

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman, dunia telah mengalami perubahan dalam “*Revolusi Industri 4.0*“. Akibatnya, Pembaruan teknologi informasi menjadi lebih modern dan maju. Dunia mengalami transformasi yang signifikan, pemerintah harus berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Implementasi *e-government* merupakan salah satu bentuk inovasi. Digitalisasi tata kelola merupakan langkah konkrit menuju reformasi birokrasi yang bertujuan untuk membangun pemerintahan yang tanggap dengan kebutuhan pemangku kepentingan dan pembangunan. Untuk mencapai tata pemerintahan yang baik, jenis layanan publik digital atau virtual adaptif ini membuat proses tata kelola dan tata kelola menjadi lebih strategis. Pemanfaatan inovasi teknologi digital dapat mengubah hubungan antara pemerintah dan warga, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya disebut sebagai *e-government*. Digitalisasi telah merevolusi teknologi komunikasi dan informasi organisasi negara dalam kaitannya dengan pengelolaan sumber daya dengan konsep yang diatur secara optimal untuk kepentingan masyarakat.

Saat ini, hampir setiap aspek kehidupan manusia tidak terlepas dari teknologi, khususnya teknologi informasi. Akses terhadap teknologi digital memiliki peran yang signifikan. Perilaku masyarakat modern yang berusaha memasuki dan menghirup atmosfer budaya baru telah diubah oleh revolusi industri 4.0, sebuah tren menuju masyarakat tanpa kertas (*paperless society*). Implementasi Tata Kelola

Perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) digunakan untuk menyelenggarakan pemerintahan secara elektronik dalam rangka implementasi *e-government* (Digital et al., 2021). Indonesia telah mengembangkan pedoman yang berbeda untuk meningkatkan pelaksanaan komputisasi administrasi publik, mengubah peraturan dan mengembangkan bantuan publik sesuai dengan sifat pekerjaan administrasi publik. Melalui 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 berkualitas, handal, efektif, dan bertanggung jawab. 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 Design Reformasi Birokrasi*.

Sesuai dengan perkembangan zaman dan sebagai agama yang sempurna, Islam sangat menganjurkan dan tidak menentang kemajuan teknologi. Al-Qur'an menyuruh kita untuk belajar atau mencari ilmu selain beribadah kepada Allah dalam ranah teknologi yang dijelaskan Allah SWT. Manusia akan menjadi dapat memahami kebesaran Allah SWT melalui ilmu, terlebih lagi, hanya orang-orang mahir yang dapat dengan mudah memahami realitasnya.

Sebagaimana firman Allah SWT:

وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَّكُمْ لِنُحْصِنَكُمْ مِنْ بَأْسِكُمْ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ

Artinya : *“Dan Kami ajarkan kepada Daud cara membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu; Maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah)”*. (Q.S Al-anbiya Ayat 80)

Disebutkan dalam ayat ini bahwa Allah SWT memerintahkan Nabi Daud untuk merancang alat pelindung diri siap tempur. Kita dapat mengamati perkembangan pelindung tubuh dan topi besi yang luar biasa ditujukan untuk para juara dalam pertarungan sebagai hasil dari pelajaran yang diajarkan Tuhan kepada nabi Daud a.s hal ini adalah sebuah perkembangan teknologi yang Allah tunjukkan kepada para Nabi-Nya berabad-abad yang lalu.

Di sektor publik maupun di pemerintahan, transformasi digital merupakan adaptasi yang terus dipercepat. Dalam menciptakan lingkungan yang terkomputerisasi, otoritas publik perlu memberikan kebutuhan yang tinggi pada administrasi yang maju. Sudah saatnya semua cabang pemerintahan nasional dan daerah berkolaborasi dalam pembangunan struktur pemerintahan yang terintegrasi penuh. Karena pelayanan publik merupakan representasi nyata dari keterlibatan negara dalam kehidupan sehari-hari warganya, tujuan utamanya adalah untuk menciptakan layanan publik yang dapat diakses dan diakses oleh masyarakat umum. Memanfaatkan. Menurut wahyu Allah SWT dalam pandangan Islam tentang pelayanan publik dalam Al-Qur'an surat at-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : “Dan katakanlah, Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.  
(Q.S At-Taubah Ayat 105)

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk mengatasi masalah setiap penduduk dan penghuni sesuai dengan pedoman hukum dengan menyediakan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi (Kamaruddin, 2016a). Di sektor publik, manajemen pelayanan publik mencakup semua kegiatan penyelenggaraan pelayanan operasional pemerintah, yang dilakukan oleh Instansi pemerintah atau zat-zat lain yang sah milik pemerintah sesuai dengan kewenangannya. Latihan-latihan ini termasuk layanan yang diberikan secara langsung kepada orang-orang pada umumnya dan juga layanan yang diberikan secara tidak langsung melalui strategi tertentu.

Model hubungan negara-masyarakat yang mengutamakan kepentingan masyarakat muncul sebagai akibat dari *new public service*. Akibatnya, masyarakat membutuhkan pelayanan dari negara yang lebih baik dan lebih demokratis. (Endang larasati, 2017). Hal terpenting yang dapat diambil dari *new public service* yaitu birokrasi perlu dirancang sedemikian rupa sehingga dapat focus pada kepentingan umum, mengikutsertakan warga, berpikir dengan cara yang cerdas, bertindak adil, dan fokus pada standar, nilai, dan prinsip yang ditetapkan oleh pemerintah dengan

tetap memperhatikan pelayanan. Ini semua bisa dilakukan dengan tetap memperhatikan pelayanan, masyarakat sebagai penghuni (bukan sebagai klien). Di lingkungan kerja, penting untuk memanfaatkan inovasi, khususnya inovasi digital, untuk menangani informasi secara cepat, tegas dan tepat, sehingga pekerjaan kantor lebih efektif, dan data yang dibuat lebih tepat, nyaman, dan relevan (Choirunsyah, 2019).

Pelayanan publik setiap kantor kini menjadi bagian dari layanan *new public service* yang sedang dilaksanakan. KUA merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyediakan berbagai layanan keagamaan, antara lain layanan perkawinan, layanan keyakinan agama, layanan ziarah, layanan pendaftaran perceraian atau rujuk, dan pelayanan publik. Divisi utama Kementerian Agama, Kantor Urusan Agama (KUA), membidangi tugas-tugas administrasi terkait keislaman. Karena berinteraksi langsung dengan masyarakat, Kantor Urusan Agama (KUA) dianggap sebagai yang paling satuan kerja penting. Alhasil, Kantor Urusan Agama (KUA) meningkatkan layanannya, memperluas cakupannya, dan mendigitalkannya. agar dapat memberikan pelayanan yang diharapkan Pemerintah menerbitkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 788 Tahun 2021 tentang Pengenalan Sistem Manajemen Berbasis Elektronik (SPBE) tingkat Kemenag. Kementerian Agama berkomitmen untuk meningkatkan standar pelayanan publik dan tata kelola. Kementerian Agama harus menggunakan sistem pemerintahan elektronik untuk meningkatkan pengelolaan data dan sistem informasi untuk memenuhi komitmen tersebut.

Unit pelaksana teknis tingkat Kementerian Agama salah satunya adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Cicalengka. KUA Kecamatan Cicalengka memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat di wilayah Cicalengka, Di zaman yang telah banyak berubah dan dalam menghadapi era komputerisasi, otoritas KUA harus memiliki inovasi yang maju. Seluruh Aparatur Negara (ASN) dan Kantor Urusan Agama harus cepat beradaptasi dengan teknologi yang dikuasai agar dapat melayani secara mutakhir dalam menjalankan tanggung jawabnya. *E-government* telah dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama Cicalengka sebagai perwujudan dari *The new public service*. Kantor Urusan Agama (KUA) mempercepat digitalisasi data layanan untuk meningkatkan layanan publik. Agar layanan masyarakat KUA lebih efektif, penting untuk terlibat dalam kegiatan yang mempercepat digitalisasi. Bagian penyedia Pelayanan digitalisasi KUA ditelaah oleh peneliti yang merupakan dinas-dinas dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik. Tabel pada dibawah ini menunjukkan fasilitas pelayanan yang ditawarkan di KUA Kecamatan Cicalengka.:

**Tabel 1.1 Fasilitas Komputer KUA Cicalengka 2022**

No	Jenis Penelitian	Jumlah	Jumlah	
			Terpakai	Rusak
1	Komputer	3	2	1
2	Laptop	1		1
3	Printer (1 Passbook, 2 Printer Biasa )	3	3	

(Sumber : Data Fasilitas Komputer KUA Kecamatan Cicalengka ,Data dikelola peneliti.)

Saat ini, manajemen informasi secara luas mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Sebuah sistem operasi untuk mengelola fungsi

administratif dari perencanaan, pengorganisasian, pengurutan, dan pengiriman kebijakan dikenal sebagai sistem informasi manajemen (SIM). Teknologi informasi berfungsi sebagai alat dalam proses pemutakhiran ini. Alhasil, Teknologi informasi menghasilkan informasi yang lebih berkualitas dari sebelumnya. Membuat informasi yang dihasilkan lebih jelas, akurat dan faktual. KUA Kecamatan Cicalengka mengolah data pelayanan menggunakan sistem komputerisasi berdasarkan data diatas. Kemenag belum merevitalisasi fasilitas digital di KUA Cicalengka, sehingga sarana pelayanan digital masih belum cukup memadai , Revitalisasi merupakan salah satu bentuk usaha kemenag dalam mempersiapkan setiap KUA dalam menghadapi perkembangan zaman,namun faktanya KUA cicalengka mengalami ketertinggalan dalam revitalisasi ,akibatnya digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang diharapkan, aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan layanan publik harus dapat memahami preferensi dan kebutuhan publik. Sumber daya manusia mempengaruhi bagaimana *e-government* digunakan. Selain itu, sumber daya manusia yang melakukan tugas pelayanan harus mampu memahami dan mengelola kebutuhan masyarakat umum yang memanfaatkan pelayanan publik.

**Tabel 1.2 Data Pegawai KUA Kecamatan Cicalengka**

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala KUA	1
2	Penyuluh	2
3	Penyuluh Non PNS	8
4	Penghulu	3
5	Pengadministrasi	2
6	Tata Usaha dan rumah tangga	1
7	Honorer (Operator Utama)	1
8	Honorer (Operator Pendukung)	2
9	Honorer	3
10	Pramubakti	1
<b>Total Pegawai KUA</b>		<b>24</b>

(Sumber : Data dikelola peneliti)

Sumber daya manusia memainkan peran penting ketika menerapkan *e-government*. Sumber daya manusia yang terampil terdidik dengan baik, dilatih secara teratur, berpengalaman dalam bidangnya, dan berpengetahuan tentang penggunaan TIK. Terlihat bahwa tingkat penggunaan teknologi dapat ditingkatkan dengan adanya keterbukaan informasi pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, keinginan untuk membantu, dan kemudahan dalam memberikan bantuan.

Berbagai layanan berbasis web ditawarkan untuk meningkatkan pelayanan di KUA, mulai dari Sistem Informasi PNBPN online hingga Sistem Informasi Wakaf (Siwak), Sistem Informasi Pengurusan Perkawinan (Simkah), dan Sistem Informasi Masjid (Simas) semuanya merupakan sistem online (Simpang). Operasi pemrosesan data yang kompleks dan berbelarut-larut disederhanakan dan dipercepat menggunakan beragam media dan teknologi informasi ini. Sistem informasi pengelolaan wakaf merupakan salah satu pemanfaatan teknologi informasi KUA mengelola data wakaf merupakan salah satu fungsi administrasi publik. Adanya Peraturan Pemerintah Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2006 tentang

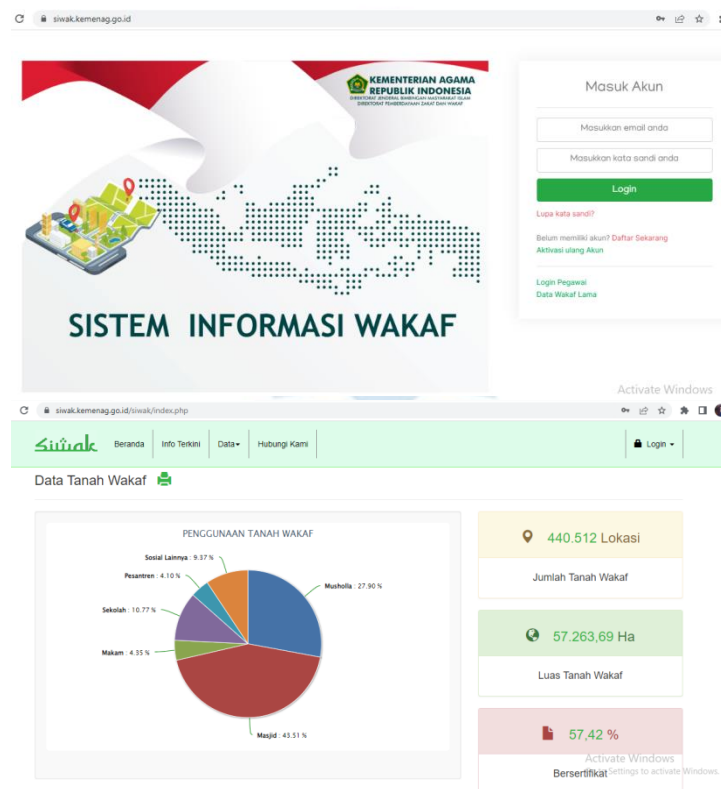


Pelaksanaannya dan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 tentang Wakaf merupakan bukti bahwa pemerintah sungguh-sungguh mengupayakan wakaf sebagai kerangka pengembangan wakaf ke depan. Salah satu tugas Kantor Urusan Agama (KUA) dijelaskan dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama menyebutkan bahwa salah satu fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) adalah pelaksanaan pelayanan bimbingan zakat dan wakaf. Maka dari itu untuk melaksanakan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan bimbingan wakaf (Pelayanan et al., 2021).

Kementerian Agama Republik Indonesia, melalui Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, telah memulai pembangunan database perwakafan secara elektronik sejak tahun 2013. Ini menunjukkan komitmen untuk meningkatkan pengelolaan wakaf dengan menggunakan teknologi informasi yang efektif dan efisien. Peran Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Cicalengka sebagai penyedia layanan publik dalam hal wakaf sangat penting. Mereka memberikan informasi, kebijakan, dan layanan administrasi wakaf kepada seluruh lapisan masyarakat Muslim di wilayah tersebut. Pendampingan dalam menyelesaikan permasalahan terkait wakaf, pengembangan, dan pengelolaan wakaf juga menjadi bagian dari tugas mereka.

Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) yang ada di KUA Kecamatan Cicalengka merupakan salah satu contoh sistem informasi elektronik yang digunakan untuk mengelola data wakaf. Dengan menggunakan SIWAK, dokumen-dokumen terkait wakaf, baik yang baru maupun yang sudah ada, dapat diinput ke dalam sistem tersebut. Sistem ini membantu dalam pemetaan wakaf dan memungkinkan

pengelolaan yang lebih terstruktur dan terorganisir. Pemetaan wakaf melalui SIWAK merupakan inisiatif strategis yang penting dalam pengelolaan wakaf. Dengan menggunakan sistem informasi yang baik, diharapkan kesadaran dan pemberdayaan wakaf dapat tumbuh dan terarah sesuai dengan tujuan bersama. Pemerintah, termasuk Kementerian Agama, memiliki peran penting dalam memfasilitasi pengelolaan wakaf yang lebih baik dan meningkatkan manfaat yang dihasilkan dari wakaf tersebut.



**Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi SIWAK Kemenag 2023**

Sumber : Website <https://siwak.kemenag.go.id/> (Diakses pada 15 Oktober 2022)

Gambar di atas adalah gambar tampilan menu SIWAK di Internet, Menu pada Siwak (Sistem Informasi Wakaf) meliputi homepage, login, informasi terkini, data, dan informasi yang disediakan untuk pengguna Siwak (Sistem Informasi Wakaf)

yaitu masyarakat umum berupa informasi pemanfaatan tanah wakaf , jumlah tanah wakaf, dan jumlah tanah yang bersertifikat. Pengenalan aplikasi SIWAK di KUA Kecamatan Cicalengka bertujuan untuk mempermudah pengelolaan data wakaf di kantor Kecamatan Cicalengka baik dalam hal pelayanan pendataan tanah wakaf maupun pembuatan database penguasaan dan kepemilikan tanah yang terhubung dengan *e-government*. Organisasi membuat Aplikasi Sistem Informasi Wakaf versi online karena kebutuhan data tanah wakaf yang bersifat sangat dinamis (SIWAK).

SIWAK sendiri di dalamnya ada beberapa dokumen yakni Ikrar Wakaf , Akta Ikrar Wakaf (AIW), Pengesahan Nadzhir, Surat Keterangan Kelurahan, dan dokumen Perwakafan lainnya. Peneliti meneliti di ruang penyelenggara layanan digital SIWAK (sistem informasi wakaf) dalam menerapkan SIM. Maka dari itu SIWAK diakses menggunakan Teknologi Informasi perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), siwak berupa program aplikasi yang berjalan di Windows. Pemerintah memproses dan mengawasi Akta Ikrar Wakaf (AIW), sebagai bagian dari upaya dari pekerjaan pemerintah untuk memastikan dan mengatur wakaf berupa tanah dan terkait wakaf lainnya.

**Tabel 1.3 Data Proses Pencatatan Akta Ikrar Wakaf (AIW) KUA Cicalengka**

No	Lokasi/Desa	Jenis Tanah (Darat, Sawah dll)	Luas Tanah m <sup>2</sup>	Peruntukan (masjid, makam dll)	Nama		Jenis Nadzir (Perorangan, badan hukum, organisasi dll)
					Wakif	Nadzir	
<b>2021</b>							
1	Waluya	Darat	132	Masjid Baitul amanah	U.Sutarya	Junaedi	Perorangan
2	Nagrog	Darat	241	Masjid Al-Barokah	Dede Suherman	Kikin Firmansyah	Perorangan
3	Panenjoan	Darat	420	Masjid Babussalam	Cece	Turjana	Perorangan
4	Jl. Raya Cicalengka-Majalaya	Darat	500	Masjid	Ir.Iing Rochman K,Mh	Drs.H Endun Sudarman A,M.M.PdI	Perorangan
5	Dampit	Darat	56	Mushola	Alit Mahmudin	Asep Hidayat	Perorangan
<b>2022</b>							
1	Kp.Leuwi Liang	Darat	3,811	Ponpes Bahrul Hidayah	H.Ujang Bobon	Apippudin	Perorangan
2	Kp.Kebon Kapas Tengah	Darat	1,431.60	SDIT Mutiara Cendekia	Dedeh Faridah	Drs.Toto Mustopo Ahmad	Perorangan
3	Dampit	Darat	2,450	Pondok Pesantren Al-Falah	Hj.Yootje Sapiah	H.Rif'at Aby Syahid,S.Ag, M.Pd	Perorangan
4	Kp.Warung Peuteuy	Darat	111.5	Masjid Al-Muawwanah	Pramana	Undang Karna	Perorangan
5	Tenjolaya	Darat	2,251	Apesantren Tahfidz SMAIT Almultazam	Uka Siti Rahayu	Kholili Rahma	Perorangan
6	Kp.Cikaso	Darat	1,500	Pesantren Al-Fata Ichwaniyah	Siti Mariah	Muhammad Arif Sholeh	Perorangan

(Sumber : Arsip Data KUA Kecamatan Cicalengka , Data dikelola peneliti.)

Terlihat pada data yang tertera bahwa luas dan jumlah tanah wakaf di wilayah cicalengka bervariasi, jumlah data wakaf di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Cicalengka pada tahun 2021-2022 terdapat 11 Desa di Kecamatan Cicalengka yang menjadi lokasi tanah wakaf yang diperuntukan bagi Masjid dan Pondok Pesantren. Di Jalan Raya Timur Cicalengka Wetan, terdapat Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Cicalengka, kabupaten Bandung Jawa Barat. KUA Kabupaten Cicalengka berupaya memberikan pelayanan prima kepada mereka yang ingin menyumbangkan sebagian hartanya dalam menjalankan kewajibannya. Kita semua tahu bahwa komitmen wakaf akan benar dilakukan jika rukun dan syaratnya diikuti, serta persyaratan wakaf. Janji wakaf akan dibuat dan akta ikrar wakaf akan segera dikirimkan setelah semua dokumen yang diperlukan telah diserahkan. Kepala KUA juga akan menyiapkan penerbitan sertifikat wakaf di kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) setempat. Dalam hal ini, Kementerian Agama membuat pembuatan Akta Ikrar Wakaf (AIW) digital menjadi lebih mudah. Dengan adanya aplikasi Aplikasi SIWAK ini, diharapkan kantor urusan agama kecamatan cicalengka tidak lagi mengalami kendala seperti dokumen yang sulit ditemukan setelah lama mencari melalui tumpukan dokumen, jumlah dokumen yang terus bertambah setiap hari dan ruang penyimpanan dokumen terlalu kecil dibandingkan dengan jumlah dokumen, dan hal tersebut akan dapat mempercepat proses pencarian dokumen sehingga dapat memberikan pelayanan Akta Ikrar wakaf (AIW) yang lebih baik.

Dari berbagai basis data diatas dari hasil observasi penulis, KUA Kecamatan Cicalengka dalam digitalisasi pelayanan publik pada penggunaan aplikasi SIWAK ,mengalami beberapa permasalahan diantaranya :

- a. Teknologi KUA Kecamatan Cicalengka yang telah di digitalisasi belum memadai untuk dioperasikan keterlambatan KUA dalam melayani masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan terhadap masyarakat masih belum optimal.
- b. KUA Kecamatan Cicalengka mengalami ketertinggalan dalam revitalisasi dari Kementrian Agama, akibatnya digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya berfungsi sebagaimana dimaksud; dan
- c. Sumber Daya Manusia sebagai operator Pelayanan Publik yang belum mumpuni pun menjadi suatu permasalahan yang mana hanya ada Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cicalengka, terdapat satu operator untuk tiga jenis layanan digital yang berbeda.

Berdasarkan pernyataan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji **“Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) di KUA Kecamatan Cicalengka”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berikut permasalahan yang ditemukan oleh peneliti dengan berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya :

- a. Keterbatasan teknologi, karena hanya 2 (dua) komputer yang digunakan untuk menjalankan layanan digital di KUA Kecamatan Cicalengka.

- b. Belum meratanya revitalisasi Kementerian Agama, akibatnya pelayanan digital KUA Kecamatan Cicalengka belum sepenuhnya berjalan sesuai yang diharapkan.
- c. Hanya ada satu orang Operator utama dalam melayani 3 (Tiga) pelayanan digital berbasis aplikasi di Kantor Urusan Agama Cicalengka.

### 1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan konteks permasalahan yang diangkat masalah tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Bagaimana Regulasi Layanan KUA Kecamatan Cicalengka dalam Menerapkan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK)
- b. Bagaimana Fasilitas Layanan KUA Kecamatan Cicalengka dalam Menerapkan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK)
- c. Bagaimana Tim Pengarah KUA Kecamatan Cicalengka dalam Menerapkan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK)
- d. Bagaimana Layanan Sederhana, Murah, Cepat, Bermanfaat KUA Kecamatan Cicalengka dalam Menerapkan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK)
- e. Bagaimana Budaya Layanan KUA Kecamatan Cicalengka dalam Menerapkan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK)

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirangkum di atas, maka penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui :

- a. Untuk Mengetahui Regulasi Layanan KUA Kecamatan Cicalengka pada penggunaan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK)
- b. Untuk Mengetahui Fasilitas Layanan KUA Kecamatan Cicalengka pada penggunaan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK)
- c. Untuk Mengetahui Tim Pengarah KUA Kecamatan Cicalengka pada penggunaan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK)
- d. Untuk Mengetahui Layanan Sederhana,Murah,Cepat,Bermanfaat KUA Kecamatan Cicalengka pada penggunaan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK)
- e. Untuk Mengetahui Budaya Layanan KUA Kecamatan Cicalengka pada penggunaan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK)

### **1.5 Manfaat Hasil Penelitian**

#### a. Manfaat Teoritis

- 1) Tujuan penelitian bagi penulis adalah untuk mempraktekkan teori dan memberikan gagasan untuk kemajuan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi layanan sistem informasi wakaf pada aplikasi SIWAK di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cicalengka..
- 2) Bagi institusi UIN Sunan Gunung Djati Bandung Kegiatan penelitian ini dapat menambah teori atau informasi mengenai teori serta ilmu administrasi publik
- 3) Bagi KUA Kecamatan Cicalengka Kegiatan penelitian ini dapat memberikan gambaran khususnya untuk kemajuan ilmu administrasi public dalam digitalisasi pelayanan publik pada aplikasi SIWAK.



## b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Penulis Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menghasilkan karya ilmiah, khususnya untuk menganalisis isu-isu yang muncul sehubungan dengan informasi yang diperoleh dari perkuliahan.
- 2) Temuan penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh institusi UIN Sunan Gunung Djati Bandung untuk pengembangan ilmu administrasi publik.
- 3) Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi penting dan memberikan kontribusi positif bagi Kantor Urusan Agama di Kecamatan Cicalengka, khususnya terkait dengan penyampaian layanan wakaf melalui aplikasi Sistem Informasi Wakaf (SIWAK).

## 1.6 Kerangka Pemikiran

*Grand Theory* Administrasi Publik adalah Ilmu yang mempelajari semua proses, organisasi dan individu yang bertindak sesuai dengan peran dan posisi resmi dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan legislatif, eksekutif, dan yudikatif dikenal sebagai administrasi publik. Definisi ini membuat asumsi implisit bahwa administrasi publik merupakan bagian dari proses kebijakan publik secara keseluruhan (Akib, 2009).

Menurut (Keban, 2014) Administrasi Publik memiliki enam dimensi strategis yaitu 1) Dimensi Kebijakan, 2) Dimensi Organisasi, 3) Dimensi Manajemen, 4)

Dimensi Moralitas dan Etika, 5) Dimensi Lingkungan, dan 6) Dimensi Akuntabilitas Kinerja.

Berdasarkan teori ini, administrasi dalam arti luas mencakup dimensi manajemen, dan organisasi yang menjadi bidang studi yang semakin signifikan dalam administrasi publik. Yogi (Kamaruddin, 2016b) berpendapat bahwa manajemen dan ilmu organisasi saling terkait. Meskipun definisinya hampir identik, ada perbedaan yang signifikan di antara ketiganya. Lebih lanjut, Yogi mengklaim bahwa administrasi terdiri dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Ada tiga perspektif dalam membongkar implementasi kebijakan, khususnya manajemen kebijakan lama, *new public service* dan *new public management*.

Diawali dengan pergeseran paradigma, ilmu administrasi publik telah mengalami beberapa kali pergeseran paradigma dimulai dari *Old Public Administration* (OPA) yang ada sejak tahun 1885 hingga akhir tahun 1980-an, hingga paradigma *New Public Administration* (NPM) yang muncul dari akhir 1980-an hingga pertengahan 1990-an, dan paradigma *The New Public Service* (NPS) yang ada sebagai cerminan reformasi administrasi publik dalam pemerintahan modern.

Menurut *J. V. dan R. B. Denhardt, Denhardt*, dalam (Akbar, 2015) Pergeseran Paradigma baru bukan tanpa sebab. Sepanjang tahun 1980-an, berbagai ide muncul untuk merevitalisasi organisasi dan menyesuaikannya dengan perubahan inovatif dalam berbagai peristiwa, khususnya inovasi data dan ekonomi, khususnya

globalisasi, yang secara signifikan mengurangi pekerjaan negara. dan semakin menekankan pekerjaan bisnis, serta menjalankan kerangka kerja yang kejam dan sehat. Selanjutnya, para ahli mengembangkan konsep yang berdampak pada perkembangan gagasan administrasi publik, seperti *Reinventing Government*, juga dikenal sebagai *New Public Management* dan mencapai puncaknya dengan penerapan gagasan "tata pemerintahan yang baik" *New Public Management* sehingga lahir Sebuah *J.V. Denhardt* dan *R.B. Denhardt* (2003) menerbitkan Paradigma Pelayanan Publik Baru pada tahun 2003 (Akbar, 2015).

*Middle Theory E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk pelayanan publik yang transparan dan memuaskan serta pengelolaan pemerintahan yang efisien dan sukses. Di dunia modern, institusi publik seperti pemerintah kota dipengaruhi oleh integrasi teknologi dan sistem informasi (Napitulu, Darmawan, 2020). Suatu lembaga atau organisasi harus menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghadapi kesulitan globalisasi di era industri 4.0 agar tidak terjadi disrupsi atau tertinggal (Twizeyimanaa, J.D , dan Andersson, 2019)

*Operational Theory* Pelayanan publik merupakan kerangka kerja yang dilindungi di Indonesia yang mengacu pada penyampaian administrasi untuk kebutuhan individu atau kelompok sesuai dengan standar dan teknik yang ditetapkan, dengan kepentingan organisasi "Kegiatan administrasi yang memerlukan pelayanan, dan sistem ketatanegaraan yang memerlukan pelayanan

yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara, sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik.

Dalam hal ini untuk mengkaji aplikasi Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) di KUA Kecamatan Cicalengka untuk mewujudkan pelayanan prima, (Rahmayanty, 2020) merekomendasikan lima hal utama sebagai berikut:

- a. Regulasi Layanan, Untuk menerima dan memperoleh pelayanan, setiap organisasi harus mengembangkan peraturan berupa sistem, peraturan, penilaian, dan prosedur lebih lanjut. Pembenaan hukum untuk layanan, persyaratan, praktik, waktu layanan, dan faktor lainnya harus ditangani dengan benar saat membuat peraturan layanan. Peraturan sederhana tidak bertentangan dengan Regulasi naik dan turun menawarkan potensi layanan lebih besar.
- b. Fasilitas Layanan yang berfungsi sebagai fasilitas pendukung dalam penyampaian layanan juga perlu diperhatikan. Infrastruktur dan fasilitas pendukung merupakan alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, Infrastruktur dan fasilitas pendukung diperlukan untuk sistem yang baik dan sumber daya manusia yang kompeten serta berkualitas.
- c. Tim Pengarah Manajemen tertinggi organisasi sepenuhnya berada dibawah pengawasan tim pengarah. Berperan untuk mengarahkan penyedia layanan dalam hal perencanaan, pemantauan, memotivasi, dan mencontohkan. Dengan pengarahan tim pengarah, kinerja penyedia layanan dapat terus dikontrol. Selain memberikan arahan untuk operasi organisasi, tim pengarah berfungsi sebagai kontrol dan pendamping penting bagi penyedia layanan.

- d. Layanan Sederhana, Murah, Cepat, dan Menguntungkan Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin meningkat telah memberikan dorongan kepada pemerintah untuk meningkatkan aspek pelayanan secepat mungkin. Aturan yang sebenarnya harus membuat hidup lebih mudah, bukan sebaliknya. Artinya setiap pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan masyarakat.
- e. Budaya Layanan, merujuk pada pendekatan yang diadopsi oleh Kantor Urusan Agama (KUA) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Budaya layanan KUA bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, ramah, dan profesional kepada individu atau pasangan yang membutuhkan layanan pernikahan atau perceraian. Beberapa elemen yang mungkin tercakup dalam budaya layanan KUA antara lain:
- 1) Kesadaran diri, diperlukan untuk pelayanan terbaik;  
Dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Ketika seseorang memiliki tingkat pengetahuan diri yang tinggi, mereka memiliki pemahaman yang lebih baik tentang nilai-nilai, kepercayaan, dan sikap mereka sendiri. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengenali dan menghargai keragaman masyarakat serta memahami bagaimana sikap, tindakan, atau kebijakan mereka dapat mempengaruhi individu atau kelompok dalam masyarakat.
  - 2) Semangat , melayani Masyarakat dengan semangat atau antusias;  
Semangat atau antusiasme yang tinggi dalam melayani masyarakat dapat memiliki dampak yang signifikan dalam memberikan kualitas layanan yang baik, memotivasi diri sendiri dan orang lain, menginspirasi, dan menciptakan dampak yang positif dalam komunitas. Oleh karena itu, semangat merupakan

aspek penting dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan masyarakat yang efektif.

3) Perubahan, Terus mengembangkan pelaksanaan administrasi;

Reformasi administrasi harus dilakukan secara berkelanjutan dan dilakukan dengan perencanaan yang matang. Proses reformasi administrasi juga perlu melibatkan partisipasi dan keterlibatan pemangku kepentingan yang relevan untuk memastikan adopsi dan dukungan yang kuat. Dengan melakukan reformasi administrasi yang efektif, organisasi dapat meningkatkan kinerja, meningkatkan efisiensi dan efektivitas, dan memenuhi harapan yang berkembang dari pengguna dan pemangku kepentingan.

4) Nilai, Layanan bernilai tambah diperlukan;

Layanan bernilai tambah berfokus pada pemenuhan kebutuhan yang lebih komprehensif dari masyarakat. Ini berarti tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga mempertimbangkan kebutuhan, preferensi, dan aspirasi yang lebih luas dari masyarakat. Dengan cara ini, layanan dapat memberikan manfaat yang lebih besar dan relevan untuk memenuhi berbagai aspek kehidupan masyarakat.

5) Menakjubkan, Layanan harus menarik dan meninggalkan kesan positif;

Dalam rangka memberikan layanan yang menarik dan mengesankan, organisasi perlu memperhatikan aspek-aspek seperti pengalaman pelanggan, komunikasi yang efektif, kecepatan, keandalan, personalisasi, dan kepedulian terhadap kebutuhan individu. Dengan pendekatan ini, organisasi dapat

menciptakan pengalaman yang tak terlupakan bagi masyarakat dan membangun hubungan yang positif dan berkelanjutan.

6) Perhatian, perhatian sepenuhnya;

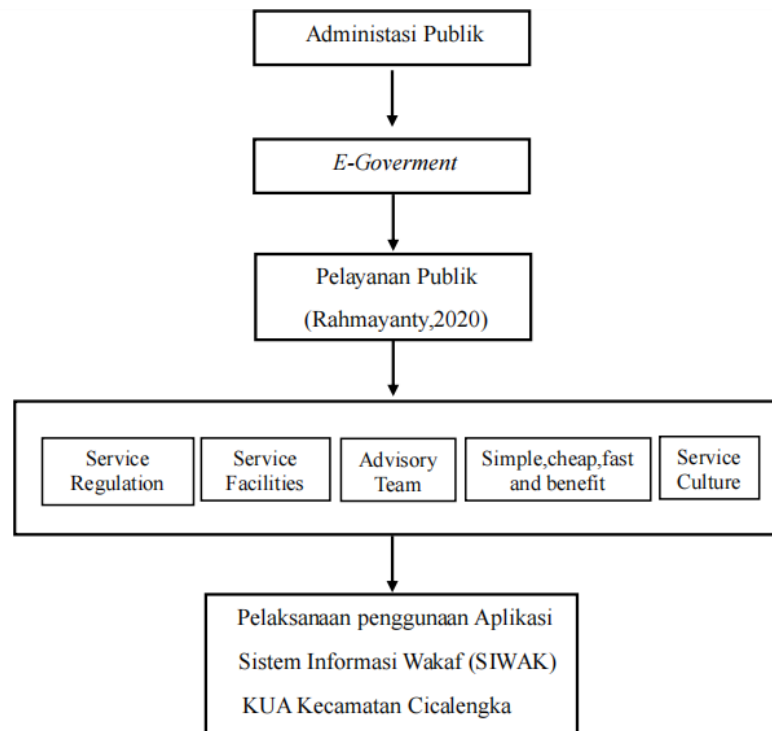
Dalam pelayanan kepada masyarakat, perhatian dan kepedulian yang optimal adalah kunci untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, membangun hubungan yang baik, dan menciptakan dampak positif dalam komunitas. Dengan pendekatan yang empatik dan berfokus pada kepentingan masyarakat, kita dapat membantu memenuhi kebutuhan mereka, memecahkan masalah,

7) Evaluasi Penilaian, Evaluasi rutin atas layanan yang diberikan sebelumnya selalu diperlukan:

Dalam upaya meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan. Melalui evaluasi rutin, kita dapat mengidentifikasi kelemahan, memperbaiki layanan, membangun kepercayaan, dan menciptakan siklus perbaikan berkelanjutan. Evaluasi yang baik memungkinkan kita untuk terus belajar dan berkembang dalam menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa keterkaitan antara *grand theory*, *middle theory*, dan *operation theory* tersebut adalah tercapainya pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) yang Optimal.

Kerangka Pemikiran pada penelitian ini didasarkan pada kajian teoretis, yang berfungsi sebagai landasan untuk mengembangkan kerangka konseptual. Kerangka berpikir kajian ini meliputi hal-hal sebagai berikut:



**Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran**

### 1.7 Proposisi

Digitalisasi pelayanan publik dengan menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) di KUA Kecamatan Cicalengka akan berhasil jika kinerja Kantor Urusan Agama dilandasi dengan Regulasi layanan, Fasilitas Layanan, Tim Pengarah, Layanan Sederhana,murah,cepat,bermanfaat,dan Budaya Layanan yang diterapkan secara maksimal.