

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
STANDAR MUTU DI LEMBAGA AMIL ZAKAT
NASIONAL (LAZNAS) YATIM MANDIRI
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

**Disusun oleh:
Asyri Ishlahul Hilmi
NIM 22102040049**

**Dosen Pembimbing:
Bayu Mitra A. Kusuma, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc., Ph.D.
NIP 19900407 201903 1 014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2026

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1333/Un.02/DD/PP.00.9/07/2026

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS STANDAR MUTU DI LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL (LAZNAS) YATIM MANDIRI YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ASYRI ISHLAHUL HILMI
Nomor Induk Mahasiswa : 22102040049
Telah diujikan pada : Kamis, 23 Juli 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Bayu Mitra Adhyatma Kusuma, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc., Ph.D.
SIGNED

Valid ID: 6a6abce51e775



Penguji I

Dr. Andy Dermawan, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 6a68a3773ca5b



Penguji II

Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6a66e3ad5dd67



Yogyakarta, 23 Juli 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

Valid ID: 6a6c41d40e4e6

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Asyri Ishlahul Hilmi
NIM : 22102040049
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS STANDAR MUTU
DI LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL (LAZNAS) YATIM MANDIRI
YOGYAKARTA

skripsi tersebut sudah memenuhi syarat

- o Bebas dari unsur plagiarisme.
 - o Hasil pemeriksaan similaritas melalui Turnitin menunjukkan tingkat kemiripan sebesar 15% dengan menggunakan setelan "small match exclusion" sepuluh kata.
 - o Sistematika penulisan telah sesuai dengan Pedoman Penulisan Skripsi yang berlaku.
- dan sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Rabu 15 Juli, 2026
Dosen Pembimbing:


Bayu Mitra A. Kusuma, S. AP., M. AP., M. Pol. Sc., Ph. D.
NIP. 19900407 201903 1 014

Mengetahui:
Ketua Program Studi


Munir Solihan, S.Sos.I., MPA.
NIP. 19851209 201903 1 002

- o Silakan beri tanda centang (✓) jika pernyataan telah sesuai.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asyri Ishlahul Hilmi
NIM : 22102040049
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS STANDAR MUTU DI LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL (LAZNAS) YATIM MANDIRI YOGYAKARTA adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme, kecuali bagian- bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Rabu 15 Juli, 2026

Menyatakan,



Asyri Ishlahul Hilmi
22102040049

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji Syukur Alhamdulillah.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Orang tua, seluruh keluarga, dan almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil.”¹

(QS. An-Nisa: 58)

إِنْ يَنْصُرْكُمُ اللَّهُ فَلَا غَالِبَ لَكُمْ ۚ وَإِنْ يَحْذِلْكُمْ فَمَنْ ذَا الَّذِي يَنْصُرُكُمْ مِنْ بَعْدِهِ

“Jika Allah menolong kamu, maka tidak ada yang dapat mengalahkanmu, tetapi jika Allah membiarkan kamu (tidak memberi pertolongan), maka siapa yang dapat menolongmu setelah itu?”²

(QS. Ali ‘Imran: 160)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ NU Online, Al-Qur'an Surat An-Nisa Ayat 58, <https://quran.nu.or.id/an-nisa/58> diakses pada 13 Juli 2026 Pukul 23.45 WIB.

² Quran.com, Al-Qur'an Surat Ali 'Imran Ayat 160, <https://quran.com/id/keluarga-imran/160-170> diakses pada 13 Juli 2026 Pukul 23.45 WIB.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Standar Mutu di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Yogyakarta” ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. terselesaikannya karya ilmiah ini tentu bukan semata-mata hasil jerih payah mandiri, melainkan buah dari ikhtiar, doa, serta dukungan moral dan bantuan nyata berbagai pihak.

Dengan kerendahan hati, peneliti menghaturkan apresiasi dan terima kasih sedalam-dalamnya kepada seluruh pihak yang telah merelakan waktu, tenaga, serta pemikirannya demi kelancaran riset ini. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bimbingan, motivasi, dan bantuan tulus tersebut, skripsi ini tidak akan tersusun secara maksimal. Sebagai bentuk rasa hormat, ungkapan terima kasih secara khusus peneliti persembahkan kepada:

1. Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Munif Solihan, S.Sos.I., M.P.A. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunisi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Bayu Mitra A. Kusuma, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, atas segala kesabaran dan keikhlasan beliau dalam

meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, serta petunjuk yang sangat berharga dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

5. Abi dan Umi tercinta, beserta seluruh saudara saya, yang senantiasa menjadi pelita dan sumber kekuatan utama. Terima kasih atas curahan kasih sayang, dukungan moril yang tiada henti, serta untaian doa terbaik yang senantiasa dipanjatkan mengiringi setiap langkah peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Keluarga besar LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta, terima kasih atas izin, kesempatan, dan fasilitas yang diberikan kepada peneliti untuk melaksanakan kegiatan penelitian ini. Lingkungan lembaga yang profesional, inspiratif, dan penuh nilai kebermanfaatan telah memberikan wawasan yang sangat luas bagi peneliti dalam memahami dinamika tata kelola filantropi Islam secara nyata.
7. Bapak Try Sujatmiko Ramadhani, S.Si., selaku Kepala Cabang LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas kebaikan Bapak dalam memberikan kesempatan, ruang, serta memfasilitasi peneliti selama masa magang dan penelitian. Terima kasih pula atas kesediaan Bapak menjadi mentor yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, dan berbagi ilmu praktik di lapangan yang sangat berharga.
8. Mas Rizqy Arif Kurnia, selaku Staf Program LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta. Rasa terima kasih yang mendalam peneliti haturkan atas kebaikan dan kesabaran Mas Arif yang telah mendampingi peneliti selayaknya saudara kandung. Terima kasih atas setiap ruang diskusi yang diberikan, keterbukaan

dalam bertukar wawasan, serta bimbingan praktis yang sangat membantu kelancaran riset ini.

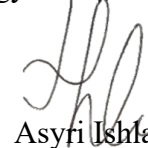
9. Segenap staf LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta, terima kasih atas bantuan, keramahan, dan kerja sama luar biasa yang diberikan selama peneliti menimba ilmu di lingkungan kantor cabang.
10. Seluruh *Muzakki* dan *Mustahik* LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta, terima kasih yang tulus atas kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara semua untuk berbagi waktu serta pengalaman berharga sebagai narasumber dalam penelitian ini. Partisipasi dan kejujuran Anda semua menjadi nyawa bagi skripsi ini.
11. Kepada seluruh rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen Dakwah Angkatan 2022. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang telah terjalin. Secara khusus, saya sampaikan apresiasi tulus kepada sahabat-sahabat terdekat saya: Dhimas, Qoder, Hanip Alex, Agil, Lukman Banjar, dan Syafii. Terima kasih pula kepada rekan-rekan lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, atas segala cerita, tawa, dan motivasi yang telah mewarnai masa perkuliahan kita.
12. Rekan-rekan seperjuangan Beasiswa Cendekia BAZNAS (BCB) UIN, terima kasih atas dukungan moral, diskusi-diskusi inspiratif, serta kebersamaan yang telah terjalin selama dua tahun masa perjuangan akademik ini. Dukungan dan persahabatan kalian menjadi penyemangat tersendiri bagi saya untuk tetap teguh dan bersemangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini hingga tuntas.
13. Sahabat-sahabat terbaik saya di Kamar Kalijogo, Pondok Pesantren Al Barokah: Itvin, Roziq, Rozi, Aryo, Haidar, Fauzan, serta rekan-rekan lainnya

yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terima kasih telah menjadi keluarga kedua bagi saya, yang senantiasa berbagi tawa, doa, serta motivasi di setiap waktu. Kebersamaan kalian membuat perjalanan masa studi dan suasana di pondok menjadi kenangan yang paling berkesan bagi saya selama proses penyusunan skripsi ini.

14. Rekan-rekan seperjuangan *Survival Creative Team*, terima kasih atas segala dedikasi dan masa-masa perjuangan yang kita lalui bersama dalam mengejar mimpi untuk melanjutkan studi ke Malaysia. Meskipun takdir akhirnya membawa kita pada jalan yang berbeda, saya sangat menghargai setiap momen saat kita bermimpi dan berjuang dalam satu visi yang sama. Terima kasih atas persahabatan, inspirasi, serta kenangan indah yang akan selalu menjadi bagian berharga dalam perjalanan hidup saya.
15. Terakhir, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas segala bentuk dukungan yang telah menyertai proses penyelesaian skripsi ini dari awal hingga akhir.

Semoga segala dukungan yang diberikan menjadi amal jariyah di sisi Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik serta saran membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa depan. Akhir kata, semoga karya ini memberikan kemanfaatan bagi kita semua. Aamiin.

Yogyakarta, 15 Juli 2026


Asyri Ishlahul Hilmi

ABSTRAK

Asyri Ishlahul Hilmi, 22102040049, titled *“Implementation of Quality-Based Public Services at the National Amil Zakat Institution (LAZNAS) Yatim Mandiri Yogyakarta”*. Da'wah Management Study Program, Faculty of Da'wah and Communication, State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2026.

Public service in zakat institutions demands professional management based on quality standards to maintain public trust. This study aims to analyze the implementation of quality-based public services at the National Amil Zakat Institution (LAZNAS) Yatim Mandiri Yogyakarta based on the SERVQUAL service quality dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). This research employs a descriptive qualitative design using a case study approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation with informants selected via purposive and snowball sampling techniques, including the Branch Manager, Program Staff, ZIS Collection Staff, muzakki, and mustahik. Data analysis applied the interactive model by Miles, Huberman, and Saldana. The results indicate that all five service quality dimensions have been comprehensively implemented. In the tangibles and reliability dimensions, the institution provides standardized facilities and guarantees accurate donation recording through an anti-manipulation centralized application system. For responsiveness and assurance, swift cross-divisional responses are balanced with regular staff competency enhancement through the Amil Development Class (ADC). In the empathy dimension, the institution is rooted in the “renyek sedulur” (brotherhood) culture, delivering sincere and personalized services. In conclusion, quality standardization in Islamic philanthropy governance does not create rigid bureaucracy. Instead, it successfully transforms transactional services into humanistic, civilized, and professional religious public services.

Keywords: *Public Service; Quality Standards; Amil Zakat Institution; SERVQUAL; Islamic Philanthropy.*

ABSTRAK

Asyri Ishlahul Hilmi, 22102040049, dengan judul “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Standar Mutu di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Yogyakarta”. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2026.

Pelayanan publik pada lembaga amil zakat menuntut pengelolaan profesional berbasis standar mutu untuk menjaga kepercayaan umat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Yogyakarta berdasarkan dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif berupa studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih melalui teknik *purposive* dan *snowball sampling*, meliputi Kepala Cabang, Staf Program, Staf Penghimpunan ZIS, muzakki, serta mustahik. Analisis data menerapkan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan telah diimplementasikan secara komprehensif. Pada dimensi *tangibles* dan *reliability*, lembaga menyediakan fasilitas berstandar dan menjamin akurasi pencatatan donasi melalui sistem aplikasi terpusat yang anti-manipulasi. Untuk dimensi *responsiveness* dan *assurance*, kesigapan respons lintas divisi diimbangi dengan peningkatan kompetensi staf secara rutin melalui *Amil Development Class* (ADC). Pada dimensi *empathy*, lembaga mengakar pada budaya “*renyek sedulur*” (rasa persaudaraan) yang menghadirkan pelayanan personal dan tulus. Kesimpulannya, standardisasi mutu dalam tata kelola filantropi Islam tidak menciptakan birokrasi yang kaku. Sebaliknya, hal tersebut mampu mentransformasi layanan transaksional menjadi pelayanan publik keagamaan yang humanis, beradab, dan profesional.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Standar Mutu; Lembaga Amil Zakat; SERVQUAL; Filantropi Islam.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kajian Pustaka.....	10
F. Kajian Teori.....	16
1. Pelayanan Publik.....	16
2. Standar Mutu Pelayanan	20
3. Kualitas Pelayanan	26
4. Lembaga Amil Zakat (LAZ)	35
G. Metodologi Penelitian	40
1. Jenis Penelitian.....	40
2. Fokus Penelitian	41
3. Teknik Pengumpulan Data	41
4. Teknik Validasi Data	43
5. Teknik Analisis Data	46
H. Kerangka Konseptual	48
I. Sistematika Pembahasan	50
 BAB II LAZNAS YATIM MANDIRI YOGYAKARTA	 52
A. Profil Historis	52
B. Makna Filosofis Logo	54
C. Visi dan Misi	55
D. Nilai-Nilai Dasar Lembaga	56
E. Struktur Organisasi.....	57

F. Program Kerja	59
BAB III IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS STANDAR MUTU	62
A. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	62
1. Kelengkapan Alat Kerja (Peralatan).....	62
2. Seragam (Penampilan Petugas).....	66
3. Brosur (Media Komunikasi Cetak)	69
B. <i>Reliability</i> (Keandalan)	72
1. Catatan Donasi Akurat	72
2. Program Berjalan Secara Berkelanjutan	77
C. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	82
1. Respon Cepat Petugas (Kecepatan Pelayanan)	82
2. Menerima Permintaan Khusus	88
D. <i>Assurance</i> (Jaminan)	95
1. Pelatihan Rutin Petugas	96
2. Keamanan Dana Terjamin	102
E. <i>Empathy</i> (Empati)	108
1. Perhatian Pribadi Mustahik	109
2. Rasa Persaudaraan (<i>Renyek Sedulur</i>)	115
BAB IV PENUTUP	121
A. Kesimpulan	121
B. Saran.....	122
1. Bagi LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta	122
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	122
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN.....	127
Lampiran I. Pedoman Wawancara	127
Lampiran II. Daftar Narasumber Wawancara	134
Lampiran III. Hasil Wawancara	135
Lampiran IV. Pedoman Observasi	186
Lampiran V. Pedoman Dokumentasi	189
Lampiran VI Surat Izin Penelitian.....	193
Lampiran VII. Surat Izin Balasan Penelitian.....	194
Lampiran VIII. Cek Plagiarisme	195
Lampiran IX. Daftar Riwayat Hidup.....	196

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Teknik Analisis Data	48
Gambar 1.2 Kerangka Konseptual	49
Gambar 2.1 <i>Rebranding</i> Logo YM	55
Gambar 2.2 <i>Value</i> Yatim Mandiri Prima	56
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Yatim Mandiri	58
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Yatim Mandiri Yogyakarta	59
Gambar 3.1 Seragam Rompi Yatim Mandiri.....	69
Gambar 3.2 Majalah dan Brosur (Media Komunikasi Cetak)	71
Gambar 3.3 Bukti Kuintasi ZISCO (Catatan kas) dan Majalah laporan.....	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zakat tidak hanya dimaknai sebagai kewajiban ibadah individual, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan sosial-keagamaan yang menuntut pengelolaan secara profesional dan berorientasi pada mutu layanan.³ Dalam konteks tersebut, lembaga amil zakat berperan sebagai penyedia layanan publik keagamaan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, baik sebagai donatur (*muzakki*) maupun sebagai penerima manfaat (*mustahik*). Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana publik keagamaan, tuntutan terhadap mutu pelayanan zakat semakin menguat.

Pada era modern, pengelolaan zakat mengalami pergeseran paradigma menuju organisasi yang berorientasi layanan, di mana fokus pengelolaan tidak lagi terbatas pada aspek ritual, tetapi juga mencakup efisiensi pengelolaan, kepercayaan publik, serta dampak sosial yang terukur dan berkelanjutan.⁴ Kondisi ini tercermin dalam tuntutan masyarakat akan profesionalisme lembaga amil zakat, yang diharapkan mampu memastikan setiap tahapan pelayanan mulai dari penghimpunan hingga pendistribusian zakat, berjalan sesuai standar mutu yang tinggi guna mendukung pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan umat.

³ Achmad Yaman dkk., "Zakat dalam Islam sebagai Aktivitas Ibadah Sosial" *El-Hikmah: Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi* 16, no. 1 (Januari 2022): 99–112, <https://jurnal.alhikmah.ac.id/index.php/elhikmah/article/view/134>.

⁴ Muh Nashirudin, Ramadhan Razali, dan Almira Keumala Ulfah, "Modernizing Zakat and Waqf Management in Indonesia: A Legal and Governance Perspective," *Mazahib Jurnal Pemikiran Hukum Islam* 24, no. 1 (2025): 198–220, <https://doi.org/10.21093/mj.v24i1.9419>.

Pada tingkat nasional, lembaga zakat di Indonesia berkembang sebagai organisasi jasa nirlaba yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Mutu pelayanan menjadi faktor strategis dalam membangun dan menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga zakat. Pelayanan zakat tidak hanya mencakup penyaluran dana kepada *mustahik*, tetapi juga meliputi proses komunikasi dengan *muzakki*, kecepatan dan ketepatan respons layanan, kejelasan informasi, serta sikap dan kompetensi petugas lembaga zakat. Oleh karena itu, konsep kualitas pelayanan menjadi relevan untuk menilai sejauh mana layanan zakat mampu memenuhi harapan masyarakat, khususnya dalam konteks zakat sebagai layanan publik-keagamaan yang menuntut transparansi, profesionalisme, dan pergeseran menuju organisasi yang berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.⁵

Zakat sebagai pilar ekonomi syariah di Indonesia dikelola oleh lembaga resmi seperti BAZNAS dan LAZ, dengan mutu pelayanan yang diukur berdasarkan standar nasional, termasuk ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.⁶ Meskipun penghimpunan zakat nasional menunjukkan peningkatan yang signifikan setiap tahunnya, distribusi zakat masih sering menghadapi persoalan ketidakmerataan yang dipengaruhi oleh belum seragamnya standar pelayanan dan tingkat transparansi antar lembaga.

⁵ Mansur dan Makarim, “Survei Kepuasan *Muzakki* Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS (BAZIS) Provinsi DKI Jakarta,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 02 (2024): 1595–1602, <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/13377>.

⁶ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 115, Pasal 3 dan Pasal 5–7, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39267/uu-no-23-tahun-2011>.

Data pengelolaan zakat nasional menunjukkan tren pertumbuhan yang positif dalam beberapa tahun terakhir. Publikasi resmi BAZNAS Republik Indonesia mencatat bahwa pengumpulan zakat, infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya secara nasional mencapai Rp. 26,13 triliun pada kuartal kedua tahun 2024, meningkat sebesar 68,2 persen dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Capaian tersebut terus meningkat hingga mencapai sekitar Rp. 41 triliun pada tahun 2025 setelah proses konsolidasi nasional.⁷ Regulasi pengelolaan zakat, khususnya Pasal 3 dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011, menegaskan bahwa zakat dikelola untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan berkontribusi pada pengentasan kemiskinan. Hal ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan sebagai fondasi utama dalam praktik pengelolaan zakat.

Sejumlah penelitian empiris menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara dimensi mutu pelayanan, seperti *reliability* dan *responsiveness*, dengan tingkat kepuasan *muzakki*, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap lembaga zakat.⁸ Penelitian lain terkait pengelolaan zakat pada lembaga Dompot Dhuafa periode 2019–2023 juga mengungkapkan bahwa variabilitas dalam penghimpunan dan pendistribusian zakat menjadi

⁷ Kementerian Keuangan Republik Indonesia, *Zakat: Pilar Utama Pengentasan Kemiskinan*, Media Keuangan (2024), <https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/zakat-pilar-utama-pengentasan-kemiskinan>, diakses pada 25 desember 2025 Pukul 17.00 WIB.

⁸ Mansur dan Makarim, “Survei Kepuasan *Muzakki* Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS (BAZIS) Provinsi DKI Jakarta.”.

tantangan utama, yang sering kali disebabkan oleh perbedaan kapasitas kelembagaan dan konsistensi penerapan standar pelayanan.⁹

Standar mutu pelayanan tersebut tidak hanya urgen di level nasional, tapi juga di level daerah. Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan wilayah dengan tingkat partisipasi masyarakat yang relatif tinggi dalam aktivitas filantropi Islam.¹⁰ Keberadaan berbagai lembaga zakat di wilayah ini menciptakan dinamika pelayanan zakat yang bersifat kompetitif. Karakteristik masyarakat Yogyakarta yang dikenal kritis dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap mutu pelayanan lembaga zakat menuntut adanya standar pelayanan yang jelas dan konsisten. Selain itu, Yogyakarta dengan mayoritas penduduk beragama Islam dan aktivitas ekonomi kreatif yang berkembang memiliki potensi zakat yang besar, meskipun juga dipengaruhi oleh faktor urbanisasi dan sektor pariwisata.¹¹ Kondisi sosial di wilayah ini menunjukkan tingkat kemiskinan sekitar 10–12 persen, dengan kebutuhan *mustahik* yang tinggi terutama di bidang pendidikan dan kesehatan. Dalam konteks tersebut, lembaga zakat di Daerah Istimewa Yogyakarta berperan penting dalam mengelola potensi Zakat yang mencapai miliaran rupiah per tahun guna menjawab kebutuhan sosial masyarakat.¹²

⁹ Meshayu Anesca Cerrolya dan Tuti Eka Wardani, “Analisis Kinerja Penghimpunan dan Penyaluran Zakat Maal : LAZ Dompot Dhuaafa Republika Tahun 2019-2023,” *Journal of Economic Insights* 01, no. 1 (2025): 1–11. <https://aibjei.com/aib-jei/article/view/1>.

¹⁰ Neli Rahma Wanti, “Problems And Solutions off Collecting Zakat Funds in Zakat Amil Institution (LAZ) Yogyakarta Special Region,” *International Journal of Islamic Finance* 1, no. 2 (2023): 110–148, <https://doi.org/10.14421/ijif.v1i2.2037>.

¹¹ Ibi Satibi Lili Purnama, Maulana Abidin, “Indeks Zakat Nasional (IZN) sebagai Basis Indeks Kelembagaan Zakat di Indonesia,” *Jurnal Magister Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2023): 51–60. <https://doi.org/10.14421/jmes.2023.021-04>.

¹² M. Samsul Haidir, “Analisis Kinerja Pengelolaan Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Yogyakarta,” *Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Islam* 11, no. 1 (2020): 23–44.

Perkembangan jumlah lembaga pengelola zakat di Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan pertumbuhan yang cukup signifikan. Data BAZNAS DIY mencatat bahwa jumlah Lembaga Pengelola Zakat (LPZ) di wilayah ini meningkat dari 38 lembaga pada tahun 2020 menjadi 47 lembaga pada tahun 2023. Pertumbuhan tersebut mencerminkan semakin dinamisnya praktik filantropi Islam di tingkat lokal. Selain itu, total penghimpunan zakat, infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya di DIY juga mengalami peningkatan dari sekitar Rp200 miliar pada tahun 2020 menjadi sekitar Rp235 miliar pada tahun 2023.¹³ Indeks Zakat Nasional untuk wilayah DIY pada tahun 2025 mencapai angka 0,614, yang menunjukkan bahwa kinerja lembaga zakat di wilayah ini tergolong cukup baik berdasarkan indikator pengumpulan, pendistribusian, dan transparansi. Namun demikian, capaian tersebut tetap relevan untuk dikaji lebih lanjut dari sisi mutu pelayanan, mengingat tingginya ekspektasi masyarakat Yogyakarta terhadap kualitas layanan lembaga zakat.

Dalam praktiknya, problematika mutu pelayanan zakat di Yogyakarta masih sering dijumpai. Permasalahan tersebut antara lain berupa perbedaan standar pelayanan antar lembaga zakat, responsivitas layanan kepada *muzakki* dan *mustahik* yang belum merata, serta kualitas komunikasi dan penyampaian informasi pelayanan yang masih menjadi tantangan.¹⁴ Kondisi ini sejalan dengan temuan

¹³ Badan Amil Zakat Nasional Daerah Istimewa Yogyakarta, *BAZNAS DIY Raih Penghargaan Predikat Sangat Baik dalam Indeks Transparansi dan Kepatuhan Syariah* (Yogyakarta: BAZNAS DIY, 2023), bagian “Penguatan Tata Kelola Zakat”, <https://diy.baznas.go.id/berita/news-show/baznas-diy-meraih-penghargaan-predikat-sangat-baik-dalam-indeks-transparansi-dan-nilai-kepatuhan-syariah/5025> diakses pada 25 desember 2025 Pukul 17.00 WIB.

¹⁴ Pusat Kajian Strategis Badan Amil Zakat Nasional (PUSKAS BAZNAS), *Indeks Zakat Nasional 2025* (Jakarta: BAZNAS RI, 2025), bagian “Hasil Pengukuran IZN Provinsi”,

penelitian Sutomo, Najib, dan Djohar pada Lembaga Amil Zakat PKPU Yogyakarta yang menunjukkan bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan, khususnya responsivitas, kejelasan informasi, dan konsistensi standar layanan, masih menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas *muzakki*.¹⁵

Berdasarkan deskripsi tersebut dapat diketahui bahwa belum seluruh lembaga zakat menerapkan standar mutu pelayanan secara sistematis dan terukur, yang dapat berdampak pada transparansi layanan dan kepercayaan *muzakki*. Padahal, Penelitian di Yogyakarta menunjukkan bahwa transparansi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepercayaan *muzakki* terhadap lembaga zakat.¹⁶ Selain itu, kajian yang dilakukan oleh Alda Srilupita dkk. menunjukkan bahwa transparansi zakat dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki*, yang selanjutnya menjadi fondasi penting dalam membangun loyalitas *muzakki* serta meningkatkan kualitas pengelolaan layanan zakat secara menyeluruh.¹⁷

Isu variasi standar pelayanan antar lembaga amil zakat tercermin dari laporan kinerja pengelolaan zakat nasional yang menunjukkan adanya perbedaan capaian pelayanan kepada *muzakki* dan *mustahik* antar lembaga. Ketidakmerataan

<https://www.puskasbaznas.com/map/izn-map/2025/jawa/di-yogyakarta> diakses pada 25 desember 2025 Pukul 17.00 WIB.

¹⁵ Sutomo, Mukhamad Najib, dan Setiadi Djohar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas *Muzakki* (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta),” *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen* 3, no. 1 (2015): 59–70, <https://doi.org/10.17358/jabm.3.1.59>.

¹⁶ Muhamad, Multazam Mansyur Addury, dan Dede Irwan Sunardi, “Pengaruh Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas *Muzakki* Pada Lembaga Amil Zakat di Yogyakarta Dengan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening*,” *IBSE Economic Journal* 2, no. 1 (2023): 33–41, <https://doi.org/10.62708/ibseej.v2i1.25>.

¹⁷ Alda Srilupita et al., “Pengaruh Transparansi Zakat, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Terhadap Loyalitas *Muzaki* dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 02 (2024): 2176–2190. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/13749>.

distribusi zakat di Indonesia, meskipun tidak secara spesifik hanya terjadi di Daerah Istimewa Yogyakarta, merupakan fenomena umum yang kerap dijadikan dasar argumentasi perlunya peningkatan kualitas dan standarisasi pelayanan zakat secara nasional. Tantangan tersebut juga berkaitan erat dengan kondisi kesejahteraan masyarakat secara umum, di mana persentase penduduk miskin di Indonesia pada Maret 2025 tercatat sebesar 8,47 persen atau sekitar 23,85 juta jiwa, menunjukkan tren penurunan dibandingkan periode sebelumnya. Namun demikian, kondisi ini masih menyisakan kesenjangan yang relevan bagi pengelolaan zakat, karena tingkat kemiskinan di wilayah perdesaan (11,03 persen) lebih tinggi dibandingkan perkotaan (6,73 persen), yang berpotensi memengaruhi persepsi *muzakki* maupun *mustahik* terhadap kualitas, pemerataan, dan efektivitas pelayanan zakat.¹⁸

LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta merupakan salah satu lembaga amil zakat nasional yang menonjol dengan jaringan pelayanan yang luas dan penerapan pelayanan publik berbasis standar mutu dalam pengelolaan zakat. Sistem pelayanan yang diterapkan mencakup komunikasi yang intensif kepada donatur, pendampingan *mustahik* secara berkelanjutan, serta pelaporan penggunaan dana yang disusun secara transparan dan terstruktur. Keunggulan LAZNAS Yatim Mandiri terletak pada fokus pemberdayaan anak yatim melalui program inovatif di bidang pendidikan, kesehatan, dan pemberdayaan ekonomi, dengan pendekatan pelayanan publik berbasis standar mutu yang lebih efisien dan transparan, termasuk

¹⁸ Badan Pusat Statistik, *Persentase Penduduk Miskin Maret 2025 Turun Menjadi 8,47 Persen*, Berita Resmi Statistik, 25 Juli 2025, <https://www.bps.go.id/en/pressrelease/2025/07/25/2518/persentase-penduduk-miskin-maret-2025-turun-menjadi-8-47-persen-.html> diakses pada 25 desember 2025 Pukul 17.00 WIB.

pemanfaatan teknologi digital untuk pelacakan dan pelaporan program. Dengan jaringan 46 kantor layanan di 14 provinsi, LAZNAS Yatim Mandiri menjangkau ribuan anak yatim dhuafa melalui berbagai program pendidikan, ekonomi, dakwah, kesehatan, dan sosial yang diarahkan pada tujuan pemberdayaan dan kemandirian.¹⁹

Data layanan LAZNAS Yatim Mandiri menunjukkan capaian kinerja pelayanan yang relatif tinggi. Pada tahun 2024, jumlah *muzakki* yang terlayani mencapai 451.397 orang, sementara pada semester pertama tahun 2025 tercatat sebanyak 415.386 orang, yang menunjukkan pertumbuhan sebesar 8,0 persen.²⁰ Kinerja pelayanan kepada *mustahik* pada tahun 2024 mencapai 810.527 orang, dan pada semester pertama tahun 2025 sebanyak 637.434 orang, dengan tingkat pertumbuhan sebesar 21,4 persen.²¹ Praktik pelayanan dan transparansi yang diterapkan oleh LAZNAS Yatim Mandiri, termasuk pelaporan penggunaan dana dan komunikasi program yang dipublikasikan melalui media resmi, menjadikan lembaga ini memiliki karakteristik tersendiri dibandingkan lembaga zakat lainnya. Dalam konteks Daerah Istimewa Yogyakarta, standar pelayanan LAZNAS Yatim Mandiri menjadi semakin relevan, terutama jika dibandingkan dengan indikator Indeks Zakat Nasional atau penghargaan transparansi yang selama ini lebih banyak diberikan kepada BAZNAS daerah.

¹⁹ LAZNAS Yatim Mandiri, *Profil Lembaga Yatim Mandiri*, <https://yatimmandiri.org/about/profil> diakses pada 25 desember 2025 Pukul 17.00 WIB.

²⁰ Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), *Laporan Pengelolaan Zakat Nasional (LPZN) Tengah Tahun 2025* (Jakarta: BAZNAS RI, 2025), hlm. 184, <https://ppid.baznas.go.id/laporan/laporan-pengelolaan-zakat>.

²¹ Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), *Laporan Pengelolaan Zakat Nasional (LPZN) Tengah Tahun 2025* (Jakarta: BAZNAS RI, 2025), hlm. 301, <https://ppid.baznas.go.id/laporan/laporan-pengelolaan-zakat>.

Pendekatan pelayanan publik berbasis standar mutu yang diterapkan oleh LAZNAS Yatim Mandiri menawarkan potensi solusi terhadap permasalahan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta dengan menggunakan teori kualitas pelayanan A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry sebagai kerangka analisis utama. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan pengelolaan zakat yang lebih profesional, akuntabel, dan berdampak sosial. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menetapkan judul penelitian “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Standar Mutu di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Yogyakarta.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Yogyakarta berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Yogyakarta berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen pelayanan dan pengelolaan zakat, khususnya terkait implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu pada lembaga amil zakat nasional. Penelitian ini juga memperkaya penerapan teori kualitas pelayanan dalam konteks layanan publik-keagamaan, sehingga dapat menjadi rujukan akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kualitas pelayanan pada lembaga filantropi Islam.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta serta kualitas pelayanannya. Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan bagi LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta dalam meningkatkan mutu pelayanan zakat secara profesional, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan *muzakki* serta efektivitas pelayanan kepada *mustahik*.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka disusun untuk menegaskan posisi penelitian serta mengidentifikasi perbedaan dan kontribusi penelitian ini dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Melalui kajian pustaka, peneliti melakukan telaah terhadap sejumlah publikasi ilmiah yang dinilai relevan dan mutakhir sesuai dengan fokus penelitian. Penelusuran literatur dilakukan melalui *Google Scholar* (Google

Cendekia) guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai perkembangan kajian yang berkaitan dengan implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu pada lembaga amil zakat. Alasan peneliti menggunakan *Google Scholar* sebagai alat penelusuran adalah karena *Google Scholar* mampu menjangkau segala jenis publikasi ilmiah, sehingga mereduksi potensi terlewatnya penelitian terdahulu yang terkait. Adapun publikasi yang berhasil dihimpun dan dianalisis dalam kajian pustaka ini disajikan sebagai berikut:

Pertama, artikel jurnal penelitian karya Alda Srilupita, Aidil Novia, Rozalinda, dan Haria Toni dengan judul “Pengaruh Transparansi Zakat, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Terhadap Loyalitas *Muzakki* dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi yang meneliti pengaruh transparansi zakat dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* dengan kepuasan dan kepercayaan sebagai variabel mediasi Tahun 2024.”²² Penelitian ini menguji hubungan struktural antarvariabel pada LazisMu Sumatera Barat menggunakan pendekatan kuantitatif (SEM-PLS, n=200). Studi ini berhasil memetakan pengaruh langsung dan tidak langsung secara komprehensif, namun terbatas pada verifikasi statistik tanpa mengungkap bagaimana standar mutu pelayanan dioperasionalkan secara internal oleh lembaga. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kualitas pelayanan zakat, sedangkan perbedaannya terletak pada pendekatan: studi terdahulu bersifat eksplanatif-kuantitatif, sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memotret secara mendalam proses implementasi

²² Alda Srilupita et al., “Pengaruh Transparansi Zakat, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Terhadap Loyalitas *Muzaki* dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi.” <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/13749>.

standar mutu sebagai praktik manajerial dan operasional di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta.

Kedua, artikel jurnal penelitian karya Hisam Mansur dan Dina Forna Makarim dengan judul “Survei Kepuasan *Muzakki* Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS (BAZIS) Provinsi DKI Jakarta Tahun 2024.”²³ Penelitian ini berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan *muzakki* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS (BAZIS) Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini mengukur persepsi kepuasan *muzakki* berdasarkan lima dimensi SERVQUAL melalui survei kuantitatif terhadap 890 ASN. Hasilnya menunjukkan kepuasan tertinggi pada dimensi *tangibles* dan terendah pada *responsiveness*, namun kajian ini hanya berhenti pada pengukuran persepsi tanpa mengkaji mekanisme perancangan, penerapan, dan evaluasi standar mutu di tingkat internal lembaga. Persamaan terletak pada penggunaan kerangka SERVQUAL sebagai landasan analisis, sedangkan perbedaannya terletak pada tujuan: penelitian terdahulu hanya mengukur persepsi *muzakki* secara kuantitatif, sementara penelitian ini menganalisis bagaimana kelima dimensi tersebut diimplementasikan secara nyata dalam SOP, interaksi petugas, dan sistem pelayanan di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta.

Ketiga, artikel jurnal penelitian karya Irwan Fauzy Ridwan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Zakat terhadap Kepuasan *Muzakki* di Baznas Kota Tasikmalaya (Studi Kasus Pada *Muzakki* di Baznas Kota Tasikmalaya) Tahun

²³ Mansur dan Makarim, “Survei Kepuasan *Muzakki* Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS (BAZIS) Provinsi DKI Jakarta,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 02 (2024): 1595–1602, <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/13377>.

2024.”²⁴ Penelitian ini menganalisis hubungan kuantitatif antara kualitas pelayanan dan kepuasan *muzakki* menggunakan regresi linier sederhana. Temuan menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan, yang mengindikasikan adanya faktor kontekstual lain di luar layanan, namun studi ini belum membahas standar mutu sebagai sistem manajerial yang terstruktur. Persamaan terletak pada fokus kajian kualitas pelayanan di lembaga amal zakat, sedangkan perbedaannya terletak pada ruang lingkup analisis: penelitian terdahulu menguji hubungan variabel secara statistik, sementara penelitian ini mengeksplorasi secara kualitatif bagaimana standar mutu dirancang, dijalankan, dan disesuaikan dengan konteks lapangan pada LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta.

Keempat, skripsi karya Anggreini Kirana Larasati dengan judul “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat *Muzakki* Membayar Zakat (Studi BAZNAS Kota Semarang) Tahun 2024.”²⁵ Penelitian ini menguji pengaruh tata kelola lembaga dan faktor internal *muzakki* terhadap minat berzakat melalui regresi linier berganda. Hasilnya menegaskan dominasi kualitas pelayanan dan religiusitas, namun kajian ini belum menguraikan dimensi kualitas pelayanan berdasarkan kerangka teori tertentu secara mendalam maupun membahas implementasi standar mutu secara sistematis. Persamaan terletak pada perhatian terhadap kualitas pelayanan dan respons *muzakki*, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus analisis: penelitian terdahulu

²⁴ Irwan Fauzy Ridwan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Zakat terhadap Kepuasan *Muzakki* di BAZNAS Kota Tasikmalaya,” *Jurnal Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam* 4, no. 2 (2024): 85–98. <https://doi.org/10.70143/lazhulma.v4i2.290>.

²⁵ Anggreini Kirana Larasati, “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, dan Religiusitas terhadap Minat *Muzakki* Membayar Zakat (Studi BAZNAS Kota Semarang)” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2024).

menitikberatkan pada minat membayar zakat secara kuantitatif, sementara penelitian ini memfokuskan pada implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu secara operasional sebagai fondasi profesionalisme lembaga zakat.

Kelima, skripsi karya Liyana Dinie Saffai dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan *Muzakki* pada Baznas Kabupaten Kampar Tahun 2022.”²⁶ Penelitian ini mengkaji pengaruh layanan terhadap kepercayaan *muzakki* menggunakan pendekatan kuantitatif dengan regresi linier sederhana terhadap 99 responden. Studi ini berhasil menyajikan bukti empiris yang kuat dan mengaitkannya dengan nilai-nilai Islam, namun ruang lingkup analisisnya masih terbatas pada pengujian hubungan antarvariabel tanpa mengulas proses implementasi standar mutu dalam praktik operasional lembaga. Persamaan terletak pada fokus kualitas pelayanan zakat dan implikasinya terhadap kepercayaan *muzakki*, sedangkan perbedaannya terletak pada pendekatan: penelitian terdahulu bersifat kuantitatif-eksplanatif, sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengungkap secara mendalam mekanisme implementasi standar mutu pelayanan di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta.

Keenam, artikel jurnal penelitian karya Nurul Ichsan dan Diyanah Nurmala Sari dengan judul “Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menjadi *Muzakki* Pada LAZ Yatim Mandiri tahun 2021.”²⁷ Penelitian ini menganalisis pengaruh faktor internal dan eksternal terhadap

²⁶ Liyana Dinie Saffai, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan *Muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Kampar Tahun 2022” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022).

²⁷ Nurul Ichsan dan Diyanah Nurmala Sari, “Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Religiusitas terhadap Minat Masyarakat Menjadi *Muzakki* pada LAZ Yatim Mandiri,” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 5, no. 1 (2021): 45–60.

minat berzakat pada LAZ Yatim Mandiri cabang Tangerang menggunakan regresi linier berganda terhadap 46 responden. Temuan menunjukkan dimensi tangibles dan assurance berpengaruh signifikan, namun jumlah sampel yang terbatas dan fokus pada pengujian statistik membuat studi ini belum membahas sistem manajemen mutu pelayanan sebagai proses yang terstruktur dan berkelanjutan. Persamaan terletak pada objek kajian LAZ Yatim Mandiri dan perhatian pada kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya terletak pada pendekatan dan lokasi: penelitian terdahulu bersifat kuantitatif di wilayah Tangerang, sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengungkap secara mendalam mekanisme implementasi standar mutu pelayanan di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta.

Berdasarkan kajian pustaka yang telah diuraikan, dapat diketahui bahwa penelitian-penelitian terdahulu pada umumnya menitikberatkan pada pengujian hubungan antara kualitas pelayanan zakat dengan variabel perilaku muzakki melalui pendekatan kuantitatif, sehingga penerapan model SERVQUAL masih terbatas pada pengukuran persepsi kepuasan dan belum menyingkap bagaimana standar mutu dioperasionalkan secara internal (*theoretical gap*). Selain itu, dominasi metode survei belum mampu mengungkap secara mendalam mekanisme perancangan, pelaksanaan, dan evaluasi standar mutu pelayanan di tingkat operasional (*methodological gap*), sementara kajian kontekstual mengenai implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu pada LAZNAS tingkat cabang, khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta, masih sangat minim (*evidence gap*). Untuk mengisi kesenjangan tersebut, penelitian ini menegaskan kebaruan

(*novelty*) melalui tiga dimensi: secara teoretis, menggeser fungsi kerangka SERVQUAL dari sekadar instrumen pengukuran kepuasan menjadi pisau analisis untuk memetakan proses implementasi standar mutu secara manajerial dan operasional; secara metodologis, pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap dinamika lapangan yang tidak terjangkau oleh survei kuantitatif; dan secara kontekstual-praktis, menghasilkan pemetaan orisinal mengenai mekanisme pelayanan terstandar pada LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta yang dapat menjadi rujukan empiris bagi pengembangan tata kelola filantropi Islam yang lebih akuntabel, konsisten, dan responsif terhadap ekspektasi masyarakat.

F. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan fungsi fundamental dalam tatanan kebangsaan yang menjadi barometer keberhasilan institusi dalam menjangkau kebutuhan masyarakat secara adil dan akuntabel.²⁸ Secara normatif, Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan terstruktur yang bertujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan sekaligus menjunjung kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan.²⁹ Penegasan ini diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang memposisikan

²⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 18–19.

²⁹ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (Jakarta: KEMENPAN, 2003).

pelayanan publik sebagai rangkaian aktivitas penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif bagi seluruh warga negara dan penduduk.³⁰ Sementara itu, dari perspektif akademis, Ratminto dan Winarsih mengonsepskan pelayanan publik sebagai kegiatan organisasi publik yang hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima sesuai hak dasar masyarakat, sekaligus perwujudan nyata dari kewajiban institusi sebagai abdi masyarakat.³¹ Dengan demikian, dapat disintesis bahwa pelayanan publik adalah serangkaian intervensi kelembagaan yang berkelanjutan, berlandaskan payung hukum, dan berorientasi pada kualitas guna memenuhi hak serta kebutuhan masyarakat secara profesional, terstandar, dan akuntabel.

Dalam konteks kelembagaan amil zakat, urgensi kajian pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari tuntutan standarisasi mutu yang langsung berdampak pada keberlanjutan kepercayaan publik. Dimensi utama yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik dalam penelitian ini meliputi konsistensi prosedur operasional, kecepatan respons terhadap permintaan, kejelasan informasi, kompetensi SDM, serta orientasi layanan yang berpusat pada kepuasan pemangku kepentingan. Urgensi penerapan kerangka ini terletak pada kemampuannya mentransformasi harapan normatif menjadi praktik lapangan yang terukur, transparan, dan dapat diaudit secara manajerial. Dengan demikian, pelayanan publik dalam penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai landasan konseptual, melainkan sebagai fondasi empiris untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi standar mutu telah menginternalisasi nilai profesionalisme, keadilan prosedural,

³⁰ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.

³¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 18–19.

dan akuntabilitas sosial guna memperkuat legitimasi kelembagaan LAZNAS serta memaksimalkan dampak pelayanan bagi muzakki dan mustahik.

b. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya diarahkan untuk menciptakan hubungan yang jelas dan pasti antara masyarakat sebagai penerima layanan dengan institusi penyelenggara. Kejelasan interaksi ini menjadi fondasi krusial agar setiap bentuk pelayanan dapat diselenggarakan secara tertib, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara kelembagaan. Penetapan tujuan yang presisi menjadikan pelayanan publik tidak sekadar berfungsi sebagai rutinitas administratif semata, melainkan bertransformasi menjadi instrumen strategis yang berfokus pada pemberian perlindungan terhadap hak-hak dasar masyarakat.³²

Landasan yuridis mengenai penetapan tujuan tersebut diatur secara komprehensif dalam Pasal 2 dan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan perundang-undangan ini secara eksplisit menggarisbawahi urgensi kepastian hukum, pewujudan batasan hak dan kewajiban yang proporsional, serta penerapan asas tata kelola pemerintahan dan korporasi yang baik. Pencapaian seluruh target normatif tersebut sangat bergantung pada ketersediaan pedoman nilai yang menjadi acuan baku bagi penyelenggara layanan dalam menjalankan wewenangnya. Dengan demikian dapat dipahami bahwa tujuan pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pencapaian hasil akhir layanan, melainkan menitikberatkan pada proses penyelenggaraan yang konsisten,

³² Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.

profesional, dan berlandaskan hukum guna memastikan jaminan perlindungan bagi masyarakat terpenuhi secara utuh.³³

c. Prinsip Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik merupakan seperangkat nilai dasar yang berfungsi sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya. Prinsip-prinsip ini diperlukan agar penyelenggaraan pelayanan tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan administratif, tetapi juga menjamin terpenuhinya hak masyarakat secara adil, transparan, dan bertanggung jawab. Dengan adanya prinsip yang jelas, pelayanan publik diharapkan mampu berjalan secara konsisten serta mencerminkan orientasi pada kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan.³⁴

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipasi masyarakat, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, pemberian fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.³⁵ Asas-asas tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak

³³ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

³⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens' Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 21–23.

³⁵ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Pasal 4.

hanya dinilai dari hasilnya, tetapi juga dari proses penyelenggaraannya yang harus menjunjung tinggi nilai keadilan dan kepastian hukum.

Merujuk pada Ratminto dan Atik Septi Winarsih, prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dimaksudkan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan agar pelaksanaan pelayanan publik berjalan secara tertib, terukur, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Prinsip-prinsip tersebut menegaskan tanggung jawab penyelenggara pelayanan dalam menjamin kepastian, keadilan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut menjadi semakin relevan ketika fungsi pelayanan tidak hanya dijalankan oleh institusi pemerintah, tetapi juga oleh lembaga nonpemerintah yang diberi mandat untuk melayani masyarakat, termasuk lembaga amil zakat dalam menyelenggarakan pelayanan zakat secara profesional, akuntabel, dan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Dengan demikian dapat dipahami bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik menjadi kerangka nilai yang penting untuk menilai bagaimana lembaga amil zakat menyelenggarakan pelayanan zakat dengan tolak ukur yang jelas mengenai mutu pelayanan.³⁶

2. Standar Mutu Pelayanan

a. Pengertian Standar Mutu Pelayanan

Standar mutu pelayanan berakar pada pemahaman fundamental mengenai konsep standar dan mutu yang saling melengkapi dalam penyelenggaraan organisasi. Standar dipahami sebagai ukuran patokan yang dibakukan, mencakup

³⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 21-23.

dokumen spesifikasi teknis yang disusun berdasarkan konsensus serta persyaratan teknis untuk menciptakan keteraturan dan jaminan kualitas atas produk atau jasa.³⁷ Landasan yuridis ini secara tegas ditegakkan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian yang menegaskan standar sebagai instrumen wajib untuk menjamin keselamatan, keamanan, dan pengembangan metode berdasarkan kemajuan ilmu pengetahuan.³⁸ Sifat dinamis mutu melengkapi konsep tersebut dengan menekankan pengukuran sejauh mana hasil layanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan melalui dimensi produk, jasa, proses, dan sumber daya manusia.³⁹ Integrasi kedua konsep ini membentuk fondasi teoretis bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya mengandalkan hasil akhir, tetapi memerlukan acuan baku yang terukur dan berorientasi pada pemenuhan harapan pengguna.

Sistem Manajemen Mutu menjadi kerangka operasional yang mengikat standar dan kualitas ke dalam mekanisme pengendalian yang terstruktur dan berkelanjutan. SNI ISO 9001:2008 memposisikan sistem manajemen mutu sebagai alat strategis untuk mengarahkan, mengendalikan, dan meningkatkan efektivitas proses organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan secara konsisten.⁴⁰ Pendekatan ini bersifat generik dan universal, memungkinkan berbagai sektor organisasi mengadopsi prinsip pengendalian mutu yang terdokumentasi. Penerapan

³⁷ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2015), hlm. 29.

³⁸ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38663/uu-no-20-tahun-2014>.

³⁹ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu*, hlm. 36.

⁴⁰ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu*, hlm. 38.

sistem tersebut menuntut organisasi untuk menetapkan kebijakan mutu yang jelas, menyusun prosedur kerja yang baku, serta melaksanakan evaluasi berkala untuk memastikan setiap tahapan layanan berjalan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan.

Urgensi penerapan standar mutu pelayanan terletak pada fungsinya sebagai pedoman manajerial yang menjamin konsistensi, akuntabilitas, dan perbaikan berkelanjutan dalam setiap interaksi layanan. Indikator keberhasilan sistem ini terukur melalui ketepatan proses, kejelasan prosedur operasional, responsivitas terhadap perubahan kebutuhan pelanggan, serta dokumentasi yang sistematis untuk meminimalkan disparitas kinerja. Dengan menginternalisasi standar baku ke dalam arsitektur manajemen organisasi, institusi dapat menciptakan siklus pengendalian mutu yang mencegah penyimpangan, meningkatkan efisiensi sumber daya, dan memperkuat kepercayaan pemangku kepentingan. Dengan demikian dapat dipahami bahwa standar mutu pelayanan adalah seperangkat persyaratan teknis dan manajerial yang dibakukan dalam sistem terintegrasi untuk menjamin pelaksanaan layanan secara konsisten, terukur, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, yang sekaligus menjadi landasan evaluasi serta perbaikan berkelanjutan bagi organisasi.

b. Unsur-Unsur Standar Mutu Pelayanan

Unsur-unsur standar mutu pelayanan dalam penelitian ini merujuk pada prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 yang menempatkan mutu sebagai sistem pelayanan yang terstruktur, terdokumentasi, dan berorientasi

pada peningkatan kinerja organisasi secara berkelanjutan.⁴¹ Prinsip pertama adalah fokus pada pelanggan, yaitu kemampuan organisasi dalam memahami kebutuhan, memenuhi harapan, serta menjaga kepuasan pengguna layanan melalui pelayanan yang relevan dan bernilai.⁴² Prinsip kedua adalah kepemimpinan yang berfungsi menetapkan arah kebijakan mutu, membangun komitmen organisasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung tercapainya tujuan mutu secara efektif dan konsisten.⁴³ Prinsip-prinsip tersebut menunjukkan bahwa standar mutu tidak hanya dipahami sebagai aturan administratif, tetapi sebagai sistem pengendalian pelayanan yang mengatur proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan secara terpadu.

Prinsip ketiga adalah keterlibatan sumber daya manusia yang menempatkan seluruh personel organisasi sebagai elemen strategis dalam pencapaian sasaran mutu. Kompetensi, pelatihan, pengembangan kapasitas, dan evaluasi kinerja menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan.⁴⁴ Prinsip keempat adalah pendekatan proses yang memandang pelayanan sebagai rangkaian aktivitas yang saling berkaitan sehingga setiap tahapan perlu dirancang, dikendalikan, dan dievaluasi secara sistematis untuk menjaga konsistensi mutu.⁴⁵ Prinsip kelima adalah pendekatan sistem terhadap manajemen yang menekankan keterpaduan

⁴¹ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu*, hlm. 69.

⁴² Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu*, hlm. 71.

⁴³ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu*, hlm. 74.

⁴⁴ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu*, hlm. 75.

⁴⁵ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu*, hlm. 76.

antara proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi dalam satu kerangka organisasi yang utuh agar tujuan mutu dapat dicapai secara efektif dan efisien.⁴⁶

Prinsip keenam adalah perbaikan berkelanjutan yang menegaskan bahwa mutu pelayanan bersifat dinamis sehingga organisasi perlu melakukan evaluasi berkala, tindakan korektif, dan tindakan preventif guna meningkatkan efektivitas pelayanan serta menjaga relevansi sistem mutu terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat.⁴⁷ Prinsip ketujuh adalah pendekatan fakta dalam pengambilan keputusan yang menekankan penggunaan data, dokumentasi, dan analisis informasi secara sistematis untuk mengurangi subjektivitas dalam menentukan kebijakan pelayanan.⁴⁸ Prinsip kedelapan adalah hubungan yang saling menguntungkan dengan mitra kerja melalui kerja sama yang dibangun atas dasar kepercayaan dan komunikasi yang efektif demi menjaga stabilitas dan keberlanjutan sistem mutu.⁴⁹ Keseluruhan prinsip tersebut dijalankan melalui siklus *Plan–Do–Check–Act* (PDCA) yang menekankan proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan perbaikan secara berulang sehingga membentuk sistem pelayanan yang terukur, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan, termasuk dalam konteks lembaga amil zakat sebagai institusi pelayanan sosial-keagamaan.

⁴⁶ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu*, hlm. 77.

⁴⁷ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu*, hlm. 78.

⁴⁸ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu*, hlm. 79.

⁴⁹ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu*, hlm. 80.

c. Pelayanan Publik dalam Perspektif Lembaga Zakat

Pelayanan publik dalam lembaga zakat merupakan bentuk pelayanan sosial-keagamaan yang dilaksanakan melalui penghimpunan, pengelolaan, dan pendistribusian zakat kepada masyarakat yang berhak menerima. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat menegaskan bahwa pengelolaan zakat bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan serta memperbesar manfaat zakat dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.⁵⁰ Kedudukan tersebut menempatkan Lembaga Amil Zakat (LAZ) sebagai institusi pelayanan publik yang tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga memikul tanggung jawab moral dan sosial dalam memberikan pelayanan kepada *muzakki* dan *mustahik* secara profesional, transparan, dan akuntabel. Perspektif pelayanan publik modern menuntut lembaga zakat mengelola pelayanan secara sistematis melalui penerapan standar operasional, pengukuran kinerja, dan evaluasi berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan mampu berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan dalam lembaga zakat memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan *muzakki* terhadap lembaga pengelola zakat. Pelayanan yang didukung kemudahan akses, kejelasan informasi, keamanan transaksi, serta interaksi pelayanan yang baik akan membentuk persepsi positif

⁵⁰ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 115, Pasal 3, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39267/uu-no-23-tahun-2011>.

masyarakat terhadap institusi zakat sekaligus memperkuat keberlanjutan penghimpunan dana zakat di tengah persaingan antarorganisasi pengelola zakat.⁵¹ Penguatan kualitas pelayanan juga menunjukkan bahwa lembaga zakat tidak hanya berorientasi pada penghimpunan dana, tetapi pada pembangunan kepercayaan publik melalui pelayanan yang terukur dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan. Dengan demikian, pembahasan mengenai kualitas pelayanan menjadi landasan teoritik penting dalam menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu pada lembaga zakat sebagai institusi sosial-keagamaan yang profesional dan akuntabel.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Konsep *service* memiliki cakupan makna yang luas dan tidak terbatas pada pengertian jasa semata. Fandy Tjiptono menjelaskan bahwa *service* dapat dimaknai sebagai jasa, layanan, maupun servis bergantung pada konteks penggunaannya.⁵² *Service* sebagai jasa merujuk pada produk tidak berwujud (*intangible*) yang berkaitan dengan berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, perbankan, dan pelayanan publik. Dalam perspektif layanan, *service* dipahami sebagai aktivitas atau tindakan yang dilakukan satu pihak kepada pihak lain, sedangkan dalam konteks tertentu *service* juga berkaitan dengan aktivitas perbaikan atau reparasi. Literatur manajemen kemudian memandang *service* melalui empat

⁵¹ Rulli Kurniawan dan Unggul Kustiawan, "E-Service Quality in Online Zakat and Its Impact on Muzaki Behavior," *International Journal of Zakat* 9, no. 1 (2024): 47–58, <https://www.ijazbaznas.com/index.php/journal/article/view/505>.

⁵² Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 1.

lingkup utama, yaitu sebagai industri, produk tidak berwujud, proses interaksi antara penyedia dan penerima layanan, serta sistem yang mencakup *service operations (back office)* dan *service delivery (front office)*.⁵³ Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa pelayanan merupakan rangkaian aktivitas terstruktur yang saling berkaitan dalam menciptakan nilai dan pengalaman bagi pengguna layanan.

Kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan sistem layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara optimal. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap layanan (*expected service*) dan persepsi atas layanan yang diterima (*perceived service*).⁵⁴ Kesesuaian antara harapan dan pengalaman layanan akan menghasilkan persepsi mutu yang positif, sedangkan ketidaksesuaian akan memunculkan penilaian mutu yang rendah. Perspektif tersebut menempatkan pelanggan sebagai pusat evaluasi kualitas pelayanan sehingga mutu layanan bersifat relatif dan dipengaruhi oleh pengalaman pengguna. Konsep tersebut kemudian berkembang menjadi model SERVQUAL yang digunakan sebagai kerangka sistematis dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan dimensi-dimensi tertentu yang terukur. Model SERVQUAL menjadi salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan dalam penelitian manajemen jasa dan pelayanan publik karena mampu memberikan landasan konseptual dalam menganalisis kualitas pelayanan pada berbagai jenis organisasi, termasuk lembaga nirlaba yang menerapkan standar mutu pelayanan.

⁵³ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 2.

⁵⁴ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

b. Kualitas Pelayanan Model SERVQUAL

Model SERVQUAL merupakan salah satu model pengukuran kualitas pelayanan yang paling berpengaruh dalam literatur manajemen jasa karena menyediakan kerangka analitis yang sistematis untuk mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan organisasi. Model ini dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry melalui serangkaian penelitian empiris pada berbagai sektor jasa sejak pertengahan 1980-an.⁵⁵ Konseptualisasi awal SERVQUAL diperkenalkan melalui artikel *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research* tahun 1985 yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan pelanggan dan kinerja aktual organisasi.⁵⁶ Kesenjangan tersebut meliputi perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan, spesifikasi kualitas layanan, proses penyampaian layanan, komunikasi eksternal, serta persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Perspektif tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh efektivitas sistem manajerial dalam memahami dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

Kerangka SERVQUAL membedakan kualitas pelayanan ke dalam dua ranah utama, yaitu ranah pelanggan dan ranah organisasi. Pada sisi pelanggan, kualitas pelayanan ditentukan melalui perbandingan antara *expected service* dan

⁵⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 107.

⁵⁶ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 108.

perceived service yang dipengaruhi pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi, komunikasi dari mulut ke mulut, serta komunikasi pemasaran organisasi.⁵⁷ Pada sisi organisasi, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan manajemen menerjemahkan ekspektasi pelanggan ke dalam standar operasional dan praktik pelayanan yang konsisten. Pengembangan selanjutnya menghasilkan instrumen pengukuran kualitas pelayanan yang dipublikasikan dalam artikel *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* tahun 1988 dengan rumus pengukuran $Q = P - E$, yaitu selisih antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dan ekspektasi terhadap layanan yang diharapkan.⁵⁸ Persepsi yang melebihi ekspektasi menunjukkan kualitas pelayanan positif, sedangkan persepsi yang berada di bawah ekspektasi menunjukkan kualitas pelayanan negatif. Pendekatan tersebut menempatkan pelanggan sebagai pusat evaluasi mutu sehingga kualitas pelayanan bersifat relatif dan dipengaruhi pengalaman subjektif pengguna layanan.

Perkembangan SERVQUAL kemudian meluas melalui konsep *extended gaps model* dalam buku *Delivering Quality Service* yang menjelaskan faktor-faktor internal organisasi penyebab munculnya kesenjangan kualitas layanan. Pengembangan berikutnya menghasilkan konsep *Zone of Tolerance* yang menjelaskan bahwa pelanggan memiliki dua standar layanan, yaitu *desired service* dan *adequate service*, sedangkan rentang di antara keduanya disebut zona toleransi,

⁵⁷ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

⁵⁸ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 112.

yakni batas variasi layanan yang masih dapat diterima pelanggan.⁵⁹ Revisi instrumen SERVQUAL pada tahun 1993–1994 memperluas pengukuran kualitas pelayanan melalui konsep *measure of service superiority* (MSS) dan *measure of service adequacy* (MSA) untuk menghasilkan evaluasi layanan yang lebih komprehensif.⁶⁰ Perkembangan selanjutnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki konsekuensi terhadap loyalitas pelanggan, minat menggunakan kembali layanan, serta komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang memengaruhi reputasi organisasi.

Adaptasi SERVQUAL terus berkembang hingga memasuki konteks layanan berbasis digital melalui konsep e-SERVQUAL yang menyesuaikan prinsip kualitas pelayanan ke dalam lingkungan elektronik dan sistem pelayanan daring.⁶¹ Popularitas model SERVQUAL tidak terlepas dari keunggulannya sebagai instrumen yang sah, andal, sistematis, dan mudah diterapkan pada berbagai jenis organisasi, baik sektor bisnis, pelayanan publik, maupun lembaga nirlaba.⁶² Karakteristik tersebut menjadikan SERVQUAL sebagai kerangka konseptual yang relevan dalam menganalisis kualitas pelayanan karena pengukuran mutu tidak hanya berkaitan dengan hasil layanan, tetapi juga mencakup proses, komunikasi, pengelolaan sistem, dan pengendalian ekspektasi pelanggan secara terpadu. Pembahasan mengenai SERVQUAL juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan konsep dinamis yang terus berkembang mengikuti perubahan perilaku dan kebutuhan pengguna layanan dalam berbagai konteks organisasi.

⁵⁹ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 112.

⁶⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 115.

⁶¹ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 118.

⁶² Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 112.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan SERVQUAL

Penilaian kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL didasarkan pada sejumlah dimensi yang merepresentasikan aspek-aspek utama pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diterima. Pada tahap awal pengembangan model ini yakni pada tahun 1985, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas layanan melalui penelitian empiris terhadap berbagai sektor jasa seperti perbankan, kartu kredit, reparasi peralatan, serta layanan telekomunikasi.⁶³ Dimensi tersebut meliputi reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, serta bukti fisik.

Perkembangan penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa beberapa dimensi tersebut memiliki keterkaitan yang sangat erat sehingga menimbulkan tumpang tindih secara konseptual. Hasil penyempurnaan yang dipublikasikan pada tahun 1988 kemudian mereduksi sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi utama yang lebih ringkas dan operasional. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan digabungkan menjadi dimensi jaminan (*assurance*), sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan disatukan dalam dimensi empati (*empathy*). Penyederhanaan ini menghasilkan lima dimensi inti yang hingga kini menjadi dasar pengukuran kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL.⁶⁴

⁶³ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

⁶⁴ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, hlm. 95.

Dimensi pertama adalah bukti fisik (*tangibles*), yang berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, serta berbagai materi komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Unsur-unsur fisik tersebut menjadi indikator awal yang dapat diamati oleh pelanggan dalam menilai kualitas layanan. Lingkungan pelayanan yang bersih, fasilitas yang memadai, serta penampilan karyawan yang rapi dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.⁶⁵

Dimensi kedua adalah reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan sejak awal. Reliabilitas mencerminkan konsistensi kinerja layanan serta kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi janji layanan sesuai dengan waktu dan standar yang telah ditetapkan. Pelanggan menilai reliabilitas melalui ketepatan pelayanan, keakuratan informasi, serta kemampuan organisasi dalam menjalankan layanan secara benar sejak pertama kali.⁶⁶

Dimensi ketiga adalah daya tanggap (*responsiveness*), yang berkaitan dengan kesediaan serta kesiapan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan merespons kebutuhan mereka dengan cepat. Daya tanggap tercermin dalam kecepatan pelayanan, kesiapan karyawan dalam memberikan bantuan, serta kemampuan organisasi dalam menangani permintaan atau keluhan pelanggan secara segera. Pelayanan yang responsif menunjukkan bahwa organisasi memiliki

⁶⁵ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," 12-40.

⁶⁶ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," 12-24.

perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dan berupaya memberikan solusi secara tepat waktu.⁶⁷

Dimensi keempat adalah jaminan (*assurance*), yang berhubungan dengan pengetahuan, kompetensi, dan sikap profesional karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dimensi ini mencakup kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas, menunjukkan sikap sopan dan menghargai pelanggan, serta memberikan rasa aman dalam proses pelayanan. Kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh tingkat jaminan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan.⁶⁸

Dimensi kelima adalah empati (*empathy*), yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta memahami kebutuhan dan permasalahan mereka secara lebih personal. Empati tercermin melalui kemudahan akses layanan, komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan, serta perhatian yang tulus terhadap kepentingan pelanggan. Organisasi yang mampu menunjukkan empati biasanya lebih berhasil membangun hubungan yang dekat dengan pengguna layanan.⁶⁹

Kelima dimensi tersebut membentuk kerangka dasar dalam pengukuran kualitas pelayanan pada model SERVQUAL dan telah digunakan secara luas dalam berbagai penelitian manajemen jasa maupun pelayanan publik. Instrumen SERVQUAL terdiri atas sejumlah item pertanyaan yang dirancang untuk mengukur

⁶⁷ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," 12-40.

⁶⁸ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," 12-40.

⁶⁹ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," 12-40.

persepsi pelanggan terhadap masing-masing dimensi layanan, sehingga memungkinkan organisasi menilai sejauh mana kinerja pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Melalui pengukuran tersebut, organisasi dapat mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang diberikan, yang selanjutnya dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Kerangka pengukuran ini juga memberikan landasan konseptual dalam memahami kualitas pelayanan pada berbagai jenis organisasi, termasuk lembaga nirlaba yang bergerak dalam bidang pelayanan sosial dan keagamaan seperti lembaga pengelola zakat.

d. Relevansi Model SERVQUAL dalam Pelayanan Zakat

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada awalnya digunakan sebagai instrumen pengukuran kualitas pelayanan pada berbagai sektor jasa, namun perkembangan selanjutnya menunjukkan bahwa model ini juga relevan diterapkan pada organisasi publik dan lembaga nirlaba.⁷⁰ Fleksibilitas SERVQUAL memungkinkan pengukuran kualitas pelayanan dilakukan pada berbagai jenis organisasi yang menempatkan interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan sebagai bagian penting dalam proses penciptaan nilai pelayanan. Karakteristik tersebut menjadikan SERVQUAL relevan diterapkan dalam lembaga amil zakat sebagai organisasi pelayanan sosial-keagamaan yang melibatkan hubungan langsung antara institusi, *muzakki*, dan *mustahik*. Kualitas pelayanan dalam lembaga zakat tidak hanya berkaitan dengan

⁷⁰ A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

aspek administratif penghimpunan dan pendistribusian zakat, tetapi juga menyangkut profesionalitas, transparansi, responsivitas, dan kemampuan lembaga dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan zakat.

Penerapan model SERVQUAL dalam pelayanan zakat memberikan kerangka analitis yang sistematis untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan yang diberikan lembaga pengelola zakat. Pengukuran terhadap dimensi kualitas pelayanan memungkinkan organisasi mengetahui aspek pelayanan yang telah berjalan optimal maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan sehingga hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.⁷¹ Relevansi SERVQUAL dalam lembaga zakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, tetapi juga terhadap loyalitas dan kepercayaan *muzakki* dalam menyalurkan zakat melalui lembaga yang dinilai profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Pendekatan tersebut menegaskan bahwa pengelolaan pelayanan zakat memerlukan sistem pelayanan yang terukur dan berorientasi pada mutu agar keberlanjutan penghimpunan serta efektivitas distribusi zakat dapat terjaga secara optimal.

4. Lembaga Amil Zakat (LAZ)

a. Pengertian dan Dasar Hukum Lembaga Amil Zakat (LAZ)

Lembaga Amil Zakat (LAZ) merupakan lembaga yang berperan dalam membantu pengelolaan zakat secara terorganisasi di tengah masyarakat melalui

⁷¹ Alda Srilupita *et al.*, “Pengaruh Transparansi Zakat, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Terhadap Loyalitas *Muzaki* dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi.” <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/13749>.

fungsi penghimpunan, pengelolaan, dan pendistribusian zakat kepada pihak yang berhak menerima. Keberadaan lembaga ini menjadi bagian penting dalam sistem pengelolaan zakat karena berfungsi sebagai penghubung antara *muzakki* dan *mustahik* sehingga proses pengelolaan zakat dapat dilakukan secara lebih terstruktur, terencana, dan optimal untuk mendukung kesejahteraan sosial masyarakat.⁷² Pengelolaan zakat melalui lembaga juga menunjukkan bahwa zakat tidak hanya dipahami sebagai ibadah individual, tetapi sebagai instrumen sosial-ekonomi yang memerlukan sistem kelembagaan, tata kelola, serta mekanisme pertanggungjawaban yang jelas agar dana zakat dapat memberikan dampak yang lebih luas dalam mengurangi kesenjangan sosial dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Keberadaan Lembaga Amil Zakat di Indonesia memiliki legitimasi hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat yang menyebutkan bahwa LAZ merupakan lembaga yang dibentuk masyarakat untuk membantu pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.⁷³ Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan zakat tidak hanya dilaksanakan oleh BAZNAS sebagai lembaga pemerintah, tetapi juga melibatkan partisipasi masyarakat melalui lembaga amil zakat yang diakui secara hukum. Pembentukan LAZ juga harus memenuhi sejumlah persyaratan administratif dan kelembagaan, seperti berbadan hukum, memiliki pengawas

⁷² Reggina Chaerunnisa, Nur Azizah Muchlis, dan Wahyu Nur Eliza, “Zakat dalam Islam : Pengertian, Hukum, Jenis, Syarat, dan Ketentuan Lengkap,” 2025, 233–42. <https://ibnusunapublisher.org/index.php/TADHKIRAH/article/view/188>.

⁷³ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 115, Pasal 1, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39267/uu-no-23-tahun-2011>.

syariat, memperoleh izin dari pemerintah, serta memiliki kemampuan teknis dalam pengelolaan zakat.⁷⁴ Persyaratan tersebut bertujuan memastikan pengelolaan zakat dilakukan secara profesional, transparan, dan akuntabel sehingga fungsi pelayanan dan pemberdayaan masyarakat melalui zakat dapat terlaksana secara efektif dan berkelanjutan.

b. Fungsi dan Peran Lembaga Amil Zakat (LAZ)

Lembaga Amil Zakat memiliki fungsi strategis dalam mendukung pengelolaan zakat secara terorganisasi melalui kegiatan penghimpunan, pengelolaan, pendistribusian, dan pendayagunaan dana zakat kepada *mustahik* sesuai ketentuan syariat Islam. Pengelolaan zakat secara kelembagaan memungkinkan proses pelayanan zakat dilaksanakan secara lebih sistematis, terencana, dan terarah sehingga manfaat zakat dapat dirasakan secara lebih luas oleh masyarakat.⁷⁵ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 menegaskan bahwa pengelolaan zakat merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan dan optimalisasi manfaat zakat dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta penanggulangan kemiskinan.⁷⁶ Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa lembaga amil zakat tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga memiliki peran strategis dalam memastikan pengelolaan

⁷⁴ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 115, Pasal 17-18.

⁷⁵ Reggina Chaerunnisa, Nur Azizah Muchlis, dan Wahyu Nur Eliza, “Zakat dalam Islam : Pengertian, Hukum, Jenis, Syarat, dan Ketentuan Lengkap,” 2025, 233–42. <https://ibnusunapublisher.org/index.php/TADHKIRAH/article/view/188>.

⁷⁶ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 115, Pasal 3.

zakat berjalan secara efektif dan memberikan dampak sosial yang nyata bagi masyarakat.

Peran Lembaga Amil Zakat juga berkaitan dengan upaya pemberdayaan masyarakat melalui pemanfaatan dana zakat dalam berbagai program sosial dan ekonomi, seperti bantuan usaha produktif, pendidikan, dan peningkatan kesejahteraan mustahik secara berkelanjutan. Pengelolaan zakat yang dilakukan secara profesional, transparan, dan akuntabel akan memperkuat kepercayaan masyarakat untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi sehingga partisipasi publik dalam pengelolaan zakat dapat terus meningkat. Kepercayaan tersebut menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan penghimpunan dana zakat sekaligus memperkuat posisi lembaga amil zakat dalam sistem pelayanan sosial keagamaan. Perkembangan pengelolaan zakat secara kelembagaan juga terlihat melalui keberadaan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang memiliki cakupan pelayanan lebih luas dan berperan dalam memperkuat sistem pengelolaan zakat pada tingkat nasional.⁷⁷

c. LAZNAS sebagai Penyelenggara Pelayanan Zakat

Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) merupakan lembaga pengelola zakat yang memiliki cakupan pelayanan secara nasional serta memperoleh izin resmi dari pemerintah untuk melaksanakan kegiatan penghimpunan, pengelolaan, dan pendistribusian zakat kepada masyarakat. Keberadaan LAZNAS menunjukkan perkembangan pengelolaan zakat di Indonesia yang semakin terorganisasi dan

⁷⁷ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 115, Pasal 17.

profesional sehingga potensi zakat dapat dihimpun dan dimanfaatkan secara lebih optimal untuk kepentingan sosial masyarakat. Sebagai lembaga pengelola zakat berskala nasional, LAZNAS memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan zakat kepada *muzakki* dan *mustahik* melalui sistem pengelolaan yang terstruktur, sesuai prinsip syariat Islam, serta berorientasi pada efektivitas pelayanan dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat.⁷⁸

Pengelolaan zakat yang dilakukan oleh LAZNAS tidak hanya berfokus pada pendistribusian bantuan konsumtif, tetapi juga diarahkan pada berbagai program pemberdayaan masyarakat yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan sosial secara berkelanjutan. Pelayanan zakat yang profesional, transparan, dan akuntabel menjadi faktor penting dalam membangun legitimasi serta kepercayaan publik terhadap lembaga pengelola zakat. Pengelolaan yang dilakukan secara sistematis memungkinkan dana zakat dimanfaatkan secara lebih efektif melalui program sosial, pendidikan, dan pemberdayaan ekonomi sehingga fungsi zakat sebagai instrumen kesejahteraan masyarakat dapat berjalan secara optimal. Pembahasan mengenai peran LAZNAS tersebut menjadi landasan penting dalam memahami implementasi kualitas pelayanan zakat dalam praktik kelembagaan modern.

⁷⁸ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 115, Pasal 17.

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.⁷⁹

Penelitian ini menerapkan desain studi kasus guna memungkinkan eksplorasi secara mendalam, detail, dan rinci terhadap fenomena tertentu di lokasi penelitian. Penggunaan pendekatan deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan menyeluruh mengenai bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini tidak berupa angka-angka statistik, melainkan informasi yang bersumber dari hasil wawancara dengan pengelola lembaga, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta studi dokumentasi mengenai standar operasional prosedur yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan.

⁷⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 9.

2. Fokus Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sasaran atau pihak yang dijadikan sebagai sumber informasi dan narasumber utama untuk menggali data dalam sebuah penelitian. Subjek pada penelitian ini adalah pihak-pihak di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Yogyakarta yang mengetahui, menjalankan, dan merasakan langsung proses pelayanan. Mengingat fokus penelitian ini adalah penentuan informan, maka subjek atau informan pada penelitian ini meliputi: Kepala Cabang LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta, Staf atau Pegawai operasional LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta, dan *Muzakki* (donatur) maupun *Mustahik* (penerima manfaat) yang mengakses layanan di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan hal yang menjadi pokok permasalahan atau sasaran pusat perhatian dari suatu penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah seluruh aktivitas atau kegiatan yang berkaitan dengan implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Yogyakarta.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Penentuan sumber data atau informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* untuk memilih informan yang memiliki kriteria tertentu dan dianggap

paling memahami objek penelitian. Peneliti juga menggunakan teknik *snowball sampling* guna memperluas informasi dari satu informan ke informan lainnya hingga mencapai titik jenuh data.⁸⁰ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁸¹ Wawancara dalam penelitian ini bersifat semi-terstruktur, di mana peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai kerangka dasar namun tetap membuka ruang bagi pertanyaan yang berkembang secara fleksibel di lapangan. Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi mendalam mengenai implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta. Proses wawancara dilakukan dengan alat bantu berupa *interview guide* serta telepon genggam sebagai alat perekam suara. Pihak yang diwawancarai meliputi Kepala Cabang LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta, staf operasional, serta para *muzakki* dan *mustahik*. Detail informasi mengenai narasumber wawancara pada penelitian ini dapat dilihat di bagian Lampiran II halaman 134.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik karena tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Observasi yang digunakan adalah observasi *non-partisipan*, di mana peneliti tidak

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 104-118.

⁸¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 104-118.

terlibat langsung melainkan hanya mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap situasi sosial yang mencakup tiga elemen utama, yaitu: *Place* (tempat/lingkungan kantor), *Actor* (pelaku/petugas, *muzakki* dan *mustahik*), dan *Activity* (aktivitas pelayanan) di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta.⁸² Data yang dikumpulkan melalui observasi ini meliputi kondisi fasilitas fisik, interaksi petugas dengan masyarakat, serta kesesuaian operasional lembaga dengan standar mutu pelayanan.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan catatan peristiwa masa lalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental.⁸³ Pengumpulan dokumen dalam penelitian ini difokuskan pada dokumen tulisan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan laporan tahunan, dokumen gambar berupa foto-foto kegiatan operasional pelayanan, serta arsip kelembagaan berupa Struktur Organisasi yang berkaitan dengan implementasi standar mutu di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta.

4. Teknik Validasi Data

Teknik validasi data digunakan untuk membuktikan nilai kebenaran dan konsistensi data dalam sebuah penelitian. Pada penelitian kualitatif, teknik validasi data meliputi pengujian sebagai berikut:

a. Uji Kredibilitas

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas dengan melakukan pengecekan data melalui metode triangulasi. Triangulasi adalah teknik

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 104-118.

⁸³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 104-118.

pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut.⁸⁴ Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.⁸⁵ Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber untuk pengujian validasi data penelitian.

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini, data yang diperoleh melalui wawancara mengenai implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta akan dicek kembali melalui observasi langsung di lapangan dan studi dokumentasi terhadap arsip resmi lembaga. Apabila dengan teknik pengujian kredibilitas tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan kebenaran data atau untuk memahami adanya perbedaan sudut pandang dari fakta yang ditemukan.

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Guna menguji kredibilitas data mengenai kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, maka

⁸⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 330.

⁸⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

pengumpulan dan pengujian data dilakukan kepada pihak pengelola (Kepala Cabang), staf operasional yang memberikan layanan, serta *muzakki* maupun *mustahik* yang mengakses layanan di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta. Data dari sumber-sumber tersebut kemudian dideskripsikan, dikategorisasikan, dan dianalisis untuk melihat pandangan yang sama, yang berbeda, maupun yang spesifik dari berbagai sumber tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti akan menghasilkan kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan sumber data terkait guna memastikan temuan yang empiris dan logis.

b. Uji Transferabilitas

Transferabilitas merupakan validitas eksternal yang menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif ini dan ada kemungkinan untuk menerapkannya di tempat lain, maka peneliti dalam membuat laporannya memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.⁸⁶ Untuk memenuhi uji transferabilitas, peneliti menyajikan hasil penelitian secara runtut, sistematis, dan didukung oleh dokumentasi berupa gambar sehingga pembaca memperoleh gambaran yang jelas mengenai konteks penelitian.

c. Uji Dependabilitas

Dependabilitas atau disebut auditabilitas merupakan proses audit untuk melihat data dan dokumen pendukung yang diperoleh selama penelitian untuk memutuskan apakah peneliti telah membuat keputusan-keputusan yang dapat

⁸⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

dipahami dan telah melakukan semua proses tahapan penelitian secara konsisten.⁸⁷ Untuk memenuhi uji dependabilitas, peneliti mendokumentasikan seluruh tahapan penelitian sejak memasuki lokasi penelitian hingga penelitian berakhir. Setiap dokumentasi dilengkapi dengan informasi waktu sebagai bukti autentik bahwa proses penelitian dilaksanakan secara konsisten, sistematis, dan objektif.

d. Uji Konfirmabilitas

Uji konfirmabilitas merupakan kemampuan mengonfirmasi bahwa data bersifat objektif dan netral. Uji konfirmabilitas yaitu kesediaan peneliti mengungkapkan secara terbuka tentang proses dan elemen-elemen penelitiannya sehingga memungkinkan peneliti lain melakukan penilaian terhadap hasil temuannya. Uji konfirmabilitas mirip dengan dependabilitas sehingga pengujiannya dilakukan bersamaan.⁸⁸ Dalam penelitian ini, uji konfirmabilitas secara objektif dibuktikan melalui jejak rekam dokumentasi penelitian di lapangan. Keberadaan dokumentasi visual tersebut berfungsi sebagai validasi persetujuan (*informed consent*) dan bukti kehadiran nyata dari informan, yang memastikan keaslian sumber informasi sekaligus menjamin bahwa data yang disajikan murni berasal dari narasumber terkait dan bukanlah hasil rekayasa peneliti.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mencari, mengorganisasikan, dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat ditemukan tema dan rumusan

⁸⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

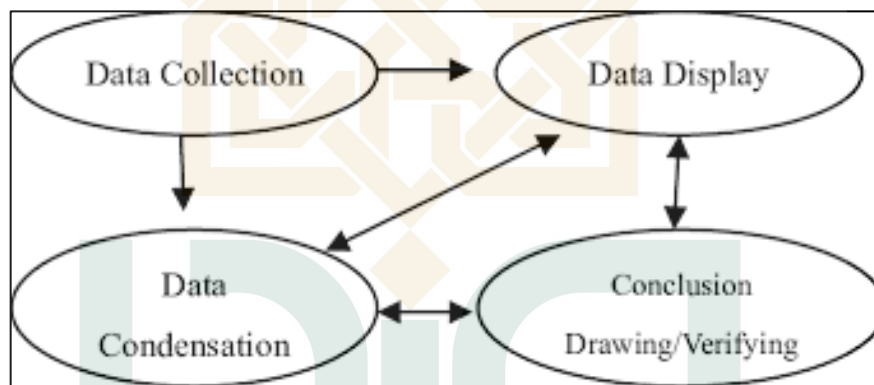
⁸⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

makna yang jelas. Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif dari Matthew B. Miles, Michael A. Huberman, dan Johnny Saldana. Peneliti memilih teknik analisis ini karena pendekatannya yang bersifat fleksibel dan empiris, di mana pencarian dan analisis data tidak menunggu hingga seluruh data terkumpul, melainkan dapat dilakukan secara bersamaan dan berkesinambungan sewaktu-waktu selama proses penelitian di lapangan berlangsung. Dalam pengembangan teoretis terbarunya, model ini menekankan tiga alur kegiatan analisis yang terjadi secara bersamaan, yang diawali dengan proses pengumpulan data.

Pertama, pengumpulan data, yaitu tahap awal di mana peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial dan operasional di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Yogyakarta, merekam serta mencatat semua informasi yang dilihat dan didengar terkait implementasi standar mutu. Kedua, kondensasi data (*data condensation*), yang merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasi data mentah yang terdapat dalam catatan lapangan, transkrip wawancara, maupun dokumen. Data yang terseleksi ini difokuskan pada hal-hal pokok yang berkaitan langsung dengan dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) sehingga memberikan gambaran yang tajam dan terarah. Ketiga, penyajian data (*data display*), di mana peneliti menyusun informasi yang telah dikondensasikan ke dalam bentuk yang padat dan mudah diakses. Penyajian ini dilakukan dalam bentuk uraian teks naratif, matriks, atau bagan agar peneliti dapat melihat secara utuh apa yang sedang terjadi di lokasi penelitian dan

menentukan langkah analisis selanjutnya yang paling logis. Keempat, penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*), di mana hasil dari penelitian dirumuskan secara jelas berdasarkan data-data yang telah disajikan. Kesimpulan awal yang muncul bersifat sementara dan akan terus diverifikasi dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten di lapangan, sehingga pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan akhir yang menjawab rumusan masalah secara komprehensif dan utuh.⁸⁹

Gambar 1.1 Teknik Analisis Data



Sumber: Qualitative Data Analysis: A Methods

H. Kerangka Konseptual

Peneliti menyusun kerangka konseptual berikut untuk memudahkan pemahaman alur penelitian secara ringkas, yang di latarbelakangi oleh tingginya tuntutan profesionalitas pengelolaan pelayanan zakat, variasi standar pelayanan antar lembaga amil zakat, dan urgensi menjaga kepercayaan umat. Peneliti menetapkan LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta sebagai objek kajian berdasarkan

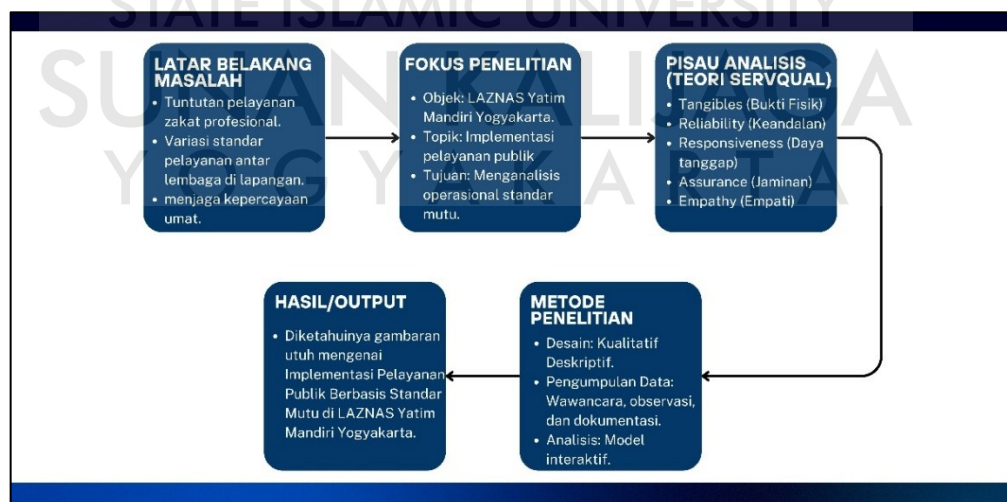
⁸⁹ Matthew B. Miles, Michael A. Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edisi ke-3 (Thousand Oaks: SAGE Publications, 2014), hlm. 12-14.

permasalahan tersebut. Fokus utama penelitian ini adalah implementasi pelayanan publik untuk menganalisis secara mendalam operasional standar mutu di lembaga terkait.

Analisis operasional pelayanan dalam penelitian ini menggunakan Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL). Teori tersebut meninjau kualitas layanan secara komprehensif melalui lima dimensi utama: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Desain penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menjawab rumusan masalah secara tepat. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Proses pengolahan dan analisis data menerapkan teknik analisis model interaktif. Hasil akhir penelitian ini akan memberikan gambaran utuh mengenai Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Standar Mutu di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta. Visualisasi kerangka konseptual tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1.2 Kerangka Konseptual



Sumber: Olahan Peneliti 2026

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ditulis untuk memberikan gambaran umum mengenai alur dan susunan pembahasan dalam skripsi ini agar pembaca dapat dengan mudah memahami isi tulisan secara sistematis. Peneliti menyusun rancangan skripsi ini dengan membaginya menjadi empat bab utama, dengan rincian garis besar sebagai berikut:

BAB I, merupakan bagian pendahuluan yang menjadi dasar dan pijakan penelitian. Bagian ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kajian teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II, merupakan bagian yang menjelaskan tentang gambaran umum lokasi atau objek penelitian, yaitu Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Yogyakarta. Pada bagian ini, peneliti akan menguraikan profil lembaga secara menyeluruh yang meliputi sejarah singkat berdirinya lembaga, letak geografis, visi dan misi, struktur kepengurusan, program-program kegiatan, serta hal-hal lain yang relevan dengan profil lembaga.

BAB III, merupakan bagian inti penelitian yang membahas secara mendalam dan terperinci mengenai hasil serta temuan di lapangan. Peneliti akan mendeskripsikan dan menganalisis secara utuh bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta, sekaligus menguraikan kualitas pelayanannya berdasarkan dimensi-dimensi teori yang telah ditetapkan.

BAB IV, merupakan bagian penutup dari keseluruhan susunan skripsi. Bagian ini berisi kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian dan analisis data, serta memuat saran atau rekomendasi yang ditujukan bagi LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta, pihak-pihak terkait, maupun untuk penelitian selanjutnya. Bagian ini juga akan diikuti dengan daftar pustaka dan lampiran-lampiran pendukung penelitian.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu telah terlaksana secara komprehensif melalui penerapan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penerapan standar mutu tersebut tidak hanya tercermin pada kelengkapan sarana pelayanan, ketepatan pelaksanaan program, kecepatan respons, jaminan profesionalisme, serta kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga pada perhatian personal yang diberikan kepada muzakki maupun mustahik. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta tidak hanya berorientasi pada pemenuhan prosedur organisasi, tetapi juga mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis standar mutu di LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta ditentukan oleh kemampuan lembaga mengintegrasikan akuntabilitas kelembagaan dengan nilai-nilai kemanusiaan dalam setiap proses pelayanan. Standar mutu tidak hanya berfungsi sebagai pedoman administratif, melainkan telah menjadi budaya kerja yang mendorong pelayanan yang profesional, transparan, responsif, dan humanis. Kondisi tersebut memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga

serta mendukung terwujudnya pengelolaan zakat yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan mustahik dan kemandirian dhuafa secara berkelanjutan.

B. Saran

1. Bagi LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta

LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta disarankan untuk terus mempertahankan implementasi standar mutu pelayanan yang telah berjalan dengan baik, khususnya budaya renyek sedulur dan peningkatan kompetensi *amil* melalui *Amil Development Class* (ADC). Selain itu, lembaga perlu mengevaluasi mekanisme persetujuan program yang masih bergantung pada kantor pusat, terutama terkait pengajuan bantuan insidental, program pemberdayaan, serta perawatan aset operasional, agar proses pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai kualitas pelayanan pada lembaga filantropi Islam dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* sehingga pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, loyalitas muzakki, dan kesejahteraan mustahik dapat diukur secara lebih objektif. Selain itu, penelitian dapat diperluas melalui studi komparatif antar-LAZNAS maupun kajian mengenai kualitas pelayanan berbasis digital (*e-SERVQUAL*) guna memperkaya pengembangan model pelayanan zakat di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Laporan Pengelolaan Zakat Nasional (LPZN) Tengah Tahun 2025. Jakarta: BAZNAS RI, 2025. <https://ppid.baznas.go.id/laporan/laporan-pengelolaan-zakat>.
- Badan Amil Zakat Nasional Daerah Istimewa Yogyakarta. BAZNAS DIY Raih Penghargaan Predikat Sangat Baik dalam Indeks Transparansi dan Kepatuhan Syariah. Yogyakarta: BAZNAS DIY, 2023. <https://diy.baznas.go.id/berita/news-show/baznas-diy-meraih-penghargaan-predikat-sangat-baik-dalam-indeks-transparansi-dan-nilai-kepatuhan-syariah/5025>.
- Badan Pusat Statistik. "Persentase Penduduk Miskin Maret 2025 Turun Menjadi 8,47 Persen." Berita Resmi Statistik, 25 Juli 2025. <https://www.bps.go.id/en/pressrelease/2025/07/25/2518/persentase-penduduk-miskin-maret-2025-turun-menjadi-8-47-persen-.html>.
- Cerrollya, Meshayu Anesca, dan Tuti Eka Wardani. "Analisis Kinerja Penghimpunan dan Penyaluran Zakat Maal: LAZ Dompot Dhuafa Republika Tahun 2019-2023." *Journal of Economic Insights* 01, no. 1 (2025): 1–11. <https://aibjei.com/aib-jei/article/view/1>.
- Chaerunnisa, Reggina, Nur Azizah Muchlis, dan Wahyu Nur Eliza. "Zakat dalam Islam: Pengertian, Hukum, Jenis, Syarat, dan Ketentuan Lengkap." *Tadzhkirah* (2025): 233–242. <https://ibnusinapublisher.org/index.php/TADHKIRAH/article/view/188>.
- Haidir, M. Samsul. "Analisis Kinerja Pengelolaan Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Yogyakarta." *Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Islam* 11, no. 1 (2020): 23–44.
- Ichsan, Nurul, dan Diyanah Nurmala Sari. "Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Religiusitas terhadap Minat Masyarakat Menjadi Muzakki pada LAZ Yatim Mandiri." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 5, no. 1 (2021): 45–60.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. "Zakat: Pilar Utama Pengentasan Kemiskinan." *Media Keuangan*, 2024. <https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/zakat-pilar-utama-pengentasan-kemiskinan>.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: KEMENPAN, 2003.
- Kurniawan, Rulli, dan Unggul Kustiawan. "E-Service Quality in Online Zakat and Its Impact on Muzaki Behavior." *International Journal of Zakat* 9, no. 1 (2024): 47–58. <https://www.ijazbaznas.com/index.php/journal/article/view/505>.

- Larasati, Anggreini Kirana. "Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, dan Religiusitas terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat (Studi BAZNAS Kota Semarang)." Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2024.
- LAZNAS Yatim Mandiri. "Profil Lembaga Yatim Mandiri." Diakses 25 Desember 2025. <https://yatimmandiri.org/about/profil>.
- Mansur, dan Makarim. "Survei Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS (BAZIS) Provinsi DKI Jakarta." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 02 (2024): 1595–1602. <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/13377>.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edisi ke-3. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2014.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Muhamad, Multazam Mansyur Addury, dan Dede Irwan Sunardi. "Pengaruh Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat di Yogyakarta Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening." *IBSE Economic Journal* 2, no. 1 (2023): 33–41. <https://doi.org/10.62708/ibseej.v2i1.25>.
- Nashirudin, Muh, Ramadhan Razali, dan Almira Keumala Ulfah. "Modernizing Zakat and Waqf Management in Indonesia: A Legal and Governance Perspective." *Mazahib Jurnal Pemikiran Hukum Islam* 24, no. 1 (2025): 198–220. <https://doi.org/10.21093/mj.v24i1.9419>.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Pusat Kajian Strategis Badan Amil Zakat Nasional (PUSKAS BAZNAS). *Indeks Zakat Nasional 2025*. Jakarta: BAZNAS RI, 2025. <https://www.puskasbaznas.com/map/izn-map/2025/jawa/di-yogyakarta>.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 216*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38663/uu-no-20-tahun-2014>.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 115*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39267/uu-no-23-tahun-2011>.

- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- Ridwan, Irwan Fauzy. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Zakat terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Kota Tasikmalaya." *Jurnal Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam* 4, no. 2 (2024): 85–98. <https://doi.org/10.70143/lazhulma.v4i2.290>.
- Saffai, Liyana Dinie. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki pada BAZNAS Kabupaten Kampar Tahun 2022." Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.
- Saleh, Abdul Rahman, dan Sri Rahayu Safitri. Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan. Jakarta: Sagung Seto, 2015.
- Satibi, Ibi, Lili Purnama, dan Maulana Abidin. "Indeks Zakat Nasional (IZN) sebagai Basis Indeks Kelembagaan Zakat di Indonesia." *Jurnal Magister Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2023): 51–60. <https://doi.org/10.14421/jmes.2023.021-04>.
- Srilupita, Alda, dkk. "Pengaruh Transparansi Zakat, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Terhadap Loyalitas Muzakki dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 02 (2024): 2176–90. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/13749>.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sutomo, Mukhamad Najib, dan Setiadi Djohar. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta)." *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen* 3, no. 1 (2015): 59–70. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.1.59>.
- Tjiptono, Fandy. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Wanti, Neli Rahma. "Problems And Solutions off Collecting Zakat Funds in Zakat Amil Institution (LAZ) Yogyakarta Special Region." *International Journal of Islamic Finance* 1, no. 2 (2023): 110–48. <https://doi.org/10.14421/ijif.v1i2.2037>.
- Wawancara dengan Anik Kusriani sebagai Muzakki LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta, Pada Tanggal 27 Juni 2026.
- Wawancara dengan Dare Sulistyowati sebagai Staf Penghimpunan ZIS LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta, Pada Tanggal 19 Juni 2026.
- Wawancara dengan Mualimah sebagai Mustahik Binaan LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta Kampung Mandiri Sidoharjo, Pada Tanggal 20 Juni 2026.

Wawancara dengan Raka sebagai Mustahik Yatim Piatu LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta Sanggar Genius Wonokromo, Pada Tanggal 23 Juni 2026.

Wawancara dengan Rizqy Arif Kurnia sebagai Staf Program LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta, Pada Tanggal 17 Juni 2026.

Wawancara dengan Sarifudin sebagai Mustahik Binaan LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta Kopi Mengger Desa Sidoharjo, Pada Tanggal 20 Juni 2026.

Wawancara dengan Try Sujatmiko Ramadhani sebagai Kepala Cabang LAZNAS Yatim Mandiri Yogyakarta, Pada Tanggal 17 Juni 2026.

Yaman, Achmad, dkk. "Zakat dalam Islam sebagai Aktivitas Ibadah Sosial." *El-Hikmah: Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi* 16, no. 1 (2022): 99–100. <https://jurnal.alhikmah.ac.id/index.php/elhikmah/article/view/134>.