

Peran BAZNAS Kota Padang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Program Kemanusiaan Dan Tanggap Bencana

Fina Erika^{1*}, Darmansyah²

¹ Studi Humanitas, Institut Seni Indonesia Padang Panjang

² Studi Humanitas, Institut Seni Indonesia Padang Panjang

^{1*}finaerika246@email.com, ²darmansyahplp@email.com

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena bencana yang terjadi di Kota Padang yang memerlukan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang terdampak. Dalam peristiwa tersebut, BAZNAS Kota Padang memiliki peran penting melalui program kemanusiaan dan tanggap bencana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran BAZNAS Kota Padang dalam meningkatkan pelayanan publik, mengidentifikasi kendala yang terjadi dan mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan menggunakan model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BAZNAS Kota Padang telah menjalankan perannya melalui kegiatan prabencana, tanggap darurat, dan pemulihan pasca bencana. Pelayanan yang diberikan meliputi penyaluran bantuan, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat terdampak. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan SDM, sarana pendukung, akses menuju lokasi bencana, dan koordinasi penyaluran bantuan. Hasil kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa BAZNAS Kota Padang berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik melalui program kemanusiaan dan tanggap bencana dengan memperkuat koordinasi, meningkatkan kapasitas SDM, serta penyempurnaan mekanisme penyaluran bantuan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, BAZNAS Kota Padang, Program Kemanusiaan, Tanggap Bencana, & Peran Organisasi

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan kehidupan masyarakat karena berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dan hak masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga publik. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam kondisi tertentu, khususnya pada situasi bencana, pelayanan publik memiliki peran yang semakin strategis karena masyarakat terdampak membutuhkan bantuan secara segera untuk memenuhi kebutuhan dasar dan memulihkan kondisi kehidupan mereka.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki tingkat kerawanan bencana yang cukup tinggi. Berbagai jenis bencana seperti gempa bumi, banjir, tanah longsor, dan bencana hidrometeorologi lainnya sering terjadi di berbagai wilayah. Kota Padang sebagai salah satu wilayah yang memiliki potensi bencana juga menghadapi berbagai risiko, terutama bencana gempa bumi dan banjir. Kondisi tersebut menuntut adanya keterlibatan berbagai pihak, baik pemerintah maupun lembaga sosial kemanusiaan, dalam memberikan pelayanan dan bantuan kepada masyarakat yang terdampak bencana secara efektif dan berkelanjutan.

Salah satu lembaga yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan sosial dan kemanusiaan kepada masyarakat adalah Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, BAZNAS merupakan lembaga pemerintah nonstruktural yang memiliki tugas dalam menghimpun, mengelola, dan menyalurkan zakat, infak, dan sedekah kepada masyarakat yang berhak menerima. Dalam pelaksanaannya, BAZNAS tidak hanya menjalankan program dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan kesehatan, tetapi juga memiliki program kemanusiaan dan tanggap bencana sebagai bentuk kepedulian sosial terhadap masyarakat yang mengalami kondisi darurat.

BAZNAS Kota Padang melalui program kemanusiaan dan tanggap bencana memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terdampak bencana. Pelayanan tersebut mencakup kegiatan sebelum bencana (prabencana), tanggap darurat saat bencana terjadi, hingga pemulihan pascabencana. Bentuk pelayanan yang diberikan meliputi penyaluran bantuan, pemenuhan kebutuhan masyarakat terdampak, serta upaya pemulihan kondisi masyarakat setelah mengalami bencana. Dalam pelaksanaan program tersebut, BAZNAS Kota Padang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat sasaran, dan responsif sesuai dengan kondisi serta kebutuhan masyarakat di lapangan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Isma (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di BAZNAS Kota Yogyakarta secara umum telah berjalan baik berdasarkan dimensi SERVQUAL, meskipun masih terdapat kendala pada aspek keandalan dan daya tanggap. Penelitian Zannuba NurAima Febrianti (2025) menunjukkan bahwa pelayanan penanganan bencana telah berjalan cukup baik, namun masih terkendala SDM dan koordinasi. Penelitian Henny Costarika Tambayong (2022) menjelaskan peran BAZNAS Tanggap Bencana dalam membantu masyarakat pascabencana melalui berbagai bentuk bantuan kemanusiaan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara khusus membahas peran BAZNAS Kota Padang dalam meningkatkan pelayanan publik pada program kemanusiaan dan tanggap bencana. Penelitian ini tidak hanya mengkaji kualitas pelayanan, tetapi juga menelaah implementasi nilai-nilai kemanusiaan yang diwujudkan melalui pelayanan kepada masyarakat terdampak bencana.

Penelitian ini menggunakan teori peran dan teori kualitas pelayanan publik dengan model SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai landasan analisis. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran BAZNAS Kota Padang dalam meningkatkan pelayanan publik, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada program kemanusiaan dan tanggap bencana.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai peran BAZNAS Kota Padang dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Program Kemanusiaan dan Tanggap Bencana. Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Padang.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, informan dipilih berdasarkan tingkat keterlibatan, pengalaman, dan pengetahuan mereka terhadap pelaksanaan program kemanusiaan dan tanggap bencana. Informan penelitian yaitu, Kepala Badan Penanggulangan Bencana, Staf atau pelaksana program serta Masyarakat penerima bantuan yang pernah memperoleh layanan Program Kemanusiaan dan Tanggap Bencana dari BAZNAS Kota Padang. Dengan metode pengumpulan data Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif model Miles dan Huberman. Analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga data mencapai titik jenuh. Tahapan analisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A). Peran BAZNAS Kota Padang dalam Program Kemanusiaan dan Tanggap Bencana

Berdasarkan wawancara dengan kepala badan penanggulangan bencana BAZNAS Kota Padang sebagai informan kunci peran BAZNAS Kota Padang dalam program kemanusiaan dan tanggap bencana dapat dikelompokkan ke dalam tiga bentuk utama, yaitu peran dalam tanggap darurat bencana, peran dalam pemulihan pascabencana (recovery), dan peran dalam edukasi serta mitigasi bencana kepada masyarakat.

[1] Peran pertama yang dijalankan adalah sebagai lembaga yang memberikan respons cepat terhadap kejadian bencana melalui kegiatan tanggap darurat. Pada tahap ini, BAZNAS Kota Padang berupaya terjun langsung di tengah masyarakat yang terdampak bencana untuk melihat dan memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan yang bersifat mendesak. Bantuan yang diberikan disesuaikan dengan karakteristik bencana yang terjadi serta kebutuhan aktual masyarakat terdampak. Sebagai contoh, pada saat terjadi bencana banjir, masyarakat umumnya mengalami kesulitan menggunakan dapur dan peralatan memasak karena rumah mereka terendam air. Dengan demikian BAZNAS Kota Padang lebih memprioritaskan penyaluran makanan siap saji, penyediaan dapur umum, serta distribusi bahan makanan instan yang dapat langsung dikonsumsi. Kebijakan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penyaluran bantuan semata, tetapi juga memperhatikan aspek efektivitas dan kebermanfaatan bantuan bagi masyarakat.

Selain bantuan pangan, BAZNAS Kota Padang juga memberikan bantuan berupa pakaian layak pakai kepada masyarakat yang terdampak bencana. Bantuan ini diberikan karena dalam banyak kasus bencana, seperti banjir dan kebakaran, masyarakat kehilangan sebagian besar harta bendanya, termasuk pakaian yang digunakan sehari-hari. Bantuan pakaian menjadi salah satu kebutuhan dasar yang harus segera dipenuhi untuk mendukung keberlangsungan hidup masyarakat terdampak. Adapun jenis bantuan lainnya yaitu Bantuan logistik tersebut berupa sembako, air bersih, perlengkapan tidur, selimut, perlengkapan bayi, serta berbagai kebutuhan mendesak lainnya yang diperlukan selama masa tanggap darurat. Bantuan logistik diberikan sebagai upaya untuk memastikan kebutuhan dasar masyarakat tetap terpenuhi selama berada dalam kondisi darurat.

Selain bantuan logistik, terdapat pula bantuan kesehatan. Bantuan kesehatan dilakukan melalui penyediaan obat-obatan, perlengkapan kesehatan dasar, serta koordinasi dengan tenaga kesehatan dan instansi terkait dalam menangani masyarakat yang mengalami gangguan kesehatan akibat bencana. Bantuan kesehatan bertujuan untuk mencegah terjadinya penyakit serta menjaga kondisi kesehatan masyarakat selama masa bencana berlangsung.

BAZNAS Kota Padang juga memberikan bantuan kebutuhan dasar kepada masyarakat terdampak bencana. Bantuan tersebut mencakup pemenuhan kebutuhan sandang, pangan, dan kebutuhan sehari-hari lainnya yang diperlukan oleh masyarakat selama masa tanggap darurat maupun pemulihan. Bantuan kebutuhan dasar merupakan bentuk pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak dasar masyarakat terdampak bencana.

[2] Peran kedua adalah proses pemulihan pascabencana atau recovery. Program pemulihan yang bertujuan membantu masyarakat kembali menjalankan kehidupan sosial dan ekonominya setelah mengalami bencana.

Pada tahap pemulihan, bantuan yang diberikan lebih difokuskan kepada kelompok masyarakat yang tergolong miskin dan memiliki keterbatasan kemampuan ekonomi untuk bangkit secara mandiri. Kebijakan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa kelompok masyarakat miskin merupakan kelompok yang paling rentan mengalami dampak berkepanjangan akibat bencana.

Dalam tahap pemulihan pascabencana, BAZNAS Kota Padang juga melaksanakan program rehabilitasi pascabencana. Program ini dilakukan melalui pemberian bantuan perbaikan rumah, rehabilitasi fasilitas yang mengalami kerusakan, serta dukungan kepada masyarakat agar dapat kembali menjalankan aktivitas sosial dan ekonomi secara normal. Melalui program rehabilitasi pascabencana tersebut, BAZNAS Kota Padang berupaya membantu masyarakat untuk bangkit dan meningkatkan kembali kualitas kehidupannya setelah mengalami bencana.

[3]Peran ketiga adalah memberikan edukasi dan sosialisasi kebencanaan kepada masyarakat. Kegiatan edukasi dilakukan melalui kerja sama dengan BPBD dan Basarnas. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai risiko bencana, langkah-langkah penyelamatan diri, prosedur evakuasi, serta tindakan yang harus dilakukan sebelum, saat, dan setelah terjadi bencana. Edukasi kebencanaan merupakan bagian penting dari upaya pencegahan dan pengurangan risiko bencana. Masyarakat yang memiliki pengetahuan dan kesiapsiagaan yang baik akan lebih mampu melindungi diri serta mengurangi dampak yang ditimbulkan oleh bencana.

B). Kendala dalam Pelaksanaan Program Kemanusiaan dan Tanggap Bencana

Kendala dalam pelaksanaan program ini berasal dari faktor internal maupun eksternal yang berkaitan dengan ketersediaan sumber daya, kondisi lapangan, serta proses administrasi dan pendataan masyarakat terdampak bencana.

[1]Keterbatasan Dana Bantuan. Salah satu kendala utama yang dihadapi oleh BAZNAS Kota Padang dalam pelaksanaan program kemanusiaan dan tanggap bencana adalah keterbatasan dana bantuan yang dimana jumlah kebutuhan masyarakat yang terdampak bencana sering kali lebih besar dibandingkan dengan dana yang tersedia untuk disalurkan. Kondisi ini terutama terjadi ketika bencana yang terjadi memiliki dampak yang cukup luas dan melibatkan banyak korban sehingga kebutuhan bantuan meningkat secara signifikan. Dana yang digunakan dalam program kemanusiaan dan tanggap bencana berasal dari penghimpunan dana zakat, infak, sedekah, serta dana sosial lainnya yang dikelola oleh BAZNAS Kota Padang.

Meskipun penghimpunan dana terus dilakukan, jumlah dana yang tersedia tidak selalu mampu mengakomodasi seluruh kebutuhan masyarakat terdampak bencana. Akibatnya, BAZNAS Kota Padang harus melakukan prioritas terhadap jenis bantuan maupun kelompok masyarakat yang paling membutuhkan. Keterbatasan dana juga berpengaruh terhadap jumlah bantuan yang dapat diberikan kepada setiap penerima manfaat. Dalam kondisi tertentu, bantuan yang diberikan belum sepenuhnya mampu menutupi seluruh kerugian atau kebutuhan korban bencana. Maka dari itu, BAZNAS Kota Padang perlu melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan berbagai pihak untuk memastikan kebutuhan masyarakat tetap dapat terpenuhi secara maksimal.

[2]Kesulitan Identifikasi dan Perhitungan Kerugian Korban. Kesulitan dalam melakukan identifikasi serta perhitungan kerugian yang dialami oleh masyarakat terdampak bencana. Salah satu contoh yang sering menjadi tantangan adalah bencana kebakaran. Pada kasus kebakaran, diperlukan proses penilaian yang cukup rinci untuk mengetahui tingkat kerusakan bangunan, jumlah aset yang hilang, serta besarnya kerugian yang dialami oleh korban. Namun demikian, BAZNAS Kota Padang memiliki keterbatasan dalam melakukan penilaian teknis secara detail sehingga membutuhkan data pendukung dari lembaga lain yang memiliki kewenangan dan kompetensi dalam bidang tersebut.

[3]Keterbatasan Akses Menuju Lokasi Bencana. Beberapa lokasi bencana berada pada wilayah yang sulit dijangkau oleh kendaraan operasional maupun kendaraan pengangkut bantuan. Kondisi geografis tertentu, kerusakan infrastruktur akibat bencana, serta cuaca yang tidak mendukung sering kali menyebabkan proses distribusi bantuan mengalami keterlambatan. Pada beberapa kejadian, tim BAZNAS harus menempuh jalur alternatif atau menggunakan sarana transportasi tertentu agar bantuan dapat sampai kepada masyarakat yang membutuhkan. Keterbatasan akses tersebut tidak hanya berdampak pada keterlambatan distribusi bantuan, tetapi juga memengaruhi proses pendataan korban dan identifikasi kebutuhan masyarakat di lapangan. Akibatnya, waktu yang dibutuhkan untuk melakukan asesmen dan penyaluran bantuan menjadi lebih lama dibandingkan dengan kondisi normal. [4]Keterbatasan Sumber Daya Manusia. Keterbatasan SDM tidak hanya berkaitan dengan jumlah personel, tetapi juga berkaitan dengan kapasitas dan kompetensi yang dimiliki oleh petugas. Dalam situasi bencana, petugas dituntut untuk mampu melakukan asesmen kebutuhan, koordinasi lapangan, distribusi bantuan, serta pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat. Dengan demikian diperlukan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan pengalaman yang memadai dalam bidang kebencanaan. Apabila terjadi bencana dalam skala besar atau terjadi di beberapa lokasi secara bersamaan, keterbatasan jumlah personel dapat menyebabkan beban kerja meningkat sehingga berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan.

[5]Keterbatasan Relawan. Kendala lainnya yang dihadapi oleh BAZNAS Kota Padang adalah keterbatasan jumlah relawan yang dapat dilibatkan dalam kegiatan kemanusiaan dan tanggap bencana. Relawan memiliki peran penting dalam membantu proses evakuasi, pendataan korban, distribusi bantuan, serta pelayanan kepada masyarakat terdampak bencana. Namun jumlah relawan yang tersedia tidak selalu sebanding dengan kebutuhan di lapangan, terutama ketika terjadi bencana dalam skala besar atau pada beberapa lokasi secara bersamaan. Kondisi ini dapat mempengaruhi kecepatan dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

C). Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Program Kemanusiaan dan Tanggap Bencana

Adapun upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan publik pada program kemanusiaan dan tanggap bencana tersebut yaitu:

1. Peningkatan Kapasitas dan Jumlah Sumber Daya Manusia.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Padang adalah meningkatkan kapasitas dan jumlah sumber daya manusia yang terlibat dalam program kemanusiaan dan tanggap bencana. Peningkatan kapasitas dilakukan melalui berbagai kegiatan pelatihan, pembinaan, serta peningkatan kompetensi petugas yang terlibat dalam penanganan bencana. Selain peningkatan kapasitas, BAZNAS Kota Padang juga berupaya menambah jumlah personel yang dapat dilibatkan dalam kegiatan kemanusiaan dan tanggap bencana. Penambahan jumlah personel dinilai penting untuk mengantisipasi peningkatan kebutuhan pelayanan ketika terjadi bencana dalam skala besar atau pada beberapa lokasi secara bersamaan.

2. Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Digital

Digitalisasi pelayanan dilakukan untuk meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh BAZNAS serta meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan. Bentuk digitalisasi yang telah diterapkan adalah penggunaan formulir pendaftaran daring pada layanan ambulans dan beberapa layanan sosial lainnya. Melalui sistem tersebut, masyarakat dapat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BAZNAS sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat. Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat, digitalisasi juga membantu BAZNAS dalam pengelolaan data, proses administrasi, serta pemantauan layanan yang diberikan. Namun demikian, implementasi pelayanan digital masih menghadapi tantangan karena tidak seluruh masyarakat memiliki kemampuan yang memadai dalam penggunaan teknologi informasi. Oleh karena itu, BAZNAS Kota Padang tetap menyediakan pelayanan secara langsung sebagai alternatif bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital.

3. Peningkatan Edukasi kepada Masyarakat

Meningkatkan kegiatan edukasi kepada masyarakat mengenai kesiapsiagaan bencana dan pentingnya administrasi kependudukan yang lengkap. Memberikan edukasi kepada masyarakat agar lebih memahami pentingnya kelengkapan dokumen administrasi sebagai salah satu syarat dalam memperoleh berbagai layanan sosial. Selain edukasi administrasi, BAZNAS Kota Padang juga melakukan sosialisasi mengenai kesiapsiagaan menghadapi bencana. Edukasi ini bertujuan meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan sebelum, saat, dan setelah terjadi bencana sehingga risiko yang ditimbulkan dapat diminimalkan.

4. Meningkatkan Kecepatan Respons Pelayanan

Kecepatan respons merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam pelayanan publik, khususnya pada program kemanusiaan dan tanggap bencana. Upaya peningkatan respons dilakukan melalui penguatan koordinasi internal, peningkatan kesiapsiagaan petugas, serta kerja sama dengan berbagai instansi terkait seperti BPBD, pemerintah daerah, dan organisasi kemanusiaan lainnya. Dengan adanya koordinasi yang baik, proses pendataan, asesmen kebutuhan, dan distribusi bantuan dapat dilakukan secara lebih cepat dan efektif.

Adapun Faktor Pendukung lainnya dalam Pelaksanaan Program Kemanusiaan dan Tanggap Bencana meliputi:

- a. Dukungan Pemerintah
Dukungan pemerintah menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan program kemanusiaan dan tanggap bencana BAZNAS Kota Padang. Dukungan tersebut diwujudkan melalui koordinasi, pertukaran data, serta kerja sama dengan berbagai instansi pemerintah seperti BPBD, pemerintah kecamatan, kelurahan, dan instansi terkait lainnya. Melalui kerja sama tersebut, proses identifikasi korban, penyaluran bantuan, dan pelaksanaan program kemanusiaan dapat berjalan lebih efektif.
- b. Kepercayaan Masyarakat
Kepercayaan masyarakat juga menjadi faktor penting yang mendukung keberhasilan program kemanusiaan dan tanggap bencana. Tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS Kota Padang mendorong partisipasi masyarakat dalam menyalurkan zakat, infak, dan sedekah melalui BAZNAS. Kepercayaan tersebut menjadi modal sosial yang penting dalam mendukung keberlanjutan program-program kemanusiaan yang dilaksanakan.
- c. Ketersediaan Dana ZIS (Zakat, Infak, dan Sedekah)
Ketersediaan dana ZIS merupakan faktor pendukung utama dalam pelaksanaan program kemanusiaan dan tanggap bencana. Dana yang dihimpun dari zakat, infak, dan sedekah digunakan untuk membiayai berbagai bentuk bantuan yang diberikan kepada masyarakat terdampak bencana. Semakin besar dana yang berhasil dihimpun, maka semakin luas pula jangkauan bantuan yang dapat diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Untuk memastikan peran di atas berjalan dengan optimal, akuntabel, dan tepercaya, BAZNAS melakukan peningkatan kualitas melalui dua aspek utama, yaitu Aspek Kinerja Internal (Amil) dan Aspek Pelayanan Eksternal:

- a. Peningkatan Kualitas Aspek Kinerja (Internal Amil)
Kualitas internal ditingkatkan agar para pengelola (amil) bekerja secara profesional, jujur, dan terstruktur. Langkah-langkahnya meliputi:
 1. Standardisasi Regulasi & Kerja: Menyempurnakan Standar Operasional Prosedur (SOP) di setiap divisi dan menerbitkan buku panduan serta rencana strategis yang jelas.
 2. Peningkatan Kompetensi SDM: Mengadakan pelatihan (training) berkala dan sertifikasi resmi bagi para amil agar memiliki pemahaman syariat dan manajemen tata kelola yang mumpuni.
 3. Evaluasi dan Pengawasan: Melakukan evaluasi kinerja secara berkala, memulai program kerja dari hasil rapat koordinasi yang matang, serta menerapkan sistem reward (penghargaan) dan punishment (sanksi/disiplin) bagi pegawai.
 4. Profesionalisme Identitas: Menggunakan seragam resmi, atribut pengenalan, serta melakukan standardisasi pada aset-aset lembaga guna membangun kepercayaan publik (brand awareness).
- b. Peningkatan Kualitas Aspek Pelayanan (Eksternal/Masyarakat)
Kualitas pelayanan ditingkatkan demi memberikan kemudahan bagi pembayar zakat (muzaki) dan ketepatan bantuan bagi penerima zakat (mustahik). Langkah-langkahnya meliputi:
 1. Sistem Birokrasi yang Terukur (SMART): Menerapkan birokrasi yang efektif, seperti membatasi waktu pemrosesan proposal permohonan bantuan dari mustahik (misal: maksimal 20 hari kerja).
 2. Layanan Aktif/Jemput Bola: Membentuk tim khusus yang aktif bergerak di lapangan untuk menjemput zakat atau langsung mendatangi mustahik yang membutuhkan bantuan.
 3. Respons Cepat Kebencanaan: Membentuk tim siaga khusus (seperti BTB atau BAZNAS Tanggap Bencana) untuk menangani kondisi darurat secara cepat.
 4. Digitalisasi dan Transparansi Keuangan: Menyediakan layanan transaksi non-tunai perbankan untuk kemudahan dan keamanan, serta rutin mengekspose laporan kegiatan dan

keuangan melalui berbagai kanal (website, media sosial, berita online, cetak, dan TV) agar masyarakat bisa mengawasi langsung.

5. Layanan Konsultasi: Menyediakan konter khusus bagi masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai zakat, baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (online/telepon).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, BAZNAS Kota Padang melakukan berbagai upaya seperti peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, pengembangan pelayanan berbasis digital, peningkatan edukasi masyarakat mengenai kesiapsiagaan bencana, serta penguatan koordinasi dengan pemerintah daerah, BPBD, dan instansi terkait. Berdasarkan teori SERVQUAL, pelayanan yang diberikan BAZNAS Kota Padang telah mencerminkan dimensi responsiveness melalui kecepatan respon terhadap bencana, reliability melalui ketepatan penyaluran bantuan, assurance melalui koordinasi dengan berbagai pihak, empathy melalui kepedulian terhadap masyarakat terdampak, serta tangible melalui penyediaan bantuan dan fasilitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BAZNAS Kota Padang telah menjalankan perannya dalam program kemanusiaan dan tanggap bencana secara komprehensif, meliputi tahap pra-bencana, tanggap darurat, dan pascabencana. Pada tahap pra-bencana, BAZNAS melaksanakan edukasi dan sosialisasi mitigasi bencana bekerja sama dengan BPBD dan Basarnas. Pada tahap tanggap darurat, BAZNAS memberikan bantuan logistik, kesehatan, dan kebutuhan dasar sesuai hasil asesmen lapangan. Sementara itu, pada tahap pascabencana, BAZNAS melaksanakan rehabilitasi dan pemulihan bagi masyarakat terdampak, khususnya kelompok rentan dan masyarakat kurang mampu.

Pelayanan yang diberikan bersifat cepat, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat tanpa membedakan latar belakang penerima manfaat. Temuan penelitian juga menunjukkan adanya peningkatan jumlah penerima bantuan dari 156 orang pada tahun 2023 menjadi 247 orang pada tahun 2025, yang menunjukkan meningkatnya jangkauan pelayanan sekaligus kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS Kota Padang.

Ditinjau dari teori Peran Soekanto, BAZNAS telah menjalankan peran normatif sesuai fungsi kelembagaan serta peran aktual melalui tindakan nyata dalam pelayanan kemanusiaan. Berdasarkan teori manajemen bencana, kegiatan BAZNAS mencakup seluruh siklus penanggulangan bencana, yaitu mitigasi, kesiapsiagaan, tanggap darurat, dan pemulihan. Sementara itu, berdasarkan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan tercermin pada dimensi responsiveness melalui kecepatan respons, reliability melalui pelayanan yang sesuai kebutuhan, assurance melalui koordinasi dengan berbagai instansi, empathy melalui kepedulian terhadap korban, serta tangible melalui penyediaan bantuan dan fasilitas pelayanan.

Penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, yaitu keterbatasan dana, sumber daya manusia, relawan, serta akses menuju lokasi bencana. Kendala tersebut memengaruhi kecepatan dan efektivitas pelayanan, namun dapat diminimalkan melalui koordinasi dengan pemerintah daerah, BPBD, dan instansi terkait.

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, BAZNAS Kota Padang melakukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan pelayanan berbasis digital, peningkatan edukasi masyarakat, serta penguatan koordinasi lintas sektor. Keberhasilan program juga didukung oleh dukungan pemerintah, tingginya kepercayaan masyarakat, dan ketersediaan dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS) sebagai sumber pembiayaan utama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Henny Costarika Tambayong (2022), Isma I.M. (2024), dan Zannuba Nur Aima Febrianti (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penanggulangan bencana dipengaruhi oleh kecepatan respons, koordinasi, serta kapasitas sumber daya. Perbedaan penelitian ini terletak pada temuan bahwa BAZNAS Kota Padang tidak hanya berfokus pada penanganan bencana, tetapi juga mengembangkan edukasi mitigasi dan pelayanan berbasis digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa BAZNAS Kota Padang telah menjalankan perannya dengan baik dan sudah sesuai melalui rancangan program kemanusiaan terhadap tanggap

bencana melalui kegiatan tanggap darurat, pemulihan pascabencana, serta edukasi kebencanaan kepada masyarakat. Peran tersebut menunjukkan bahwa BAZNAS tidak hanya berfokus pada penyaluran bantuan, tetapi juga berupaya membantu masyarakat dalam menghadapi dan memulihkan dampak bencana serta meningkatkan kesiapsiagaan terhadap risiko bencana di masa mendatang.

Berdasarkan analisis menggunakan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan yang diberikan BAZNAS Kota Padang tergolong baik. Hal ini terlihat dari kemampuan BAZNAS dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat sasaran, yang berorientasi meringankan beban masyarakat baik yang terdampak bencana, maupun masyarakat kurang mampu disekitar wilayah penelitian, sehingga apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dapat memenuhi kekurangannya selama ini. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan dana, kesulitan dalam melakukan asesmen kerugian korban, keterbatasan akses menuju lokasi bencana, serta keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji beserta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penelitian yang berjudul “Peran BAZNAS Kota Padang dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Program Kemanusiaan dan Tanggap Bencana” dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta kerja sama dari berbagai pihak yang telah berkontribusi selama proses penelitian hingga penyusunan artikel ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada BAZNAS Kota Padang yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian, kepada seluruh informan yang telah bersedia memberikan informasi dan data yang dibutuhkan, serta kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, M. F., & Rofiq, M. (2026). HUBUNGAN STRUKTUR DAN FUNGSI DALAM KEHIDUPAN SOSIAL:(Tinjauan Teori Fungsional Struktural). *JISIPOl| Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 10(1).
- Ali Azhary, Dewi Trisnawati, Yaton Palakyah, Reza Apriani, & Rizkia Cahyani. (2024). Pengaruh public relation terhadap kepercayaan publik dalam sektor pelayanan publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(6), 521-526.
- Asad, MA, Jabbar, A., & Lukman. (2025). Kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Kadidi Kecamatan Pancarijang Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. *INOVATIF: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 5(2), 1298-1308. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- BPKAD Provinsi Sumatera Barat. (2026). Mitigasi bencana <https://bpkad.sumbarprov.go.id/mitigasi-bencana/>
- Carlo, N., & Rita, E. (2025). *Manajemen Penanggulangan Bencana*. Deepublish.
- Febrianti, FZNA (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat Dalam Penanganan Bencana Alam Oleh Dinas Sosial Di Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 11 (5), 371-380.
- Febiana, K. (2025). *Pengelolaan Dana Infak Sedekah Untuk Bantuan Bencana Pada Program BTB (Baznas Tanggap Bencana) Di Baznas Kota Pekalongan* (Doctoral dissertation, UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan).
- Harvia, R., Juita, E., & Despica, R. (2024). Analisis Spasial Bencana Banjir Di Kota Padang Periode Tahun 2020-2024. *JPIG (Jurnal Pendidikan dan Ilmu Geografi)*, 9 (2), 139-147.
- Isma, I. M. (2024). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2023* (Doctoral dissertation, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA).
- Karlina Ghazalah Rahman, SE, & Ak, M. (2021). *GOOD GOVERNANCE DAN PENGENDALIAN INTERNAL PADA KINERJA PENGELOLAAN KEUANGAN: TEORI DAN PRAKTEK*. PENERBIT EDU.
- Mahendra, M. R. (2022). *Pengelolaan program baznas tanggap bencana oleh baznas kabupaten kampar* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].
- Mustikasari, M., Hanim, W., Mardiana, S., Haryadi, Y., Nurrahman, A., Chandra Kirana, L., & Zidane Shafwan, A. (2023). Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Pelayanan Badan Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*.
- Pratama, J. P., Dewo, L. P., & Rahmat, H. K. (2024). Model Sinergitas Pentahelix dalam Rangka Pengurangan Risiko Bencana di Indonesia: Sebuah Tinjauan Pustaka. *Journal of Current Research in Disaster Response and Emergency Management*, 1(1), 1-6.
- Ratnaningtyas, E. M., Saputra, E., Suliwati, D., Nugroho, B. T. A., Aminy, M. H., Saputra, N., & Jahja, A. S. (2023). Metodologi penelitian kualitatif. *No. Januari. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*, 3031-0369.

- Setiawan, A., Rusba, K., Ramdan, M., Saputra, D., & Swandito, A. (2024). Peranan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Dalam Menanggulangi Bencana Banjir Di Kota Balikpapan. *Identifikasi* , 10 (1), 42-48.
- Suhandi, A., Azmy, M. H., Umara, B., Hananto, B., & Desvita, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Manajemen Pengelolaan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Bekasi Terhadap Kepuasan Masyarakat. *JPIES: Jurnal Pelita Ilmu Ekonomi Syariah*, 1(01), 1-12.
- Syarhuddin, I., Amaliyah, F. F., Syarifudin, E., & Jazuli, S. (2023). Implementasi dana zakat untuk pengurangan risiko bencana berbasis komunitas: Studi kasus program BNPB-BAZNAS. *Tamaddun Journal of Islamic Studies*, 2(1), 48–65.
<https://doi.org/10.55657/tajis.v2i1.141>
- Takdir, M. (2024). Strategi Menuju Transformasi Digital Pelayanan Publik yang Efektif.
- TAMBAYONG, H. C. (2022). *Peran Badan Amil Zakat Nasional Tanggap Bencana Luwu Utara Terhadap Pemberdayaan Masyarakat Pasca Bencana Alam* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo).
- Tui, F. P., & Abdussamad. J. (2025). *Kualitas Pelayanan Publik*.
Cv Pena Persada