

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pelayanan administrasi wakaf berbasis digital di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon telah berjalan dengan baik dan cukup efektif sejak penerapan SIWAK tahun 2022. Prosesnya sistematis dengan dukungan teknologi yang memudahkan pencatatan, akses informasi, serta meningkatkan efisiensi dan kepastian hukum. Pelayanan juga dinilai ramah dan responsif melalui pendampingan petugas. Namun, masih terdapat kendala pada tahap pra-administrasi, terutama terkait kelengkapan dokumen dan legalitas tanah. Secara keseluruhan, pelayanan telah berjalan optimal dan memberikan kemudahan bagi masyarakat.
2. Strategi pelayanan administrasi wakaf berbasis digital di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon melalui SIWAK , sosialisasi digital, koordinasi lintas instansi, dan penguatan SDM mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, namun belum optimal karena kendala literasi masyarakat, akses teknologi, dan infrastruktur, sehingga keberhasilannya juga bergantung pada kesiapan masyarakat dan dukungan kelembagaan.
3. Dampak Pelayanan Administrasi Wakaf Berbasis digital (SIWAK) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi. Sistem digital mempermudah pengelolaan data dan mempercepat proses, sehingga pelayanan lebih sistematis dan mudah diakses. Selain itu, pelayanan meningkatkan kepuasan masyarakat serta memberikan kepastian hukum melalui AIW. Optimalisasi masih diperlukan melalui peningkatan sosialisasi dan pemanfaatan teknologi.

B. Implikasi

Penelitian tentang pelayanan administrasi wakaf berbasis digital di Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon menghasilkan sejumlah implikasi penting, baik dari aspek teoritis, praktis, maupun kebijakan. Dari sisi teoritis, temuan penelitian ini memperkuat konsep *e-government* serta teori *New Public Management* (NPM) yang menekankan pentingnya efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, penelitian ini mengungkapkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan sistem teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan kondisi sosial masyarakat.

Secara praktis, penerapan sistem digital seperti E-AIW terbukti dapat mempercepat proses administrasi dan mempermudah pengelolaan data wakaf, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat hambatan, seperti ketidaklengkapan dokumen dari masyarakat, keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem, serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan agar lebih mudah dipahami.

Dari perspektif kebijakan, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya penguatan infrastruktur digital, peningkatan literasi digital masyarakat, serta perumusan kebijakan yang lebih responsif terhadap kondisi di lapangan. Selain itu, penerapan digitalisasi pelayanan juga perlu disertai dengan pendekatan yang humanis agar tidak menimbulkan kesenjangan akses, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi, sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai secara merata.

C. Rekomendasi

1. Bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kesambi Kota Cirebon, disarankan untuk terus mengoptimalkan pemanfaatan sistem digital seperti SIWAK dengan melakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem secara

berkala, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih stabil, efektif dan minim kendala teknis. Hal ini mengingat pelayanan masih bergantung pada sistem dan jaringan internet

2. Perlu dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan bimbingan teknis secara berkelanjutan, agar pegawai mampu mengoperasikan sistem digital secara maksimal serta lebih adaptif terhadap perubahan teknologi dalam pelayanan administrasi wakaf.
3. Peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat perlu menjadi prioritas, khususnya terkait pentingnya pencatatan wakaf secara resmi serta pemahaman masyarakat dan meminimalisir kendala pada tahap pra-administrasi
4. Diperlukan upaya pendampingan kepada masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi, terutama terkait legalitas tanah dan persetujuan ahli waris, yang selama ini menjadi hambatan utama dalam proses pelayanan wakaf
5. Pemerintah atau instansi terkait diharapkan dapat memperkuat infrastruktur digital, seperti jaringan internet dan sistem pendukung lainnya, guna menunjang keberhasilan implementasi pelayanan berbasis digital secara optimal.
6. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, seperti melakukan studi komparatif antar KUA atau menggunakan metode penelitian campuran (mixed methods) guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif serta mengukur tingkat efektivitas pelayanan secara lebih mendalam.