

Analysis of Public Services toward the Destitutes/Mustahik at BAZNAS Kabupaten Madiun

Afif Udin, Wiedy Murtini, Patni Ninghardjanti

Universitas Sebelas Maret
afif8123@student.uns.ac.id

Article History

accepted 02/10/2022

approved 21/10/2022

published 25/11/2022

Abstract

Purpose of this research is for: (1) About the process of how to apply for aid for the mustahik at Baznas office; (2) about Baznas programs of approach/tasyaruf for the mustahik. This research uses qualitative-descriptive method with case studies techniques. This method was chosen because the results are written descriptive data from the people and also observable background approach. At the same time the case study was chosen because it was more relevant to know about the services problems that exist. The result of the research show that there are two types of administrative services for the mustahik at Baznas. There are approachment service and application/submission service. The conclusion of this research showed that the services at Baznas are decent enough because of how easy it is for the people to access either information or services directly or indirectly

Keywords: *mustahik, service, zakat*

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui: (1) Bagaimana pelayanan pengajuan bantuan untuk mustahik di kantor Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun; (2) Bagaimana proses pelayanan penyaluran program Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif dengan teknik studi kasus, dipilih karena penelitian ini menghasilkan data deskriptif secara tertulis dari orang dan perilaku yang dapat diamati dan memiliki pendekatan observasi partisipatif. Teknik studi kasus dipilih karena teknik ini lebih relevan untuk mengetahui permasalahan pelayanan yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pola pelayanan administrasi terhadap mustahik di kantor Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun. Terdapat dua jenis pelayanan yaitu pelayanan pengajuan dan pelayanan penyaluran. Simpulan Penelitian ini adalah pelayanan pengajuan mustahik dan penyaluran di kantor Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun, sudah cukup baik karena telah memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi atau layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung

Kata kunci: *mustahik, pelayanan, zakat*

Social, Humanities, and Education Studies (SHEs): Conference Series

<https://jurnal.uns.ac.id/shes>

p-ISSN 2620-9284

e-ISSN 2620-9292



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Zakat adalah salah satu dari lima pilar fundamental Islam. Pengelolaan zakat jika dikelola secara efisien pasti akan berdampak positif terhadap sosial ekonomi. Zakat memiliki sejumlah tujuan diantaranya ialah pemurnian kekayaan seseorang, untuk membersihkan hati dan jiwa seseorang dari keserakahan dan obsesi akan kekayaan materi, meningkatkan rasa cinta seseorang kepada Allah SWT. Dengan membayarkan zakat adalah suatu bentuk ekspresi kepedulian terhadap kesejahteraan anggota masyarakat yang kurang mampu, karena sebagian dari kekayaan seseorang adalah hak orang miskin dan membutuhkan (Suprayitno dkk, 2017).

Ada 2 (dua) jenis zakat yaitu zakat maal dan zakat fitrah. Dalam hukum Islam, zakat fitrah harus dibayarkan di bulan suci Sedangkan Ramadhan sementara zakat maal bisa dibayarkan setiap tahun, bulan atau kapan saja karena tidak ada waktu tertentu untuk melakukan pembayaran zakat. Jumlah zakat yang harus dibayarkan oleh individu tergantung pada jumlah uang atau aset yang dimiliki oleh individu tersebut, tetapi persentasenya adalah 2,5%.

Lembaga zakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Sistem sosial ekonomi Islam. BAZNAS Kabupaten Madiun melaksanakan tanggung jawab sebagai berikut: promosi, pengumpulan dan penyaluran zakat, bantuan terorganisir kepada orang miskin dan membutuhkan termasuk asnaf lainnya sesuai dengan pedoman yang ditentukan oleh Syariah, dengan tujuan untuk mencapai harmoni sosial di antara kehidupan masyarakat. Jika pemanfaatan zakat berjalan dengan baik dapat menjadi salah satu kekuatan dibalik perbaikan situasi ekonomi masyarakat. karena dengan adanya pengelolaa zakat yang baik akan terjadi peningkatan kesejahteraan

Kontroversi zakat sangat disayangkan, karena zakat yang dikelola dengan baik memiliki peran penting, mulai dari aspek agama, ekonomi, dan sosial. Perlu dicatat bahwa terdapat potensi yang cukup besar untuk menjadi solusi mengatasi kemiskinan. Kemiskinan merupakan masalah umum yang dihadapi masyarakat, oleh karena itu salah satu solusi dari masalah ini adalah pendayagunaan zakat secara efektif dan terorganisir, oleh karena itu BAZNAS Kabupaten Madiun sangat penting sebagai lembaga publik yang melayani masyarakat.

Salah satu daerah yang mayoritas penduduknya beragama Islam adalah Kabupaten Madiun, yang berarti sebagian besar masyarakatnya diharapkan mengeluarkan zakat setiap tahunnya, karena penyaluran dan pemanfaatan zakat di Kabupaten Madiun berpotensi dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut tentunya telah disadari oleh pemerintah kabupaten Madiun, dengan diterbitkannya dasar hukum atau Undang-Undang tentang zakat salah satu diantaranya adalah salinan peraturan Bupati Madiun Nomor 31 Tahun 2017 tentang tata cara pengelolaan zakat. Agar peraturan tersebut berjalan dengan baik pemerintah kabupaten Madiun mendirikan lembaga BAZNAS pada tahun 2019, yang bertugas sebagai pengelola dana zakat, infaq dan sedekah.

Adanya potensi zakat, Badan Amil Zakat Nasional kabupaten Madiun memberikan sebuah peayanan terkait pengelolaan Zakat yang bertujuan untuk membuat informasi tentang zakat, Infak, sedekah lebih mudah diakses dan untuk mencapai pengelolaan Zakat yang amanah, profesional dan akuntabel. Pengelolaan dan pelayanan zakat yang baik dapat memberikan dampak positif bagi perekonomian masyarakat dengan mengurangi kemiskinan, mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan paritas daya beli (Khasandy dkk, 2019).

Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun tersendiri memiliki startegi dalam hal penyaluran zakat, seperti strategi pengentasan kemiskinan, melalui peningkatan kapasitas masyarakat dengan mengembangkan fasilitas kesehatan, pendidikan, pelatihan kejuruan, dll sehingga masyarakat miskin dapat keluar dari perangkap kemiskinan. Selain itu, kewirausahaan juga harus dikembangkan, karena melalui

program pengembangan kewirausahaan, tidak hanya untuk menghapus kemiskinan tetapi juga untuk menciptakan kesempatan kerja bagi banyak orang miskin lainnya misalnya memberika bantuan modal usaha, pelatihan kewirausahaan dan bantuan alat usaha.

Berdasarkan penjelasan latar belakang maka permasalahan tersebut dirumuskan sebagai berikut: (1) Bagaimana pelayanan pengajuan bantuan untuk mustahik di kantor Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun? (2) Bagaimana proses pelayanan penyaluran progam Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun?

METODE

Peneliti menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2016), adalah Metode penelitian ditujukan untuk menganalisis kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah instrumen utamanya, dengan menyelidiki sebanyak mungkin individu, kelompok atau peristiwa, penelitian deskriptif kualitatif berusaha untuk menggambarkan, menjelaskan, menafsirkan, dan menjawab secara lebih mendalam masalah yang dibahas. Hasilnya ditulis dalam bentuk teks atau pernyataan yang tepat. Tujuan dari desain penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk mengetahui lebih jauh tentang pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Amil Zakat di Kabupaten Madiun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Zakat di Kabupaten Madiun memiliki nilai positif bagi pertumbuhan ekonomi, sebagai daerah dengan mayoritas penduduk beragama islam Kabupaten Madiun harus mengumpulkan jumlah yang lebih tinggi dari sekarang seperti yang diharapkan oleh pemerintah., untuk meningkatkan jumlah yang lebih tinggi dari yang diharapkan, pemerintah harus lebih intensif mengumumkan program pembayaran zakat, karena jika zakat diinformasikan dengan baik kepada masyarakat, hasilnya bisa menjadi kekuatan untuk mensejahterakan rakyat.

Selain peningkatan perolehan zakat tentu harus dibarengi dengan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Madiun merupakan salah satu instansi pemerintah yang tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan publik yang terbaik, dalam upaya pengelolaan dana zakat, infaq dan sedekah, Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun mengalokasikan dana tersebut untuk memenuhi kebutuhan mustahik secara utama, dalam hal meningkatkan Kualitas pelayanan pengajuan dan pentasysarufan bantuan terhadap mustahik, bagian pengumpulan dan pendistribusian membuat standar operasional prosedur pengajuan dan penyaluran, untuk memastikan pelayanan sesuai dengan tujuan awal

Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun mempunyai peran penting dalam penyelenggara pelayanan publik, khususnya di dalam hal pengelolaan dana zakat, infak dan sedekah. Melihat begitu pentingnya pengelolaan zakat, maka Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun harus melakukan dan melaksanakan optimalisasi pelayanan khususnya terhadap mustahik, sehingga masyarakat mendapatkan manfaat dari dana zakat, infak dan sedekah. Berdasarkan hasil wawancara penulis pada tanggal 14 Februari 2022 dengan bapak ketua pelaksana, bahwa di kantor BAZNAS Kabupaten Madiun terdapat pelayanan administrasi pengajuan mustahik untuk mendapatkan bantuan, baik yang bersifat konsumtif ataupun produktif. Pelayanan tersebut ada dua pola yaitu:

1. Pelayanan pengajuan secara offline atau datang langsung ke kantor BAZNAS Kabupaten madiun, pengajuan secara offline ini dilakukan oleh mustahik dengan datang langsung ke kantor BAZNAS Kabupaten Madiun dengan membawa persyaratan seperti:
 - a) Fotokopi KK, KTP, dan SKTM

- b) Mengisi formulir asesmen
2. Pelayanan pengajuan secara online dengan mengisi formulir di bit.ly/pengajuanbaznas, di dalam link tersebut mustahik mengisi biodata, kondisi tempat tinggal, kondisi finansial, kebutuhan bantuan dan mengirim berkas foto KTP, KK, SKTM, foto rumah, dan foto mustahik tersebut, setelah berkas terisi lengkap klik submit, selanjutnya bakal ada survei dari pihak BAZNAS untuk meverivikasi data yang telah dikirimkan.

Selain Pelayanan pengajuan bantuan, Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun menawarkan berbagai program yang disesuaikan dengan kondisi dan permasalahan yang ada di Kabupaten Madiun yaitu: Kabupaten Madiun Cerdas, Kabupaten Madiun Sehat, Kabupaten Madiun Makmur, Kabupaten Madiun Peduli, dan Kabupaten Madiun Taqwa. Dalam menjalankan program tersebut Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun memiliki pola pelayanan penyaluran zakat yang memegang peran penting dalam meningkatkan kepuasan mustahik. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 16 Februari 2022 dengan bidang pengumpulan dan pendistribusian, bahwa di Kantor Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun terdapat pola pelayanan penyaluran zakat diantaranya ialah:

1. Mustahik datang langsung ke kantor BAZNAS Kabupaten Madiun
2. Tim BAZNAS Kabupaten Madiun terjun langsung ke lokasi
3. Secara ceremony, mengikuti atas arahan pemerintah

Mustahik merupakan tujuan utama penyelenggaraan zakat, yaitu dapat meningkatkan kesejahteraan mustahik menjadi lebih baik, maka diperlukan kualitas pelayanan yang terbaik dan pengabdian amil yang tinggi untuk mencapai kepuasan mustahik, untuk itu perlu dilakukan penelitian pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun mengenai pola pelayanan administrasi terhadap mustahik yang diberikan, karena pelayanan yang baik kepada mustahik akan banyak memberikan dampak positif bagi kelangsungan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun.

Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun mempunyai peran penting dalam penyelenggara pelayanan publik, khususnya di dalam hal pengelolaan dana zakat, infak dan sedekah. Melihat begitu pentingnya pengelolaan zakat, maka BAZNAS Kabupaten Madiun harus melakukan dan melaksanakan optimalisasi pelayanan khususnya terhadap mustahik, sehingga masyarakat mendapatkan manfaat dari dana zakat, infak dan sedekah. Berdasarkan hasil wawancara penulis pada tanggal 14 Februari 2022 dengan ketua pelaksana, bahwa di kantor BAZNAS Kabupaten Madiun terdapat pelayanan administrasi pengajuan mustahik untuk mendapatkan bantuan, baik yang bersifat konsumtif ataupun produktif. Pelayanan tersebut ada dua pola yaitu:

1. Pelayanan pengajuan secara offline atau datang langsung ke kantor BAZNAS Kabupaten Madiun, pengajuan secara offline ini dilakukan oleh mustahik dengan datang langsung ke kantor BAZNAS Kabupaten Madiun dengan membawa persyaratan seperti fotokopi KK, KTP, dan SKTM dan mengisi formulir asesmen
2. Pelayanan pengajuan secara online dengan mengisi formulir di bit.ly/pengajuanbaznas, di dalam link tersebut mustahik mengisi biodata, kondisi tempat tinggal, kondisi finansial, kebutuhan bantuan dan mengirim berkas foto KTP, KK, SKTM, foto rumah, dan foto mustahik tersebut, setelah berkas terisi lengkap klik submit, selanjutnya bakal ada survei dari pihak BAZNAS untuk meverivikasi data yang telah dikirimkan.

Dalam hal penyaluran program Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun terdapat pola pelayanan yang sudah diterapkan, hal tersebut berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 16 Maret 2022 dengan sekretaris, bahwa di Kantor Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun terdapat pola pelayanan penyaluran zakat diantaranya ialah:

1. Mustahik datang langsung ke kantor BAZNAS Kabupaten Madiun, dalam hal ini pihak BAZNAS menghubungi via telepon kepada mustahik yang akan menerima bantuan untuk datang langsung ke kantor pada jam operasional dari pukul 07.30 - 14.30 pada hari kerja
2. Tim Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun terjun langsung ke lokasi, pola pelayanan penyaluran ini dilakukan langsung oleh petugas atau relawan BAZNAS untuk menyalurkan bantuan ke mustahik dengan membawa perlengkapan seperti stiker penerima manfaat, tanda terima, papan bantuan, dan alat dokumentasi
3. Secara *ceremony*, mengikuti atas arahan pemerintah, pola penyaluran bantuan kepada mustahik ini dilakukan ketika ada sebuah kegiatan seperti hari jadi Kabupaten Madiun, bakti sosial dan kegiatan peringatan hari besar islam lainnya.

Model layanan yang dijelaskan di atas tentunya harus sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan; standar pelayanan merupakan pedoman bagi penyelenggara pelayanan sekaligus sebagai standar penilaian kualitas penyelenggara pelayanan. komitmen penyelenggara kepada masyarakat dalam hal memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, murah, dan terukur (Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan penyaluran bantuan kepada Matishik dan Kantor Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun cukup baik, karena semakin memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi atau pelayanan secara langsung maupun tidak langsung. Standar operasional prosedur terkait pelayanan pengajuan dan penyaluran terhadap mustahik yang sudah ada telah membantu staf dan tim relawan dalam pengelolaan dan pelayanan zakat secara baik.

SIMPULAN

Pelayanan pengajuan mustahik dan penyaluran di kantor Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun, sudah cukup baik karena telah memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi atau layanan, baik secara langsung (offline) maupun tidak langsung (online). Secara teoritis hasil riset yang telah dilakukan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan, acuan, serta rujukan bagi penelitian selanjutnya. Riset ini juga bisa dijadikan masukan dalam hal pelayanan di kantor Badan amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun dalam hal menjalankan standar pelayanan yang ada, menurut Mukarom dan Laksana (2018) Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dan acuan untuk menilai kualitas pelayanan dalam kerangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur, sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian tersebut memberikan saran bahwa pelayanan yang diberikan untuk evaluasi harus dioptimalkan dan dipantau; ini harus dilakukan untuk memuaskan dan mengesankan penerima layanan. Selain itu, pelayanan mustahik yaitu penyaluran bantuan harus tepat sasaran, sesuai peraturan yang berlaku dan perlu adanya survei ulang, hal tersebut untuk memastikan bahwa pengelolaan zakat dan pelayanan mustahik sesuai dengan tagline Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Madiun yaitu, “amanah, profesional dan akuntabel”, bagi peneliti yang selanjutnya, diharapkan, jika memungkinkan agar menambah jumlah informan untuk mendapatkan jawaban yang lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Amil Zakat Nasional & Bank Indonesia. (2014). Towards the Establishment of an Efficient and Sound Zakat System, Jakarta.

- Bank Indonesia & P3EI FE UII. (2016). Pengelolaan Zakat yang Efektif: Konsep dan Praktik di Berbagai Negara, Department of Syariah Economic Bank of Indonesia and Faculty of the Economic Islamic University of Indonesia.
- Firdaus, Gladis Desita. 2018. Optimalisasi Penyaluran Zakat Melalui Program Ekonomi Jatim Makmur di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Provinsi Jawa Timur Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik. skripsi. tidak diterbitkan. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah: Surabaya.
- Firmansyah. (2009). Potensi dan Peran Zakat Dalam Mengatasi Kemiskinan: Studi Kasus Jawa Barat dan Jawa Timur. Jakarta: LIPI.
- Khasandy, Aisha, E., & Badrudin, R. (2019). Munich Personal RePEc Archive The Influence of Zakat on Economic Growth and Welfare Society in Indonesia The Influence of Zakat on Economic Growth and Welfare Society in. *MPRA (Munich Personal RePEc Archive)*, 3(1), 65–79.
- Nafia Lailiyatun. 2015. Pengaruh Pendayagunaan zakat Produktif Terhadap Kesejahteraan Mustahik pada Progam Ternak Bergulir Baznas Kabupaten Gresik. Vol 05(01): 2252-7907.
- Suprayitno, E., Aslam, M., & Harun, A. (2017). Zakat and SDGs: Impact Zakat on Human Development in the Five States of Malaysia. *International Journal of Zakat*, 2(1), 61–69.