

## ABSTRAK

**Diko Acun Pratama, *Optimalisasi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indramayu Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Miskin.***

Kemiskinan di Indonesia merupakan masalah serius, dengan banyaknya orang yang tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar seperti sandang, pangan, papan, pendidikan, dan kesehatan. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indramayu memainkan peran penting dalam pengumpulan dan pendistribusian zakat untuk mengatasi kemiskinan. Upaya pelayanan ini ditujukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat miskin.

Penelitian ini bertujuan untuk Penelitian ini mencakup analisis proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai BAZNAS, termasuk pelatihan dan program yang berorientasi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi kerja sama yang dibangun antara BAZNAS dengan masyarakat, lembaga amil zakat, Unit Pengumpulan Zakat (UPZ), serta instansi pemerintah dan swasta. Kerja sama ini bertujuan memperluas jangkauan pengumpulan dan penyaluran zakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program pemberdayaan. Teori pelayanan dari David Osborne menekankan pentingnya efektivitas, efisiensi, dan responsivitas dalam penyediaan layanan publik dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya yang ada serta mendorong kerja sama dengan pihak lain. Osborne mengusulkan bahwa lembaga penyedia layanan harus lebih fokus pada hasil (outcome) daripada proses, sehingga mampu memberikan layanan yang lebih cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat..

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indramayu berkomitmen mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat miskin dengan berbagai inovasi dan program yang berorientasi pada hasil maksimal, seperti pelatihan pegawai, penyaluran zakat konsumtif dan produktif, serta peluncuran Zetmart untuk memberdayakan mustahik. BAZNAS juga meningkatkan efektivitas dan transparansi melalui digitalisasi kantor dan pengelolaan media sosial, serta memperluas jangkauan pengumpulan zakat melalui kerja sama dengan berbagai pihak. Namun, BAZNAS menghadapi tantangan internal seperti kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan tantangan eksternal berupa mindset masyarakat yang cenderung konsumtif. Solusi yang diterapkan mencakup peningkatan insentif pegawai, formulasi pengawasan yang lebih efektif, dan kerja sama strategis untuk memaksimalkan pengumpulan dan penyaluran zakat.

**Kata Kunci :** Optimalisasi, Pelayanan, Masyarakat Miskin.