

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian lebih. Secara kualitatif, hal ini dapat dengan mudah dibuktikan, karena tuntutan terhadap pelayanan publik yang muncul sebagai bentuk Ketidakpuasan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari sering kali terlihat. Memang diakui bahwa layanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat terus mengalami perkembangan, baik dari segi paradigma maupun bentuk pelayanan, seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat dan perubahan dalam pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan publik merujuk pada serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kebutuhan terkait suatu instansi, dengan mengikuti aturan dan prosedur yang sudah ditetapkan. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ini merujuk pada aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, baik itu berupa jasa, barang, atau layanan administratif yang disediakan oleh individu atau kelompok yang menyelenggarakan pelayanan publik untuk penduduk atau warga negara. Pelayanan adalah serangkaian aktivitas atau tindakan yang berlangsung dalam interaksi langsung antara satu individu dengan individu lainnya, atau melalui sarana fisik, dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan penerima layanan atau pelanggan. (Rahayu,R.E.G&Marup.P,2021).

Pelayanan dalam pengelolaan wakaf di Indonesia merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan ekonomi umat. Wakaf, sebagai bentuk kedermawanan dalam Islam, memiliki potensi yang besar untuk berkontribusi terhadap sektor pendidikan, kesehatan, keagamaan, dan sosial. Namun, potensi ini seringkali tidak dapat dimaksimalkan akibat dari masalah administrasi dan manajemen yang masih bersifat manual dan kurang terorganisir dengan baik. Salah satu kendala utama yang dihadapi dalam pengelolaan wakaf adalah kurangnya

sistem informasi yang terintegrasi dan efisien.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2006 mengenai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 (Pasal 5), disebutkan bahwa “wakaf merupakan perbuatan hukum wakif untuk memisahkan atau menyerahkan sebagian harta benda miliknya untuk dimanfaatkan selamanya atau kesejahteraan umum menurut syariah”. Wakaf juga merupakan ibadah yang memiliki dimensi sosial ekonomi, karena telah berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan umat Muslim, terutama di bidang pendidikan, pelayanan kesehatan, sosial, kegiatan keagamaan, dan peradaban Islam secara keseluruhan. Pasal ini juga menegaskan bahwa wakaf bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sesuai dengan amanat yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah perlu menggali dan mengembangkan potensi yang ada dalam sistem keagamaan yang juga memberikan manfaat ekonomi.

Sistem Informasi Elektronik yang terdapat di Kementerian Agama, yaitu SIWAK (Sistem Informasi Wakaf), Merupakan sebuah aplikasi atau perangkat lunak berbasis Windows yang menyimpan data mengenai benda-benda wakaf. Dokumen-dokumen, baik yang lama maupun yang baru, diinput ke dalam sistem ini. SIWAK mencakup berbagai dokumen, seperti Ikrar Wakaf, Akta Ikrar Wakaf (AIW), Pengesahan Nadzhir, Surat Keterangan Kelurahan, dan sebagainya. (Santoso, Y.A. (2020).

SIWAK bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pencatatan, pemantauan, dan pelaporan wakaf, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Namun, meskipun implementasi SIWAK sudah mulai diterapkan di beberapa KUA, terdapat berbagai tantangan yang muncul dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan bagi petugas, serta resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke digital. masalah ini menjadi krusial untuk diteliti agar dapat mengetahui sejauh mana pelayanan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) di KUA mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan wakaf. Penelitian ini juga akan mengkaji hambatan-hambatan dalam implementasi SIWAK serta memberikan rekomendasi

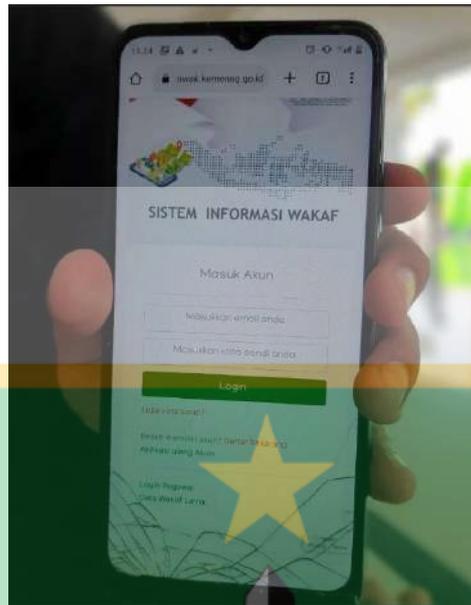
yang dapat mendukung pengembangan sistem tersebut agar lebih optimal di masa depan.

Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) adalah sebuah aplikasi atau perangkat lunak berbasis Windows yang menyimpan data terkait benda-benda wakaf. Tujuan dari sistem ini adalah agar semua data tentang wakaf dapat diinput ke dalam SIWAK. Proses pengisian data SIWAK dilakukan oleh Kemenag melalui beberapa langkah. Langkah pertama adalah memastikan data yang valid dan terdaftar di KUA. Kemudian, KUA menerima dokumen wakaf dari masyarakat yang telah melakukan ikrar sebelumnya. Setelah dokumen diterima, KUA menyerahkannya kepada Kemenag untuk dilakukan verifikasi dan input data ke dalam SIWAK.



Gambar 1. 1 Aplikasi Siwak

Berikut Penjelasan Mengenai Aplikasi SIWAK;



*Gambar 1.2 Aplikasi Siwak*

Aplikasi ini adalah Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) Kemenag. Tidak hanya menyediakan informasi, aplikasi diperbaharui untuk bisa melakukan pendaftaran. Bagi calon wakif yang ingin mendaftar mula-mula diminta untuk mendaftar akun. Dilanjutkan dengan mengupload berkas-berkas wakaf yang dibutuhkan. Data yang diupload di aplikasi selanjutnya akan diverifikasi oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan (KUA) di tingkat kecamatan. KUA akan menghubungi calon wakif untuk melakukan ikrar wakaf di KUA. Ikrar dilakukan antara petugas KUA, nadzir dan saksi dari wakif. Setelah ikrar, wakif terkait akan mendapatkan surat pendaftaran nadzir dari Badan Wakaf Indonesia (BWI).

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Kemayoran Kota Jakarta Pusat telah menggunakan pelayanan dengan Sistem Informai Wakaf (SIWAK), menurut surat edaran No B-8592/Kw.10/VII.4/BA.00.1/09/2022 bahwa perubahan sistem yang dulu ke Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) ditetapkan pada 24 Juni 2022 serentak di seluruh Indonesia (Nasional). Tetapi pelayanan dan prosedur tanah wakaf di KUA Kec. Kemayoran belum bekerja secara efektif. Pelayanan wakaf pada umumnya belum dilaksanakan secara profesional, yang tercermin dari ketidakteraturan, manajemen yang lemah, serta kekurangan dalam aspek sumber daya manusia.

Penulis menemukan beberapa fenomena yang terjadi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Kemayoran diantaranya:

1. Dalam pelayanan di KUA Kec. Kemayoran Kota Jakarta Pusat yang mengelola sistem yang baru yaitu Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) hanya satu orang, sehingga dari banyaknya data yang harus di input menghasilkan pelayanan yang tidak optimal.
2. Orang yang mewakafkan (wakif/yang mewakilkan) masih belummemahami dalam proses pendaftaran melalui TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) khususnya dalam penggunaan aplikasi Sitem Informasi Wakaf (SIWAK).
3. PPAIW ( Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf) tidak melakukan pengecekan data kepada wakif (yang mewakafkan).
4. Ketidakpastian waktu dalam penyelesaian penginputan data di aplikasi Sistem Informasi Wakaf (SIWAK).

Berdasarkan temuan yang diperoleh peneliti saat pengumpulan data awal menunjukkan adanya pelayanan yang kurang maksimal dalam penggunaan SIWAK, Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai “Pelayanan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemayoran, Jakarta Pusat”.

## **1.2 Fokus dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah identifikasi wilayah yang menjadi perhatian utama dalam penelitian yang sedang dilakukan. Fokus ini digunakan sebagai pedoman dalam proses pengumpulan data agar data yang diperoleh tetap relevan dan tidak terpengaruh oleh faktor lain yang dapat menyebabkan bias. Mengacu pada penjelasan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, maka yang menjadi fokus penelitian dari penelitian ini adalah Pelayanan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemayoran Kota Jakarta Pusat. Dalamhal ini fokus penelitian adalah pada pelayanan nya.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian berikut adalah: Bagaimana pelayanan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemayoran Kota Jakarta Pusat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelayanan dengan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) di kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemayoran Kota Jakarta Pusat.
2. Untuk mengetahui mekanisme pelaporan dan layanan aplikasi siwak di kantor urusan agama kecamatan kemayoran.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah kajian teoritis tentang pelayanan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) dalam perkembangan teknologi digital ekonomi. Selain itu dapat menjadi acuan dan perbandingan guna penelitian-penelitian selanjutnya mengenai pelayanan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK).
2. Untuk melengkapi bahan kepustakaan dan menambah referensi / buku bacaan pada Perpustakaan Universitas Nasional, khususnya dengan masalah Pelayanan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK).

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemayoran terutama menyangkut Pelayanan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK).

Adapun rekomendasi lebih lanjut dalam pelayanan publik di bidang sistem informasi wakaf (SIWAK) yaitu memfasilitasi pengelolaan wakaf yang lebih

transparan,efisien,dan aman. Dengan mengembangkan teknologi yang tepat serta peningkatan kapasitas SDM.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penelitian serta membagikan tujuan dan arah dalam risetatau penelitian ini, peneliti Menyusun penelitian ini dengan sistematika yang terdiridari 5 bab, Adapun babnya yaitu:

### BAB I

#### PENDAHULUAN

Dalam bab ini, peneliti menguraikan berbagai hal yang menyangkut permasalahan atau fenomena yang akan melatar belakangi peneliti dalam melakukan penelitian, dan posisi atau jangkuan topik yang diteliti yaitu mulai paling umum ke hal yang unik dan khusus, Dalam bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian yang mana sistematika penulisan ini lah yang memberikan sebuah gambaran yang akan dibahas pada masing-masing bab.

### BAB II

#### TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, Tinjauan pustaka ini memberikan dasar teori dan konteks yang mendukung penelitian tentang **Pelayanan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat**. Dengan memahami konsep dan faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pelayanan masyarakat dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

### BAB III

#### METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, Metodologi penelitian ini dirancang untuk memberikan pendekatan yang komprehensif dalam

mengevaluasi kinerja Karyawan KUS Kemayoran dalam Sistem Informasi Wakaf. Dengan menggunakan metode kualitatif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang akurat dan mendalam, serta memberikan rekomendasi yang relevan untuk perbaikan pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar rujukan yang berisi mengenai sumber-sumber rujukan yang digunakan sebagai acuan.

