bisa dinikmati sepenuhnya. Dari sisi peningkatan SDM, para amil mendapatkan bekal kemampuan teknis maupun bekal kemampuan spiritual. Dari sisi peningkatan janji pelayanan, para Donatur memiliki banyak akses dan variasi untuk mendapatkan informasi mengenai dompet dhuafa Yogyakarta.

B. Saran

Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dijadikan masukan diantaranya:

1. Bagi dompet dhuafa Yogyakarta terkait dengan standar mutu pelayanan lembaga filantropi islam terhadap donatur dompet dhuafa Yogyakarta dapat dengan melakukan pemaksimalan pada dimensi tangibles, responsiveness, dan kepastian (*assurance*). Proses peningkatan Mutu Pelayanan yang dilakukan dompet dhuafa Yogyakarta dapat ditingkatkan dengan mendatangkan pihak yang berkompeten untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia dikarenakan adanya amil yang harus merangkap sebagai panitia. Sedangkan untuk pemenuhan janji dan penyebaran iklan dapat dilakukan dengan mengembangkan lebih banyak jaringan.
2. Bagi yang hendak melaksanakan penelitian sejenis ini untuk dijadikan replikasi dapat ditambahkan dengan membandingkan antara beberapa lembaga filantropi sebagai pembanding. Atau bisa juga dengan menambahkan unsur di dalamnya misalnya dengan menjadikan penerima manfaat sebagai subjek penelitian.

Daftar Pustaka

BUKU

- Afzalurrahman.1996. *Doktrin Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf
- Arikunto, Suharsimi. 1993.*Prosedur Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bungin, M. Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bamualim, Chaidar S, Irfan Abu Bakar (Ed), *Revitalisasi Filantropi Islam-Studi kasus Lembaga Zakat dan Wakaf di Indonesia*.Jakarta : PBB UIN
- Departemen Sosial,2008. *Pedoman Manajemen Organisasi Sosial*. Jakarta: Departemen Sosial
- Dwiyanto,Agus.2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Latief,Hilman.2010. *Melayani Umat:Filantropi Islam dan Ideologi Kesejahteraan Kaum Modernis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Latief, Hilman. 2013. *Politik filantropi Islam di Indonesia*. Yogyakarta : Ombak Dua
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Munir,AS. 1996.*Manajemen Layanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Parasuraman (et.al).1990.*Delivering Quality Services Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free press
- Sinambela,Poltak Lijan (et.al).2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:PT Bumi Aksara
- Soekanto, Soerjono. 1990. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sumar, Sulistyono (et.al.). 2011 *Peran Organisasi Sosial dalam Pelayanan Kesejahteraan Sosial Daerah Tertinggal*. Yogyakarta: B2P3KS PRESS.

Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Jurnal, Skripsi dan Tesis

Dawam Raharjo, *Arsitektur Ekonomi Islam*

Fitriyani, Eka. *Implementasi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat Dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan (Kajian Terhadap Mekanisme Dan Kinerja Lembaga Badan Pengelola Zakat Lazisnu Di Kabupaten Kulonprogo Yogyakarta)*. Skripsi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam 2016

Isnawati Rais. *Muzakki dan Kriterianya dalam Tinjauan Fikih Zakat*. Al-Iqtishad: Vol. I, No. 1, Januari 2009

Kholis, Nur, Soya Sobaya, dkk. *Potret Filantropi Islam Di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal La Riba Vol VII, No.1 Juli 2013

Kosasih. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan prima di Perpustakaan*

Latief, Hilman. *Agama dan Pelayanan Sosial : Interpretasi Dan Aksi Filantropi Dalam Tradisi Muslim Dan Kristen Di Indonesia*. Religi, Vol IX, No2, Juli 2013:174-189

Latief, Hilman. 2008. *Filantropi Islam, Agenda Organisasi Sektor Ketiga, dan Masyarakat Sipil Di Indonesia. Zakat dan Empowering*. Jurnal Pemikiran dan Gagasan. Vol. 1, No. 4, 9 Agustus 2008

Pandayin, Dian Husna. *Penggunaan Media Sosial Pada Lembaga Filantropi Islam Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dan Penggalangan Dana*. Skripsi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam 2015

Rachmadi, Muhammad dan Muslim. *Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)*. Jurnal JURIS Volume 14, Nomor 2 (Juli-Desember 2015)

Roudo, Muhammad dan Asep Saepudin. *Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SDM): Konsep, Urgensi, dan Tantangan*. Jurnal Riptek, Vol.2.No 1, Tahun 2008, Hal:1-6

Salmah, Susi. 2015. *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Medis Pada Pembuatan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Medis pada Pembuatan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Medis di RSIA 'Aisiyyah Klaten*. Tesis Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Zaenal Abidin. *Manifestasi dan Latensi Lembaga Filantropi Islam dalam praktik pemberdayaan Masyarakat: Suatu studi di Rumah Zakat Kota Malang*. Jurnal Salam Volume 15 Nomor 2 Desember 2012

Regulasi

Keputusan kemensos RI no 40/Huk/Kep/X/1980

Undang-undang No11 tahun 2009 pasal 1 ayat 2

Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999

Website

<http://www.Detik.com> diakses pada 26 Maret 2016

Lainnya

Majalah Swara Cinta Edisi 66 Tahun VI/ Agustus-September 2016