

e-ISSN:2829-4580, p-ISSN: 2829-4599

DOI: <https://doi.org/10.38035/jim.v2i2>

Received: 9 Juli 2023, Revised: 11 Agustus 2023, Publish: 12 Agustus 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Pelayanan Badan Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung

Molly Mustikasari¹, Wasifah Hanim², Siti Mardiana³, Yudi Haryadi⁴, Arif Nurrahman⁵, Linlin Chandra Kirana⁶, Ali Zidane Shafwan⁷

¹Universitas Muhammadiyah Bandung, Bandung, Indonesia, mustikasarmolly@umbandung.ac.id

²Universitas Muhammadiyah Bandung, Bandung, Indonesia, wasifah.hanim@umbandung.ac.id

³Universitas Muhammadiyah Bandung, Bandung, Indonesia, siti.mardiana@umbandung.ac.id

⁴Universitas Muhammadiyah Bandung, Bandung, Indonesia, sinergiyudi@umbandung.ac.id

⁵BAZNAS Kota Bandung, Bandung, Indonesia, arifnurrahman1@gmail.com

⁶Universitas Muhammadiyah Bandung, Bandung, Indonesia, kiranacandra876@gmail.com

⁷Universitas Muhammadiyah Bandung, Bandung, Indonesia, ali.zidane2002@gmail.com

Corresponding Author: Wasifah Hanim²

Abstract: *This study aims to describe the service quality of BAZNAS in Bandung City on Mustahik's perception. The research method used is descriptive quantitative. The sampling technique used was purposive sampling, with a sample of 404 respondents. The analytical method used is the Public Service Satisfaction Index and Service Quality (SERVQUAL) Measurement Method. The results of the calculation of the Bandung City BAZNAS Service Quality Index based on Mustahik's perception of 85.61 according to PERMENPAN No 14 2017 this figure is in the "Very Good" position. In general, Mustahik assessed that the Bandung City BAZNAS service in managing and distributing it was considered quite satisfactory. Mustahik's satisfaction index for BAZNAS Bandung City is "Very Good". Almost all indicators measuring mustahik satisfaction score above 4.00 or very good. The highest score for the element of mustahik satisfaction is achieved by the A3 indicator of assurance (assurance) of 4.43 or very good. Only one indicator scored below 4.00, namely on physical appearance (tangibility) which was 3.98 or good on a scale of 5.*

Keyword: *Public service, Mustahik, Satisfaction Index*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan BAZNAS Kota Bandung persepsi Mustahik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan sampel sebanyak 404 responden. Metode analisis yang digunakan, yaitu Metode Pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan Publik dan Service Quality (SERVQUAL). Hasil Perhitungan Indeks Kualitas Pelayanan BAZNAS Kota Bandung berdasarkan persepsi Mustahik sebesar 85,61 sesuai PERMENPAN No 14 2017 angka tersebut berada pada posisi "Sangat Baik". Secara

umum Mustahik menilai pelayanan BAZNAS Kota Bandung dalam mengelola dan mendistribusikan dianggap cukup memuaskan. Indeks kepuasan Mustahik terhadap BAZNAS Kota Bandung “Sangat Baik”. Hampir semua indikator pengukuran kepuasan mustahik mendapat skor di atas 4,00 atau baik sekali. Skor tertinggi untuk elemen kepuasan mustahik dicapai oleh indikator A3 dari jaminan (*assurance*) sebesar 4,43 atau sangat baik. Hanya satu indikator yang mendapat nilai di bawah 4,00 yaitu pada tampilan fisik (*tangibility*) yaitu sebesar 3,98 atau baik dari skala 5.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Mustahik, Indeks Kepuasan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan peran fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat, sehingga kedudukan aparatur Pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena menentukan sejauh mana pemerintah dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan sejauh mana negara menjalankan perannya dengan baik. (Harsoyo & Suparno, 2021)

Masalah pelayanan publik dilingkungan pemerintahan sudah lama menjadi isu masyarakat banyaknya kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat. Ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan yang berbelit-belit, tidak efisien, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan tidak jelasnya biaya pelayanan (*Mahsyar, 2011*) merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah masih rendah dan pelayanan publik belum berkualitas, (*Rohayatin et al., 2017*), *Hingga kini, publik menilai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah masih kurang, bahkan ada yang beropini tak memuaskan. Kebijakan pelayanan publik juga selalu saja dinilai terlalu prematur diterapkan sehingga timbul ketidakpuasan, ketidaknyamanan, bahkan mosi tak percaya lagi dengan segala bentuk pelayanan publik.* (AdminBKN14, 2022)

Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. (Cendana Kusuma, 2019)

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional. Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat semakin mengukuhkan peran BAZNAS sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Dalam UU tersebut, BAZNAS dinyatakan sebagai lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Agama. (BAZNAS, n.d.)

Dalam rangka pelaksanaan pengelolaan zakat pada tingkat provinsi dan kabupaten/kota dibentuk BAZNAS provinsi dan BAZNAS kabupaten/kota. BAZNAS provinsi dan BAZNAS kabupaten/kota melaksanakan tugas dan fungsi BAZNAS di provinsi atau kabupaten/kota masing-masing. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BAZNAS, BAZNAS provinsi, dan BAZNAS kabupaten/kota dapat membentuk UPZ pada instansi pemerintah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, perusahaan swasta, dan perwakilan Republik Indonesia di luar negeri serta dapat membentuk UPZ pada tingkat kecamatan, kelurahan atau nama lainnya, dan tempat lainnya. Unit Pengumpul Zakat yang selanjutnya disingkat UPZ adalah satuan organisasi yang dibentuk oleh BAZNAS untuk

membantu pengumpulan zakat.

Sebagai unit penyelenggara pelayanan publik BAZNAS dituntut untuk memenuhi harapan dalam melakukan perbaikan pelayanan. Melalui pengukuran kepuasan Mustahik, merupakan langkah strategis untuk memperbaiki mutu pelayanan publik. Keberhasilan BAZNAS Kota Bandung sebagai Lembaga Zakat tidak hanya diukur dari seberapa besar dana yang disalurkan, tetapi juga diukur dari seberapa puas Mustahik yang dilayaninya. Kepuasan Mustahik dapat mencerminkan baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS. Menurut Paudel & Gupta memastikan kepuasan warga negara terhadap pelayanan publik mengalami peningkatan. Kepuasan warga negara adalah tujuan akhir pemerintah dengan pelayanan publik, yang merupakan indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan. (Lamsal & Kumar Gupta, 2021) . Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal yang seharusnya dilakukan suatu organisasi pelayanan publik secara periodik, peningkatan kinerja pada atribut yang tepat akan membawa dampak positif yaitu meningkatnya kepuasan pengguna pelayanan publik (Wibowo & Nuryanto, 2022). Mustahik yang puas diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan BAZNAS Kota Bandung di mata masyarakat terutama dari golongan Muzakki sehingga para Muzakki mau membayarkan zakatnya dengan penuh kepercayaan, kepada BAZNAS Kota Bandung.

Untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama ini menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang- Undang Nomor 12 tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu ke Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pengukuran kepuasan Mustahik merupakan komponen penting dalam menyediakan pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Bandung untuk menggambarkan efektifitas dan efisiensi kinerja pelayanan BAZNAS Kota Bandung. Apabila Mustahik tidak puas terhadap pelayanan tersebut dapat dipastikan bahwa diperlukan peningkatan layanan untuk meningkatkan tingkat kepercayaan Mustahik kepada BAZNAS kota Bandung. menciptakan kepuasan pelanggan, maka kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Prihastono, 2012). Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. (Prihastono, 2012)

Studi terkait dengan tingkat kepuasan pelayanan publik banyak sangat menarik para kalangan praktisi dan akademisi. (Wibowo & Nuryanto, 2022) melakukan penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius”, (Karim et al., 2020) melakukan penelitian “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality di Kota Jambi”,

Rumusan masalah

Bagaimana gambaran kualitas pelayanan BAZNAS Kota Bandung persepsi Mustahik ?

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif akan memungkinkan peneliti untuk melakukan pencatatan, dan mengolah data yang melibatkan angka-angka maupun skor atau nilai dari kuisioner sebagai instrumen dalam penelitian kuantitatif untuk dianalisa secara statistik.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dimana sampel diambil dari suatu populasi dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Penentuan sample Kegiatan Survey Kepuasan Mustahik dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik Di BAZNAS Kota Bandung sebanyak 404 (empat ratus empat) responden.

Metode analisis yang digunakan untuk menghitung indeks kepuasan Mustahik BAZNAS Kota Bandung menggunakan kombinasi dari dua metode yaitu Metode Pengukuran Indeks kepuasan pelayanan publik dan perhitungan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan SERVQUAL.

SERVQUAL adalah model untuk pengukuran kualitas layanan yang disusun oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988). Di dalam SERVQUAL terdapat lima dimensi pengukuran kualitas layanan yaitu *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness* atau sering disingkat RATER.

Penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik ini dapat mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

a. Pengukuran Skalat Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{N}{X}$$

Keterangan:

X : Jumlah Unsur yang diteliti

N = bobot nilai per unsur

b. Menentukan nilai SKM unit pelayanan

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Penimbangan}$$

c. Mengkonversikan nilai SKM

Hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

d. Mengelompokkan Data Indeks Kepuasan Mustahik

Setelah nilai hasil transformasi diperoleh maka dapat dilakukan pengelompokan data. Pengelompokan ini menggambarkan kinerja pelayanan Unit layanan BAZNAS Kota Bandung. Mutu pelayanan pada Unit Layanan disusun dalam 4 (empat) kelompok interval yaitu:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik

2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

a) Pengukuran Tingkat Kepuasan/*Satisfaction* Mustahik Pada BAZNAS Kota Bandung

Pengukuran kepuasan Mustahik dilakukan dengan menjabarkannya kedalam delapan elemen yang menentukan kepuasan Mustahik. Penilaian indikator kepuasan/*satisfaction*, Mustahik Pada BAZNAS Kota Bandung dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Penilaian Mustahik terkait Kepuasan/*Satisfaction* Pada BAZNAS Kota Bandung

	Elemen	Score	Kategori
S1.	Persyaratan dokumen/surat yang diminta oleh BAZNAS dari mustahik sesuai yang dibutuhkan (tidak berlebihan).	4,17	Sangat Baik
S2.	Prosedur untuk mendapat zakat dari BAZNAS Kota Bandung mudah .	4,11	Sangat Baik
S3.	Pelayanan BAZNAS Kota Bandung sesuai dengan standar pelayanan yang baik.	4,28	Sangat Baik
S4.	Pelayanan BAZNAS Kota Bandung sesuai dengan maklumat/ Pernyataan yang ditetapkan oleh BAZNAS.	4,22	Sangat Baik
S5.	Pelayanan yang diberikan BAZNAS Kota Bandung sesuai harapan saya	4,17	Sangat Baik
S6.	Saya (akan/telah) merekomendasikan kepada orang-orang yang membutuhkan zakat untuk datang ke BAZNAS Kota Bandung	4,27	Sangat Baik
S7.	Jika nanti membutuhkan dana zakat, saya akan datang lagi ke BAZNAS Kota Bandung	4,30	Sangat Baik
S8.	Jika saya mempunyai penghasilan yang mencukupi, saya akan membayar zakat melalui BAZNAS Kota Bandung	4,24	Sangat Baik
Kepuasan/<i>Satisfaction</i>		4,29	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, Diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk indikator kepuasan, seluruh elemen yang diuji mendapatkan kategori yang sangat baik. Elemen tertinggi yaitu Jika nanti membutuhkan dana zakat, saya akan datang lagi ke BAZNAS Kota Bandung dengan score 4,3 sedangkan elemen yang mendapat score terendah yaitu elemen Prosedur untuk mendapat zakat dari BAZNAS Kota Bandung mudah dengan score 4,11. Sedangkan secara keseluruhan, kepuasan Mustahik mendapatkan nilai rata-rata 4,29 dan mendapatkan kategori sangat baik.

b) Penilaian Mustahik Terkait Reliability/*Kehandalan* BAZNAS Kota Bandung

Pengukuran *reliability*/kehandalan Mustahik dilakukan dengan menjabarkannya kedalam tiga elemen yang memengaruhi *reliability* Mustahik. Penilaian indikator kehandalan/*reliability* Pada BAZNAS Kota Bandung dari persepsi mustahik dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Penilaian Mustahik terkait *Reliability*/*Kehandalan* Pada BAZNAS Kota Bandung

	Elemen	Score	Kategori
R1.	Petugas BAZNAS Kota Bandung memproses permohonan pengajuan/permohonan zakat tepat waktu	4,16	Sangat Baik
R2.	Menurut saya, BAZNAS Kota Bandung memenuhi permohonan/permintaan zakat sesuai prosedur	4,25	Sangat Baik
R3.	Petugas BAZNAS Kota Bandung memproses permohonan	4,37	Sangat Baik

	Elemen	Score	Kategori
	zakat dengan teliti		
	<i>Reability/Kehandalan</i>	4,26	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, Diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk indikator *Reliability/Kehandalan*, seluruh elemen yang diuji mendapatkan kategori yang sangat baik. Elemen tertinggi yaitu Petugas BAZNAS Kota Bandung memproses permohonan zakat dengan teliti dengan score 4,37, diikuti elemen Menurut saya, BAZNAS Kota Bandung memenuhi permohonan/permintaan zakat sesuai prosedur dengan score 4,25 sedangkan elemen yang mendapat score terendah yaitu elemen Petugas BAZNAS Kota Bandung memproses permohonan pengajuan/permohonan zakat tepat waktu.dengan core 4,16. Untuk nilai *reliability* secara keseluruhan mendapatkan nilai rata-rata 4,26 dan termasuk dalam kategori sangat baik.

c) Mustahik Terkait Jaminan /Assurance BAZNAS Kota Bandung

Pengukuran jaminan *assurance* diukur berdasarkan tiga elemen yang memengaruhi Jaminan mutu/*Assurance*. Penilaian Mustahik terhadap indikator jaminan/*Assurance* Pada BAZNAS Kota Bandung dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Penilaian Mustahik terkait Assurance/Jaminan Pada BAZNAS Kota Bandung

	Elemen	Score	Kategori
A1.	Menurut saya, petugas BAZNAS Kota Bandung mempunyai pengetahuan yang cukup memadai tentang zakat	4,33	Sangat Baik
A2.	Saya percaya BAZNAS Kota Bandung amanah dalam mengelola zakat	4,40	Sangat Baik
A3.	Menurut saya, petugas BAZNAS Kota Bandung menjamin dana zakat sampai kepada penerima zakat (mustahik)	4,43	Sangat Baik
	<i>Assurance/Jaminan</i>	4,39	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, Diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk indikator assurance/jaminan mutu, seluruh elemen yang diuji mendapatkan kategori yang sangat baik. Elemen tertinggi yaitu petugas BAZNAS Kota Bandung menjamin dana zakat sampai kepada penerima zakat (mustahik) dengan score 4,43, diikuti elemen BAZNAS Kota Bandung amanah dalam mengelola zakat dengan score 4,4 sedangkan elemen yang mendapat score terendah yaitu elemen petugas BAZNAS Kota Bandung mempunyai pengetahuan yang cukup memadai tentang zakat.dengan core 4,33. Untuk nilai *assurance* secara keseluruhan mendapatkan nilai rata-rata 4,39 dan termasuk dalam kategori sangat baik.

d) Penilaian Mustahik Terkait Tangible/Bukti yang Tampak Pada BAZNAS Kota Bandung

Pengukuran bukti yang tampak/*tangible* dijabarkan dalam tiga elemen yang memengaruhi indikator *tangible* /Bukti yang tampak. Penilaian Mustahik terhadap indikator bukti yang tampak/*tangible* Pada BAZNAS Kota Bandung dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Penilaian Mustahik terkait Tangible/Bukti Yang Tampak Pada BAZNAS Kota Bandung

	Elemen	Score	Kategori
T1.	Menurut saya kantor BAZNAS Kota Bandung terlihat nyaman dan bersih.	4,21	Sangat Baik
T2.	Menurut saya, petugas BAZNAS Kota Bandung berpenampilan rapi	4,33	Sangat Baik

	Elemen	Score	Kategori
T3.	Pelayanan di BAZNAS Kota Bandung menggunakan komputer yang terlihat baru	3,98	Baik
	Bukti yang Tampak/Tangible	4,17	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, Diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk indikator bukti yang tampak/tangible mendapatkan kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,17. Sedangkan berdasarkan elemen yang diuji, terdapat dua elemen yang mendapat kategori sangat baik dan satu elemen termasuk kategori baik. Elemen tertinggi yaitu Petugas BAZNAS Kota Bandung berpenampilan rapi dengan Score 4,33, diikuti oleh elemen kenyamanan dan kebersihan kantor BAZNAS Kota Bandung dengan score 4,21. Sedangkan elemen yang mendapat score terendah yaitu penggunaan komputer terbaru untuk pelayanan di BAZNAS Kota Bandung dengan score 3,98.

e) **Penilaian Mustahik Terkait Perhatian/*Emphaty* Para Petugas BAZNAS Kota Bandung**

Pengukuran indikator perhatian/*emphaty* dijabarkan kedalam tiga elemen yang menentukan perhatian/*emphaty* Mustahik. Penilaian Mustahik terhadap indikator perhatian/*emphaty* Pada BAZNAS Kota Bandung dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 6. Penilaian Mustahik terkait *Emphaty*/Perhatian Pada BAZNAS Kota Bandung

	Elemen	Score	Kategori
E1.	Petugas BAZNAS Kota Bandung melayani pemohon/penerima zakat (mustahik) dengan sopan	4,41	Sangat Baik
E2.	Petugas BAZNAS Kota Bandung menghargai pemohon/penerima zakat (mustahik)	4,42	Sangat Baik
E3.	Petugas BAZNAS Kota Bandung memahami permasalahan pemohon/penerima zakat (mustahik)	4,33	Sangat Baik
	Perhatian/<i>Emphaty</i>	4,38	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, Diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk indikator perhatian/*emphaty*, seluruh elemen yang diuji mendapatkan kategori yang sangat baik. Elemen tertinggi yaitu Petugas BAZNAS Kota Bandung menghargai pemohon/penerima zakat (mustahik) dengan Score 4,42, diikuti elemen Petugas BAZNAS Kota Bandung melayani pemohon/penerima zakat (mustahik) dengan sopan dengan Score 4,41. Sedangkan elemen yang mendapat score terendah yaitu Petugas BAZNAS Kota Bandung memahami permasalahan pemohon/penerima zakat (mustahik) dengan score 4,33. Untuk nilai indikator perhatian/*emphaty* secara keseluruhan mendapatkan nilai rata-rata 4,38 dan termasuk dalam kategori sangat baik.

d) **Penilaian Mustahik Terkait Daya Tanggap/*Responsiveness* Petugas BAZNAS Kota Bandung**

Pengukuran indikator daya tanggap/*responsiveness* dijabarkan kedalam tiga elemen yang mempengaruhi daya tanggap/*responsiveness*. Penilaian mustahik terkait dengan indikator daya tanggap/*responsiveness* Pada BAZNAS Kota Bandung dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Table 7. Penilaian Mustahik terkait *Responsiveness*/Daya Tanggap Pada BAZNAS Kota Bandung

	Elemen	Score	Kategori
Rs1.	Petugas BAZNAS Kota Bandung menjawab dan menjelaskan semua pertanyaan saya mengenai zakat	4,28	Sangat Baik
Rs2.	Petugas BAZNAS Kota Bandung melayani saya dengan cepat	4,28	Sangat Baik
Rs3.	Menurut saya, sangat mudah menghubungi petugas BAZNAS	4,16	Sangat Baik

	Kota Bandung		
	Daya Tanggap/Responsiveness	4,24	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, Diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk indikator daya tanggap/*responsiveness*, seluruh elemen yang diuji mendapatkan kategori yang sangat baik. Elemen tertinggi yaitu Petugas BAZNAS Kota Bandung menjawab dan menjelaskan semua pertanyaan saya mengenai zakat dan Petugas BAZNAS Kota Bandung melayani saya dengan cepat dengan Score 4,28. Sedangkan elemen yang mendapat score terendah yaitu Menurut saya, sangat mudah menghubungi petugas BAZNAS Kota Bandung dengan score 4,16. Untuk nilai daya tanggap secara keseluruhan mendapatkan nilai rata-rata 4,39 dan termasuk dalam kategori sangat baik.

e) Pengukuran Indeks Kualitas Pelayanan BAZNAS Kota Bandung dari Persepsi Mustahik

Setelah didapatkan score untuk masing-masing indikator, score yang didapatkan dikonversi untuk mendapatkan nilai dengan skala 100 yang kemudian akan diubah menjadi kategori yang sudah ditetapkan. Nilai dan kategori dari masing-masing indikator kualitas pelayanan BAZNAS Kota Bandung dari persepsi Mustahik yang sudah didapatkan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 8. Indeks Kualitas Pelayanan BAZNAS Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Mustahik

	Indikator	Indeks	Kinerja Unit Pelayanan
1	<i>Kepuasan/Satisfaction</i>	84,83	Sangat Baik
2	<i>Kehandalan /Reliability</i>	85,18	Sangat Baik
3	<i>Jaminan/Assurance</i>	87,72	Sangat Baik
4	<i>Bukti Yang Tampak/Tangible</i>	83,45	Sangat Baik
5	<i>Perhatian/Emphaty</i>	87,67	Sangat Baik
6	<i>Daya Tanggap/Responsiveness</i>	84,80	Sangat Baik
	<i>Indeks Kualitas Pelayanan</i>	85,61	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, Diolah

Indeks kualitas pelayanan secara keseluruhan mendapat kategori yang sangat baik dengan nilai 85,61. Berdasarkan keenam indikator yang diuji, seluruh indikator mendapatkan kategori sangat baik. Untuk *Jaminan/Assurance* mendapat score yang tertinggi dengan nilai 87,72, diikuti oleh indikator perhatian dengan nilai 87,67. Kemudian, *kehandalan/Reliability* dengan nilai 85,18. Setelah itu terdapat *Kepuasan* dengan nilai 84,83. Berikutnya *Daya Tanggap/Responsiveness* mendapat nilai 84,80. Sedangkan *Bukti yang tampak/Tangible* mendapat nilai terendah yaitu 83,45.

PEMBAHASAN

a) Profil Responden Mustahik

Profil responden Mustahik didapat gambaran berdasarkan kecamatan, jenis kelamin, kelompok umur, tingkat pendidikan, status perkawinan, asnaf, dan sumber dana yang diterima oleh Mustahik. Dari 29 kecamatan yang ada di Kota Bandung, Kecamatan dengan responden tertinggi adalah Kecamatan Astana Anyar dengan jumlah 32 responden atau 7,92% dan Kecamatan Batununggal dengan jumlah 24 responden atau 5,94%.

Jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan sebesar 63,86% atau sebanyak 258 responden sedangkan laki – laki sebesar 36,14% atau sebanyak 146 respoden. Dapat dilihat bahwa Mustahik dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak hampir dua kali lipat dibanding laki-laki, hal ini dapat disebabkan lebih banyak perempuan yang kurang mampu dibanding

laki-laki. Dari hasil laporan sebuah penelitian, ditemukan adanya keterkaitan antara perempuan dengan kondisi kemiskinan, mengingat budaya patriarki secara tidak langsung telah memberikan batasan ruang gerak bagi perempuan serta ketidakadilan dan ketidaksetaraan juga menjadi penyebab kedekatan identitas perempuan dengan kemiskinan (Staf Ahli Bidang Penanggulangan Kemiskinan Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, 2016) Berdasarkan pernyataan di atas, tidaklah heran bila hasil penelitian ini menunjukkan besarnya mustahik berjenis kelamin perempuan. Penelitian lain yang memperlihatkan kemiskinan berdekatan dengan perempuan, terlihat dari bentuk-bentuk kemiskinan pada perempuan, yaitu : terjadinya domestikasi perempuan, rendahnya tingkat pendidikan formal, terjadinya pernikahan usia dini, kemiskinan ekonomi, beban kerja ganda yang dialami, rendahnya upah kerja, kekerasan dalam rumah tangga, minimnya partisipasi publik, dan rendahnya kewenangan mengambil keputusan (Fahmi, 2015)

Rentang usia yang mendominasi responden adalah usia 41-45 tahun dengan jumlah 86 responden atau 21,29%. Dari hasil yang didapatkan dapat terlihat bahwa kelompok usia yang menjadi masyarakat miskin terbanyak adalah kelompok usia 41-45 tahun. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa jumlah penduduk usia produktif berpengaruh positif signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. (Anwar, 2018). Bila dikaitkan dengan hasil penelitian tersebut, temuan ini bisa dijadikan rujukan bagi pemerintah Kota Bandung, bahwa mustahik adalah merupakan kelompok usia produktif, yang bila tidak ditangani dengan cepat dapat berdampak pada pertumbuhan ekonomi.

Distribusi pekerjaan Mustahik sangat beragam, pada umumnya adalah pekerjaan-pekerjaan yang memberikan penghasilan tidak menentu. Jika dilihat berdasarkan jenis kelamin sekitar 60% mustahik berjenis kelamin perempuan, artinya kemungkinan besar mustahik yang tidak bekerja adalah berjenis kelamin perempuan/ibu-ibu, sehingga mereka cenderung mengandalkan dari suami untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Responden didominasi oleh tingkat pendidikan terakhir adalah SMA atau yang Sederajat dengan jumlah setengah dari seluruh responden atau sebesar 50% atau 202 responden. Dari informasi tersebut dapat diperoleh data bahwa masyarakat miskin yang menerima zakat dari Baznas didominasi oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan SMA atau yang sederajat. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kemiskinan (Buheji, 2019) (Suripto & Subayil, 2020)

Jika dilihat berdasarkan penghasilan beberapa mustahik menyebutkan bahwa penghasilan per bulan rata-rata yang diperoleh antara Rp.500.000,- – Rp.2.000.000,-. Meskipun terdapat beberapa mustahik yang menyebutkan bahwa penghasilan yang diperoleh antara Rp.2500.000,- - Rp.4.000.000,-. Namun jumlahnya sangat kecil. Konsep had kifayah dalam sudut pandang Islam atau dikenal dengan garis kemiskinan (GK) versi BPS, bahwa dalam rangka memenuhi aspek-aspek maqasid syari'ah hasil perhitungan *had kifayah* menunjukkan bahwa rata-rata had kifayah di Indonesia mencapai Rp 3.011.142,- per keluarga per bulan. Sedangkan had kifayah perorangan mencapai Rp 772.088,- per kapita per bulan (Gustani & Rohmah, 2021) Sehingga bila dilihat dari rata-rata penghasilan yang ditunjukkan oleh mustahik masuk kedalam kategori miskin karena dibawah batas kecukupan atau standar dasar kebutuhan seseorang/keluarga ditambah dengan kecukupan tanggungan yang ada (*had kifayah*).

Status pernikahan responden didominasi oleh menikah yang hampir mencapai tiga per empat dari seluruh responden, yaitu sebesar 72,28% atau sebanyak 292 responden. Dari informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat miskin yang menerima zakat dari Baznas didominasi oleh masyarakat dengan status pernikahan sudah menikah. Dalam sebuah penelitian dinyatakan bahwa pernikahan dengan melakukan tingginya konsumsi mengakibatkan kemiskinan (Zhou, 2018) Penelitian lain menyatakan bahwa kesulitan ekonomi dapat disebabkan oleh pernikahan dini. Kondisi buruknya ekonomi keluarga bisa disebabkan

oleh pernikahan dini, masa depan suram karena putus sekolah. (Julijanto, 2015). Ukuran rumah tangga dikaitkan dengan peningkatan probabilitas menjadi miskin. Prediktor terkuat dari status kemiskinan adalah status pekerjaan kepala rumah tangga (Sekhampu, 2017)

Penerima zakat didominasi oleh fakir miskin yang hampir mencapai setengah dari seluruh responden yaitu sebesar 47,28% atau 191 responden. Fakir miskin mendominasi penerima zakat, bahkan di Lembaga zakat lain hanya melayani fakir miskin sebagai mustahik, mengingat mereka menjadi prioritas penerima zakat (Sanusi & Wonogiri, 2020)

Ketika Mustahik menerima zakat dari Baznas bukan berarti Mustahik hanya menerima zakat dari 1 (satu) Lembaga saja yaitu Baznas. Berdasarkan wawancara melalui kuesioner 60,15% menyatakan hanya menerima zakat dari Baznas saja dan tidak menerima zakat dari Lembaga lainnya. Sementara 39,85% menyatakan bahwa tidak hanya mereka menerima zakat dari Baznas, tetapi juga menerima dari Lembaga-lembaga yang lain, misalnya dari Rumah Zakat, Program PKH, KIP, KKS, Program UMK, juga Pemerintah Kota Bandung memberikan bantuan yang disebut Bandung, Taqwa, Bandung Sehat, Bandung Peduli dan lain-lain. Untuk meminimalisir terjadinya tumpang tindih dalam mendistribusikan dana zakat antar Lembaga Amil Zakat untuk perlu koordinasi antar lembaga pemerintah. Membagi daerah binaan dengan jelas, supaya lebih fokus pada wilayah yang telah ditentukan disamping itu tujuan dalam menanggulangi kemiskinan dapat terwujud maksimal.

b) Persepsi Mustahik Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS Kota Bandung

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Rangkuti, 2002). Pengukuran Kepuasan Pelanggan ditentukan oleh dua indikator kognitif yakni harapan pada saat sebelum pembelian (*prepurchase expectation*) dan indikator *disconformation*, yaitu perbedaan antara pra pembelian dan persepsi dari purna pembelian (*post purchase prescription*). Hal-hal yang menentukan puas atau tidak puasnya pelanggan adalah mutu produk atau jasa, mutu pelayanan, harga, waktu penyerahan dan keamanan (Lubis et al., 2020). Pengukuran Indeks Kepuasan Mustahik berdasarkan beberapa indikator, yaitu kepuasan/*Satisfaction*, kehandalan/*Reliability*, Jaminan/*Assurance*, bukti yang tampak/*Tangible*, Perhatian/*Emphaty*, dan Daya Tanggap/*Responsiveness*.

Menurut responden, indikator Kehandalan /*Reliability* mendapatkan hasil yang baik. Hal ini terlihat dari mayoritas Mustahik menilai setuju untuk ketiga elemen (petugas BAZNAS kota Bandung memproses permohonan pengajuan zakat tepat waktu, memenuhi permintaan zakat sesuai prosedur dan memproses permohonan zakat dengan teliti). Ini menunjukkan bahwa masyarakat puas pada indikator kehandalan. Sesuai dengan penelitian Fahlin Najmi bahwa kehandalan dan prosedur pelayanan memberikan pengaruh kepuasan kepada masyarakat. (Najmi, 2017)

Jaminan (*assurance*) adalah perilaku maupun pelayanan yang mampu menimbulkan rasa percaya dan yakin bahwa pemberi layanan memang berkompeten dan dapat dipercaya. Elemen yang diukur diantaranya adalah kesopanan, keterampilan, cerdas dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pelanggan, serta dapat dipercaya. Menurut responden, indikator Jaminan /*Assurance* mendapatkan hasil yang baik. Ini menunjukkan bahwa persepsi baik dari mustahik menunjukkan baiknya keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam melayani pengunjung serta keramahan karyawan (Bernik, 2019) Hal ini terlihat dari mayoritas Mustahik menilai setuju dan sangat setuju untuk ketiga elemen (Pengetahuan yang mencukupi, dapat dipercaya dan kompeten dalam pengelolaan zakat).

Bukti fisik (*tangibles*) berkaitan dengan penampilan fisik, baik individu pemberi pelayanan, lokasi tempat pelayanan, maupun peralatan yang digunakan untuk pelayanan, yang

menunjukkan bahwa pemberi pelayanan menyenangkan mempunyai profesionalisme yang tinggi (Lubis et al., 2020). Menurut responden, ketiga elemen yang digunakan untuk menghitung indikator Bukti Yang Tampak/*Tangible* mendapatkan hasil yang baik. Ada pengaruh antara bukti yang tampak dan kepuasan (Patodo et al., 2020), sehingga persepsi baik terhadap hal yang dapat dilihat menambah nilai tambah dalam menyimpulkan kepuasan mustahik. Hal ini terlihat dari mayoritas Mustahik menilai setuju untuk ketiga elemen (Lokasi pelayanan nyaman dan bersih, pemberi pelayanan berpenampilan rapi, peralatan yang digunakan terlihat baru).

Indikator Empati (*empathy*) mengukur seberapa jauh pemberi pelayanan menghargai pelanggan, memahami permasalahan yang dialami pelanggan, serta memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan (Lubis et al., 2020). Menurut responden, indikator Perhatian/*Emphaty* mendapatkan hasil yang baik. Hal ini terlihat dari mayoritas Mustahik menilai setuju dan sangat setuju untuk ketiga elemen (memberi perhatian khusus, menghargai pelanggan, memahami permasalahan pelanggan). Empati memberikan pengaruh pada kepuasan (Jenitha Rosalia & Ketut Purnawati, 2018), bila indikator empati mendapat hasil baik dapat diartikan persepsi terhadap kepuasanpun baik.

c) **Pengukuran Indeks Kualitas Pelayanan BAZNAS Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Mustahik**

Pengukuran kepuasan Mustahik dilakukan dengan menjabarkannya kedalam delapan elemen yang menentukan kepuasan Mustahik. Indikator kepuasan, seluruh elemen yang diuji mendapatkan kategori yang sangat baik. Elemen tertinggi yaitu Jika nanti membutuhkan dana zakat, saya akan datang lagi ke BAZNAS Kota Bandung dengan score 4,3 sedangkan elemen yang mendapat score terendah yaitu elemen Prosedur untuk mendapat zakat dari BAZNAS Kota Bandung mudah dengan score 4,11. Sedangkan secara keseluruhan, kepuasan Mustahik mendapatkan nilai rata-rata 4,29 dan mendapatkan kategori sangat baik.

Pengukuran *reliability*/kehandalan Mustahik dilakukan dengan menjabarkannya kedalam tiga elemen yang memengaruhi *reliability* Mustahik. Ketiga elemen tersebut yaitu petugas BAZNAS Kota Bandung memproses permohonan pengajuan/permohonan zakat tepat waktu, memenuhi permohonan/permintaan zakat sesuai prosedur, memproses permohonan zakat dengan teliti. Indikator *Reliability*/Kehandalan, seluruh elemen yang diuji mendapatkan kategori yang sangat baik.

Pengukuran jaminan *assurance* diukur berdasarkan tiga elemen yang memengaruhi Jaminan mutu/*Assurance*. Ketiga elemen tersebut yaitu, petugas BAZNAS Kota Bandung mempunyai pengetahuan yang cukup memadai tentang zakat, amanah dalam mengelola zakat, menjamin dana zakat sampai kepada penerima zakat (mustahik). Indikator *assurance*/jaminan mutu, seluruh elemen yang diuji mendapatkan kategori yang sangat baik.

Pengukuran bukti yang tampak/*tangible* dijabarkan dalam tiga elemen yang memengaruhi indikator *tangible* /Bukti yang tampak. Ketiga elemen tersebut yaitu : kantor BAZNAS Kota Bandung terlihat nyaman dan bersih, Petugas BAZNAS Kota Bandung berpenampilan rapi, Pelayanan di BAZNAS Kota Bandung menggunakan komputer yang terlihat baru. Indikator bukti yang tampak/*tangible* mendapatkan kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,17.

Pengukuran indikator perhatian/*emphaty* dijabarkan kedalam tiga elemen yang menentukan perhatian/*emphaty* Mustahik. Ketiga elemen tersebut yaitu: Petugas BAZNAS Kota Bandung melayani pemohon/penerima zakat (mustahik) dengan sopan, menghargai pemohon/penerima zakat (mustahik), memahami permasalahan pemohon/penerima zakat (mustahik). Indikator perhatian/*emphaty*, seluruh elemen yang diuji mendapatkan kategori yang sangat baik.

Pengukuran indikator daya tanggap/*responsiveness* dijabarkan kedalam tiga elemen yang mempengaruhi daya tanggap/*responsiveness*. Ketiga elemen tersebut yaitu: petugas BAZNAS Kota Bandung menjawab dan menjelaskan semua pertanyaan saya mengenai zakat, melayani saya dengan cepat, sangat mudah menghubungi petugas BAZNAS Kota Bandung. Indikator daya tanggap/*responsiveness*, seluruh elemen yang diuji mendapatkan kategori yang sangat baik.

Indeks kualitas pelayanan secara keseluruhan mendapat kategori yang sangat baik dengan nilai 85,61. Berdasarkan keenam indikator yang diuji, seluruh indikator mendapatkan kategori sangat baik. Untuk Jaminan/*Assurance* mendapat score yang tertinggi dengan nilai 87,72, diikuti oleh indikator perhatian dengan nilai 87,67. Kemudian, kehandalan/*Reliability* dengan nilai 85,18. Setelah itu terdapat Kepuasan dengan nilai 84,83. Berikutnya Daya Tanggap/*Responsiveness* mendapat nilai 84,80. Sedangkan Bukti yang tampak/*Tangible* mendapat nilai terendah yaitu 83,45.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penjabaran profil mustahik didapat beberapa simpulan umum yaitu, jumlah mustahik terbanyak dari Kecamatan Astananyar berjumlah 32 orang. Dari aspek jenis kelamin, mustahik terbanyak adalah perempuan sebanyak 63,86%. Dari aspek kelompok usia, jumlah terbanyak adalah usia 41 – 45. Dari aspek pendidikan, mustahik terbanyak dengan pendidikan SMA dan sederajat sebanyak 50%. Dari status pernikahan, 72,28% mustahik berstatus menikah. Berdasarkan asnaf, mustahik terbanyak dari golongan fakir miskin yaitu 47,28%. 60,15% mustahik menyatakan hanya menerima zakat dari BAZNAS Kota Bandung saja. Selebihnya juga menerima zakat dari sumber lain selain BAZNAS Kota Bandung.

Secara umum hampir semua elemen (indikator) pengukuran kepuasan mustahik mendapat skor di atas 4,00 (baik sekali). Skor tertinggi untuk elemen kepuasan mustahik dicapai oleh indikator A3 dari jaminan (*Assurance*) yaitu sebesar 4,43 (sangat baik). Hanya satu indikator yang mendapat nilai di bawah 4,00 yaitu pada tampilan fisik (*Tangibility*) yaitu sebesar 3,98 (baik).

Hasil Perhitungan Indeks Kualitas Pelayanan Baznas Kota Bandung dari persepsi mustahik sebesar 85,61 (sangat baik), yang merupakan indeks komposit dari beberapa indikator yaitu: *Satisfaction* Kepuasan memperoleh indeks 84,83 (sangat baik), *Reliability*/Kehandalan memperoleh indeks 85,18 (sangat baik), Jaminan /*Assurance* memperoleh indeks 87,72 (sangat baik), Bukti Yang Tampak/*Tangible* memperoleh indeks 83,45 (sangat baik), Perhatian/*Emphaty* memperoleh indeks 87,67 (sangat baik), Daya Tanggap/*Responsiveness* memperoleh indeks 84,80 (sangat baik), Skor tertinggi didapat dari indikator Jaminan (*Assurance*) yaitu 87,72 (baik sekali). Skor terendah pada indikator Tampilan fisik (*Tangible*) yaitu 83,45 (baik sekali).

Secara umum mustahik menilai bahwa pelayanan BAZNAS Kota Bandung dalam mengelola dan mendistribusikan dianggap cukup memuaskan. Indeks kepuasan mustahik terhadap BAZNAS Kota Bandung masuk kategori sangat baik.

Saran

Dari hasil analisa dan simpulan yang telah dibahas maka dapat dihasilkan beberapa rekomendasi yaitu: pertama melihat fakta bahwa sebagian besar pendidikan Mustahik adalah golongan pendidikan SMA dan sederajat, maka menjadi tugas pemerintah Kota Bandung sebagai instansi payung bagi BAZNAS Kota Bandung untuk meningkatkan taraf pendidikan warga Kota Bandung dengan harapan posisi sebagai Mustahik akan bergeser menjadi Muzakki. Kedua, data memperlihatkan Mustahik sebagian besar adalah perempuan. Artinya bahwa dengan melakukan penguatan pada kaum perempuan, termasuk peningkatan pendidikan,

diharapkan mampu menggeser posisi kaum perempuan sebagai Mustahik yang terbesar menjadi Muzakki yang terbesar.

REFERENSI

- AdminBKN14. (2022). *Pelayanan Publik Belum Berkualitas? Ini Alasannya – Kantor Regional XIV BKN Manokwari*. <https://Manokwari.Bkn.Go.Id/>. <https://manokwari.bkn.go.id/?p=368>
- Anwar, K. (2018). PENGARUH JUMLAH PENDUDUK USIA PRODUKTIF, KEMISKINAN DAN INFLASI TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DI KABUPATEN BIREUEN. In *Jurnal Ekonomi Regional Unimal* (Vol. 01).
- Bakar, A. A., Al, R., Saad, J., Zainal, H., & Abu Bakar, A. (2016). Reputation, Satisfaction of Zakat Distribution, and Service Quality as Determinant of Stakeholder Trust in Zakat Institutions. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(S7), 11–13. <http://www.econjournals.com>
- BAZNAS. (n.d.). Retrieved December 31, 2022, from <https://baznas.go.id/profil>
- Bernik, M. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN: STUDI KASUS GOLD'S GYM BANDUNG. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 12(3).
- Buheji, M. (2019). Eliminating Poverty Through Educational Approaches-The Indian Experience. *Review of European Studies*, 11(3), 32. <https://doi.org/10.5539/res.v11n3p32>
- Cendana Kusuma, A. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen*, 5(2), 1–8.
- Fahmi, M. (2015). Kemiskinan Perempuan di Kabupaten Gresik. *Tasyri'*, 22(1).
- Gustani, G., & Rohmah, S. (2021). Kelayakan Asnaf Fakir Miskin Sebagai Penerima Zakat Berdasarkan Had Kifayah. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 10(1), 62–75. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v10i1.305>
- Harsoyo, & Suparno. (2021). Public Satisfaction with Public Services (Study at The Department of Population and Civil Registration, Semarang City). *Jurnal Sosial Humaniora (JSH) 2021*, 14(1). <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Jenitha Rosalia, K., & Ketut Purnawati, N. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSUD SURYA HUSADHA DI DENPASAR. 7(5), 2442–2469. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i05.p05>
- Julijanto, M. (2015). Dampak Pernikahan Dini dan Problematika Hukumnya. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 25(1). <https://journals.ums.ac.id/index.php/jpis/article/download/822/545>
- Karim, N., Rohayati, W., Jambi, U., Raya Jambi -Muara Bulian, J. K., & Indah Muaro Jambi, M. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *Publika : JIAP*, 6(2). [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Lamsal, B. P., & Kumar Gupta, A. (2021). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? 78 Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*. <https://doi.org/10.30589/pgr>
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 17(1), 25. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366>
- Mahsyar, A. (2011). *MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK: Vol. I* (Issue 2).
- Najmi, F. (2017). PENGARUH KEANDALAN DAN PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN AGAMA

- LIANG ANGGANG KOTA BANJARBARU. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2), 251–263.
- Patodo, J. A., Rampengan, S. H., & Umboh, J. M. L. (2020). Hubungan antara persepsi mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap medis di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Intisari Sains Medis*, 11(2), 434. <https://doi.org/10.15562/ism.v11i2.768>
- Prihastono, E. (2012). PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE BERBASIS WEB. *DINAMIKA TEKNIK*, VI(1), 14–24.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nrmadi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 01(01). <https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/view/50/38>
- Sanusi, M. I., & Wonogiri, A. (2020). Skala Prioritas Penentuan Mustahiq Zakat Di Lembaga Amil Zakat (LAZ) Ummat Sejahtera Ponorogo. *Lisyabab Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 2(1). <https://lisyabab-staimas.e-journal.id/lisyabab>
- Sekhampu, T. J. (2017). Determinants of Poverty in a South African Township. *Kamla Raj Enterprises*, 34(2), 145–153. <https://doi.org/10.1080/09718923.2013.11893126>
- Staf Ahli Bidang Penanggulangan Kemiskinan Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak. (2016). *KAJIAN PERAN PEREMPUAN DALAM PENANGGULANGAN KEMISKINAN MELALUI KEGIATAN INDUSTRI RUMAHAN*.
- Suripto, & Subayil, L. (2020). PENGARUH TINGKAT PENDIKAN, PENGANGGURAN, PERTUMBUHAN EKONOMI DAN INDEKS PEMBANGUNAN MANUSIA TERHADAP KEMISKINAN DI D.I.YOGYAKARTA PERIODE 2010-2017. *GROWTH: Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan*, 1(2). <https://stiemmamuju.e-journal.id/GJIEP>
- Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN BISNIS*, 15(1), 195–200. <http://journal.stekom.ac.id/index.php/E-Bisnis/page195>
- Zhou, Y. (2018). Will Marriage Lead to Poverty? Research on the Influence of Marriage on Chinese Family Poverty. *Open Journal of Social Sciences*, 06(08), 135–146. <https://doi.org/10.4236/jss.2018.68011>