

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa dekade terakhir, layanan publik telah mengalami transformasi signifikansi akibat kemajuan teknologi digital dan meningkatnya tuntutan masyarakat akan birokrasi yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Model administrasi publik tradisional, yang mengandalkan pertemuan tatap muka, dokumen fisik, dan prosedur yang berbelit-belit, kini dianggap kurang efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat modern (Agustin, R et al., 2025). Oleh karena itu, konsep *e-government* muncul sebagai pendekatan baru dalam mengelola layanan publik yang tidak hanya menekankan efisiensi tetapi juga memperkuat prinsip-prinsip tata kelola yang baik melalui transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas (Juliyanti & Ditasari, 2025). Dari perspektif New Public Management (NPM), digitalisasi merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan lembaga pemerintah yang lebih fleksibel, berorientasi pada hasil, dan mampu beradaptasi terhadap perubahan (Supawanhar et al., 2024).

Di Indonesia, transformasi ini dilaksanakan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE) dan berbagai kebijakan transformasi digital yang bertujuan untuk menciptakan layanan publik yang cepat, mudah diakses, dan terintegrasi (Nasrullah et al., 2023). Salah satu lembaga yang terkena dampaknya adalah Kantor Urusan Agama (KUA), yang berfungsi sebagai garda depan layanan keagamaan di tingkat kabupaten dan berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam berbagai layanan administratif (Samsudin, 2025).

Dalam konteks tersebut, layanan wakaf menjadi salah satu bidang pelayanan strategis yang mengalami tuntutan modernisasi. Wakaf sebagai instrumen keagamaan yang memiliki dimensi sosial dan ekonomi memerlukan tata kelola administrasi yang tertib, transparan, dan akuntabel

untuk menghindari sengketa serta menjamin kepastian hukum aset wakaf. Namun, dalam praktiknya pengelolaan administrasi wakaf secara konvensional seringkali menghadapi berbagai kendala, seperti lambatnya proses penerbitan Akta Ikrar Wkaf (AIW), keterbatasan dokumentasi, serta potensi ketidaktertiban data. Kondisi ini menunjukkan urgensi transformasi digital dalam pelayanan wakaf melalui penerapan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) sebagai bagian dari kebijakan digitalisasi Kementerian Agama.

SIWAK hadir sebagai inovasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi wakaf melalui sistem yang terintegrasi, transparan, dan mudah diakses. Melalui SIWAK, proses pencatatan wakaf dapat dilakukan secara lebih sistematis, meminimalisir kesalahan administrasi, serta mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, implementasi SIWAK tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen reformasi birokrasi yang mendukung terciptanya tata kelola wakaf yang profesional dan akuntabel.

Namun demikian, implementasi SIWAK di lapangan tidak selalu berjalan optimal. Berbagai tantangan masih ditemukan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, perbedaan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Selain itu, masih terdapat resistensi dari sebagian masyarakat yang terbiasa dengan layanan konvensional. Hal ini sejalan dengan temuan Amrullah et al. (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi digital di Kantor Urusan Agama (KUA) sangat dipengaruhi oleh kesiapan SDM, dukungan kelembagaan, dan tingkat literasi digital masyarakat.

Fenomena tersebut memunculkan persoalan penting baik secara akademik maupun praktis. Secara akademik, muncul pertanyaan mengenai sejauh mana digitalisasi melalui SIWAK mampu meningkatkan kualitas pelayanan wakaf secara substantif, bukan sekadar perubahan administratif. Apakah sistem ini mampu menciptakan tata kelola wakaf yang lebih transparan dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat, atau justru menimbulkan kesenjangan baru dalam akses layanan? Secara praktis,

terdapat kesenjangan antara kebijakan digitalisasi yang ideal dengan realitas implementasinya di tingkat lokal, yang ditunjukkan oleh variasi kualitas layanan antar KUA.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas digitalisasi layanan di Kantor Urusan Agama (KUA), seperti penelitian Rahmat Nandito & Hidayat, (2024) tentang revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA) dan Khairani et al. (2025) mengenai tantangan layanan administrasi berbasis digital. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek kebijakan dan efektivitas sistem, serta belum banyak mengkaji secara mendalam dinamika implementasi SIWAK dalam konteks sosial dan budaya di tingkat lokal. Padahal, pemahaman mengenai bagaimana aktor-aktor di KUA seperti pegawai, penghulu, dan masyarakat beradaptasi terhadap sistem digital sangat penting untuk menilai keberhasilan implementasi kebijakan secara komprehensif.

Urgensi penelitian ini semakin kuat dalam konteks masyarakat perkotaan yang mengalami percepatan perubahan sosial akibat digitalisasi. Kebutuhan terhadap layanan wakaf yang cepat, akurat, dan transparan semakin meningkat, sementara di sisi lain KUA dituntut untuk tetap menjaga nilai-nilai keagamaan dan pendekatan humanis dalam pelayanan. Oleh karena itu, digitalisasi melalui SIWAK tidak hanya menjadi persoalan teknis, tetapi juga menyangkut keseimbangan antara efisiensi birokrasi dan nilai-nilai spiritual dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini difokuskan pada implementasi pelayanan administrasi wakaf berbasis digital melalui SIWAK di KUA Kesambi Kota Cirebon. KUA Kesambi dipilih sebagai lokasi penelitian karena merepresentasikan dinamika birokrasi keagamaan di wilayah perkotaan yang menghadapi tuntutan modernisasi layanan sekaligus tantangan adaptasi sosial. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana strategi, pelaksanaan, serta hasil implementasi SIWAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan wakaf, sehingga dapat memberikan kontribusi baik

secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan layanan publik berbasis digital di bidang keagamaan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada tanggal 01 Oktober 2025, ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi wakaf di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon masih menghadapi beberapa kendala. Salah satu permasalahan utama adalah ketidaklengkapan dokumen administrasi dari masyarakat, seperti tidak adanya bukti kepemilikan tanah yang sah atau dokumen pendukung lainnya, sehingga menghambat proses pengajuan wakaf. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum memahami pentingnya Akta Ikrar Wakaf (AIW) sebagai dasar legalitas wakaf.

Lebih lanjut, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak KUA Kesambi, diketahui bahwa proses penerbitan AIW memiliki rentang waktu yang relatif bervariasi, yaitu sekitar dua minggu hingga satu bulan, tergantung pada kelengkapan berkas yang diajukan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek administratif masih menjadi faktor penentu cepat atau lambatnya pelayanan. Sementara itu, dalam konteks sengketa wakaf, hingga saat ini belum ditemukan kasus sengketa wakaf yang tercatat di wilayah Kecamatan Kesambi. Selain itu, seluruh objek wakaf yang telah diajukan untuk sertifikasi diketahui telah diterbitkan AIW-nya, sehingga secara administratif telah memiliki dasar legalitas.

Nazir dapat berasal dari perorangan, organisasi, atau bahkan badan hukum. Untuk nazir perorangan minimal harus terdiri dari tiga orang yang menjabat sebagai ketua, sekretaris, dan bendahara. Sementara itu, jika nazir berbentuk badan hukum, maka harus dilengkapi dengan legalitas organisasi, seperti akta notaris, pengesahan Kementerian Hukum dan HAM, AD/ART, serta daftar aset kekayaan. Dalam konteks pergantian nazir, diperlukan dokumen pendukung berupa keputusan rapat yang menyatakan alasan pergantian, misalnya karena nazir sebelumnya meninggal dunia atau berhalangan tetap. Keputusan tersebut harus disertai daftar hadir rapat dan berita acara yang sah. Selanjutnya, permohonan diajukan secara berjenjang

dari yayasan kepada instansi terkait hingga ke Badan Wakaf Indonesia (BWI).

Melihat tantangan yang ada tentu menjadi tantangan yang harus dipecahkan dengan pelayanan administrasi yang baik agar tercapainya pelayanan administrasi berbasis digital yang baik. Dengan begitu maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon dengan ini peneliti mengangkat judul **“Pelayanan Administrasi Wakaf Berbasis Digital (SIWAK) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon”**.

B. Identifikasi Masalah

Penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

1. Rendahnya kesiapan administrasi masyarakat dalam proses wakaf, banyak masyarakat belum mampu memenuhi persyaratan awal seperti legalitas tanah dan persetujuan ahli waris, sehingga menjadi hambatan utama dalam pelayanan administrasi wakaf.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya administrasi wakaf, masyarakat masih menganggap proses administrasi wakaf rumit dan kurang penting.
3. Efektivitas sistem digital belum optimal akibat ketergantungan pada kelengkapan dokumen
4. Adanya kendala teknis dalam penggunaan sistem digital wakaf (SIWAK)

C. Pembatasan Masalah

Agar menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan masalah. Dengan judul yang akan diteliti yaitu **“Pelayanan Administrasi Wakaf Berbasis Digital (SIWAK) Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon”**. Maka, Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi di Kota Cirebon merupakan satu-satunya fokus penelitian ini, penelitian ini tidak membandingkannya dengan Kantor

Urusan Agama (KUA) lain di wilayah lain. Aspek pelayanan administrasi wakaf, seperti tahap pendaftaran, pengelolaan melalui sistem digital menjadi fokus utama. Selain itu, penelitian ini juga dibatasi oleh implementasi SIWAK dalam rentang waktu 2022-2026 , guna memperoleh gambaran yang lebih aktual terkait penerapan, perkembangan serta kendala dalam pelayanan administrasi wakaf berbasis digital. Pembatasan ini dilakukan untuk penelitian yang lebih mendalam tanpa melebar.

D. Perumusan Masalah

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Wakaf Berbasis Digital (SIWAK) di Kantor Urusan Agama (Kua) Kesambi Kota Cirebon?
2. Bagaimana Strategi Pelayanan Administrasi Wakaf Berbasis Digital (SIWAK) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon?
3. Bagaimana Dampak Pelayanan Administrasi Wakaf Berbasis digital (SIWAK) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mengkaji penggunaan layanan administratif berbasis digital oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon. Penelitian ini bertujuan pada 3 aspek utama yaitu :

1. Untuk Mengetahui Pelayanan Administrasi Wakaf Berbasis Digital di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon.
2. Untuk Mengetahui Strategi Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Pelayanan Administrasi Wakaf Berbasis Digital di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon.
3. Untuk Mengetahui Dampak Pelayanan Administrasi Wakaf Berbasis digital (SIWAK) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

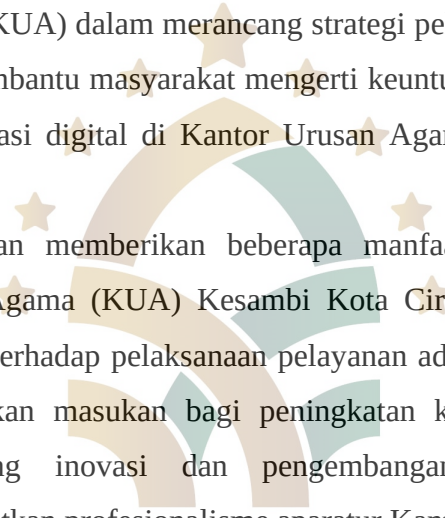
Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan teori mengenai

penerapan pelayanan publik yang berbasis digital, terutama dalam konteks lembaga keagamaan. Selain itu, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan sebagai penelitian berikutnya di bidang publik dan *e-government*.

2. Manfaat Praktis

Berfungsi sebagai alat penilaian bagi Kantor Kementerian Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon dalam memperbaiki mutu layanan administrasi digital, menyediakan sarana kepada kepala dan staf Kantor Urusan Agama (KUA) dalam merancang strategi pelayanan yang lebih efisien, serta membantu masyarakat mengerti keuntungan penggunaan layanan administrasi digital di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon.

3. Diharapkan memberikan beberapa manfaat langsung bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon yaitu sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis digital, memberikan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, mendorong inovasi dan pengembangan sistem digital, serta meningkatkan profesionalisme aparatur Kantor Urusan Agama (KUA).



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON