

ABSTRAK

Kemiskinan adalah isu yang menjadi konsentrasi utama dalam program pembangunan di suatu negara, Indonesia salah satu dari negara lain yang memiliki konsentrasi untuk mengurangi kemiskinan. Indonesia sebagai Negara yang memiliki angka kemiskinan yang besar ini memberantas kemiskinan dengan tujuan merubah tingkat prekonomian. e-Warong merupakan salah satu program Kementerian Sosial yang diluncurkan pada tahun 2016 untuk memfasilitasi pelayanan Dana Bantuan Sosial Non-Tunai melalui layanan warung elektronik. Layanan ini diterima oleh Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai golongan yang berhak mendapatkan Dana Bantuan Sosial.

Penelitian bertujuan untuk menghasilkan *output* berupa rekomendasi berdasarkan empat belas *true customer needs* yang perlu diperhatikan sebagai input untuk mengolah data pada metode QFD (*Quality Function Development*). Metode ini dilakukan melalui dua tahapan dan dilakukan dengan bantuan tahap pengembangan konsep. Tahap pertama penelitian yaitu *house of quality* untuk menemukan karakteristik teknis. Tahap kedua menentukan *critical part*. *Critical part* yang terpilih akan diprioritaskan menjadi rekomendasi.

Hasil rekomendasi kualitas perbaikan pelayanan E-Warong berupa penambahan jenis sembako, pengantian jenis kabel *unshield twisted pair*, penambahan media informasi, penambahan jumlah sosialisasi, frekuensi sosialisasi, penambahan jumlah *contact person*, pengadaan petunjuk arah, frekuensi petunjuk arah, tahapan transaksi, penambahan jumlah pelatihan pendamping PKH, frekuensi pengawasan, dan evaluasi.

Kata Kunci: e-Warong, Program Keluarga Harapan, *Quality Fungtion Deployment, Part Deployment*