



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAYANAN SISTEM INFORMASI WAKAF (SIWAK)
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN KEMAYORAN KOTA JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

NURAENI

NPM. 213515516105

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2025



NATIONAL UNIVERSITY

**WAKAF INFORMATION SYSTEM SERVICES (SIWAK)
AT THE OFFICE OF RELIGIOUS AFFAIRS (KUA)
OF KEMAYORAN SUBDISTRICT, CENTRAL JAKARTA**

THESIS

**Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor of
Public Administration (S.AP) degree**

NURAENI

NPM. 213515516105

**PROGRAM STUDY ADMINISTRATION PUBLIC
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
JAKARTA**

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nuraeni

NPM : 213515516105

Program Studi : Administrasi Publik

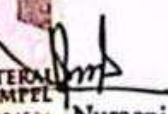
Judul Skripsi : Pelayanan Sistem Informasi Wakaf (Siwak)
Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan
Kemayoran Kota Jakarta Pusat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan dan hasil analisis asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak adanya kebenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 08 Februari 2025


METERAL
TEMPEL
A93CBAMX1966B4564 Nuraeni

SURAT PENYATAAN KARYA TULIS



SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa/i : NURAENI

Nomor Pokok Mahasiswa/i : 213515516105

Prodi, Kekhususan : ADMINISTRASI PUBLIK

Menyatakan, bahwa skripsi berjudul : PELAYANAN SISTEM INFORMASI WAKAF (SIWAK) DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KEMAYORAN KOTA JAKARTA PUSAT

adalah benar karya tulis saya, yang disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut merupakan hasil Plagiat, atau tidak disusun melalui prosedur yang telah ditentukan atau tidak memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam berita acara ujian skripsi, maka saya bersedia menerima sanksi Pembatalan atas skripsi tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 08..... Februari 2025



NURAENI

PERSETUJUAN SKRIPSI



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nuracni

NPM : 213515516105

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Sistem Informasi Wakaf (Siwak) Di Kantor
Urusan Agama (Kua) Kecamatan Kemayoran Kota Jakarta
Pusat

Diajukan Untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik (S. A.P)

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 03 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Ketua Program Studi

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

PENGESAHAN SKRIPSI



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nuracni

NPM : 213515516105

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Sistem Informasi Wakaf (Siwak) Di Kantor
Urusan Agama (Kua) Kecamatan Kemayoran Kota Jakarta
Pusat

Diajukan Untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik (S. A.P)

Disahkan

Jakarta, 27 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto. S.IP., M. Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M. Si

HALAMAN PENGESAHAN



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh : 
Nama : Nuraeni
NPM : 213515516105
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Sistem Informasi Wakaf (Siwak)
Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan
Kemayoran Kota Jakarta Pusat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Syaipudin, M.Si

Penguji 1 : Dr. Zulmahsyur, M.Si

Penguji 2 / Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si

Ditetapkan di : Universitas Nasional Jakarta

Tanggal : 27 Februari 2025

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : NURAENI
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516105
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Skripsi : PELAYANAN SISTEM INFORMASI WAKAF (SIWAK) DI
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN KEMAYORAN JAKARTA PUSAT

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 10 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 10 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Syaipudin, M.Si

Penguji I : Dr. Zulmahsyur M.Si

Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP,M.Si

Keterangan :

- *) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : NURAENI
NPM : 213515516105
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Konsentrasi : ADMINISTRASI PUBLIK
Tanggal Sidang : KAMIS, 27 FEBRUARI 2025

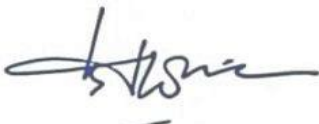
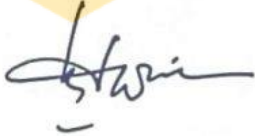
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

PELAYANAN SISTEM INFORMASI WAKAF (SIWAK)
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN KEMAYORAN KOTA JAKARTA PUSAT

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

WAKAF INFORMATION SYSTEM SERVICES (SIWAK) AT THE
OFFICE OF RELIGIOUS AFFAIRS (KUA)
OF KEMAYORAN SUBDISTRICT, CENTRAL JAKARTA

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 10 Maret 2025	TGL: 10 Maret 2025	TGL: 10 Maret 2025
		
Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP,M.Si	Dr. Bhakti Nur Avianto,S.IP,M.Si	Nuraeni

ABSTRAK

Nama : NurAeni
NPM : 213515516105
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemayoran Kota Jakarta Pusat

Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Perkembangan aset wakaf yang semakin meningkat dari tahun ke tahun mengakibatkan pengelolaan dan pemantauan aset wakaf tidak dapat dengan mudah dilakukan, namun kini seiring dengan perkembangannya teknologi informasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Kemayoran Kota Jakarta Pusat telah menggunakan pelayanan dengan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) dengan berbasis digital.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis tentang pelaksanaan pelayanan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemayoran Kota Jakarta Pusat. Fenomena yang diangkat ialah Pelayanan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) yang baik dan lancar.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data terdiri dari data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data secara teknik pengamatan langsung, teknik wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Teknik pemeriksaan data yang digunakan adalah triangulasi sumber. Analisis data yang dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan.

Hasil dalam penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemayoran Kota Jakarta Pusat memiliki prinsip pelayanan publik yakni : Akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan.

Kata kunci : pelayanan publik, KUA, SIWAK

ABSTRACT

The development of waqf assets that is increasing from year to year results in the management and monitoring of waqf assets cannot be easily done, but now along with the development of information technology, the Office of Religious Affairs (KUA) Kec. Kemayoran Jakarta Pusat City has used services with the Waqf Information System (SIWAK) with digital-based.

The purpose of this research is to find out and analyse the implementation of the Waqf Information System (SIWAK) service at the Office of Religious Affairs (KUA) Kemayoran District Jakarta Pusat City. The phenomenon raised is the service of the Waqf Information System (SIWAK) which is good and smooth.

While the method in this study uses descriptive methods with a qualitative approach. Data collection consists of primary data and secondary data, with data collection techniques in direct observation techniques, in-depth interview techniques, and documentation studies. The data checking technique used is source triangulation. Data analysis is carried out since before entering the field, during the field, and after completion of the field.

The results in this study are the Office of Religious Affairs (KUA) Kemayoran District Jakarta Pusat City has public service principles, namely: Accuracy, security, responsibility, completeness of facilities and infrastructure, ease of access, discipline politeness and friendliness, and comfort.

Keywords: public service, KUA, SIWAK

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Karena atas berkat karunia dan rahmat-Nya, Solawat dan juga salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhamma/d SAW, keluarga dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul “Pelayanan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemayoran Kota Jakarta Pusat” ditulis untuk dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si dan Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku ketua Programm Studi Sarjana Administrasi Publik.
5. Bapak Khoirul Abror Ad'Dluha Ghoni, S.AP., M.AP, Selaku Sekertaris Program Study Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si sebagai pembimbing saya, Saya ucapkan beribu-ribu terimakasih kepada beliau, karena beliau telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi proposal saya yang tentunya masih belum sempurna, dan mau membimbing dan memberikan ilmu-ilmu

baru yang tentunya sangat amat kami butuhkan.

7. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Dosen Mata Kuliah Seminar Administrasi Publik, yang telah memberikan kerangka gambaran dan penjelasan bagaimana membuat skripsi dan sampai terciptanya draf skripsi saya dari bab 1-3 berkat pengajaran beliau.
8. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi.
10. Teruntuk Cinta pertama dan panutanku, bapak saya “Endang Ridwan”, Beliau memang tidak bergelar sarjana namun beliau menidik penulis, memberikan semangat yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, doa, motivasi dengan penuh keikhlasan untuk ku serta tenaga yang tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terimakasih untuk semua hal yang telah diberikan Abi untukku untuk menyelesaikan skripsi ini. Kebahagiaan dan rasa bangga Abi menjadi tujuan utama dalam hidupku.
11. Pintu Surgaku, Umi “NurAtikah”, Umi ku tercinta Terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau yang senantiasa mendoakan setiap langkahku untuk selalu semangat dan memberikan bentuk bantuan dan nasihat yang selalu diberikan meski pikiran kita terkadang tak sejalan, Terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Umi menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terimakasih sudah menjadi tempatku untuk pulang. Semoga ini langkah awal suci diriku untuk terus membangun Umi dan Abi.
12. Dan yang terakhir, Kepada diriku sendiri, NurAeni yang akrab di sapa Aeni, Ae, Ai, Neng Aeni, terimakasih sudah bertahan sejauh ini Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimula, terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap segala prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah meski sering putus asa dengan apa yang sedang -

dicoba, tetaplah menjadi manusia yang selalu ingin mencoba, berbahagialah dimanapun kamu berada, Aeni selalu rayakan kehadiranmu di dunia ini tentang segala hal yang membuatmu tetap hidup, pastikan jiwamu selalu menjadi bagian dari hal-hal baik di alam semesta dan Terimakasih karena selalu melibatkan Allah SWT dalam setiap perjuangan dan menjadikan Allah sebagai batu sandaran, apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

13. Dan kepada seluruh teman-teman angkatan 21 Administrasi Publik, semoga kita **semua dimudahkan dan dilancarkan.**



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	vi
PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus dan Perumusan Masalah	5
1.2.1 Fokus Penelitian	5

1.2.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.2.1 Pelayanan Publik	22
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	32
2.2.3 Bentuk-Bentuk Pelayanan	39
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	44
2.2.5 Kriteria Pelayanan Publik	46
2.2.6 Definisi Wakaf	49
2.2.7 Dasar Hukum Wakaf	51
2.3 Kerangka Pemikiran	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	56
3.1 Pendekatan Penelitian	56

3.2 Penentuan Informan	56
3.3 Teknik Pengumpulan Data	58
3.4 Teknik Pengelolaan Data	61
3.5 Teknik Analisis Data	63
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Hasil Penelitian	66
4.1.1 Gambaran Umum	66
4.1.2 Demografi Kependudukan	67
4.1.3 Keadaan Penduduk	67
4.1.4 Sarana Peribadatan	68
4.1.5 Tanah Wakaf Kecamatan Kemayoran	68
4.1.6 Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat	69
4.1.7 Landasan Hukum	69
4.1.8 Tugas Pokok dan Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemayoran	70
4.1.9 Visi dan Misi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemayoran	73
4.1.10 Hambatan Dan Cara Mengatasinya	73
4.2 Hasil Penelitian: Pelayanan sistem Informasi Wakaf (SIWAK) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemayoran	74

4.3 Pembahasan	82
4.3.1 Hasil Observasi Penelitian	90
BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran (Praktis dan Teori)	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN – LAMPIRAN	102
Lampiran Dokumentasi Penelitian	102
Lampiran Surat Peromohonan Penelitian	104
Lampiran Surat Penerimaan Penelitian	105
Lampiran Pedoman Wawancara	106
PEDOMAN WAWANCARA	106



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Critical Review Pertama	9
Tabel 2.2 Critical Review kedua	12
Tabel 2.3 Critical Review ketiga	15
Tabel 2.4 Critical Review Keempat	17
Tabel 2.5 Critical Review Kelima	19
Tabel 2.6 Hasil Pengumpulan Literatur	20
Tabel 3. 1 Informan KUA Kec. Kemayoran	57
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	65
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Kemayoran	67
Tabel 4. 2 Sarana Peribadatan	68
Tabel 4. 3 Jumlah tanah wakaf di Kecamatan Kemayoran	69
Tabel 4. 4 Struktur Organisasi	70
Tabel 4. 5 Tugas Dan Fungsi KUA Kecamatan Kemayoran	72
Tabel 4. 6 Hasil Observasi Penelitian	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Siwak	3
Gambar 1.2 Aplikasi Siwak	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	55
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Kemayoran	71
Gambar 4. 2 Akta Ikrar Wakaf	82
Gambar Lampiran 1 Kantor Urusan Agama Kec. Kemayoran	102
Gambar Lampiran 2 Foto bersama Kepala dan Pengadministrasian wakaf KUA	102
Gambar Lampiran 3 pembacaan ikrar wakif bersama kepala KUA	103
Gambar Lampiran 4 Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data	104
Gambar Lampiran 5 Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data	105
Gambar Lampiran 6 Akta Ikrar Wakaf	125

