

ABSTRAK

Ismi Masitoh (2023) : “Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) Di KUA Kecamatan Cicalengka”

Peraturan presiden Nomor 95 Tahun 2018, pemerintah memberikan strategi pengelolaan peningkatan inovasi data atau Revolusi industri 4.0. tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Otoritas publik juga telah memberikan strategi *E-Government* melalui Pedoman Resmi beberapa waktu sebelum pengaturan Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) muncul. UU No. 3 Tahun 2003, yang mengatur tentang Kebijakan dan strategi nasional untuk Kemajuan *E-Government*, UU Nomor 25 Tahun 2009, yang mengatur tentang pelayanan publik. Selain itu, dari Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi. Digitalisasi telah merevolusi teknologi komunikasi dan informasi organisasi publik termasuk Kantor Urusan Agama. namun revitalisasi oleh Kementerian Agama belum merata keseluruhan Kantor Urusan Agama, akibatnya pelayanan digital Kantor Urusan Agama Kecamatan Cicalengka belum sepenuhnya berjalan sesuai yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) di KUA Kecamatan Cicalengka menggunakan analisis teori (Rahmayanty, 2020) yaitu Regulasi Layanan, Penyedia Layanan, Tim Pengarah Layanan Sederhana, Murah, Cepat dan Bermanfaat, Budaya layanan.

Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara Observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menjawab tujuan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan.

Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan Cicalengka telah melaksanakan tugasnya dengan baik dalam mengimplementasikan digitalisasi Pelayanan publik pada penggunaan sistem Informasi wakaf (SIWAK) telah menjalankan regulasi layanan yang sesuai, pelayanan digital di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cicalengka, terutama dalam hal perwakafan, masih dapat ditangani dengan baik meskipun terbatasnya infrastruktur teknologi. Meskipun demikian, pihak Kantor Urusan Agama tetap berupaya memberikan pelayanan yang memadai sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang tersedia, memiliki budaya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Upaya-upaya terus dilakukan untuk meningkatkan infrastruktur teknologi, pengawasan, dan budaya pelayanan agar dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Kata Kunci : Sistem Informasi Wakaf (SIWAK), Digitalisasi, Pelayanan Publik, Kantor Urusan Agama