

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Perencanaan Strategi Pendistribusian Zakat Dalam Meningkatkan Pelayanan *Mustahiq* (Studi Deskriptif pada Program Rumah Singgah Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Barat) mengacu dengan teori yang berkaitan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi terhadap perencanaan strategis pendistribusian zakat dalam meningkatkan pelayanan *mustahiq* dapat dilihat melalui lensa teori yang diajukan oleh Bryson, yang membahas tentang perencanaan strategis dalam konteks organisasi. Menurut Bryson, perencanaan strategis melibatkan serangkaian langkah yang digunakan untuk membentuk dan memandu arah serta tujuan organisasi. Sebagai berikut:

- a. Memperjelas Misi Organisasi dan Nilai-Nilai

Artikulasi yang jelas tentang misi, prinsip, dan nilai organisasi penting dalam mengarahkan kinerja organisasi, terutama dalam pelayanan kepada *mustahiq*. Misi menjadi pendorong pelaksanaan tugas, dan definisi nilai organisasi membantu mengarahkan aktivitas menuju hasil yang produktif serta mengurangi konflik tak perlu. Keselarasan program dengan misi dan nilai organisasi penting, seperti contohnya sinergi antara Program Rumah Singgah dengan Visi dan Misi BAZNAS Jabar serta program Jabar Sehat. Prinsip-prinsip

profesionalisme, responsivitas, integritas, sinergi, maslahat, dan keadilan (PRISMA) membantu organisasi mencapai tujuannya dengan efektif dan membangun budaya yang mendukung tujuan-tujuan tersebut.

b. Mengidentifikasi Kelemahan, Kekuatan dan Ancaman

Melalui penerapan analisis SWOT dan langkah-langkah untuk mengatasi kelemahan dan ancaman, Program Rumah Singgah BAZNAS Jabar menunjukkan komitmen kuat terhadap peningkatan pelayanan kepada mustahiq. Strategi ini membantu organisasi untuk memanfaatkan potensi internal dan peluang eksternal, sambil menghadapi tantangan dan ancaman dengan responsif dan terstruktur.

Rumah Singgah yang dikelola oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Jawa Barat memiliki pendekatan yang hati-hati dalam pelaksanaan setiap tahapan kegiatan. Pendekatan ini didasarkan pada pemahaman bahwa setiap elemen kegiatan memiliki keterkaitan dan interaksi dalam konteks yang lebih luas. Dalam hal ini, Badan Amil Zakat Provinsi Jawa Barat telah mengambil tindakan proaktif dengan mengadopsi pedoman dan standar operasional prosedur (SOP) untuk menghadapi perubahan dan tidak kesesuaian dengan lingkungan internal maupun eksternal.

c. Mengidentifikasi Isu-Isu Strategi yang dihadapi

Penanganan isu-isu ini memainkan peran penting dalam memastikan efektivitas dan keberhasilan program Rumah Singgah Badan Amil

Zakat Nasional Provinsi Jawa Barat. Respon yang tepat terhadap isu-isu seperti ketersediaan fasilitas bagi pasien dan penanganan pengurus yang siap siaga selama 24 jam menjadi kunci untuk menjaga kualitas layanan. Oleh karena itu, identifikasi isu-isu strategis, yang merupakan hasil dari analisis SWOT, menjadi langkah penting dalam memastikan kelangsungan program, pencapaian tujuan, serta efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan kegiatan organisasi. Melalui pemahaman yang mendalam terhadap isu-isu strategis ini, organisasi memiliki keunggulan dalam menghadapi tantangan yang kompleks dan berubah-ubah di masa depan. Identifikasi yang cermat dan respons yang tepat terhadap isu-isu strategis membantu organisasi mengarahkan sumber daya dan usaha mereka pada aspek-aspek yang paling penting dan relevan, menciptakan fondasi yang kuat untuk mencapai tujuan jangka panjang serta mengatasi hambatan yang mungkin muncul di masa depan.

- d. Mengembangkan Proses implementasi yang efektif dalam rangka merealisasikan strategi-strategi yang telah dikembangkan

Dalam upaya mengembangkan strategi yang efektif, Program Rumah Singgah BAZNAS Jawa Barat telah menggunakan pendekatan RAB (Rancangan Anggaran Belanja) sebagai bagian dari perencanaan strategis. RAB berfungsi untuk mengalokasikan anggaran secara efisien dalam pelaksanaan strategi. Implementasi strategi ini melibatkan langkah-langkah konkret seperti jadwal kegiatan, jenis layanan, dan

cara penanganan. Proses implementasi ini penting dalam mengatasi kendala yang mungkin muncul dan memastikan kesuksesan rencana. Dalam konteks Rumah Singgah, implementasi strategi diatur dalam Dokumen Sistem Manajemen yang mengikuti standar ISO 9001:2015. Penggunaan RAB dalam implementasi melibatkan elemen penting seperti layanan pendampingan, konsumsi pasien, ambulance khusus, dan program pembinaan pasien. Pendekatan ini membantu mengarahkan alokasi sumber daya untuk mencapai tujuan strategis. Secara keseluruhan, penggunaan RAB dalam implementasi strategi di Rumah Singgah BAZNAS Jawa Barat mencerminkan pendekatan terstruktur dalam pengembangan strategi yang efektif. Penerapan strategi ini melalui proses dokumentasi dan pengaturan juga mendukung konsistensi dan kesuksesan program Rumah Singgah Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Barat.

- e. Tinjauan kembali strategi dan proses perencanaan strategis
- Evaluasi memiliki peranan penting bagi organisasi, termasuk program rumah singgah Baznas Jabar. Evaluasi membantu mengidentifikasi hambatan dan kekurangan yang muncul dalam pelaksanaan program. Program rumah singgah telah berhasil memberikan pelayanan optimal, namun evaluasi juga menyoroti kekurangan dalam aspek tenaga medis dan lokasi. Evaluasi strategi memberikan panduan berharga untuk perbaikan di masa depan, mengurangi risiko, dan memberikan arahan penting dalam perencanaan strategis. Secara keseluruhan, evaluasi

berdampak positif dalam menjaga kelangsungan program dan memahami situasi lapangan.

## 2. Pendukung dan Penghambat Dalam Perencanaan Strategi Pendistribusian Zakat Dalam Meningkatkan Pelayanan *Mustahiq*

Program Rumah Singgah BAZNAS Jawa Barat menjadi bagian penting dari Misi BAZNAS, dikenal sebagai Jabar Sehat. Dukungan penuh dari BAZNAS JABAR dan Pemerintah Pusat memungkinkan program ini memberikan pelayanan unggul dengan fasilitas yang memadai dan dukungan psikologis. Fasilitas yang berkualitas menciptakan lingkungan nyaman bagi pasien *mustahiq* yang sedang menjalani perawatan di rumah sakit Kota Bandung. Komitmen BAZNAS Provinsi Jawa Barat terbukti kuat dalam mendukung program ini, dengan proses rancangan anggaran belanja dan pengawasan yang ketat. Partisipasi masyarakat juga berkontribusi dalam berbagai aspek program, meskipun awalnya terdapat stigma negatif terkait pandemi. Namun, ada beberapa hambatan dalam penyelenggaraan Program Rumah Singgah. Kekurangan tenaga medis menjadi masalah penting, mengingat pentingnya perawatan medis dalam situasi darurat. Keterbatasan personil juga mempengaruhi kualitas pelayanan terutama ketika jumlah pasien meningkat. Permintaan pengantaran pasien ke rumah juga dapat menimbulkan masalah anggaran yang tidak terduga. Secara keseluruhan, program ini memberikan pelayanan unggul dengan dukungan kuat dari BAZNAS dan masyarakat,

namun tantangan dalam tenaga medis, personil, dan pengantaran pasien perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

#### 4.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, selanjutnya dapat diusulkan saran berikut yang mudah-mudahan akan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan Perencanaan Strategi Pendistribusian Zakat Dalam Meningkatkan Pelayanan *Mustahiq* . Adapun saran-saran yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan investigasi yang lebih mendalam terkait pengembangan strategi implementasi dalam konteks pelayanan kepada *mustahiq*. Analisis yang lebih terperinci mengenai faktor-faktor penghambat seperti kurangnya tenaga medis, keterbatasan personil, dan pengantaran pasien dapat menjadi fokus penelitian yang bermanfaat. Selain itu, penelitian masa depan dapat mengeksplorasi dampak partisipasi masyarakat dalam program ini untuk memperoleh pemahaman yang lebih holistik.
2. Bagi Rumah Singgah Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Barat atau lembaga zakat serupa, disarankan untuk terus meningkatkan dukungan terhadap program pelayanan seperti Rumah Singgah. Peningkatan jumlah tenaga medis dan personil, serta penanganan yang lebih efisien terhadap permintaan

pengantaran pasien, dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Selain itu, Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Barat dan institusi zakat lainnya dapat mengintensifkan kampanye dan edukasi mengenai partisipasi masyarakat dalam program ini, sehingga dampaknya dapat lebih luas dan berkelanjutan.

3. Bagi para pembaca, penting untuk memahami peran vital dan dampak positif dari program-program pelayanan seperti Rumah Singgah Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Barat. Mengambil bagian dalam mendukung atau berpartisipasi dalam program ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi masyarakat yang membutuhkan. Selain itu, pembaca diimbau untuk lebih mendalami faktor-faktor penghambat yang diungkapkan dalam penelitian ini, sehingga kesadaran tentang tantangan dalam pelayanan kepada *mustahiq* dapat lebih terangkat.