

Optimalisasi Kualitas Pelayanan & Pengelolaan Dana Sosial untuk Meningkatkan Kepercayaan Donatur Berbasis QFD (Studi Kasus di Yayasan "X" Surabaya)

Manik Ayu Titisari

ABSTRAK

Tujuan utama penelitian di Yayasan "X" adalah melakukan pengembangan jasa pelayanan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan dengan mengidentifikasi atribut jasa pelayanan yayasan yang akan dikembangkan dan dijabarkan dengan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh yayasan. Analisis yang digunakan adalah dengan penerapan *quality function deployment* (QFD). Setelah melakukan survey serta wawancara pendahuluan selanjutnya dibuat kuisisioner dengan responden konsumen untuk mengetahui *Voice of Customer*. Selanjutnya data diolah dengan QFD.

Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Atribut yang mempunyai tingkat kepentingan paling tinggi adalah atribut "Transparansi" dengan nilai tingkat kepentingan sebesar 4,62. 2) Atribut jasa yang mempunyai prioritas utama untuk dikembangkan atau ditingkatkan performansinya adalah atribut "Program Layanan Donatur" dengan nilai bobot 4.65129. 3) Respon teknis yang menjadi prioritas utama untuk dikembangkan atau ditingkatkan adalah "Laporan Penerimaan/Pengeluaran Rutin ke donatur" dengan nilai prioritas sebesar 3.00852 dan kontribusi ternormalisasi sebesar 15.9%.

Kata Kunci : QFD, *Voice of Customer*, respon teknis, yayasan