

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Barat

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat merupakan bagian dari upaya institusional untuk menciptakan sistem kerja yang profesional, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks pelayanan administrasi, SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang menetapkan langkah-langkah operasional yang harus dilakukan oleh setiap pegawai sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya. Tujuan utama penerapan SOP ini adalah untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan dilakukan secara konsisten, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan. Secara umum, SOP pelayanan administrasi yang diterapkan oleh BAZNAS Provinsi Sumatera Barat mencakup beberapa aspek penting, antara lain: prosedur permohonan bantuan, proses verifikasi data, mekanisme pencairan dana, pencatatan dan pelaporan keuangan, hingga evaluasi dan tindak lanjut.

4.1.1 Tahapan Proses Administrasi Pengajuan Bantuan di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat

BAZNAS Provinsi Sumatera Barat memiliki beberapa tahapan proses administrasi pengajuan bantuan yaitu sebagai berikut:

1. Pemohon (Mustahik) mendatangi Kantor BAZNAS

Proses dimulai ketika pemohon atau mustahik datang langsung ke kantor BAZNAS Provinsi Sumatera Barat untuk mengajukan permohonan bantuan. Pemohon bisa datang secara langsung ataupun mengirimkan berkas permohonan bantuan melalui jasa kirim jika berdomisili di luar kota Padang.

2. Identifikasi Jenis Program Bantuan oleh Amil Umum

Petugas (Amil Umum) akan menanyakan jenis bantuan yang diajukan. BAZNAS memiliki lima kategori program utama, yaitu:

- 1) Program Pendidikan
- 2) Program Ekonomi

- 3) Program Kemanusiaan
- 4) Program Kesehatan
- 5) Program Dakwah

Identifikasi ini penting karena masing-masing program memiliki persyaratan administratif dan teknis yang berbeda.

3. Pemeriksaan dan Verifikasi Awal Dokumen

Amil Umum kemudian akan memeriksa kelengkapan dan kesesuaian berkas permohonan berdasarkan program yang dituju. Jika terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian dokumen, pemohon akan diinformasikan dan diminta untuk melengkapi dokumen tersebut sesuai ketentuan yang berlaku. Jika pemohon (Mustahik) mengirimkan berkas permohonan melalui jasa kirim, maka Amil Umum akan menghubungi pemohon (Mustahik) melalui telepon.

4. Penerimaan Berkas dan Pemberian Bukti Tanda Terima

Jika berkas dinyatakan lengkap, Amil Umum menerima berkas tersebut dan memberikan bukti tanda terima kepada pemohon. Bukti ini berisi informasi penting termasuk kontak yang dapat dihubungi apabila pemohon membutuhkan informasi lanjutan. Setelah itu, pemohon dapat meninggalkan kantor BAZNAS.

5. Penginputan Data ke Sistem Informasi BAZNAS

Amil Umum kemudian melakukan penginputan data mustahik ke dalam sistem BAZNAS, mencakup identitas, jenis bantuan, dan informasi penting lainnya. Data ini kemudian diteruskan ke bagian Amil Pendistribusian untuk proses lebih lanjut.

6. Verifikasi Data oleh Amil Pendistribusian

Bagian pendistribusian akan memeriksa kembali data dan dokumen pemohon secara lebih mendalam, memastikan bahwa data valid dan sesuai dengan syarat masing-masing program.

7. Survey Lokasi (Lapangan atau Telepon)

Untuk program ekonomi dan kemanusiaan, dilakukan survey lapangan langsung ke lokasi tempat tinggal pemohon, terutama jika berada di wilayah Kota Padang. Jika pemohon

berdomisili di luar Kota Padang, maka survey dilakukan melalui telepon. Untuk program lain (pendidikan, kesehatan, dakwah), survey dilakukan sepenuhnya melalui telepon.

8. Rapat Pleno Penetapan Penerima Bantuan

Hasil survey dibawa oleh Amil Pendistribusian ke dalam rapat pleno yang dihadiri oleh pimpinan dan wakil pimpinan I sampai IV. Dalam forum ini, dilakukan penilaian akhir dan pengambilan keputusan apakah pemohon layak menerima bantuan atau tidak.

9. Penetapan Berdasarkan Kriteria 8 Asnaf (Golongan) Penerima Zakat

Keputusan dalam rapat pleno merujuk pada kriteria 8 golongan yang berhak menerima zakat menurut syariat Islam, yaitu:

1) Fakir

Orang yang tidak mempunyai harta benda atau penghasilan.

2) Miskin

Orang yang mempunyai penghasilan tetapi tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

3) Amil

Orang yang mengurus dan menyalurkan zakat, bertanggung jawab atas pengelolaan harta zakat dan memastikan penyalurannya tepat sasaran.

4) Mualaf

Orang yang baru memeluk agama islam.

5) Riqab (Hamba sahaya)

Hamba sahaya atau budak yang ingin dimerdekakan dari perbudakan.

6) Gharim (Orang yang berutang)

Orang yang memiliki hutang dan tidak mampu membayarnya karena kebutuhan sehari-hari yang tidak terpenuhi.

7) Fisabilillah (Pejuang di jalan Allah)

Orang yang berjuang di jalan Allah, seperti pejuang agama, guru ngaji atau orang yang terlibat dalam kegiatan dakwah.

8) Ibnu Sabil (Musafir yang kehabisan bekal)

Orang yang sedang dalam perjalanan jauh untuk ketaatan kepada Allah dan kehabisan biaya dalam perjalanan.

Setiap pemohon (Mustahik) dikaji apakah tergolong dalam salah satu kategori tersebut atau tidak.

10. Pencairan Bantuan

Setelah diputuskan dalam rapat pleno, hasilnya diserahkan kembali kepada Amil Pendistribusian. Selanjutnya dilakukan proses pencairan dana bantuan kepada mustahik yang berhak, sesuai mekanisme yang telah ditetapkan, seperti melalui transfer bank atau metode lain yang sah dan transparan.

Dalam prosedur, proses pencairan bantuan hanya dapat dilakukan setelah adanya hasil keputusan rapat pleno terkait Mustahik yang berhak mendapatkan bantuan berdasarkan 8 Asnaf (golongan) orang yang berhak mendapatkan zakat. Dana disalurkan melalui transfer ke rekening penerima, dan setiap transaksi dicatat dalam sistem keuangan dan sistem BAZNAS yang diawasi oleh bagian akuntansi. Hal ini menunjukkan bagaimana SOP mengatur alur kerja dari awal hingga akhir secara detail dan terstruktur.

Pelaksanaan SOP di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat mencerminkan upaya untuk membangun tata kelola pelayanan administrasi yang sistematis, terukur, dan transparan. SOP berfungsi sebagai panduan operasional bagi seluruh amil (petugas zakat) dalam menjalankan tugasnya, khususnya dalam proses pelayanan kepada masyarakat mustahik. Dengan SOP, setiap tahapan kerja memiliki acuan yang jelas, mulai dari penerimaan permohonan bantuan hingga proses pencairan dana.

Dari hasil pengamatan terhadap alur pelayanan, terlihat bahwa SOP diimplementasikan dalam struktur kerja yang berjenjang dan fungsional. Hal ini tampak pada proses dimulainya pelayanan dari bagian amil umum sebagai garda depan, dilanjutkan dengan peran amil pendistribusian untuk verifikasi dan pengambilan keputusan melalui rapat pleno, hingga akhirnya pencairan bantuan dilakukan secara tertib dan terdokumentasi. Masing-masing tahapan memiliki instruksi teknis yang disesuaikan dengan jenis bantuan dan kategori program, seperti pendidikan, ekonomi, kesehatan, kemanusiaan, maupun dakwah.

Selain itu, penggunaan sistem informasi juga menjadi bagian dari implementasi SOP modern. Input data mustahik ke dalam sistem tidak hanya bertujuan untuk dokumentasi, tetapi juga sebagai upaya pengelolaan data yang akurat dan terpusat. Hal ini membantu dalam pengambilan keputusan, pelacakan status permohonan, serta dalam evaluasi internal kinerja pelayanan. Dengan menerapkan prinsip digitalisasi pelayanan, BAZNAS menunjukkan kesiapan bertransformasi mengikuti perkembangan teknologi dan tata kelola kelembagaan yang lebih baik.

Penerapan SOP di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat juga menyentuh aspek etika dan profesionalitas kerja. Dalam setiap proses interaksi dengan pemohon, petugas dituntut untuk bersikap ramah, komunikatif, dan tetap memegang prinsip kerahasiaan data. Ini merupakan bagian dari standar layanan yang bukan hanya mengatur teknis administratif, tetapi juga membentuk budaya pelayanan publik yang berintegritas. Etika pelayanan ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas dana sosial umat.

4.2. Tantangan Yang Dihadapi Dalam Proses Implementasi SOP Pelayanan Administrasi dan Cara Mengatasinya

Meskipun penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan administrasi di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat telah berjalan dengan cukup sistematis, terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya di lapangan. Tantangan-tantangan ini muncul baik dari faktor internal maupun eksternal yang berkaitan langsung dengan kondisi pemohon bantuan (Mustahik) serta dinamika masyarakat secara umum.

4.2.1 Tantangan Yang Dihadapi Dalam Proses Implementasi SOP Pelayanan Administrasi

Tantangan yang dihadapi dalam proses implementasi SOP di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat adalah sebagai berikut:

- 1. Ketidaksesuaian dan Ketidaklengkapan Berkas Pemohon**

Salah satu kendala utama dalam proses pelayanan administrasi di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat adalah ketidaksesuaian dan ketidaklengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon bantuan (mustahik). Banyak mustahik yang datang tanpa membawa dokumen yang diwajibkan, seperti fotokopi KTP, surat keterangan tidak mampu, atau

proposal permohonan bantuan. Hal ini terjadi karena kurangnya informasi yang diterima mustahik sebelum datang ke kantor BAZNAS, atau karena mereka kesulitan dalam mengakses dokumen administratif tersebut di daerah asal. Misalnya, pada saat pengajuan bantuan pendidikan, terdapat beberapa pemohon yang hanya membawa surat keterangan dari sekolah tanpa melampirkan salinan raport atau kartu keluarga, padahal dokumen tersebut menjadi syarat penting untuk proses verifikasi. Akibatnya, petugas harus menunda proses dan memberikan penjelasan ulang, yang tentunya menghambat efektivitas pelayanan.

2. Kurangnya Pemahaman Mustahik tentang Prosedur yang Berlaku

Sebagian besar mustahik yang datang ke BAZNAS belum memahami secara menyeluruh prosedur yang harus diikuti serta jenis bantuan yang tersedia. Ketidaktahuan ini menyebabkan kebingungan saat pengajuan permohonan, mulai dari pengisian formulir, pemilihan jenis bantuan, hingga pemahaman terhadap syarat yang berlaku. Misalnya, ada mustahik yang mengajukan bantuan untuk kebutuhan kesehatan, namun tidak membawa rujukan dari rumah sakit atau hasil diagnosa medis karena mereka berasumsi cukup dengan surat keterangan RT. Dalam banyak kasus lainnya, mustahik sering kali bertanya secara langsung kepada petugas mengenai semua jenis bantuan yang ada tanpa terlebih dahulu membaca panduan atau informasi yang tersedia di ruang tunggu. Hal ini memperlambat antrian pelayanan dan meningkatkan beban kerja petugas di bagian front office.

3. Kesenjangan Literasi Digital Petugas Administrasi

Dalam era digitalisasi layanan, BAZNAS Provinsi Sumatera Barat telah mulai menerapkan sistem input data berbasis komputer untuk mendokumentasikan data mustahik dan proses verifikasi. Namun, tidak semua petugas administrasi memiliki tingkat literasi digital yang merata. Ada sebagian petugas, terutama yang sudah lama bertugas namun belum pernah mengikuti pelatihan IT terbaru, yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem digital, seperti saat menginput data ke dalam aplikasi, memindai dokumen, atau memperbarui data mustahik. Sebagai contoh, dalam satu kasus, data mustahik tertukar karena petugas salah menginput nomor identitas pada kolom yang tidak sesuai. Hal ini tentu berdampak pada akurasi data dan menambah beban kerja karena perlu dilakukan perbaikan atau verifikasi ulang oleh tim lain.

4. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam Proses Verifikasi Lapangan

Verifikasi lapangan menjadi salah satu proses penting dalam memastikan bahwa bantuan yang diberikan tepat sasaran, terutama untuk program yang menyangkut bantuan ekonomi, kemanusiaan, dan tempat tinggal. Namun, jumlah amil atau petugas lapangan yang terbatas membuat proses ini menjadi tantangan tersendiri. Dalam kondisi ideal, setiap permohonan bantuan harus diverifikasi secara langsung ke rumah mustahik, namun keterbatasan jumlah petugas membuat jadwal survey menjadi padat dan sering kali mengalami penundaan. Contohnya, dalam satu minggu, seorang petugas bisa menerima lebih dari 10 permintaan verifikasi dari berbagai kecamatan, yang lokasinya berjauhan dan sulit dijangkau. Akibatnya, mustahik harus menunggu lebih lama untuk mengetahui status pengajuan mereka, dan ini bisa menurunkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan BAZNAS.

5. **Dinamika dalam Pengambilan Keputusan Rapat Pleno**

Setiap keputusan terkait penyaluran bantuan harus melalui rapat pleno yang melibatkan banyak pihak. Dalam beberapa kasus, terdapat perbedaan pandangan mengenai kelayakan pemohon, yang dapat memperlambat pengambilan keputusan.

6. **Kendala Teknis pada Sistem Informasi**

Meskipun sistem informasi telah diterapkan untuk mendukung efisiensi pelayanan administrasi di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat, kendala teknis masih sering terjadi dan menghambat jalannya proses. Masalah yang paling umum ditemui adalah lambatnya koneksi jaringan internet dan gangguan pada sistem input data yang terkadang mengalami error atau crash mendadak. Misalnya, saat petugas sedang menginput data mustahik ke dalam sistem, tiba-tiba aplikasi tidak merespons, sehingga data harus dimasukkan ulang dari awal. Situasi ini tidak hanya memperlambat proses, tetapi juga menimbulkan frustrasi baik bagi petugas maupun pemohon. Kendala teknis ini biasanya terjadi pada jam-jam sibuk, saat volume pengunjung tinggi, sehingga berdampak pada waktu tunggu yang lebih lama dan mengurangi efektivitas pelayanan.

7. **Keterbatasan Fasilitas Ruang dan Antrian**

Kapasitas ruang tunggu yang terbatas menjadi tantangan tersendiri, terutama pada periode dengan volume pengunjung tinggi, seperti menjelang bulan Ramadhan atau saat tahun ajaran baru ketika banyak permohonan bantuan pendidikan masuk. Ruang tunggu di bagian administrasi BAZNAS Provinsi Sumatera Barat hanya berukuran 6×5 meter

persegi, yang idealnya hanya bisa menampung sekitar 5 orang mustahik sekaligus. Ketika jumlah pemohon meningkat, antrian pun meluber ke luar ruangan, dan kondisi menjadi kurang kondusif, terutama bagi lansia, ibu-ibu membawa anak, atau mustahik yang berasal dari luar kota. Dalam satu kasus, saat penyaluran bantuan menjelang Idul Fitri, antrean mengular hingga ke halaman luar karena lebih dari 30 orang datang secara bersamaan. Situasi ini membuat petugas harus bekerja lebih keras untuk mengatur antrean sekaligus memberikan pelayanan, yang tentu memengaruhi kenyamanan dan efisiensi kerja.

8. Kesulitan dalam Menentukan Golongan Penerima (Asnaf)

Salah satu tantangan administratif yang cukup kompleks adalah kesulitan dalam mengidentifikasi dan mengklasifikasikan mustahik ke dalam delapan golongan penerima zakat (asnaf) sesuai dengan syariat Islam. Banyak mustahik yang berada dalam kondisi "abu-abu", yaitu tidak masuk secara jelas dalam satu kategori tertentu. Misalnya, ada pemohon bantuan yang bekerja sebagai ojek online dengan penghasilan tidak menentu, namun belum memiliki surat keterangan tidak mampu dari kelurahan. Atau, ada pula kasus kepala keluarga yang masih bekerja sebagai buruh harian lepas, tetapi memiliki tanggungan anak-anak yatim piatu yang diasuhnya. Dalam kondisi seperti ini, petugas administrasi dan verifikator harus melakukan analisis mendalam dan pertimbangan sosial, moral, serta keagamaan sebelum menetapkan kelayakan bantuan. Jika tidak hati-hati, penyaluran bisa salah sasaran atau menimbulkan ketidakadilan bagi pemohon lain.

4.2.2 Cara Mengatasi Tantangan Yang Dihadapi Dalam Proses Implementasi SOP Pelayanan Administrasi

Cara Mengatasi Tantangan Yang Dihadapi Dalam Proses Implementasi SOP Pelayanan Administrasi di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat adalah sebagai berikut:

1. BAZNAS memberikan kertas bukti tanda terima yang mencantumkan kontak petugas dan formulir daftar dokumen yang belum lengkap. Petugas juga memberikan penjelasan secara lisan agar pemohon memahami apa yang harus dilengkapi sebelum permohonan bisa diproses lebih lanjut.

2. BAZNAS memberikan penjelasan secara langsung saat pemohon datang, serta mempertimbangkan pembuatan brosur panduan atau papan informasi di ruang pelayanan untuk memperjelas prosedur dan syarat administrasi bagi para mustahik.
3. Diadakan pelatihan internal secara berkala mengenai penggunaan sistem informasi administrasi BAZNAS. Selain itu, pendampingan juga dilakukan secara langsung oleh petugas senior kepada petugas baru atau yang belum terbiasa dengan teknologi.
4. BAZNAS mengatur jadwal survey dengan sistem prioritas dan efisiensi wilayah. Pemohon dari wilayah dalam kota didahulukan untuk survey langsung, sementara pemohon dari luar kota dilayani melalui telepon sebagai alternatif yang efisien meski memiliki keterbatasan.
5. Rapat pleno dijadwalkan secara rutin dan dilaksanakan berdasarkan prinsip musyawarah. Penerapan kriteria 8 asnaf (golongan penerima zakat) menjadi pedoman utama untuk menjaga objektivitas dan mencegah keputusan yang bersifat subjektif.
6. Tim teknis melakukan pemeliharaan rutin sistem dan menyediakan backup manual bila sistem sedang bermasalah. Prosedur manual sementara juga disiapkan agar layanan tetap berjalan.
7. BAZNAS mengatur waktu pelayanan dengan membatasi jumlah permohonan harian, serta menerapkan sistem nomor antrian yang lebih tertib.
8. Petugas melakukan pendekatan wawancara mendalam dan survey yang komprehensif untuk memastikan keputusan ditetapkan dengan mempertimbangkan konteks sosial dan ekonomi secara menyeluruh.

Tantangan-tantangan yang dihadapi dalam implementasi SOP pelayanan administrasi di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat tentu memberikan dampak terhadap kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada mustahik. Beberapa dampak yang terlihat secara langsung maupun tidak langsung antara lain sebagai berikut:

1. Waktu Pelayanan Menjadi Tidak Seragam
Meskipun alur prosedur telah ditetapkan, adanya ketidaklengkapan berkas atau proses verifikasi lapangan yang memerlukan waktu berbeda pada tiap kasus menyebabkan waktu penyelesaian pelayanan tidak selalu sama. Hal ini dapat menimbulkan persepsi kurang konsisten di kalangan mustahik.

2. Tingginya Ketergantungan terhadap Petugas Tertentu

Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) serta kesenjangan literasi digital menyebabkan beberapa proses hanya bisa diselesaikan oleh petugas tertentu yang lebih berpengalaman. Ketika petugas tersebut tidak hadir, pelayanan bisa mengalami keterlambatan atau bahkan tertunda.

3. Adanya Penumpukan Permohonan di Waktu Tertentu

Pada periode sibuk seperti menjelang Ramadhan atau tahun ajaran baru, jumlah permohonan meningkat tajam. Dengan fasilitas ruang dan tenaga yang terbatas, hal ini menyebabkan penumpukan mustahik dan suasana pelayanan menjadi kurang nyaman.

4. Tingkat Kepuasan Mustahik Berpotensi Menurun

Ketika proses pelayanan memakan waktu lebih lama, atau mustahik tidak mendapatkan penjelasan yang cukup mengenai prosedur, maka kepuasan terhadap pelayanan bisa menurun meskipun mereka tetap mendapatkan bantuan. Ini menjadi perhatian khusus dalam menjaga reputasi lembaga.

5. Potensi Ketidaksesuaian Data Mustahik

Gangguan teknis dalam sistem atau kurang telitinya penginputan data akibat keterbatasan pelatihan dapat berdampak pada kesalahan data. Hal ini bisa mempengaruhi validitas hasil verifikasi dan rekomendasi bantuan.

6. Proses Pengambilan Keputusan Bisa Terhambat

Ketika terjadi perbedaan pandangan dalam rapat pleno, keputusan terhadap suatu pengajuan bisa tertunda. Bila tidak segera diambil tindakan, hal ini bisa memperlambat realisasi bantuan, terutama dalam kasus yang bersifat darurat seperti bantuan kesehatan atau musibah.

Meski demikian, berbagai tantangan ini bukanlah hambatan yang tidak dapat diatasi. Justru, kondisi tersebut menjadi masukan penting bagi BAZNAS untuk terus memperbaiki sistem kerja, memperkuat kapasitas internal, dan menyempurnakan SOP agar lebih adaptif terhadap kondisi lapangan.

Proses pembenahan ini dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Misalnya, melalui peningkatan kemampuan petugas melalui pelatihan rutin, penyempurnaan sistem informasi yang lebih user-friendly, serta penyusunan ulang alur kerja yang lebih efisien. Pendekatan adaptif semacam ini diperlukan mengingat karakteristik masyarakat yang dilayani oleh BAZNAS sangat beragam, baik dari sisi latar belakang ekonomi, tingkat pendidikan, hingga pemahaman administrasi.

Selain itu, BAZNAS juga mulai memperkuat sistem dokumentasi dan pengarsipan sebagai bagian dari pengendalian mutu pelayanan. Setiap kejadian atau kendala yang terjadi di lapangan dicatat dan dijadikan bahan evaluasi dalam rapat koordinasi. Dengan demikian, setiap unit kerja dapat belajar dari pengalaman sebelumnya dan menerapkan solusi yang lebih tepat pada kasus-kasus serupa di masa mendatang.

