

**MANAJEMEN PELAYANAN WAKAF DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN JATIAGUNG
LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI

**HELEN FIRADA ALNU
NPM 2041030183**



Program Studi Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/ 2024 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN WAKAF DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN JATIAGUNG
LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh:

**Helen Firada Alnu
NPM 2041030183**

Jurusan : Manajemen Dakwah

**Pembimbing I : Badaruddin, S.Ag. M.Ag
Pembimbing II : M. Husaini, ST.,MT**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2024 M**

ABSTRAK

Kantor Urusan Agama adalah instansi terkecil kementerian agama yang ada ditingkat kecamatan, KUA bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten dibidang urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan salah satu peran fungsi dan tugas KUA dalam urusan Agama Islam adalah memberi pelayanan dibidang perwakafan, peran Kepala KUA sebagai pejabat pembuat akta ikrar wakaf atau PPAIW memiliki peran *legitimate* atas status harta benda yang diwakafkan sehingga terhindar dari hal-hal yang tidak diharapkan karena masih adanya tanah wakaf yang belum memiliki akta ikrar wakaf (AIW) hal ini disebabkan karena masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta ikrar wakaf (AIW) karena apabila tanah wakaf tidak tercatat secara resmi belum memiliki sertifikat wakaf maka masih bisa diganggu gugat dan sifatnya masih milik pribadi maka perlu adanya akta ikrar wakaf sebagai pengantar untuk membuat sertifikat tanah wakaf. Dalam pelaksanaan pelayanan wakaf diperlukannya manajemen pelayanan yang baik agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga apabila masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan maka masyarakat itupun dapat merekomendasikan kepada yang lain terkait pelayanan wakaf di KUA. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan wakaf dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jati Agung?. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji tentang manajemen pelayanan wakaf KUA jati Agung dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yang berbentuk deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer diperoleh langsung dari informan yaitu kepala KUA, Pegawai KUA, serta masyarakat pengguna layanan wakaf, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal ilmiah, dan kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan bahasan penelitian penulis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini ialah dilakukan saat pengumpulan data sedang berlangsung, serta saat pengumpulan data telah terkecukupi.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, manajemen pelaksanaan dalam pelayanan wakaf di KUA Jati Agung, tiga unsur manajemen utama yang dipertimbangkan adalah manusia (*man*), barang/perlengkapan (*materials*) dan metode (*methods*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan manusia yang kompeten,

ketersediaan perlengkapan yang memadai, dan penerapan metode yang tepat mendukung efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan wakaf. KUA Jati Agung alam melakukan proses pelayanan wakaf yaitu mulai dari konsultasi wakaf, pendaftaran wakaf, validasi, verifikasi dokumen, pelaksanaan ikrar wakaf hingga penyerahan akta ikrar wakaf semua itu sudah berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada dalam proses pelaksanaan pelayanan wakaf juga sudah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yaitu prinsip kesederhanaan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, prinsip kepastian waktu, prinsip akurasi, prinsip keamanan, prinsip tanggung jawab, prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, prinsip kemudahan akses dan prinsip kenyamanan sehingga dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan ini pelayanan wakaf dapat berjalan dengan baik dan lancar serta dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan wakaf. Dalam mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan wakaf dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan dimana terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi tangibility (berwujud) yaitu penampilan fisik, peralatan personal dan materi komunikasi, Dimensi *reliable* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan, Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat, Dimensi *emphaty* (empati) yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual, Dimensi *assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan dan keramahmataman personal atau kemampuan personal untuk dapat dipercaya dan diyakini. Dilihat dari lima dimensi tersebut dapat dikatakan bahwa KUA Jati Agung sudah memenuhi kualitas pelayanan tersebut dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Masyarakat, KUA, Kepuasan, Wakaf, Manajemen pelayanan

ABSTRACT

The Office of Religious Affairs is the smallest agency of the ministry of religion at the sub-district level. The KUA is tasked with helping to carry out some of the duties of the Regency Ministry of Religion Office in the field of Islamic Religious Affairs in the sub-district area. As an official who makes the waqf pledged or PPAIW has a legitimate role in the status of the property being donated so as to avoid unexpected things because there are still waqf lands that do not yet have a waqf pledge deed (AIW). This is due to the lack of public awareness of the importance the waqf land is not officially registered and does not yet have a waqf certificate, it can still be contested and is still private property, so it is necessary to have a waqf pledged as an introduction to making a waqf land certificate. In implementing waqf services, good service management is needed so that the community is satisfied with the services provided, so that if the community is satisfied with the services provided, then the community can recommend to others regarding waqf services at KUA. The formulation of the research problem is how does waqf service management increase community satisfaction at the Jati Agung District Religious Affairs Office? Meanwhile, the aim of this research is to examine the management of waqf services at KUA Jati Agung in increasing community satisfaction.

In this research the author used a qualitative method in the form of descriptive field research and data collection methods, namely interviews, observation and documentation. Primary data was obtained directly from informants, namely the head of KUA, KUA employees, and the community using waqf services, while secondary data was obtained from books, scientific journals, and other literature related to the author's research topic. The data analysis technique used in this qualitative research is carried out while data collection is in progress, and when data collection has been sufficient.

Based on the results of the author's research, implementation management in waqf services at KUA Jati Agung, the three main management elements considered are humans, goods/equipment (materials) and methods. The research results show that the involvement of competent humans, the availability of adequate equipment, and the application of appropriate methods support effectiveness and efficiency in the implementation of waqf services. KUA Jati Agung Alam carries out the waqf service process, starting from waqf consultation, waqf registration, validation, document

verification, implementation of the waqf pledge to submission of the waqf pledge deed, all of which has gone well in accordance with the standard operating procedures (SOP) in the service implementation process Waqf has also implemented service principles, namely the principle of simplicity, technical and administrative service requirements, the principle of time certainty, the principle of accuracy, the principle of security, the principle of responsibility, the principle of completeness of facilities and infrastructure, the principle of ease of access and the principle of comfort so that by implementing the principles With this service, waqf services can run well and smoothly and can provide satisfaction to the community as users of waqf services. In measuring the satisfaction of people using waqf services, it can be seen from the quality of the services provided, where there are five dimensions of service quality, namely the tangibility dimension, namely physical appearance, personal equipment and communication materials, the reliability dimension, namely the ability to provide promising services, the responsiveness, namely the ability to help customers by providing good and fast service, the empathy dimension, namely trying to know and understand individual customer needs, the assurance dimension, namely personal knowledge and friendliness or the personal ability to be trustworthy and believed. Judging from these five dimensions, it can be said that KUA Jati Agung has met the quality of service and is able to provide satisfaction to the community.

Keywords: Community, KUA, Satisfaction, Waqf, Service Management

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Helen Firada Alnu
NPM : 2041030183
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Wakaf Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Mei 2024
Penulis,



Helen Firada Alnu
2041030183



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Bandar Lampung, 35131. Telp. (0721) 704030

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Wakaf Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan

Nama : Helen Firada Alnu

NPM : 2041030183

Jurusan /Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

**Untuk Dimunaqosahkan dan Dipertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

Pembimbing II

**Badaruddin, S.Ag., M.Ag
NIP. 197403261999031002**

**Husaini, ST., MT
NIP. 197812182009121001**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I
NIP. 197010251999032001**



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 704030

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "MANAJEMEN PELAYANAN WAKAF DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN JATI AGUNG LAMPUNG SELATAN" disusun oleh Helen Firada Alnu, NPM: 2041030183, Program studi: Manajemen Dakwah. Telah di ujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Senin 27 Mei 2024

TIM MUNAQOSAH

Ketua : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I

Penguji I : Dr. Hasan Mukmin, M.A

Penguji II : Badarudin, S.Ag. M.Ag

Penguji Pendamping : M. Husaini, S.T. MT

Mengetahui,

Plt. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. Faizal, S.Ag., M.Ag
NIP. 196901171996031001

MOTTO

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سُنْبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ ۗ
وَاللَّهُ يُضْعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ ۗ وَاللَّهُ وَسِعُ عَلِيمٌ

“Perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir seratus biji. Allah melipat gandakan (ganjaran) bagi siapa yang Dia kehendaki. Dan Allah Maha luas (karunia-Nya) lagi Maha Mengetahui”.

(Q.S Al-Baqarah (2): 261)



PERSEMBAHAN


Bismillahirrahmanirahim

Segala puji bagi Allah pemilik alam semesta. Aku persembahkan sebuah karya tulis ini sebagai salah satu wujud dari rasa cinta, kasih, dan sayangku kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, papahku Ali Amin dan Mamahku Nurjanah yang selalu mengasahi, menyayangi dengan penuh ketulusan, selalu memberikan dukungan, do'a dan semangat serta menjadi motivasi kepada peneliti untuk terus berusaha menjadi pribadi yang lebih baik lagi. Terima kasih atas kepercayaan dan kasih, yang aku wujudkan dalam pengorbananmu selama ini, semoga karya ini dapat menjadi sebab tangis harumu atas pencapaian putrimu.
2. Adik-adik ku tersayang Eca, Salsa, Clara, Vikas dan Ibam yang selalu memberikan dukungan serta semangat dan menjadi salah satu alasan kuatku untuk menyelesaikan studi ini.
3. Untuk teman-teman terdekat Mega, Sela, Nayah dan Anggi yang telah berjuang bersama-sama dan saling memberi motivasi dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamaterku tercinta tempatku menimba ilmu UIN Raden Intan Lampung yang selalu saya banggakan. Semoga selalu jaya dan berkualitas.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dengan nama lengkap Helen Firada Alnu dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 29 Maret 1999, anak pertama dari pasangan Ali Amin dan Nurjanah. Pendidikan dimulai dari Taman Kanak-Kanak (TK) Al-Azhar 4 lulus pada tahun 2005, Sekolah Dasar Negeri (SD.N) II Tanjung Senang dan lulus pada tahun 2011, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Gajah Mada Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2014, Sekolah Menengah Atas (SMA) Gajah Mada Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2017. Dan mengikuti pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 2020/2021.



Bandar Lampung, Mei 2024
Penulis

Helen Firada Alnu
2041030183

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Mana Esa yang telah memberikan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Manajemen Pelayanan Wakaf Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan.** Skripsi ini di buat untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian, penulis berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan skripsi ini berhasil dengan sebaik-baiknya sehingga dapat diterima dan disetujui pada saat sidang munaqosah. Bersama ini pula dengan segala kerendahan hati, penulis menghantarkan banyak terimakasih kepada pihak yang mendukung :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat berupa kekuatan dan kelancaran dalam bertindak dan berpikir untuk penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung beserta wakil dekan 1,2 dan 3 yang senantiasa tanggap terhadap kesulitan mahasiswa.
3. Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti M.Sos.I selaku ketua jurusan studi Manajemen Dakwah yang selalu memberikan arahan serta motivasi dalam penelitian ini.
4. Badaruddin, S.Ag., M.Ag selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. M. Husaini,ST.MT, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengetahuan, dan petunjuk dengan penuh kesabaran serta motivasi yang selalu mengalir dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staff Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Kepala KUA Jati Agung Lampung Selatan beserta staff yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Bandar Lampung, Mei 2024
Penulis

Helen Firada Alnu
2041030183



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
PENGESAHAN.....	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	5
C. Fokus dan Subfokus Penelitian.....	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	11
H. Metode Penelitian.....	15
1. Jenis dan Sifat Penelitian	16
2. Sumber Data dan Data	17
3. Metode Pengumpulan Data	18
4. Teknis Analisis Data	20
I. Sistematika Pembahasan	21
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN WAKAF DAN KEPUASAN MASYARAKAT	23
A. Manajemen	23
1. Pengertian Manajemen.....	23
2. Fungsi Manajemen.....	24
3. Unsur-unsur Manajemen	28

B. Pelayanan	30
1. Pengertian Pelayanan	30
2. Jenis-Jenis Pelayanan	31
3. Tujuan Pelayanan	31
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan	32
5. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	35
6. Standar Pelayanan	37
C. Wakaf	38
1. Pengertian Wakaf	38
2. Hukum Wakaf	39
3. Macam-Macam Wakaf	44
4. Syarat Dan Rukun Wakaf	45
D. Kepuasan Masyarakat	52
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat	52
2. Pengukuran Kepuasan Masyarakat	54
3. Tingkat Kepuasan Masyarakat	56
4. Macam-Macam Kepuasan	56
5. Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat	56

BAB III GAMBARAN UMUM KUA JATI AGUNG DAN MANAJEMEN PELAYANAN WAKAF DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT ..59

A. Profil KUA Jati Agung Lampung Selatan	59
1. Identitas	59
2. Sejarah Berdirinya KUA Jati Agung	59
3. Visi dan Misi KUA Jati Agung	61
4. Fungsi (TUPOKSI) KUA Jati Agung	62
5. Struktur Organisasi	63
6. Standar Pelayanan Pembuatan Akta Ikrar Wakaf (AIW)	68
7. Data Wakaf Tanah di KUA Jati Agung	69
B. Manajemen Pelayanan Wakaf di KUA Jati Agung	72
C. Kepuasan Masyarakat	91

BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN WAKAF DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN JATI AGUNG LAMPUNG SELATAN	118
A. Analisis Manajemen Pelayanan Wakaf KUA Jati Agung ..	118
B. Analisis Kepuasan Masyarakat	130
 BAB V PENUTUP.....	135
A. Kesimpulan	135
B. Saran	137
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jumlah Tempat Ibadah Yang Tercatat	61
Tabel 2.	Daftar Pergantian Kepala KUA Kecamatan Jati Agung .	65
Tabel 3.	Daftar Kekuatan Pegawai (<i>Bezeting Pegawai</i>).....	65
Tabel 4.	Daftar Nama Pejabat (Pegawai KUA)	66
Tabel 5.	Daftar Data Keadaan Pegawai Berdasarkan Status Pegawai, Pendidika dan JP	67
Tabel 6.	Standar Pelayanan Pembuatan Akta Ikrar Wakaf (AIW)	68
Tabel 7.	Data Wakaf Tanah di KUA Jati Agung Tahun 2021	69
Tabel 8.	Data Wakaf Tanah di KUA Jati Agung Tahun 2022	70
Tabel 9.	Data Wakaf Tanah yang sudah bersertifikat dan belum bersertifikat	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Judul.....	144
Lampiran 2. Surat Perubahan Judul.....	148
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian	149
Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian	150
Lampiran 5. Kartu Konsultasi	151
Lampiran 6. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	152
Lampiran 7. Pedoman Wawancara	156
Lampiran 8. Pedoman Obesevasi	158
Lampiran 9. Pedoman Dokumentasi.....	160



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gedung KUA Jati Agung	161
Gambar 2. Sarana Komputer, Printer Dan Lain Sebagainya	161
Gambar3.Proses Pelaksanaan Ikrar Wakaf Atau Penandatanganan AIW	162
Gambar 4. Proses Pelayanan Konsultasi Wakaf	162
Gambar 5. Pengecekan Lokasi Tanah Wakaf Bersama Pegawai KUA Jati Agung Dan Nazhir	163
Gambar 6. Pengambilan Gambar Atau Foto Lokasi Tanah Wakaf	163
Gambar 7. Penyerahan Salinan AIW Kepada Nazir	164
Gambar 8. Wawancara Dengan Ibu Nurul Afifah Pegawai KUA ..	165
Gambar 9. Wawancara Dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA Jati Agung	165
Gambar 10. Wawancara Dengan Bapak Hasyim (Nazhir Masjid Baitul Muttaqin)	166
Gambar 11. Wawancara Dengan Bapak Hapson (Nazhir Dari Masjid Darul Muslimin)	166
Gambar 12. Wawancara Dengan Ibu Ida (Nazhir Dari Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an)	167
Gambar 13. Wawancara Dengan Bapak Doli (Nazhir Dari Masjid Tawakal)	167
Gambar 14. Wawancara Dengan Bapak Yogi Perwakilan Nazir Desa Margakaya	168

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Agar terhindar dari kekeliruan dalam memahami judul skripsi ini dan kesalahan pemahaman terhadap maknanya, peneliti akan menjelaskan beberapa frasa yang terdapat dalam skripsi tersebut, demi kejelasan yang lebih baik. Adapun judul skripsi ini yaitu “Manajemen Pelayanan Wakaf di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat”.

Manajemen muncul dari akar kata Bahasa Latin 'manus' yang artinya "tangan". Di Italia, 'maneggiare' menggambarkan arti "menguasai", sedangkan dalam Bahasa Inggris, istilah manajemen berasal dari 'to manage' yang merujuk pada arti "menyusun secara teratur".¹

George Terry, dalam karya tulisnya "Principles of Management," menggambarkan manajemen sebagai suatu proses unik yang melibatkan tahapan perencanaan, organisasi, pendorong, dan pengontrolan. Tujuan utamanya adalah mencapai sasaran yang telah ditetapkan, dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif.²

Menurut pendapat Drs Malayu SP. Manajemen mengeksplorasi ketrampilan serta seni dalam mengelola eksploitasi sumber daya manusia serta berbagai aset dengan keandalan dan keterampilan, mencapai pencapaian tujuan spesifik dengan cara yang efisien dan efektif.³

Menurut ahli dalam bidang manajemen, tindakan manajemen adalah strategi yang dilakukan untuk merencanakan, mengatur, melaksanakan, dan mengontrol

¹ Fachrurazi, dkk., *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Cendikia Mulia Mandiri, 2022),1.

² Yaya Ruyatnasih dan Megawati, *Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi Dan Kasus* (Yogyakarta: Absolute Media, 2018),3.

³ *Ibid.*, 4.

sumber daya yang tersedia dengan cara yang produktif dan efisien guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Fokus penelitian ini adalah manajemen terkait layanan wakaf yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Jati Agung, Lampung Selatan.

Pengalaman pelayanan merupakan sensasi memuaskan yang diberikan kepada individu lain dengan sikap ramah dan ketersediaan dalam memenuhi keperluan mereka, sebagaimana yang disampaikan oleh Gronroos dalam pandangan Ratminto dan Atik Septi Winarsih bahwa pelayanan mencakup aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tak terlihat secara fisik (intangible) yang timbul dari interaksi antara pelanggan dengan staf atau elemen-elemen lain yang ditawarkan oleh penyedia layanan, bertujuan untuk menyelesaikan masalah atau kebutuhan pelanggan.⁴

Layanan umum di Juniarso Ridwan serta Achmad Sodik Sudrajat ialah upaya pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi negara bagi warga dengan maksud memenuhi keperluan mereka serta bertujuan mengangkat taraf kehidupan masyarakat.⁵

Manajemen pelayanan dijelaskan dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih: “Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan”.⁶

Menurut UU RI No 41 Tahun 2004 tentang wakaf, disebutkan bahwa wakaf adalah perbuatan hukum *wakif* untuk memisahkan dan atau menyerahkan sebagian harta benda miliknya untuk dimanfaatkan selamanya atau untuk jangka

⁴ Ratminto and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 27.

⁵ Juniarso Ridwan and Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 10.

⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2012), 2.

waktu tertentu sesuai dengan kepentingannya guna keperluan ibadah dan atau kesejahteraan umum menurut syariah.⁷

Dengan mengacu pada konsep yang disampaikan, wakaf adalah tindakan mengalihkan kepemilikan harta secara khusus untuk dipergunakan, namun demikian, barang atau benda tersebut tetap tidak terbagi atau tidak berkurang dalam substansinya. Dengan demikian, harta yang layak untuk didedikasikan sebagai wakaf adalah harta yang memiliki masa pakai yang tidak terbatas dan dapat dialihkan kepemilikannya, seperti lahan, gedung, dan properti serupa. Hal ini terutama bermanfaat bagi kepentingan bersama, seperti pembangunan masjid, pengembangan pondok pesantren, dan sejenisnya.

Di tingkat kecamatan, Urusan Agama merupakan unit terkecil di bawah naungan Kementerian Agama. Tugas pokok KUA adalah mendukung pelaksanaan sebagian tanggung jawab Kantor Kementerian Agama Kabupaten terkait dengan urusan keagamaan Islam di area kecamatan tersebut.⁸ Menurut Keputusan Nomor 373 tahun 2002 dari Menteri Agama Republik Indonesia, Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota memiliki wewenang yang signifikan dalam penyediaan layanan dan arahan untuk masalah Agama Islam di dalam Kantor Urusan Agama. Pasal 11-14 dari keputusan tersebut menetapkan tanggung jawab spesifik untuk Bidang Agama Islam di dalam lingkup Kantor Urusan Agama. Tugas KUA dalam domain keagamaan Islam mencakup layanan perwakafan, dengan Kepala KUA bertindak sebagai Pembuat Akta Ikrar Wakaf yang memberikan legitimasi terhadap kepemilikan harta wakaf, mencegah kemungkinan masalah di masa depan.⁹

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2004, Tentang Wakaf Bab 1 Pasal 1

⁸ Depag RI, *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI* (Jakarta,2004), 12.

⁹ A Saepudin, "Peran Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Melaksanakan Hukum Islam Di Indonesia," *Jurnal Diklat Keagamaan*, Vol.10, no.3 (2016): 91.

Kantor Urusan Agama yang dimaksud dalam penelitian ini adalah KUA Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan yang beralamat di Jalan Hadi Subroto Desa Margo Lestari, Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan yang menjalankan salah satu tugas pokoknya yaitu dalam pelaksanaan pelayanan dibidang wakaf.

Menurut Kolter dan Keller (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.¹⁰

Kepuasan masyarakat terletak pada evaluasi serta pandangan yang didapati dari masyarakat mengenai efektivitas pelayanan yang diimplementasikan oleh badan penyelenggara layanan umum. Kepuasan masyarakat ialah respons terhadap performa institusi publik, dimana elemen penting yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat ialah persepsi atas standar layanan yang tercapai. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat meliputi kualitas layanan publik yang tersedia.¹¹

Dari uraian diatas maksud dari judul penelitian Manajemen Pelayanan Wakaf Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan yaitu membahas mengenai bagaimana proses pelaksanaan pelayanan wakaf yang terjadi di KUA Jati Agung, aktivitas manajemen yang dilakukan oleh KUA dalam rangka pencapaian tujuan sebuah pelayanan wakaf yang telah ditetapkan dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat.

¹⁰ Dessy Riyani, Irena Larashat, and Dudung Juhana, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Majalah Bisnis & IPTEK*, Vol.14, no. 2 (2021): 3.

¹¹ Randu Aidel Harisjati, "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020," *Jurnal Demokrasi Dan Politik Lokal* Vol. 4, no. 1 (2022): 15.

B. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, mayoritas penduduknya menganut agama Islam. Ajaran Islam dikenal dengan konsep-konsep ekonominya yang mampu membawa kemakmuran bagi umat. Salah satu sistem ekonomi Islam yang bisa meningkatkan kesejahteraan adalah wakaf. Wakaf, sebagai instrumen unik dalam sistem ekonomi Islam, memberikan kontribusi yang sangat berbeda dari zakat. Hal ini menunjukkan keunikan wakaf dalam memberikan kesejahteraan bagi umat.¹²

Praktik Wakaf di Indonesia sebelum lahirnya “Undang-undang Nomor 41 Tahun 2004 tentang wakaf. Masyarakat yang ingin berwakaf lebih cenderung mempercayai tokoh agama seperti ulama, kyai, ajengan dan Tengku dan sebagainya”. Kepercayaan terhadap mereka lebih besar karena memiliki kewenangan dari sudut pandang keagamaan. Pada periode tersebut, pelaksanaan wakaf dituntut oleh prinsip-prinsip keagamaan, dengan minimnya pertimbangan terhadap kemampuan nazir dalam mengelola harta wakaf secara efektif demi keberlangsungan dan manfaatnya.

Dampak dari situasi ini adalah bahwa implementasi wakaf di Indonesia sering kali mengabaikan aspek administratif yang penting menurut hukum. Banyak harta wakaf yang ditemukan tanpa dokumen resmi seperti AIW atau sertifikat wakaf. Harta wakaf sering kali mengalami perpindahan kepemilikan dikarenakan kurangnya atau bahkan ketiadaan dokumen tertulis yang mengonfirmasi status wakaf, seperti terwariskan, diperdagangkan, atau bahkan direbut oleh pihak yang tidak memiliki kewenangan.¹³

Karena itu, diperlukan tindakan untuk mengatur dan memantau catatan harta wakaf dengan cermat dan sesuai prosedur agar harta wakaf tersebut dapat dipertahankan

¹² Ma'rifah, “Manajemen Pengelolaan Wakaf Tunai (Studi Kasus Di Kantor Regional Global Wakaf Jawa Tengah)” (2018).2

¹³ Asnawati and Burhanudin, “Urgency of Waqf Literacy for Waqf Pledge Deed Making Officers in Improving Excellent Service,” *Jurnal Harmoni* 20, no. 2 (2021):261.

dengan aman dan bahkan ditingkatkan nilainya.¹⁴ Menangani banyaknya tanah wakaf yang masih belum dilengkapi dengan Akta Ikrar Wakaf (AIW) merupakan tanggung jawab yang amat krusial bagi kepala kantor urusan agama (KUA) yang ditunjuk sebagai pejabat pembuat akta ikrar wakaf (PPAIW). PPAIW tidak dapat hanya mengandalkan sikap pasif dalam menyelesaikan tugasnya, mengingat adanya beragam harta wakaf yang belum terdaftar secara resmi melalui AIW maupun sertifikat wakaf.¹⁵

Sesuai dengan “Peraturan Menteri Agama RI No. 34 Tahun 2016 tentang organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, Pasal 1 dinyatakan bahwa KUA Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat islam diwilayah kerjanya”. Ada 9 fungsi yang harus di selenggarakan oleh KUA, salah satunya adalah fungsi pelayanan bimbingan zakat dan wakaf.¹⁶

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan adalah salah satu lembaga pemerintah yang melayani pelayanan wakaf di bawah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan yang memberikan pelayanan terbaik kepada wakif dalam memberikan proses administrasi wakaf serta informasi-informasi perwakafan. Kantor Urusan Agama Kecamatan Jati Agung merupakan Kantor Urusan Agama yang melayani wakaf dan hampir setiap tahunnya KUA Kecamatan Jati Agung selalu mendapatkan atau mengikrarkan wakaf dari masyarakat, wakaf yang dilayani pun berbeda-beda mulai dari wakaf tanah hingga wakaf bangunan.

Dalam pelaksanaan pelayanan wakaf diperlukan nya manajemen pelayanan penting bagi masyarakat untuk merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan manajemen merupakan proses yang melibatkan individu-individu dalam

¹⁴ Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Cet. Pertama* (Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018), 46.

¹⁵ Sutami, “Standar Pelayanan Wakaf Bagi Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf (PPAIW),” (Dirjen Bimas Islam, 2015), 33.

¹⁶ Kementerian Agama, “PMA-34 2016 Otk Kua.Pdf,” 2016.

mengoordinasikan berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan yang sulit dicapai oleh individu yang bekerja sendiri.¹⁷

Menurut Kolter yang dikutip dalam Sampara Lukman, pelayanan diartikan sebagai aktivitas yang memberikan manfaat dalam suatu kesatuan atau kelompok dengan memberikan kepuasan, bahkan tanpa menghasilkan produk fisik tertentu. Dari perspektif ini, pelayanan pada dasarnya bersifat abstrak tetapi mampu memberikan pengalaman yang memuaskan, memenuhi kebutuhan, dan memberikan kepuasan kepada konsumen.¹⁸

Dalam penelitian ini, fokusnya adalah pada manajemen pelayanan wakaf, yang merujuk pada tugas-tugas pejabat yang bertanggung jawab dalam pengelolaan wakaf. Tugas utama PPAIW adalah memberikan layanan optimal kepada para pemangku kepentingan dalam ranah wakaf. Untuk mencapai hal ini, pemahaman yang komprehensif terhadap prinsip-prinsip dasar layanan unggul sangatlah penting bagi PPAIW, sebagai bagian integral dari strategi pengembangan profesionalisme yang mendukung efektivitas manajemen wakaf secara keseluruhan.¹⁹

Pelayanan prima merujuk pada layanan yang superior dibandingkan dengan standar minimal pelayanan (SPM), di mana petugas lapangan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan. Ini mencakup sikap yang ramah dan bersahabat, serta perlakuan khusus yang dapat diberikan kepada pelanggan. Penyediaan layanan yang lebih baik ini membuat masyarakat (pengguna layanan) KUA merasakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan yang diterima.

¹⁷ Ratmiko & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's charter Dan Standar Pelayanan Minimal)* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 2.

¹⁸ Hermansah, Ahmad Yamin, and Suparman, *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan: Peran Responsivitas Dan Kemampuan Pelayanan Pegawai* (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2023), 12.

¹⁹ Sutami dkk, *Standar Pelayanan Wakaf Bagi Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf (PPAIW)* (Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Direktorat Pemberdayaan Wakaf, 2013), 27.

Dampak langsung dari layanan tersebut akan memperkuat citra atau persepsi positif masyarakat (pengguna layanan).²⁰

Kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan juga kualitas pelayanan yang ditawarkan dapat menjadi indikator penting dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap suatu lembaga atau organisasi. Ketika pelayanan yang diberikan mencapai standar tinggi, maka tingkat kepuasan masyarakat cenderung meningkat. Pengukuran kepuasan ini bisa dilakukan melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan aspek fisik (tangible).

Melalui pengamatan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung di Lampung Selatan, peneliti mengamati aspek pelayanan wakaf kepada pengguna jasa wakaf dalam masyarakat (nazhir) dilihat dari segi daya tanggap pegawai KUA, jaminan, sarana prasarana yang sudah memadai, rasa empati dan kehandalan pegawai KUA yang cukup baik dalam melayani masyarakat, maka bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA Jati Agung sudah cukup baik dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI No. 34 Tahun 2016 tentang organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, Pasal 1 yaitu terkait pelayanan bimbingan wakaf, KUA Kecamatan Jati Agung belum menerapkan program khusus dalam bimbingan wakaf bagi wakif dan nadzhir (pengelola wakaf), namun KUA Kecamatan Jati Agung dalam bimbingan wakaf dilakukan secara tidak langsung yaitu pada saat melakukan konsultasi, pegawai KUA akan sekaligus melakukan bimbingan atau pembinaan kepada nadzhir terkait pengelolaan wakaf.

KUA Jati Agung belum melaksanakan jemput bola (wakaf) dimana jemput bola (wakaf) merupakan salah satu bentuk upaya pelayanan wakaf kepada masyarakat. Mengingat Kecamatan Jati Agung memiliki 21 Desa sehingga terdapat

²⁰ Ibid., 28.

potensi wakaf yang cukup besar. Dalam memberikan pemahaman akan pentingnya sertifikat wakaf dan mengajak masyarakat untuk mendaftarkan tanah wakafnya di KUA, pegawai KUA bekerja sama dengan pihak desa/aparat desa serta penyuluh agama untuk membantu mensosialisasikan kepada masyarakat terkait wakaf.

Dengan demikian, guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh pengelola Kantor Urusan Agama, perlu dilakukan upaya-upaya tertentu agar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan khususnya dalam bidang perwakafan, KUA kecamatan Jati Agung harus selalu memperhatikan Kualitas layanan wakaf yang disediakan kepada masyarakat memegang peranan penting. Apabila masyarakat merasa puas dengan layanan yang mereka terima, maka masyarakatpun akan kembali menggunakan pelayanan tersebut dan ikut Mengusulkan kepada komunitas lainnya agar memanfaatkan layanan tersebut.

Menginspirasi dari informasi awal penelitian ini, keinginan penulis terfokus pada pemahaman Manajemen Pelayanan Wakaf di Kantor Urusan Agama (KUA) di wilayah Kecamatan Jati Agung, Lampung Selatan. Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu judul skripsi ini berjudul **“Manajemen Pelayanan Wakaf Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan”**.

C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Maksud dari penelitian yang difokuskan adalah untuk mengidentifikasi isu-isu kunci yang ingin diselidiki, yang merupakan langkah awal yang penting dalam suatu proyek penelitian karena memungkinkan pengaturan batasan-batasan yang tepat. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mempersempit ruang lingkup studi mereka, memastikan bahwa tujuan penelitian tetap terfokus dan tidak terlalu luas,

yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan keberhasilan keseluruhan dari penelitian tersebut.

Agar penelitian ini tetap terarah dan tidak mengalami perluasan atau penyimpangan topik, penting untuk menetapkan batasan-batasan tertentu. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini akan berfokus pada “Manajemen Pelayanan Wakaf Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat” dan subfokus penelitian ini jika dilihat dari judul penelitian yang peneliti teliti yaitu “Bagaimana Manajemen Pelayanan Wakaf di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari paparan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dari penelitian ini adalah : Bagaimana Manajemen Pelayanan Wakaf di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang : Bagaimana Manajemen Pelayanan Wakaf Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Studi ini bertujuan untuk menyajikan wawasan mengenai pengelolaan layanan wakaf di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung, Lampung Selatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Diri Sendiri

Untuk memperluas pengetahuan penulis mengenai pengelolaan wakaf di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan, hal ini perlu dipertimbangkan.

b. Bagi Lembaga

Penulis berharap dengan adanya penelitian manajemen pelayanan wakaf di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat ini bisa diterima menjadi masukan bagi lembaga agar bisa lebih baik lagi.

c. Bagi Pihak Lain

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan informasi dan bisa dijadikan bahan tambahan penelitian bagi mahasiswa lain yang memiliki topik penelitian yang sama dimasa yang akan datang.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Untuk menunjang penelitian ini, maka diperlukan penelitian sebelumnya sebagai pedoman dan referensi untuk memudahkan penelitian. Adapun penelitian terdahulu, sebagai berikut:

1. Skripsi Meta Aryana, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Judul skripsi “Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat”. Waktu penulis menganalisis manajemen pelayanan publik di KUA Kecamatan Ngambur, ia menemukan bahwa penanganannya sangat memuaskan. Ini terlihat dari beberapa aspek: pertama, prosedurnya sederhana dan tidak rumit; kedua, efektivitasnya dalam mencapai tujuan dan sasaran utama; ketiga, transparansi yang terlihat dari kejelasan produk

yang disediakan; dan terakhir, keterbukaan dan konsistensi dalam mengikuti aturan yang berlaku. Dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat, layanan yang diberikan oleh staf KUA di Kecamatan Ngambur telah terbukti sangat baik, memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada masyarakat melalui pelayanan unggul yang disediakan oleh KUA di wilayah tersebut.

Selanjutnya, kesamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif serta fokusnya pada evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA). Perbedaannya, penelitian terdahulu mengkaji berbagai masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik di KUA. sedangkan pada penelitian ini yaitu mengenai pelayanan wakaf di KUA serta perbedaan pada lokasi penelitian.²¹

2. Skripsi Dwi Septia R, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Judul Skripsi “Analisis Kepuasan Nazhir Terhadap Pelayanan Administrasi Perwakafan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Wiyung Surabaya”. Penulis dalam analisisnya menunjukkan bahwa: (1) prosedur pelayanan administrasi perwakafan di KUA Wiyung telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (2) untuk menilai tingkat kepuasan nazhir terhadap layanan administrasi perwakafan, KUA Wiyung telah menerapkan standar kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada dimensi responsivitas, jaminan, sarana fisik, empati, dan keandalan serta indikator-indikator yang menyertainya. Meskipun demikian, masih terdapat indikator dalam dimensi sarana fisik yang belum memenuhi harapan para nazhir, yakni prasarana di KUA yang dinilai perlu

²¹ Meta Aryana, “*Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (Kua) Di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat*” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023).

ditingkatkan karena saat ini belum memadai menurut para nazhir.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah keduanya menggunakan pendekatan kualitatif dan memfokuskan kajian pada kepuasan terhadap pelayanan wakaf yang disediakan oleh KUA. Namun, yang membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah lokasi tempat penelitian dilakukan.²²

3. Skripsi Doni Muhammad Firdaus, Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Jakarta Judul skripsi "Pengelolaan wakaf produktif di KUA Kecamatan Pancoran Mas dan Kecamatan Sukmajaya menurut UU No 41 Tahun 2004". Hasil analisis penulis menemukan bahwa pengelolaan wakaf produktif untuk mensejahterakan umat masih dibebankan kepada nazhir tanpa adanya pengawasan, bimbingan dan arahan dari satgas terkecil dari pada kementerian agama yaitu kantor agama setempat, dalam hal ini pemberdayaan wakaf produktif yang dilakukan KUA Kecamatan Pancoran Mas dan Sukmajaya belum efektif untuk mensejahterakan rakyat sekitar. Hal ini dipengaruhi oleh SDM yang kurang dan ASN yang belum begitu mumpuni dan dipengaruhi juga oleh kurangnya sosialisasi kepada Masyarakat terkait wakaf khususnya wakaf produktif

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah keduanya menggunakan pendekatan kualitatif dan memfokuskan kajian pada kepuasan terhadap pelayanan wakaf yang disediakan oleh KUA. Namun, yang membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah lokasi tempat penelitian dilakukan.²³

²² Dwi Septia R, "Analisis Kepuasan Nazhir Terhadap Pelayanan Administrasi Perwakafan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Wiyung Surabaya," (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2022).

²³ Doni Muhammad Firdaus Prodi "Pengelolaan Wakaf Produktif Di Kua Kecamatan Pancoran Mas Dan Sukmajaya. Menurut Uu No 41 Tahun 2004," (Skripsi, Universitas Islam Negeri Jakarta, 2023).

4. Jurnal “Kualitas Pelayanan Wakaf Di Kantor Urusan Agama (KUA) Cikarang Barat Kabupaten Bekasi” oleh Ahmad Zabidi, Ainur Rofieq, Universitas Islam Bekasi diterbitkan oleh jurnal *kybernan*, vol. 12, No, 2, tahun 2021. Hasil analisis menunjukkan bahwa di Kantor Urusan Agama (KUA) Cikarang Barat, pelayanan wakaf telah mencapai tingkat optimal dalam dimensi *reliability*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Namun, *dimensi tangible* dan *responsiveness* masih belum optimal. Untuk meningkatkan kualitas layanan, KUA Cikarang Barat disarankan untuk memperbaiki infrastruktur yang ada.²⁴

Persis dengan penelitian sebelumnya, metode yang kami gunakan adalah kualitatif dan menggali tentang wakaf. Namun, kami berbeda dalam aspek fokus; penelitian sebelumnya memusatkan pada kualitas layanan wakaf, sementara kami menekankan manajemen layanan wakaf untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Lokasi penelitian juga menjadi pembeda yang signifikan.

5. Jurnal “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pencatatan Pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Kajoran” oleh Purwati Setianingsih, Purwanto, Laili Syarifah, Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Syubbanul Wathon Magelang diterbitkan oleh *Journal of Management*, vol. 7, No 1, Tahun 2024. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa (1) Efisiensi pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Kajoran masih belum optimal, yang mengakibatkan kekurangan kepuasan dari sebagian masyarakat terhadap layanan yang diberikan. (2) Kelambatan dalam penyediaan produk pelayanan pencatatan pernikahan seperti buku nikah menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan. (3) Beberapa

²⁴ Ahmad Zabidi Ainur Rofieq, “Kualitas Pelayanan Wakaf Di Kantor Urusan Agama (Kua) Cikarang Barat Kabupaten Bekasi,” (Universitas Islam 45 Bekasi : 2021), Vol. 12 No.1

hambatan dalam proses pencatatan pernikahan melalui SIMKAH mencakup kekurangan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman teknologi informasi dan ilmu pengetahuan (IPTEK) di kalangan penyuluh agama Islam, infrastruktur yang tidak memadai, dan masalah koneksi internet.²⁵

Kajian sebelumnya dan kajian ini menunjukkan kesamaan dalam metode penelitian, yaitu keduanya menerapkan pendekatan kualitatif untuk menjelajahi aspek kepuasan masyarakat. Namun, perbedaan utamanya terletak pada perhatian khusus dalam penelitian sebelumnya, yang difokuskan pada analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Kajoran sedangkan penelitian ini yaitu berfokus pada manajemen pelayanan wakaf dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Jati Agung.

H. Metode Penelitian

Dalam riset ini, metodologi yang dipilih adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif atau sering disebut sebagai metode penelitian yang terlibat langsung dengan pengamatan fakta dan data yang telah ada, serta analisis langsung yang bertujuan untuk memahami realitas masyarakat yang terkait. Penelitian Kualitatif berupaya memperoleh pemahaman mendalam mengenai signifikansi suatu insiden atau kejadian dengan berkolaborasi bersama individu-individu yang terlibat langsung dalam situasi atau fenomena tersebut. Strategi penelitian ini menitikberatkan pada eksplorasi makna, interpretasi, abstraksi, sifat-sifat, gejala, lambang, serta narasi mengenai suatu fenomena tertentu.²⁶

²⁵ Purwati Setianingsih dan Laili Syarifah, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)", (STAI Syubbanul Wathon Magelang : 2024), Vol.7 No.1.

²⁶ Zuchri Abdussamad dan Patta Rapanna, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Syakir Media Press, 2021).

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian yang saya terapkan adalah penelitian lapangan, sebuah metode riset yang terfokus pada pengamatan langsung di lingkungan yang relevan dengan topik penelitian. Teknik ini melibatkan pengamatan mendalam dan interaksi langsung dengan obyek penelitian, baik melalui *responden*, *dokumentasi*, atau *observasi*, guna memahami konteks dan dinamika yang ada saat ini. objek yang ada pada KUA Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan.

Pengamatan teknis dapat dilakukan melalui dialog, wawancara terencana, wawancara spontan, kuesioner, dan akuisisi materi personal seperti teks, audio, gambar, dan sebagainya.²⁷ Metode riset yang diterapkan adalah metode riset kualitatif. Sugiyono menjelaskan bahwa metode riset kualitatif dikenal sebagai pendekatan yang naturalistik karena dilakukan di lingkungan alamiah tanpa modifikasi.²⁸

b. Sifat Penelitian

Studi ini merupakan investigasi kualitatif yang mengusung pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif ini difokuskan pada pemaparan, gambaran, dan pelaporan situasi atau kejadian tertentu tanpa melakukan generalisasi. Dalam penelitian ini, data diperoleh secara langsung dari sumber berita dengan berinteraksi secara pribadi dengan pimpinan Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Jati Agung, Lampung Selatan. Isu yang dibahas meliputi sejarah berdirinya KUA tersebut, tujuan serta visi misi yang diemban, evaluasi terhadap layanan wakaf yang dijalankan oleh KUA, dan implikasinya terhadap

²⁷ Nina Nurdiani, "Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan," *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* 5, no. 2 (2014): 1110, <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2427>.

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (Metode Penelitian Dan Pengembangan)* (Bandung: Alfabeta, 2012),h.8

tingkat kepuasan masyarakat yang menjadi sasarannya.

2. Sumber Data dan Data

a. Sumber Data

Dalam studi ini, data diperoleh secara langsung dari sumber berita melalui interaksi pribadi dengan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Jati Agung, Lampung Selatan. Topik yang disorot meliputi aspek sejarah KUA, tujuan serta visi misinya, evaluasi terhadap layanan wakaf yang diberikan oleh KUA tersebut, dan implikasinya terhadap kepuasan masyarakat yang menjadi penerima layanan tersebut. Data yang tergolong dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yang mengandung informasi verbal dan non-verbal. Data kualitatif ini didapatkan dari teknik seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang tidak menggunakan angka sebagai representasi utamanya. Selain kata-kata dari subjek penelitian, data kualitatif juga dapat berupa gambar atau rekaman audio dan video, yang dihasilkan melalui proses pemotretan atau perekaman.

b. Data Penelitian

Tipe informasi yang akan dikumpulkan dalam riset ini menyebabkan beragam sumber data yang digunakan. Sejumlah sumber data yang akan dieksplorasi dalam studi ini mencakup;

1) Data Primer

Data yang mendasar adalah informasi yang diperoleh melalui pelaksanaan studi secara langsung oleh peneliti terhadap subjek studi. Dalam perspektif Sugiyono, data primer ialah data yang berasal secara langsung dari individu atau

lembaga yang memberikan informasi.²⁹ Data yang mendasar adalah informasi yang diperoleh melalui pelaksanaan studi secara langsung oleh peneliti terhadap subjek studi. Dalam perspektif Sugiyono, data primer ialah data yang berasal secara langsung dari individu atau lembaga yang memberikan informasi.

2) Data Sekunder

Selain informasi yang diperoleh secara langsung, data sekunder juga memainkan peran penting dalam melengkapi hasil penelitian dengan menyediakan informasi tambahan dari sumber kedua yang diperlukan untuk studi kita. Data sekunder merupakan informasi yang diambil dari sumber data lainnya, bertujuan untuk meningkatkan kelengkapan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Data sekunder ini merupakan informasi yang berasal dari sumber yang tidak langsung memberikan informasi kepada orang yang mengumpulkan data atau merupakan data yang tidak langsung diberikan oleh penyedia data.³⁰ Referensi tambahan yang diakses oleh penulis meliputi buku-buku, jurnal ilmiah, sumber-sumber daring, dan referensi akademis terkait yang mendukung topik penelitiannya.

3. Metode Pengumpulan Data

Proses perolehan data ialah sebuah proses yang dilakukan oleh para peneliti untuk memperoleh data yang nantinya akan dijadikan bahan penelitian. Dalam konteks studi ini, metode yang dipilih penulis untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

²⁹ Sugiyono and Setiyawati, *Metode Penelitian Manajemen*, Cet 2 (Bandung: Alfabeta, 2014), 224.

³⁰ Ibid.,223.

a. Metode Pengamatan (*Observasi*)

Pengalaman langsung menjadi fondasi utama observasi, memperbolehkan kita untuk mengamati, merekam, dan memahami perilaku serta peristiwa yang terjadi dalam situasi aktual. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sugiyono, observasi memegang peranan mendasar dalam pembentukan pengetahuan ilmiah. “through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior”, Melalui pengamatan, seorang peneliti memperoleh pemahaman mendalam tentang tingkah laku dan signifikansi di balik tindakan tersebut. Tujuan dari pengamatan ini adalah agar penulis dapat mengembangkan pemahaman yang komprehensif mengenai subjek dan objek yang sedang diteliti.³¹

b. Metode Wawancara (*Interview*)

Untuk mendalami penelitian ini, kami akan melaksanakan proses wawancara dengan menggunakan teknologi rekaman, yang kemudian akan diubah menjadi teks secara otomatis. Pendekatan ini tidak hanya efisien dalam hal waktu dan biaya, tetapi juga memungkinkan analisis yang lebih mendalam terhadap hasil penelitian. Suatu proses eksplorasi data, metode ini memfasilitasi dialog interaktif antara peneliti dan narasumber, memungkinkan informan untuk mengungkapkan pikiran dan perspektif mereka secara jujur. Hal ini bertujuan agar informasi yang diperoleh mencerminkan minat atau pandangan kelompok dengan akurat.³²

Metode interogasi bertindak sebagai alat ekstraksi informasi yang lebih mendalam dari individu dalam riset. Pendekatan yang diterapkan dalam riset ini

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D)*, Cet.19 (Bandung: Alfabeta, 2014), 377.

³² *Ibid.*, 384.

adalah wawancara berstruktur, di mana instrumen wawancara disusun secara terencana dan terperinci untuk menghimpun data yang dibutuhkan. Instrumen ini didasarkan pada konsepsi teoritis yang telah dibahas sebelumnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi, sebagai salah satu metode pengumpulan data, memperoleh informasi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal akademik, dokumen, catatan, dan referensi lainnya. Teknik ini kerap dimanfaatkan untuk menguatkan dan menjelaskan data yang terkait dengan hasil penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Salah satu cara yang diterapkan dalam menganalisis data adalah dengan mengadopsi model analisis yang dikembangkan oleh Miles dan Heberman. Proses analisis ini dapat dibagi menjadi tiga tahapan yang saling terhubung dan berinteraksi secara sinergis. Sebelum mengumpulkan data, langkah pertama yang dilakukan adalah menetapkan desain dan rencana penelitian, dilanjutkan dengan proses pengumpulan data dan analisis awal, dan terakhir adalah evaluasi setelah penyelesaian tahap pengumpulan data.

Berikut adalah pemetaan sub proses untuk pendekatan kualitatif dalam analisis data, seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono³³

a. Reduksi Data

Teknik pengurangan data adalah strategi yang memungkinkan sintesis data penelitian dengan mengidentifikasi elemen kunci yang menyoroti tema dan strukturnya, memastikan data yang dikurangi menawarkan gambaran terperinci dan mempermudah pengumpulan informasi berikutnya bagi penulis.

³³ Ibid., 405.

b. Penyajian Data

Setelah tahapan reduksi data, langkah berikutnya adalah menyajikan data tersebut dengan cara yang memungkinkan untuk mengatur dan mengelompokkannya dalam pola hubungan yang lebih jelas. Hal ini akan memungkinkan pembaca untuk melihat informasi yang terstruktur dengan baik, menghubungkan berbagai aspek, dan memahami gambaran lengkap dari situasi yang sedang terjadi.

c. Penarikan Kesimpulan

Di akhir proses, informasi yang telah diproses akan digunakan untuk menghasilkan suatu temuan inovatif yang belum pernah ditemui sebelumnya. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi rinci atau gambaran komprehensif tentang objek yang diteliti. Dengan demikian, kesimpulan dari studi ini dapat menyelesaikan semua pertanyaan yang telah diajukan sejak awal penelitian dimulai.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pengertian dalam menelaah isu yang hendak diungkap, disarankan untuk menyusun struktur kerangka skripsi agar mendapatkan gambaran yang lengkap mengenai penelitian. Dalam tata penulisan yang teratur, skripsi ini dibagi menjadi lima (5) Bab, setiap Babnya terdiri dari sejumlah sub bab, dan secara umum, kerangka skripsi ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pengantar ini membedah Pernyataan Judul, Konteks Sejarah, Identifikasi Permasalahan bersama Batasannya, Objektif Riset, Keuntungan Investigasi, Tinjauan Literatur yang Signifikan, Pendekatan Penelitian, serta Tata Susunan Pembahasan.

- BAB II** : Landasan Teori
Dasar teoretis yang melandasi pembahasan dalam karya ilmiah ini mengenai Manajemen Pelayanan Wakaf dan Kepuasan Masyarakat mencakup definisi yang komprehensif dari kedua konsep tersebut.
- BAB III** : Deskripsi Objek Penelitian
Dalam analisis ini, peneliti menggambarkan KUA melalui beberapa aspek utama: riwayat, tujuan, struktur organisasi, aktivitas rutin, serta responsif masyarakat terhadap layanan wakaf.
- BAB IV** : Analisis Penelitian
Bab ini akan membahas mengenai analisis manajemen pelayanan wakaf dan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan wakaf di KUA Jati Agung Lampung Selatan.
- BAB V** : Penutup
Bagian ini menguraikan rangkuman yang dihasilkan oleh peneliti, batasan-batasan studi, dan rekomendasi yang mungkin berguna bagi staf Kantor Agama dan Masyarakat di Kecamatan Jati Agung.

BAB II

MANAJEMEN, PELAYANAN, WAKAF DAN KEPUASAN MASYARAKAT

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari berbagai bahasa, yang pertama yaitu bahasa Prancis kuno yakni *menagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Lalu, dalam Bahasa Italia, yaitu *meneggiare* yang memiliki arti mengendalikan. Sedangkan dalam bahasa Inggris berasal dari kata *to manage* yang artinya mengelola atau mengatur.

Menurut George. R Terry manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan SDM dan sumber-sumber lainnya.³⁴

Manajemen menurut Mary Parker Follet dalam Stoner J.A.,R.E. Freeman dan D.R. Gilbert Jr merupakan ilmu dan seni, yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap kinerja organisasi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.³⁵

Manajemen menurut Ricky W. Griffin dalam Taufiqurokhman dan Evi Satispi dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolaan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.³⁶ Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai

³⁴ Aditama Roni Angger, *Pengantar Manajemen* (yogyakarta: AE Publishing, 2020), 1.

³⁵ Dian Wijayanto, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 3.

³⁶ hTaufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Cet. Pertama* (Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018), 1.

sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal.

Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah. Manajemen adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah Sumber Daya Manusia (SDM), keuangan, fisik, informasi dan politik.³⁷

Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan, pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuantujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya.

Ratminto dalam bukunya mengatakan manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan.³⁸

2. Fungsi Manajemen

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan suatu komponen yang harus dilaksanakan dengan sungguh-sungguh karena menjadi salah satu hal penting dari suatu organisasi.³⁹ Pada intinya perencanaan adalah tindakan awal yang harus dilaksanakan dalam mencapai tujuan organisasi.

³⁷ Ladzi Safroni, *Manajemen Dan Informasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia* (Malang: Aditiya Publishing, 2012), 45.

³⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 2.

³⁹ Novitasari, *Dasar-Dasar Ilmu Manajemen: Pengantar Menguasai Ilmu Manajemen*, Anak Hebat Indonesia (Anak Hebat Indonesia, 2020), 18.

Perencanaan adalah salah satu syarat mutlak untuk dapat melaksanakan manajemen yang baik.⁴⁰ Perencanaan (*planning*) adalah kegiatan yang menentukan berbagai tujuan dan penyebab tindakan-tindakan selanjutnya.⁴¹ Fungsi pokok manajemen yang merupakan pekerjaan manajer sebagai berikut.⁴² Menjelaskan, memantapkan dan memastikan tujuan yang dicapai

- 1.) Meramalkan peristiwa atau keadaan pada waktu yang datang
- 2.) Memperkirakan kondisi-kondisi pekerjaan yang dilakukan
- 3.) Memilih tugas yang sesuai untuk pencapaian tujuan
- 4.) Membuat rencana secara menyeluruh dengan menekankan kreativitas agar diperoleh sesuatu yang baru dan lebih baik
- 5.) Membuat kebijaksanaan, prosedur, standar dan metode-metode untuk pelaksanaan kerja
- 6.) Memikirkan peristiwa dan kemungkinan akan terjadi.
- 7.) Mengubah rencana sesuai dengan petunjuk hasil pengawasan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah membagi kegiatan besar menjadi kegiatan yang lebih kecil sehingga dapat diselesaikan dengan mudah untuk mencapai tujuan organisasi atau Perusahaan.⁴³ Dan menetapkan kewenangan dan pengkoordinasian kegiatan bidang yang berbeda satu sama lain untuk mencapai tujuan dari organisasi dan mengurangi konflik yang ada di

⁴⁰ Ibrahim et al., *Pengantar Manajemen : Konsep Dan Aplikasi* (Yogyakarta: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 30.

⁴¹ Trisakti Yayasan, *Dasar Dasar Manajemen* (Yogyakarta: Grasindo, n.d.), 27.

⁴² Ibid.,28

⁴³ Sewang et al., *Prinsip Manajemen* (Cendikia Mulia Mandiri, 2023), 13.

dalamnya.⁴⁴ Pengorganisasian adalah kegiatan membagi pekerjaan diantara anggota kelompok dan membuat ketentuan dalam hubungan-hubungan yang diperlukan.⁴⁵ Fungsi pokok manajemen yang merupakan pekerjaan manajer sebagai berikut⁴⁶

- 1) Membagi pekerjaan kedalam tugas-tugas operasional.
- 2) Mengelompokkan tugas-tugas kedalam posisi secara operasional.
- 3) Menghubungkan jabatan-jabatan operasional kedalam unit-unit yang saling berkaitan.
- 4) Memilih dan menempatkan posisi orang-orang untuk pekerjaan yang sesuai.
- 5) Menjelaskan persyaratan dari setiap jabatan.
- 6) Menyesuaikan wewenang dan tanggung jawab bagi setiap anggota.
- 7) Menyediakan berbagai macam fasilitas untuk menunjang pegawai.
- 8) Menyelaraskan organisasi sesuai dengan petunjuk hasil pengawasan.

c. Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan atau *actuating* adalah penerapan dari perencanaan dan pengorganisasian, dimana komponen-komponen yang berada dalam satu sistem dan satu organisasi tersebut bekerjasama dengan bidang-bidang yang telah ditempatkan untuk

⁴⁴ Wijaya And Rifa'i, *Dasar Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien* (Medan: Perdana Publishing, 2016), 22.

⁴⁵ Trisakti Yayasan, *Dasar Dasar Manajemen* (Yogyakarta: Grasindo, n.d.), 28.

⁴⁶ *Ibid.*, 29

mewujudkan tujuan dari organisasi.⁴⁷ Kegiatan-kegiatan penggerakan adalah sebagai berikut:⁴⁸

- 1) Melakukan partisipasi atau ikutserta dalam keputusan, tindakan dan perbuatan.
- 2) Mengarahkan orang lain dalam bekerja.
- 3) Memotivasi anggota.
- 4) Berkomunikasi secara baik dan efektif.
- 5) Meningkatkan anggota agar memahami potensinya secara maksimal.
- 6) Memberi imbalan penghargaan yang sesuai terhadap pekerja.
- 7) Mencukupi keperluan pegawai sesuai dengan kegiatan pekerjaannya.
- 8) Berusaha memperbaiki pengarahannya sesuai petunjuk pengawasan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah fungsi terakhir yang diterapkan manajer dalam suatu organisasi. Pengendalian atau pengawasan merupakan proses dan rangkaian kegiatan untuk mengusahakan agar suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan tahapan yang harus dilalui. Dengan demikian, apabila ada kegiatan yang tidak sesuai dengan rencana dan tahapan tersebut, diadakan suatu Tindakan perbaikan (*corrective actions*).⁴⁹ Ada beberapa kegiatan-kegiatan pengawasan adalah sebagai berikut:

- 1) Membandingkan hasil pekerjaan dengan rencana keseluruhan.
- 2) Menilai hasil pekerjaan dengan standar hasil kerja.

⁴⁷ Ariq Taufiqorrahman Arsyam, "Peran BHABINKAMTIBMAS Dalam Upaya Pencegahan Kasus CURANMOR Di Wilayah Hukum Polres Kudus The Role of Bhabinkamtibmas in Efforts to Prevent Cases of Motorized Vehicle Theft in the Area of Kudus Police Departmen," *Jurnal Police Studi* Vol. 1 No. (2017): 94.

⁴⁸ Trisakti Yayasan, op.cit,h.29

⁴⁹ Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), 18.

- 3) Membuat media pelaksanaan kerja secara tepat.
- 4) Memberitahukan media pengukur pekerjaan.
- 5) Memindahkan data secara rinci untuk melihat perbandingan dan penyimpangannya.
- 6) Membuat saran dan tindakan perbaikan.
- 7) Memberitahukan anggota yang bertanggungjawab terhadap pemberian penjelasan.
- 8) Melaksanakan pengawasan sesuai petunjuk hasil pengawasan.

3. Unsur-Unsur Manajemen

Manusia sebagai pelaku manajemen di mana yang diatur oleh manusia adalah semua aktivitas yang ditimbulkan dalam proses manajemen yang selalu berhubungan dengan faktor-faktor produksi yang disebut dengan 6 M. Menurut George R. Terry, unsur-unsur manajemen yang disebut yaitu, “the six M in management” yakni, Man, Money, Material, Macahine, Methods dan Market.⁵⁰

a. Men (Manusia)

Manusia memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi yang menjalankan fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi yang menentukan tujuan dan dia pula yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Tanpa manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul kerana adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

b. Money (Uang)

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak diabaikan. Dalam dunia modern uang sebagai alat tukar menukar dan alat mengukur nilai kekayaan, sangat diperlukan untuk mencapai suatu tujuan.

⁵⁰ Effandi and Onong Uchyana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), 18.

Karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.

c. Methods (Metode)

Metode atau cara melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Cara kerja atau metode yang tepat sangat menentukan kelancaran setiap kegiatan proses manajemen dari suatu organisasi.

d. Material (Barang/Perlengkapan)

Faktor ini sangat penting karena manusia tidak dapat melaksanakan tugas kegiatannya tanpa adanya barang atau alat perlengkapan, sehingga dalam proses perlengkapan suatu kegiatan oleh suatu organisasi tertentu perlu dipersiapkan bahan perlengkapan yang dibutuhkan.

e. Machines (Mesin)

Mesin adalah alat peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang akan dijual serta memberi kemudahan manusia dalam setiap kegiatan usahanya sehingga peranan mesin tertentu dalam era moden tidak dapat diragukan lagi.

f. Market (Pasar)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang dengan produksi suatu hasil lembaga/perusahaan dapat dipasarkan, karena itu pemasar dalam manajemen ditetapkan sebagai salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Pasar diperlukan untuk menyebarkan hasil-hasil produksi agar sampai ketangan konsumen

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang harus diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain.”⁵¹

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela, Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain menurut Moenir pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu adalah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.⁵²

Tom Peters, seorang pakar manajemen mengatakan bahwa untuk memberikan pelayanan yang baik Perusahaan harus dekat dengan pelanggan atau “close to the customer”. Artinya, secara terus menerus mendengar apa yang dikatakan pelanggan secara teratur mengukur kepuasan pelanggan.⁵³

Menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh Perusahaan pemberi pelayanan yang

⁵¹ Sembiring, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik* (Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021), 1.

⁵² Ibid.,2

⁵³ M Iqbal, *Mendongkrak Kinerja Bengkel Roda 4 & 2* (Jakarta: Elex Media Komputindo, n.d.), 32.

dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁵⁴

2. Jenis-Jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan publik secara garis besar antara lain:⁵⁵

- a. Pelayanan publik dengan pemberian jasa.
- b. Pelayanan publik dengan penyediaan dan distribusi produk/barang.
- c. Pelayanan publik ganda berupa pelayanan jasa dan produk barang.

Jenis pelayanan jasa dan produk/barang lainnya seperti:

- 1.) Pelayanan publik berupa pelayanan administratif
- 2.) Pelayanan publik berupa pelayanan utilitas
- 3.) Pelayanan publik berupa pelayanan Pembangunan
- 4.) Pelayanan publik berupa pelayanan kebutuhan pokok
- 5.) Pelayanan publik berupa pelayanan kemasyarakatan
- 6.) Pelayanan publiknya lainnya

3. Tujuan Pelayanan

Pelayanan public masih dihadapkan dengan kondisi yang dimana belum bisa dikatakan sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang di masyarakat. Hal tersebut dapat disebabkan oleh ketidakpastian untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks di tatanan masyarakat. Masyarakat dihadapkan dnegan tantangan global yang

⁵⁴ Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik* (Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2022), 16.

⁵⁵ Giandari Maulani et al., *Manajemen Pelayanan Publik* (Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2024), 8.

dipicu oleh kemajuan ilmu pengetahuan, komunikasi, informasi, dan perdagangan. Sehingga pelayanan public mempunyai tujuan yang diatur oleh UU No. 25 Tahun 2009 sebagai berikut⁵⁶ :

- a. Terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:⁵⁷

- a. Prinsip Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan Publik.

Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

⁵⁶ Pelayanan Publik and Presiden Republik Indonesia, “UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”, 2009.

⁵⁷ Sembiring, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik* (Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021), 10.

- c. Prinsip Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Prinsip Akurasi
Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Prinsip Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Prinsip Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk, penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Prinsip Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Prinsip Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.⁵⁸
Prinsip-prinsip dalam pelayanan publik ini sesuai dengan cara-cara tertentu untuk melindungi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Adanya prinsip-prinsip pelayanan public inilah yang menjadi alasan perlunya

⁵⁸ Ibid.,11

menjamin kepuasan pengguna layanan. Hal ini memerlukan kerja sama antara pegawai dan pengguna jasa dengan memastikan transparansi, akuntabilitas, kondisi, partisipasi, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Asas pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan yang bercirikan akuntabilitas dan tanggung jawab pemberi pelayanan, yaitu pejabat pemerintah. Ciri-ciri tersebut adalah efisiensi, efektivitas, kompetensi, ketepatan waktu dan konsistensi. Dan perspektif layanan, organisasi layanan harus mengupayakan layanan yang murah untuk menghindari pemborosan, disisi lain layanan publik juga harus melibatkan hanya sejumlah kecil karyawan dan harus menerima jangka pendek. Hal ini dapat dicapai dengan cepat dan hemat biaya tanpa penghematan energi yang signifikan .

Dan dalam pelayanan publik juga sebagai pegawai tidak boleh melakukan diskriminasi atas dasar suku, ras, agama atau apapun yang berhubungan dengan diskriminasi. Jika pegawai melakukan diskriminasi terhadap orang yang membutuhkan pelayanan, maka mereka tidak akan merasa aman dalam memberikan pelayanan. Dan sebagai pemimpin yang bertanggung jawab dalam pelayanan publik harus memastikan integritas pelayanan publik, harus memastikan sarana dan prasarana. Selain prasarana dan sarana, aksesibilitas tempat yang dapat diakses oleh masyarakat juga perlu diperhatikan. Pegawai pelayanan publik harus menunjukkan disiplin dan integritas untuk memastikan proses implementasi berjalan lancar. Selain itu, pegawai negeri juga berperilaku ramah dan sopan terhadap mereka yang membutuhkan layanannya sehingga mereka merasa senang dan dihargai

5. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Setiap layanan akan memberikan penilaian berbeda terhadap pengguna atau pihak yang dilayani. Pelayanan yang baik akan mendapatkan respon yang baik dari pelanggan, namun jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, misalnya karena waktu penyampaian pelayanan yang tidak memadai, hal ini akan menimbulkan perasaan mengecewakan bagi pelanggan dan dapat sama merugikannya dengan penyedia layanan perusahaan.

Untuk mengetahui Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui survei pelanggan berdasarkan aspek kualitas pelayanan yang erat kaitannya dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, banyak aspek yang dirancang oleh ahli yang diterapkan dan dijadikan oleh aparatur penyedia layanan⁵⁹

Untuk mengukur kualitas layanan seperti yang diharapkan oleh pelanggan, perlu diketahui kriteria (dimensi) yang dipakai oleh pelanggan dalam menilai pelayanan tersebut. Parasurama menyimpulkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut adalah *Tangible, Reliable, Responsiveness, Empathy dan Assurance*⁶⁰

- a. Dimensi *Tangibility* (berwujud), yaitu penampilan fisik, peralatan, personal dan materi komunikasi. Terdiri dari indikator-indikator⁶¹:
 - 1.) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - 2.) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3.) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - 4.) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

⁵⁹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 62.

⁶⁰ Dr. Hj. Mu'ah S.E, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan* (Zifatama Jawara, 2021), 85.

⁶¹ Ibid.,8

- 5.) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - 6.) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Dimensi *Reliable* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan. Terdiri dari indikator-indikator:
- 1.) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2.) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3.) Kemampuan dan keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. Terdiri dari indikator-indikator:
- 1.) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - 2.) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
 - 3.) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - 4.) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - 5.) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. Dimensi *Empathy* (empati), yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual. Terdiri dari indikator-indikator:
- 1.) Mendahulukan kepentingan pemohon
 - 2.) Petugas melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun
 - 3.) Petugas melayani dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan)
 - 4.) Petugas Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

- e. Dimensi Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan dan keramahan tamahan personal dan kemampuan personal untuk dapat dipercaya dan diyakini. Terdiri dari indikator-indikator:
- 1.) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2.) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - 3.) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

6. Standar Pelayanan

Penetapan standar pelayannya menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan public di Negara Kesatuan. Standar pengembangan sistem pelayanan public di Negara Kesatuan. Standar pelayanan dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antar daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas.⁶²

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai bentuk kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan adalah sebuah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public sebagai protokol pelayanan public yang wajib ditaati dan dilaksanakan. Maka dari itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan standar pelayanan sanagat diperlukan adanya stakeholder dan

⁶² A Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi* (Yogyakarta: books.google.com, 2018), 33.

masyarakat agar mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.⁶³

C. Wakaf

1. Pengertian Wakaf

Wakaf adalah al-habs, pengertian mengenai Bahasa yang berasal dari kata kerja habasa-yahbisu-habsan adalah menjauhkan orang dari sesuatu atau memenjarakan yang kemudian berkembang menjadi habbasa yang berarti mewakafkan harta karena Allah. Kata wakaf sendiri berasal dari kata kerja waqata (fil madi)-yaqifu (fil mudari)-waqadan (isim Masdar), yang berarti berhenti atau berdiri, sedangkan wakaf menurut istilah syara adalah menahan harta yang mungkin diambil manfaatnya tanpa digunakan untuk kebaukan.

Para ulama telah berbeda pendapat mengenai arti wakaf secara istilah (hukum), hal itu sesuai dengan perbedaan mazhab yang telah dianutnya.⁶⁴ Secara terminologi para ulama mempunyai perbedaan pendapat dalam memaknai wakaf, perbedaan tersebut berakibat pada perbedaan hukum yang ditimbulkan. Perbedaannya adalah⁶⁵ :

a. Menurut Mazhab Syafi'i

Wakaf adalah menahan harta yang dapat memberikan manfaat serta kekal materi bendanya dengan cara memutuskan hak pengelolaan wakif dan menyerahkannya atau mempercayakan kepada nadzir untuk dikelola sesuai ketentuan Syariah.

⁶³ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator Dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018).

⁶⁴ Elsi Kartika Sari, *Pengantar Hukum Zakat Dan Wakaf* (Jakarta: PT Grasindo, 2006), 54.

⁶⁵ Bank Indonesia and Unair, *Wakaf: Pengaturan Dan Tata Kelola Yang Efektif, Seri Ekonomi Dan Keuangan Syariah, Departemen Ekonomi Dan Keuangan Syariah* (Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2016), 22.

b. Menurut Mazhab Hanafi

Wakaf adalah menahan materi benda menjadi milik wakif dan hanya mewakafkan manfaatnya kepada siapapun untuk tujuan kebajikan. Sehingga, kepemilikan harta wakaf masih menjadi milik wakif, dan perwakafan hanya terjadi pada manfaat dari harta tersebut, bukan pada aset hartanya. Dengan demikian, bila wakif menginginkan harta wakafnya Kembali maka hal ini diperbolehkan. Bahkan, menjadi haknya bila setelah wakaf menjadi miliknya, kemudian diperjual belikan.

c. Menurut Mazhab Hambali

Ahli fiqih hambali seperti Ibn Qudamah dan Syamsudin al-Maqdisyi, mendefinisikan wakaf dengan menahan asal dan memberikan hasilnya. Menurut Muhammad Abid Abdullah al-Kabisi, Ibn Qudamah dan Syamsuddin al-Maqdisyi memiliki definisi paling sesuai dengan hadis Nabi SAW, Ketika Ummar meminta pendapat nabi tentang tanah Khaibar milik Umar. Selain itu, tidak ada ulama-ulama dari berbagai mazhab menentang definisi tersebut.

d. Menurut Mzhab Malikiyah

Wakaf menurut mazhab malikiyah adalah memberikan manfaat dari harta yang dimiliki seseorang untuk diberikan kepada orang lain yang berhak dalam waktu yang ditentukan wakif pada saat akad wakaf itu berlangsung.

2. Hukum Wakaf

Wakaf merupakan salah satu perintah agama yang dimana secara umum hukumnya adalah sunnah, namun para ulama melihat beberapa kasus yang terjadi membagi hukum wakaf menjadi lima, yaitu sunnah, wajib, mubah, makruh, dan haram. Penjelasan sebagai berikut :⁶⁶

⁶⁶ Ahmad Sarwat, *Fiqh Waqaf Mengelola Pahala Yang Tidak Berhenti Mengalir* (Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2018), 14.

a. Sunnah

Seluruh ahli fiqih dari semua mazhab sepakat dengan sunnah sebagai hukum wakaf, dengan pendapat bahwa wakaf itu hukum asalnya adalah sunnah, sesuai dengan dalil-dalil yang tersampaikan, dengan nilai pahala yang berlipat-lipat besarnya. Namun ahli fiqih tidak mengatakan bahwa wakaf itu hal yang wajib.

Dasar hukum wakaf adalah sunnah, selama wakaf tersebut disembahkan demi semua hal yang bermanfaat bagi ummat manusia, serta tetap dalam di jalan yang diridhoi Allah SWT. Seperti tanah yang dibangun untuk sarana ibadah masjid, madrasah, perpustakaan, mushola, atau sarana umum untuk public dimana setiap orang dapat merasakan atau mengambil manfaatnya secara positif, maka hukumnya sunnah dan dijanjikan pahala yang terus mengalir.

b. Wajib

Wakaf menjadi wajib apabila diniatkan dengan niat tertentu. Contohnya jika seseorang bernadzar untuk mewakafkan sebagian hartanya apabila doa dan harapannya terkabul. Maka wajib baginya untuk mewakafkan sebagian hartanya apabila nadzarnya menjadi kenyataan. Namun nadzar hanya sebatas pada jenis ibadah yang hukumnya sunnah saja, dan apabila yang dinadzarkan tidak sesuai atau tidak dibenarkan secara Syariah maka hukumnya haram untuk dilaksanakan.

c. Mubah

Menurut beberapa ulama wakaf sifatnya mubah, dimana orang yang mewakafkan hartanya itu tidak mendapat pahala. Contoh orang kafir dzimmi yang merelakan hartanya untuk kepentingan umum. Hukumnya boleh untuk orang yang tidak beragama Islam mau mewakafkan tanpa syarat, tetapi disisi

allah amalnya itu tidak ada manfaatnya, alias tidak memberikan pahala. Sehingga para ulama memasukan ke dalam jenis wakaf yang hukumnya mubah.

d. Haram

Wakaf yang haram adalah wakaf yang bertentangan dengan agama Allah. Sepertihalnya orang yang mewakafkan hartanya untuk kemaksiatan, minum minuman keras, judi dan semua jalan yang tidak diridhai Allah SWT. Termasuk mewakafkan tanah untuk dibangun gereja di atasnya dan rumah ibadah agama lain. Wakaf yang seperti itu hukumnya wakaf yang haram. Dan yang termasuk wakaf yang haram adalah mewakafkan hartanya khusus untuk anak laki-laki saja, tanpa menyertakan anak perempuan. Hal tersebut haram karena mirip dengan pembagian waris jahiliyah, dimana perempuan hilang hak warisnya, dan hanya anak laki-laki saja yang mendapatkan harta warisanya dari orangtua.

Secara umum tidak terdapat ayat al-qur'an yang menerangkan konsep wakaf secara jelas. Dalil yang menjadi dasar disyariatkannya ajaran wakaf bersumber dari pemahaman teks ayat al-qur'an dan juga as-sunnah. Pemahaman wakaf dalam al-qur'an dikategorikan sebagai amal kebaikan. Ayat-ayat yang dipahami berkaitan dengan wakaf sebagai amal kebaikan adalah sebagai berikut :

○۷۷ أَوْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

“Perbuatlah Kebajikan, supaya kamu mendapat kemenangan” (Q.S. Al-Hajj [22] : 77).

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ
سُنْبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضَاعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَسِعَ عِلْمَهُ ۖ ٢٦١ ○

“ Perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkakan hartanya di jalan Allah adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir seratus biji. Allah melipat gandakan (ganjaran) bagi siapa yang Dia kehendaki. Dan Allah Maha Luas (karunia-Nya) lagi maha mengetahui”. (Q.S. Al-Baqarah [2] : 261).

Pemahaman konteks atas ajaran wakaf juga diambil dari beberapa hadis Nabi yang menyinggung masalah shadaqah jariyah, yaitu : “Dari Abu Hurairah ra, sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda “Apabila anak Adm (manusia) meninggal dunia, maka putuslah amalnya, kecuali tiga perkara yaitu shadaqah jariyah, ilmu yang bermanfaat dan anak shaleh yang mendoakan orang tuanya”.(HR. Muslim)⁶⁷

Selain ada hadits Nabi yang dipahami secara tidak langsung terkait masalah wakaf, ada beberapa hadits Nabu yang secara tegas menyinggung dianjrkanya ibadah wakaf, yaitu perintah Nabi kepada Umar untuk mewakafkan tanahnya yang ada di Khaibar: “Dari Ibnu Umar ra. Berkata bahwa sahabat Umar ra memperoleh sebidang tanah di Khaibar, kemudian menghadap kepada Rasulullah untuk memohon petunjuk. Umar berkata :”Ya Rasulullah SAW, saya mendapat sebidang tanah di Khaibar, saya belum mendapat harta sebaik itu, maka apakah yang engkau perintahkan kepadaku?” Rasulullah SAW bersabda “Bila engkau suka kau tahan (pokoknya) tanah itu, dan engkau sedekahkan (hasilny), tidak dijual, tidak dihibahkan dan tidak diwariskan”. Ibnu Umar berkata “Umar menyedekahkannya (hasil pengelolaan tanah)

⁶⁷ Abdullah Bin Abdurahman, *Syah Hadits Pilihan Bukhari-Muslim* (Jakarta: PT. Darul Falah, 2022), 407.

kepada orang-orang fakir, kaum kerabat, hamba sahaya, sabilillah, Ibu sabil, dan tamu. Dan tidak dilarang bagi yang mengelola (nadzir) wakaf makan dari hasilnya dengan cara yang baik (sepantasnya) atau memberi makan orang lain dengan baik bermaksud menumpuk harta” (HR. Muslim)⁶⁸

Dari beberapa ayat Al-Qur'an dan Hadits Nabi yang menyinggung tentang wakaf tersebut Nampak tidak terlalu tegas. Karena itu, seikit sekali hukum-hukum wakaf yang ditetapkan berdasarkan kedua sumber tersebut. Sehingga ajaran wakaf ini diletakkan pada wilayah yang bersifat *ijtihadi*, *ta'abbudi*, khususnya yang berkaitan dengan aspek pengelolaan, jenis wakaf, syarat, peruntukan, dan lain-lain. Ketika suatu hukum (ajaran) Islam yang masuk dalam wilayah *ijtihadi*, maka hal tersebut menjadi sangat fleksibel, terbuka terhadap penafsiran-penafsiran baru, dinamis, *fururistik* (berorientasi pada masa depan). Sehingga dengan demikian, ditinjau dari aspek ajaran, wakaf merupakan sebuah potensi yang cukup besar untuk bisa dikembangkan sesuai dengan kebutuhan zaman. Apalagi ajaran wakaf termasuk dari bagian muamalah yang memiliki jangkauan yang sangat luas, khususnya dalam pengembangan ekonomi lemah.

Memang ditinjau dari kekuatan hukum yang dimiliki, ajaran wakaf merupakan ajaran yang bersifat anjuran (sunnah), namun kekuatan yang dimiliki sesungguhnya begitu besar sebagai tonggak menjalankan roda kesejahteraan masyarakat banyak. Sehingga dengan demikian, ajaran wakaf yang masuk dalam wilayah *ijtihadi*, dengan sendirinya menjadi

⁶⁸ Ibid.,802

pendukung non manajerial yang bisa dikembangkan pengelolaannya secara optimal.⁶⁹

3. Macam-Macam Wakaf

Ada berbagai macam wakaf yang dikenal dalam islam yang dibedakan berdasarkan atas beberapa kriteria. Menurut Fyzee Asaf.A.A. yang mengutip pendapat Ameer Ali membagi wakaf dalam 3 golongan sebagai berikut:

- a. Untuk kepentingan yang kaya dan yang miskin dengan tidak berbeda
- b. Untuk keperluan yang kaya dan sesudah itu baru untuk yang miskin, dan
- c. Untuk keperluan yang miskin semata-mata.

Menurut Ahmad Azhar Basyir, wakaf terbagi menjadi wakaf ahli (keluarga atau khusus) dan wakaf umum (khairi).

1.) Wakaf ahli (keluarga atau khusus)

Merupakan wakaf yang ditujukan kepada orang-orang tertentu seseorang atau lebih, baik keluarga wakif atau bukan, misalnya mewakafkan buku-buku untuk anak-anaknya yang mampu mempergunakan, kemudian diteruskan kepada cucu-cucunya. Wakaf semacam ini dipandang sah dan yang berhak menikmati harta wakaf adalah mereka yang ditunjuk dalam pernyataan wakaf.

2.) Wakaf umum (khairi)

Merupakan wakaf yang sejak semua ditujukan untuk kepentingan umum, tidak dikhususkan untuk orang-orang tertentu. Wakaf umum ini sejalan dengan amalan wakaf yang menyatakan bahwa pahalanya akan terus mengalir sampai wakif tersebut telah meninggal. Apabila harta wakaf masih, tetap dapat diambil manfaatnya sehingga wakaf ini dapat

⁶⁹ Departemen Agama RI, *Paradigma Baru Wakaf Di Indonesia* (Jakarta: Departemen Agama RI, 2006), 27-28.

dinikmati oleh masyarakat secara luas dan merupakan sarana untuk menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat baik dalam bidang sosial-ekonomi, Pendidikan, kebudayaan, serta keagamaan.⁷⁰

4. Syarat dan Rukun Wakaf

Wakaf dinyatakan sah apabila telah terpenuhi rukun dan syaratnya. Rukun wakaf ada empat (4) yaitu :

- a. Wakif (orang yang mewakafkan harta)
- b. Mauquf bih (barang atau harta yang diwakafkan)
- c. Mauquf'alah (pihak yang diberi wakaf/peruntukan wakaf)
- d. Shighat (pernyataan atau ikrar wakaf sebagai suatu kehendak untuk mewakafkan Sebagian harta bendanya).

Syarat- syarat dari keempat rukun tersebut ialah sebagai berikut:

1.) Syarat Wakif

Orang yang mewakafkan (wakif) diisyaratkan memiliki kecakapan hukum atau kamalul ahliyah (legal competent) dalam membelanjakan hartanya. Kecakapan bertindak disini meliputi empat (4) kriteria, yaitu:

- a.) Merdeka, Wakaf yang dilakukan oleh seorang budak (hamba sahaya) tidak sah, karena wakaf adalah pengguguran hak milik dengan cara memeberikan hak milik itu kepada orang lain.
- b.) Berakal Sehat, Wakaf yang dilakukan oleh orang gila tidak sah hukumnya, sebab ia tidak berakal, tidak *mumayyiz* dan tidak cakap melakukan akad serta tindakan lainnya.
- c.) Dewasa (baligh), Wakaf yang dilakukan oleh anak yang belum dewasa (baligh), hukum nya tidak sah karena ia dipandang tidak cakap

⁷⁰ Sari, *Pengantar Hukum Zakat Dan Wakaf*, 66.

melakukan akad dan tidak cakap pula untuk menggugurkan hak miliknya.⁷¹

- d.) Tidak berada di bawah pengampuan (boros/lalai)

Orang yang berada di bawah pengampuan dipandang tidak cakap untuk berbuat kebaikan (*tabarru*), maka wakaf yang dilakukan hukumnya tidak sah. Tetapi berdasarkan istihsan, wakaf orang yang berada dibawah pengampuan terhadap dirinya sendiri selama hidupnya hukumnya sah. Karena tujuan dari pengampuan ialah untuk menjaga harta wakaf supaya tidak habis dibelanjakan untuk sesuatu yang tidak benar, dan untuk menjaga dirinya agar tidak menjadi beban orang lain.⁷²

2.) Syarat Sahnya Harta Wakaf

Harta yang diwakafkan harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a.) Harta yang diwakafkan harus *mutaqawwam*. Pengertian harta yang *mutaqawwam* (*al-mal almutaqawwam*) menurut Mazhab Hanafi ialah segala sesuatu yang dapat disimpan dan halal digunakan dalam keadaan normal (bukan dalam keadaan darurat). Karena itu mazhab ini memandang tidak sah mewakafkan sesuatu yang bukan harta, seperti mewakafkan manfaat dari rumah sewaan untuk ditempati. Harta yang tidak *mutaqawwam*, seperti alat-alat musik yang tidak halal digunakan atau buku buku anti islam, karena dapat merusak Islam itu sendiri. Latar belakang syarat ini lebih karena ditinjau dari aspek tujuan wakaf itu sendiri, yaitu agar wakif mendapat

⁷¹ Dr. Ahmad Mujahidin, S.H., *Hukum Wakaf Di Indonesia Dan Proses Penanganan Sengketanya* (Jakarta: Kencana, n.d.), 147.

⁷² Ibid.,148

pahala dan *mauquf'alaih* (yang diberi wakaf) memperoleh manfaat.

- b.) Diketahui dengan yakin ketika diwakafkan. Harus diketahui dengan yakin, sehingga tidak akan menimbulkan persengketaan. Karena itu tidak sah mewakafkan yang tidak jelas seperti satu dari dua rumah.⁷³
- c.) Milik wakif, hendaklah harta yang diwakafkan milik penuh dan mengikat bagi wakif Ketika ia mewakafkannya. Untuk itu tidak sah mewakafkan sesuatu yang bukan milik wakif. Karena wakaf mengandung kemungkinan menggugurkan milik atau sumbangan. Kedua nya hanya dapat terwujud pada benda yang dimiliki.
- d.) Terpisah bukan milik Bersama (*musya'*), milik bersama itu adakalanya dapat dibagi, juga adakalanya tidak dapat dibagi. Hukum wakaf benda milik bersama (*musya'*) yaitu mewakafkan sebagian dari *musya'* untuk dijadikan masjid atau pemakaman tidak sah dan tidak menimbulkan akibat hukum, kecuali apabila bagian yang diwakafkan tersebut dipisahkan dan ditetapkan batas-batasnya.
Mewakafkan kepada pihak yang berwajib Sebagian dari *musya'* (milik bersama) yang terdapat pada harta yang dapat dibagi. Muhammad berpendapat wakaf ini tidak boleh kecuali setelah dibagi dan diserahkan kepada yang diberi wakaf, karena menurutnya kesempurnaan wakaf mengharuskan penyerahan harta wakaf kepada yang diberi wakaf, artinya yang diberi wakaf menerimanya.
- e.) Mewakafkan Sebagian dari *musya'* (milik bersama) yang terdapat harta yang tidak dapat dibagi bukan untuk dijadikan masjid atau

⁷³ Ibid.,150

pemakaman umum. Abu Yusuf dan Muhammad sepakat bahwa wakaf ini sah, karena kalau harta tersebut dipisah akan merusaknya, sehingga tidak mungkin memanfaatkannya menurut yang dimaksud. Demi menghindari segi negatif ini, mereka berpendapat boleh mewakafkannya tanpa mengubah statusnya sebagai harta milik bersama, sedangkan cara pemanfaatannya disesuaikan dengan kondisinya.⁷⁴

Benda wakaf dibagi menjadi dua yaitu benda wakaf tidak bergerak dan benda wakaf bergerak. Contoh benda wakaf tidak bergerak :Tanah

- 1) Bangunan, sah mewakafkan seluruh atau sebagiannya, seperti tingkat bawah saja, baik sebagai masjid atau lainnya, karena bangunan termasuk benda yang sah diwakafkan.
- 2) Pohon untuk diambil buahnya, wakaf pohon termasuk wakaf benda untuk diambil manfaatnya, baik langsung ketika diwakafkan atau pada masa sekarang.
- 3) Sumur untuk diambil airnya, wakaf sumur bermanfaat di daerah yang sering dilanda kekeringan dengan fasilitas lain yang mendukung seperti mesin air dan pipa.

Contoh benda wakaf bergerak:

- a.) Hewan, wakaf hewan seperti: kuda kepada mujahidin untuk berjihad (kalau dianalogikan seperti sekarang adalah kendaraan yang bisa digunakan untuk kepentingan umum). Atau bisa juga wakaf hewan sapi yang diberikan kepada pelajar/mahasiswa untuk diminum susunya atau dijual anaknya untuk keperluan asrama. Wakaf domba juga bisa diambil *wall*nya. Wakaf ayam, bebek, burung, dan sebagainya untuk diambil telurnya.

⁷⁴ Ibid.,151-152

- b.) Perlengkapan rumah ibadah, seperti mewakafkan tikar (karpet), sajadah, kipas angin, dan sebagainya ke masjid.
- c.) Senjata, seperti wakaf perlengkapan perang yang dilakukan Khalid bin Walid, sebagaimana diriwayatkan Bukhari dan Muslim.
- d.) Pakaian
- e.) Buku, sebagaimana dijelaskan Jalaluddin al-Bulqini mewakafkan nya kepada para pelajar agar mereka dapat membacanya. Namun wakaf buku yang memiliki manfaat secara terus menerus sebaiknya diserahkan kepada pengelola perpustakaan, sehingga manfaat buku itu bersifat abadi selama buku tersebut masih baik dan bisa dimanfaatkan untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan.
- f.) Mushaf, wakaf mushaf ini memiliki kesamaan manfaat sebagaimana wakaf buku yang bersifat abadi selama mushaf itu tidak rusak.
- g.) Uang, saham atau surat berharga lainnya, akhir-akhir ini di Indonesia sedang menggemakan dalam Upaya menggalakan bentuk wakaf baru dengan nama wakaf tunai (*cash waqf*) . Sebenarnya, inti persoalan dalam wakaf tunai terletak pada objek wakafnya, yaitu uang. Karena itu terjemahannya yang lebih tepat adalah wakaf uang.⁷⁵

3.) Syarat *Mauquf'alaih* (Penerima Wakaf)

Yang dimaksud dengan *mauquf'alaih* adalah tujuan wakaf (peruntukan wakaf). Wakaf harus dimanfaatkan dalam batas-batas yang sesuai dan diperbolehkan syariat Islam. Karena pada dasarnya,

⁷⁵ Ibid.,159-161

wakaf merupakan amal yang mendekatkan diri manusia kepada Tuhan. Karena itu *mauquf'alaih* (yang diberi wakaf) haruslah pihak kebajikan. Para faqih sepakat berpendapat bahwa infaq kepada pihak kebajikan itulah yang membuat wakaf sebagai ibadah yang mendekatkan diri manusia kepada Tuhannya. Namun terdapat perbedaan pendapat antara faqih mengenai jenis ibadah disini, apakah ibadah menurut pandangan Islam ataukah menurut keyakinan wakaf atau keduanya, yaitu menurut pandangan Islam dan keyakinan wakaf:

- a.) Mazhab Hanafi mensyaratkan agar *mauquf'alaih* (yang diberi wakaf) ditujukan untuk ibadah menurut pandangan Islam dan menurut keyakinan wakif. Jika tidak terwujud salah satunya, maka wakaf tidak sah. Karena itu sah wakaf orang Islam kepada semua syiar-syiar Islam dan pihak kebajikan, seperti orang-orang miskin, rumah sakit, tempat penampungan dan sekolah. Sah wakaf non-Islam kepada pihak kebajikan umum seperti tempat ibadah dalam pandangan Islam seperti Pembangunan masji, biaya masjid, bantuan kepada jama'ah haji dan lain-lain. Adapun kepada selain pihak kebajikan umum dan tempat ibadat dalam pandangan agamanya saja seperti pembangunan masjid, biaya masjid, bantuan kepada jamaah haji dan lain-lain. Adapun kepada selain pihak kebajikan umum dan tempat ibadat dalam pandangan agamanya sajaseperti Pembangunan gereja, biaya pengurusan gereja hukumnya tidak sah.
- b.) Mazhab Maliki mensyaratkan agar *mauquf'alaih* (peruntukan wakaf) untuk ibadat menurut pandangan wakif. Sah wakaf Muslim kepada semua syiar Islam dan badan-badan social umum. Mazhab Syafi'i dan Hambali

mensyaratkan agar *mauquf,alaih* adalah ibadat menurut pandangan Islam saja, tanpa memandang keyakinan wakif

Secara khusus, ahli fikih dari Mazhab Syafi'I (Syaafi'iyah), membagi tempat penyaluran wakaf kepada lima bagian, yaitu:

- a.) Orang tertentu (baik satu orang atau jamaah tertentu)

Iman Nawawi menyebut bagian ini dengan "syahsan mu'ayyin anujamaatan mu'ayyinina" (satu orang atau kelompok tertentu). Syaratnya ialah hendaklah penerima wakaf dapat memiliki harta yang diwakafkan kepadanya pada saat pemberian wakaf.

- b.) Wakaf kepada diri sendiri

Ada dua pendapat tentang hukum wakif berwakaf kepada dirinya sendiri. Pertama, Abu Yusuf, Ibnu Abi Laila, Ibnu Syubramah, sebagian ahli Mazhab Syafi'i dan Hambali memperbolehkan wakif mewakafkan sebagian atau seluruh wakafnya kepada dirinya sendiri. Kedua, Muhammad, Mazhab Maliki, mayoritas Mazhab Syafi'i, mayoritas Mazhab Hambali tidak membolehkannya.

- c.) Wakaf kepada Muslim (Muslimat)

- d.) Wakaf kepada non-Muslim tertentu atau kelompok tertentu

- e.) Wakif kepada kafir harbi dan orang murtad dari Islam

Dalam Mazhab Syafi'I terdapat dua pendapat, yaitu:

- 1) Wakaf kepada pihak yang tidak memiliki harta wakaf
- 2) Wakaf kepada yang tidak tertentu.⁷⁶

⁷⁶ Ibid.,162-167

4.) Syarat Shighat (Ikrar Wakaf)

Secara umum, syarat sahnya shigat ijab, baik berupa ucapan maupun tulisan ialah:

- a.) Shigat harus munjazah (terjadi seketika/selesai).
Maksudnya ialah shigat tersebut menunjukkan terjadi dan terlaksananya wakaf seketika setelah shigat ijab diucapkan atau ditulis.
 - b.) Shighat tidak diikuti syarat batil (palsu).
Maksudnya ialah syarat yang menodai atau mencederai dasar wakaf atau meniadakan hukumnya, yakni kelaziman dan keabadian.
 - c.) Shighat tidak diikuti pembatasan waktu tertentu dengan kata lain bahwa wakaf tersebut tidak untuk selamanya. Wakaf ialah sedekah yang diisyaratkan untuk selamanya, jika dibatasi waktu berarti bertentangan dengan syariat, oleh karena itu hulkumnya tidak sah.
 - d.) Tidak mengandung suatu pengertian untuk mencabut Kembali wakaf yang sudah dilakukan.
- Semua golongan ulama pada dasarnya sepakat dengan syarat-syarat diatas, kecuali golongan Malikiyah yang justru pendapatnya bertolak belakang dengan syarat-syarat tersebut.⁷⁷

D. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan perasaan berhasilnya suatu proses yang dilakukan oleh orang atau kelompok tertentu terhadap harapannya atau sesuatu yang sesuai dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.⁷⁸

⁷⁷ Ibid.,171-172

⁷⁸ <https://dpmptsp.jabarprov.go.id> diakses tanggal 8 april 2024 pukul 12:03

Kepuasan adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang menjadi harapan Perusahaan khususnya hospitality. Kepuasan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi, sedangkan keinginan dan kebutuhan manusia selalu berubah dan tidak ada batasnya.⁷⁹

Menurut Kolter, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.⁸⁰

Menurut Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan kepada evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan sesudah pemakaiannya. Engel mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli Dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila tidak memenuhi harapan pelanggan.⁸¹

Menurut Tjipto dan Chandra kata *satisfaction* (kepuasan) berasal dari Bahasa latin *satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *fatio* yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai Upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, Sedangkan menurut Supranto kepuasan adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan.⁸²

⁷⁹ Elvera, *Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan* (Surabaya: Media Pustaka, 2020), 33.

⁸⁰ Ibid.,34

⁸¹ Astrid Puspaningrum, *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan* (Malang: Media Nusa Creative, 2017), 41.

⁸² Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Manajemen Pelayanan Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 42.

Kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat dalam menerima pelayanan dari penyedia layanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh dua faktor yaitu keluhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dari penyedia layanan.

KEPMEPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh Tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

Dapat dikatakan kepuasan pelanggan adalah keadaan terpenuhkannya kebutuhan pelanggan dalam artian apapun permintaan pelanggan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Semakin besar kepastian terpenuhinya kebutuhan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, jika kinerja lebih rendah dari harapan masyarakat maka masyarakat tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan masyarakat maka masyarakat akan sangat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran terhadap variable-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Terdapat 5 (lima) variable yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:⁸³

⁸³ Didin Fatihudin dan M.Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)* (yogyakarta: Deepublish, 2019), 213.

a. *Tangible*

Yang dilakukan pengukuran diantaranya: penampilan fisik seperti Gedung, kerapian, kebersihan, kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas, dan penampilan karyawannya.

b. *Reliability*

Yang dilakukan pengukuran diantaranya: akurasi informasi, penanganan konsumen, kemudahan pemesanan, penyedia pelayanan sesuai perjanjian, penanganan masalah konsumen, dan penyedia pelayanan tepat waktu.

c. *Responsiveness*

Yang dilakukan pengukuran: Kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kerja tim baik, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, penanganan keluhan pelanggan, siap sedia menanggapi pertanyaan konsumen, penyampaian informasi pada saat pelayanan, pemberian layanan ekstra, dan kemauan untuk membantu pelanggan (konsumen).

d. *Assurance*

Yang dilakukan pengukuran meliputi pengetahuan karyawan terhadap produk secara tepat, pelayanan yang adil pada pelanggan, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap Perusahaan.

e. *Emphaty*

Yang dilakukan pengukuran: kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

- a. Jika kinerjanya lebih rendah dari apa yang diharapkan masyarakat, maka masyarakat tidak akan merasa puas, karena harapan masyarakat lebih tinggi dibandingkan apa yang diterima masyarakat dari apa yang ditawarkan oleh penyedia layanan.
- b. Jika kinerjanya sesuai dengan harapan masyarakat maka masyarakat akan merasa puas karena harapannya sesuai dengan apa yang diinginkan oleh penyedia layanan.
- c. Apabila kinerjanya melebihi apa yang diharapkan masyarakat maka masyarakat akan merasa sangat puas karena apa yang diterimanya melebihi apa yang diharapkan

4. Macam-macam Kepuasan

- a. Kepuasan fungsional adalah kepuasan yang diperoleh masyarakat dari fungsi sesuatu yang dimanfaatkan.
- b. Kepuasan psikologis adalah kepuasan yang berasal dari atribut tidak berwujud seperti suasana lingkungan toko yang harus nyaman dan menyenangkan bagi pengunjung untuk mendorong masyarakat agar konsumen menghabiskan waktu dan melakukan pembelian di toko

5. Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat

Menurut Kepmen PAN Nomor 16 Tahun 2014, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja petugas pelayanan publik. Ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang dilakukan petugas pelayanan, yakni:

- a. Prosedur pelayanan, yakni kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- b. Persyaratan pelayanan, yakni persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yakni keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yakni kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yakni kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yakni tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- g. Kecepatan pelayanan, yakni target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara layanan
- h. Keadilan pelayanan, yakni pelaksanaan dengan tidak membeda-bedakan golongan status masyarakat yang dilayani
- i. Kesopanan petugas pelayanan, yakni sikap dan perilaku petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- k. Kepastian biaya pelayanan, yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yakni pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- m. Kenyamanan lingkungan, yakni kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, teratur

sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.

- n. Keamanan pelayanan, yakni terjamin nya Tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.⁸⁴



⁸⁴ Surat keputusan Menteri pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat

BAB III
GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN JATI AGUNG LAMPUNG SELATAN
DAN MANAJEMEN PELAYANAN WAKAF
DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MASYARAKAT

A. Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan

1. Identitas

- a. Nama Kantor Urusan Agama (KUA) : Jati Agung
- b. Tipologi : B
- c. Alamat Kantor : Jalan Hadi Subroti
Desa Margo Lestari,
Jati Agung
Lampung Selatan
35356.
- d. Email : kuajatiagung2003
@gmail.com
- e. Status Bangunan/Tanah : Hak Milik
Kementrian Agama
- f. Luas Tanah : 10 x 10 M.
- g. Luas Bangunan : 10 x 10 M.

Letak geografis Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung terletak di Desa Margo Lestari pada titik kordinat, *latitude* : -5,321694 dan *Longitude*: 105,350392. Definitif pada tahun 2003, terakhir direnovasi pada tahun 2022.⁸⁵

2. Sejarah Berdirinya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung merupakan sebuah kecamatan di Pemerintahan Kabupaten Lampung Selatan yang berdiri sekitar 21 (dua puluh satu)

⁸⁵ Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 15 Maret 2024, Pukul 11.00 WIB

tahun yang lalu. Sebelumnya merupakan perpanjangan dari Kecamatan Tanjung Bintang. Pada tahun 2001 KUA Kecamatan Jati Agung berlokasi di Desa Marga Agung dan pada tahun 2003 KUA Kecamatan Jati Agung di pindahkan ke Desa Margo Lestari.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan ditetapkan oleh Kepala Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Lampung Selatan pada tahun 2003. Pada masa ke masa KUA Kecamatan Jati Agung telah mengalami beberapa kali pergantian pimpinan. Kini yang menjabat sebagai Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung adalah Drs.H. Suhaimi.

Kecamatan Jati Agung merupakan bagian dari wilayah Kabupaten Lampung Selatan. Provinsi Lampung yang wilayahnya terletak antara $105^{\circ}14'$ sampai dengan $105^{\circ}45'$ Bujur Timur dan $5^{\circ}15'$ sampai dengan 6° Lintang Selatan. Permukaan laut dibawah 110 m. Sedangkan suhu rata-rata berkisar antara 21 hingga 31 derajat celcius, luas wilayahnya sekitar 16.447 hektar.

Kecamatan ini mempunyai rincian perbatasan sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Lampung Timur.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kota Bandar Lampung dan Tanjung Bintang.
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Natar.
- d. Sebelah timurnya adalah Kabupaten Lampung Timur.

Kecamatan Jati Agung meliputi 21 (dua puluh satu) desa yaitu:

- 1.) Desa Banjar Agung
- 2.) Desa Gedung Agung
- 3.) Desa Gedung Harapan
- 4.) Desa Fajar Baru
- 5.) Desa Jatimulyo
- 6.) Desa Karang Anyar
- 7.) Desa Karang Rejo

- 8.) Desa Karang Sari
- 9.) Desa Margo Agung
- 10.) Desa Margo Dadi
- 11.) Desa Margo Lestari
- 12.) Desa Margo Mulyo
- 13.) Desa Margo Rejo
- 14.) Desa Marga Kaya
- 15.) Desa Purwotani
- 16.) Desa Rejomulyo
- 17.) Desa Sidodadi Asri
- 18.) Desa Sidoharjo
- 19.) Desa Sinar Rejeki
- 20.) Desa Sumber Jaya
- 21.) Desa Way Huwi

Tabel 1. Jumlah tempat ibadah yang tercatat adalah sebagai berikut:⁸⁶

Masjid	Mushola	Gereja	Pura	Vihara
133 buah	135 buah	9 buah	0 buah	2 buah

3. Visi dan Misi KUA Kecamatan Jati Agung

- a. Visi : “Unggul Dalam Pelayanan Dan Bimbingan Umat Islam Menuju Terbentuknya Masyarakat Yang Berakhlak Mulia”.
- b. Misi :
 - 1.) Meningkatkan pelayanan bidang organisasi dan ketatalaksanaan.
 - 2.) Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi nikah dan rujuk berbasis teknologi dan informasi.
 - 3.) Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi, keluarga Sakinah, kemitraan umat dan produk halal.
 - 4.) Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi kemasjidan.

⁸⁶ Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 15 Maret 2024, Pukul 11.10 WIB

- 5.) Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi zakat, infaq, dan sadaqah (ZIS) dan wakaf.
- 6.) Meningkatkan informasi tentang Haji dan Umroh.
- 7.) Meningkatkan pelayanan dan kerja sama lintas sektoral.⁸⁷

4. Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) KUA Kecamatan Jati Agung

a. Tugas Pokok

Melaksanakan sejumlah tugas kantor Kementerian Agama Lampung Selatan bidang agama Islam di wilayah Kecamatan Jati Agung.

b. Fungsi

Fungsi dalam menjalankan tugasnya, sesuai PMA Nomor 34 Tahun 2016 pasal 3 KUA Kecamatan Jati Agung menyelenggarakan fungsi:⁸⁸

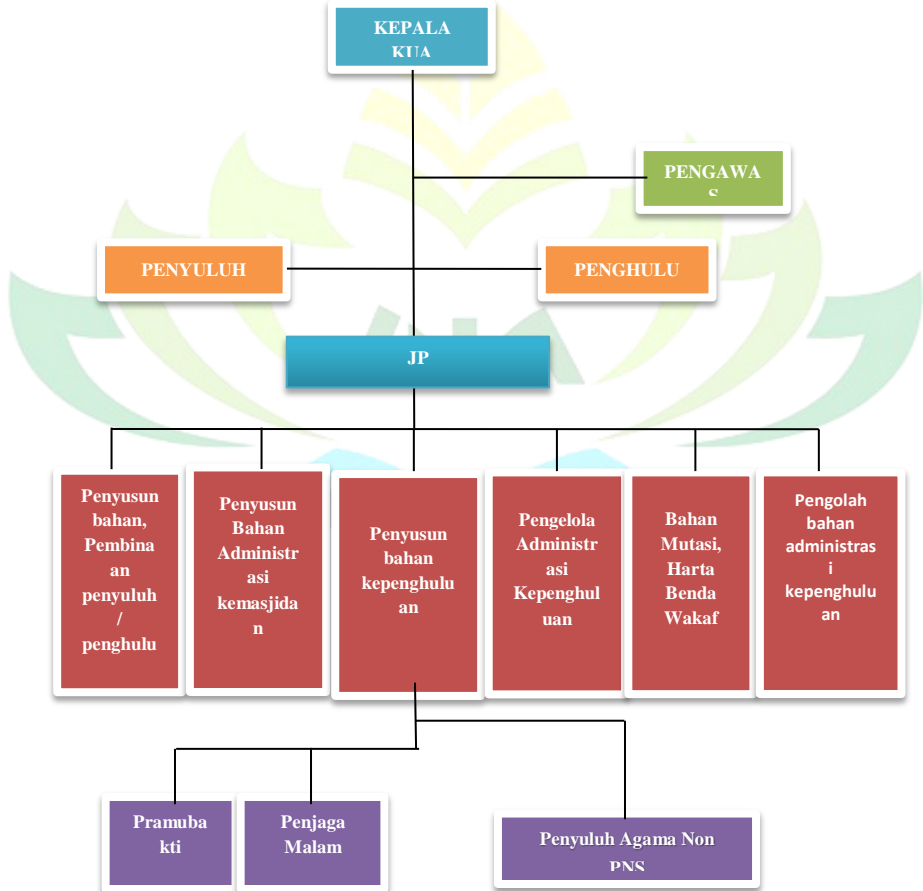
- 1.) Melaksanakan pelayanan, pengawasan, pencatatan nikah dan rujuk
- 2.) Penyusunan statistic pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam
- 3.) Pengelolaam dokumentasi dan sistem informasi KUA
- 4.) Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
- 5.) Pelayanan bimbingan kemasjidan
- 6.) Pelayan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syari'ah
- 7.) Pelayanan informasi dan bimbingan agama Islam
- 8.) Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
- 9.) Penyelenggaraan ketatausahaan dan kerumahtanggan KUA Kecamatan
- 10.)Pelayanan bimbingan manasuk haji bagi jamaah haji regular

⁸⁷ Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 15 Maret 2024, Pukul 11.22 WIB

⁸⁸ Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 18 Maret 2024, Pukul 10.35 WIB

5. Struktur Organisasi

Untuk memperjelas komponen atau satuan kerja suatu organisasi atau lembaga, perlu dibentuk struktur organisasi. Struktur organisasi mewakili pembagian kerja antara setiap anggota dalam suatu organisasi. Dengan adanya struktur organisasi maka kedudukan, tanggung jawab dan kewajiban para anggota organisasi dapat terlihat jelas. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung telah membentuk struktur organisasi untuk menjalankan seluruh kegiatannya. Struktur organisasi KUA Kecamatan Jati Agung adalah sebagai berikut:⁸⁹



⁸⁹ Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 18 Maret 2024, Pukul 10.40 WIB

Adapun personal pengurus berdasarkan struktur di atas adalah:

Kepala KUA	: Drs. Suhaimi
Pengawas	: Wiwik Sumarmi, M.Pd
Penyuluh	: Asnawati. S.Ag
Penghulu	: Drs. Suhaimi
Penyusun bahan, pembinaan penyuluh/penghulu	: Juki, S.Ag
Penyusun bahan administrasi kemasjid masjid	: Hj. Nety Heryana, S.Ag
Penyusun bahan kepenghuluan	: Suhaibah, S.Ag, M.Pd
Pengelola Administrasi	
Kepenghuluan	: Yogi Yolanda Arois
Bahan Mutasi Harta Benda Wakaf	: Nurul Afifah, S.Sos.I
Pengolah bahan administrasi	
Kepenghuluan	: Zaitun
Pramubakti	: Dimas Saputra, S.Pd.
Penyuluh Agama Non PNS	: Zainal Arifin
	: Agus Salim
	: Drs. Sahudin
	: Drs. Hapson
	: Doly Syamsuri
	: Ahmad Sah Alam
	: Dermansyah, SP
	: Rio Langgeng M, S,Sos
	: Subariyo, S.Sos.I
	: Kholid Alqodri, S.Pd
	: Ahmad Jumadi
Penjaga Malam	: Rahmat

KUA Kecamatan Jati Agung semenjak berdiri definitip pada tahun 2003 sudah mengalami 8 kali pergantian kepala KUA sebagai berikut:⁹⁰

⁹⁰ Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 18 Maret 2024, Pukul 10.50 WIB

Tabel 2. Daftar Pergantian Kepala KUA

NO	NAMA	TAHUN	KETERANGAN
1	Said Alkarimin, S.Ag	2003	
2	Halusi, S.Ag	2003 – 2006	
3	Agusnadi Kusairi, S.Ag	2006 – 2010	
4	Nurliansyah, S.Ag	2010 – 2013	
5	Wawang Sanwari, S.Ag	2013 – 2016	
6	H. Mut'em Suhada, S.Ag	2016 – 2022	
7	H. Mirul Efendi, S.H.I	2022 – 2023	
8	Drs. Suhaimi	2023 – Sekarang	

Tabel 3. Daftar Kekuatan pegawai (bezeting pegawai).⁹¹

Nama jabatan	Gol/Ruang	Persediaan pegawai	Kekurangan pegawai	Kelebihan pegawai
Kepala KUA	IV.b	1	-	-
Penghulu	-	-	-	-
Pengawas	IV.b	1	-	-
Penyuluh Agama Islam	IV.a	1	-	-
Kemasjidan	III.d	1	-	-
Keluarga sakinah	III.d			
Mutasi, Harta, Benda Wakaf	III.d	1	-	-
Penyusun Bahan Kepenghuluan	III.d	1	-	-
Pengelola Kepenghuluan	II.d	1	-	-
Pengolala Kemasjidan	II.c	1	-	-

⁹¹ Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 18 Maret 2024, Pukul 11.00 WIB

Tabel 4. Daftar nama pejabat/pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung.⁹²

No	Nama	Alamat rumah	Email	Telepon
1	Drs. Suhaimi	Tanjung Senang		
2	Wiwik Sumarmi,M.Pd	Margo Dadi, Jati Agung		
3	Juki, S.Ag	Gunung Terang, Bandar Lampung		081279136665
4	Asnawati,S.Ag	Jati Sari, Jati Agung		082178034984
5	Suhaibah,S.Ag, M.Pd	Sukabumi, Bandar Lampung	Suhaibah190@gmail.com	081272066491
6	Hj. Nety Heryana,S.Ag	Sukarame, Bandar Lampung		085709626759
7	Nurul Afifah,S.sos.I	Kedaton, Bandar Lampung	Nurulafifahdepag@gmail.com	082184791384
8	Zaitun	Margo Lestari, Jati Agung	Zaitunraisva@gmail.com	082369737838
9	Yogi Yolanda Arois	Tanjung Senang		

⁹² Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 18 Maret 2024, Pukul 11.10 WIB

Tabel 5. Data keadaan pegawai berdasarkan status pegawai, Pendidikan dan JP.⁹³

Data Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung							
No	PNS	Non- PNS	S1	Belum S1	Penghulu	Penyuluh	Pegawai Administrasi
1	Drs. Suhaimi	-	S1	-	1	-	-
2	Wiwik Sumarmi,M.Pd	-	S2	-	-	-	-
3	Juki,S.Ag	-	S1	-	-	-	1
4	Asnawati, S.Ag	-	S1	-	-	1	-
5	Suhaibah,S.Ag, M.Pd	-	S2	-	-	-	1
6	Hj. Nety Heryana, S.Ag	-	S1	-	-	-	1
7	Nurul Afifah, S.Sos.I	-	S1	-	-	-	1
8	Zaitun	-	SLTA	1	-	-	1
9	Yogi Yolanda Arois	-	SLTA	1	-	-	1
10	Dimas Saputra	1	S1	-	-	-	1
11	Rahmat	1	SD	1	-	-	1

⁹³ Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 18 Maret 2024, Pukul 11.20 WIB

6. Standar Pelayanan Pembuatan Akta Ikrar Wakaf KUA Jati Agung.⁹⁴

Tabel 6. SOP pelayanan pembuatan AIW

No	Persyaratan	Prosedur Pelayanan	Waktu	Produk
1	KTP asli dan digital (foto atau scan) wakif, nadzhir dan saksi	Pemohon konsultasi terlebih dahulu terkait wakaf kepada petugas pelaksana wakaf KUA Kecamatan Jati Agung	Proses pendaftaran: 5 menit	AIW/AP AIW
2	Surat pernyataan bermaterai bahwasannya tanah yang dimiliki tidak sedang dalam sengketa atau dijaminkan	Pemohon menyerahkan persyaratan permohonan AIW/APAIW kepada Petugas di KUA berbentuk cetak maupun file	Pemeriksaan dan verifikasi dokumen serta entry data wakaf 30 menit	
3	Surat ketersediaan menjadi Nazhir (yang ditandatangani 3 nama yang didaftarkan AIW)	Petugas pendaftaran memeriksa keabsahan dokumen (jika lengkap dan sah akan diproses jika tidak akan dikembalikan ke pemohon)		
4	Surat pernyataan bersedia diaudit	Pemohon atau petugas menginput data permohonan akta wakaf ke dalam sistem informasi wakaf (SIWAK)		
5	Dokumen kepemilikan/kua sa asli dan digital (scan)	Petugas KUA validasi dokumen data permohonan		

⁹⁴ Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 19 Maret 2024, Pukul 11.30 WIB

	atas bidang tanah yang diwakafkan atas nama wakif, baik berupa sertifikat atau lainnya yang diakui hukum berlaku	Akta Ikrar Wakaf dalam Sistem Informasi Wakaf (SIWAK)	
		Pimpinan KUA melakukan verifikasi dengan mendatangi langsung lokasi wakaf dibuktikan dengan foto tanah wakaf serta menginput foto tanah wakaf dalam SIWAK	
		Pelaksanaan ikrar wakaf dan pendatanganan akta ikrar wakaf oleh wakif dihadiri oleh PPAIW, nazhir dan 2 saksi.	
		Penyerahan AIW/APAIW dan salinan AIW	

7. Data Wakaf Tanah KUA Jati Agung Lampung Selatan tahun 2021-2023.⁹⁵

Tabel 7. Daftar akta ikrar wakaf tahun 2021

No	Nomor dan Tanggal Akta	Letak	Ukuran	Nazhir	Wakif	Tujuan
1	W.2/01/II/2021 01-02-2021	Jatimulyo	804 m ²	Nurdiyanto	Subardi	Mendirikan masjid
2	W.2/02/II/2021 25-02-2021	Marga Agung	1.200 m ²	Drs. H. Basyarudd in Maisir	Suyatno	Mendirikan Pondok Pesantren
3	W.2/03/III/2021	Jati Mulyo	995 m ²	Rohmat	Muhadir	Mendirikan

⁹⁵ Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 19 Maret 2024, Pukul 13.00 WIB

	02-03-2021					Masjid
4	W.2/04/IV/2021 05-04-2021	Gedung Harapan	860 m ²	Asnawi	M.Yusuf	Mendirikan Masjid
5	W.2/05/IV/2021 17-06-2021	Margorejo	750 m ²	Suparlan	Suyanto	Mendirikan Masjid
6	W.2/06/VI/2021 04-08-2021	Jati Mulyo	197 m ²	Maryo	Suryadi	Mendirikan Mushola
7	W.2/07/VI/2021 17-06-2021	Margomulyo	3.600m ²	Eko Susanto	Lijo Choirul	Pondok Pesantren yayasan dewan dakwah Islamiyah Indonesia
8	W.2/08/IX/2021 09-09-2021	Karang Anyar	1.104m ²	Suprpto Digdo	Drs. Hapzon	Mendirikan Mushola
9	W.2/09/IX/2021 15-09-2021	Karang Anyar	392 m ²	Patuh	Pujiono	Mendirikan Mushola
10	WT.2/10/IX/2021 27-09-2021	Fajar Baru	5.628m ²	Saiful Mujab	Eriyani	Mendirikan Pondok Pesantren
11	WT.3/11/X/2021 04-10-2021	Margodadi	2.500m ²	Winoto	Subani	Mendirikan Masjid
12	WT.2/12/XII/2021 01-12-2021	JatiMulyo	306 m ²	Yusuf Efendi	Nurisalma	Mendirikan Masjid

Tabel 8. Daftar akta ikrar wakaf tahun 2022

No	Nomor dan Tanggal Akta	Letak	Ukuran	Nazhir	Wakif	Tujuan
1	WT.2/01/I/2022	Jatimulyo	545 m ²	Feri Antosa	M.Athor	Mendirikan mushola
2	WT.2/02/I/2022	Jatimulyo	106 m ²	Feri Antosa	Karnadi	Mendirikan mushola
3	WT.2/03/II/2022	Margomulyo	1200 m ²	Suriswanto	Muji Rohmat	Mendirikan Masjid
4	W.2/04/IV/2022 23-03-2022	Fajar Baru	860 m ²	KH. Suparman	Supriadi	Mendirikan Masjid
5	WT.2/05/13/V/2022 20-05-2022	Wayhuwi	450 m ²	Trikari Sutrisno	Ferry indarmawan	Mendirikan Masjid
6	WT.2/06/13/V/2022	Karang Anyar	108 m ²	Edy Roseno	Akhilah	Mendirikan Mushola
7	WT.2/07/13/V/2022	Jatimulyo	440,8m ²	Edi Purnama	Suhermi	Mendirikan Mushola
8	WT.2/08/13/V/2022	Jatimulyo	1.577m ²	Ir.Rahmat poerwoko	Memem,S.H	Mendirikan Yayasan Fastabiquil Khairat
9	WT.3/09/13/V/2022	Jatimulyo	700 m ²	Muhsinun	-	Mendirikan

	18-07-2022					Masjid
10	WT.2/10/13/VI/202 2 25-07-2022	Banjar Agung	5.628m ²	Waluyo	Wagine	Mendirikan Masjid
11	WT.2/11/13/VI/202 2 26-07-2022	Banjar Agung	260 m ²	Triyono	Wasinah	Mendirikan Mushola
12	WT.3/12/13/VI/202 2 27-07-2022	Marga Agung	122 m ²	Tondo Suprayogi	Suharno	Mendirikan Mushola
13	WT.2/13/13/VI/202 2 28-07-2022	Marga Agung	230 m ²	Sutarjo	Yatinem	Mendirikan Mushola
14	WT.2/14/13/VI/202 2 01/08/2022	Banjar Agung	525 m ²	Warsito	Wagirah	Mendirikan Masjid
15	WT.2/15/13/VI/202 2 03-08-2022	Banjar Agung	311 m ²	Bambang Sunaryo	Darilah	Mendirikan Masjid

Data wakaf tahun 2023

2/15024.1103.004
Data Tanah Wakaf
Pencamatan Jati Agung

Data Wakaf

Di Garis Merah Merah

No	Keterangan	Jumlah	Areal Dikukuhkan Tanah						Surfakur Wakaf			
			Surfakur		Selaku Surfakur		Ara		Tebak Ara			
			Jumlah	Luas m ²	Jumlah	Luas m ²	Jumlah	Luas m ²	Jumlah	Luas m ²		
1	Wafaf 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	2	1.181	1	227	1	954	0	0	2	1.181	
2	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	Marga 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	1	4.000	0	0	1	4.000	0	0	1	4.000	
4	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	Marga 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	Marga 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	Jati Agung 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	6	3.245	1	250	4	2.995	0	0	6	3.245	
9	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	2	1.810	0	0	2	1.810	0	0	2	1.810	
10	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	2	1.311	1	811	1	500	0	0	2	1.311	
Jumlah Agung		16	17.376	4	1.582	12	15.793	0	0	16	17.376	

2/15024.1103.004

92

2/15024.1103.004

Data Wakaf

Di Garis Merah Merah

No	Keterangan	Jumlah	Areal Dikukuhkan Tanah						Surfakur Wakaf			
			Surfakur		Selaku Surfakur		Ara		Tebak Ara			
			Jumlah	Luas m ²	Jumlah	Luas m ²	Jumlah	Luas m ²	Jumlah	Luas m ²		
1	Marga 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	1	6.000	0	0	1	6.000	0	0	1	6.000	
7	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	3	808	1	264	2	544	0	0	3	808	
11	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
12	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
14	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	Surfakur 1/10/13/VI/2022 luas tanah = 18.500 m ² luas awal = 18.500 m ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Jumlah Agung		16	17.376	4	1.582	12	15.793	0	0	16	17.376	

2/15024.1103.004

93

Tabel 9. Data Wakaf KUA Jati Agung yang sudah bersertifikat dan belum bersertifikat

			Sudah bersertifikat		Belum Bersertifikat	
Kantor Urusan Agama	Jumlah	Luas (Ha)	Jumlah	Luas (Ha)	Jumlah	Luas (Ha)
KUA Jati Agung Lampung Selatan	125	30,63	65	15,31	60	15,32

B. Manajemen Pelayanan Wakaf Dan Kepuasan Masyarakat

1. Manajemen Pelaksanaan pelayanan wakaf di KUA Kecamatan Jati Agung

Dalam manajemen pelaksanaan, manusia sebagai pelaku manajemen dimana yang diatur oleh manusia adalah semua aktivitas yang ditimbulkan dalam proses manajemen yang selalu berhubungan dengan faktor-faktor produksi yang disebut dengan 6 M yakni, *Man, Money, Material, Macahine, Methods dan Market*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 4 unsur manajemen yaitu *man* (manusia), *money* (uang), *material* (barang/perlengkapan), dan *methods* (metode)

a. *Man* (manusia)

Dalam pelayanan wakaf yang melayani wakaf di KUA Jati Agung yaitu pegawai KUA bidang bahan mutasi harta benda wakaf dan Kepala KUA sebagai PPAIW. Menurut pak Suhaimi selaku kepala KUA mengatakan bahwa “pegawai KUA sudah mampu menggunakan perangkat lunak dan sistem informasi yang relevan digunakan dalam pelayanan wakaf, karena sebelumnya sudah ada pelatihan terkait sistem informasi wakaf (SIWAK).⁹⁶ Lalu menurut ibu Afifah selaku pegawai juga mengatakan bahwa “saya mendapatkan pelatihan di hotel arinas berkaitan SIWAK online oleh kanwil kemenag provinsi

⁹⁶ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 11.20 WIB

Lampung tahun 2023 dan pernah juga pelatihan SIWAK online dengan kasi wakaf kemenag Lampung Selatan di kabupaten tahun 2022, namun tidak mendapat sertifikatnya”.⁹⁷ Dan hasil dari pengamatan peneliti menunjukkan bahwa pegawai KUA maupun kepala KUA memiliki keterampilan atau kemampuan menggunakan perangkat lunak dan sistem informasi yang relevan untuk pengelolaan data wakaf, mampu memahami penggunaan aplikasi dan teknologi yang dapat mendukung administrasi perwakafan, kemampuan berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan dengan pihak-pihak terkait seperti nazhir (pengelola wakaf), wakif (pemberi wakaf) dan masyarakat, memberikan penjelasan yang jelas dan informatif mengenai proses dan manfaat wakaf.

Dalam pelayanan wakaf yang dilayani adalah masyarakat pengguna layanan wakaf yaitu nazhir (pengelola wakaf) dan wakif (pemberi wakaf). Menurut Ibu Afifah selaku pegawai mengatakan bahwa dalam pelayanan wakaf yaitu wakaf tanah biasanya wakaf tanah itu di peruntukan untuk masjid, mushola, pemakaman umum atau pondok pesantren, dan masyarakat yang dilayani seperti nazhir (pengelola wakaf) itu nazhir yang paham terhadap pengelolaan wakaf.

b. *Money* (uang)

Uang adalah salah satu unsur yang tidak bisa diabaikan. Uang adalah elemen penting dalam kehidupan modern karena berfungsi sebagai medium pertukaran dan penilaian kekayaan, yang krusial untuk mencapai tujuan karena semua hal dinilai secara rasional.

⁹⁷ Wawancara dengan Ibu Nurul Afifah selaku pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf di KUA Jati Agung pada tanggal 25 April 2024, Pukul 10.30 WIB

Menurut Ibu Afifah selaku pegawai bidang perwakafan mengatakan bahwa “dalam pembuatan akta ikrar wakaf (AIW) tidak dikenakan biaya, namun pada saat proses pengecekan tanah wakaf ke lokasi itu kan membutuhkan biaya *transport* (bensin) biasanya nazhir memberikan uang untuk transport kepada saya sebagai pegawai yang mengecek lokasi tanah wakafnya atau apabila nazhir tidak bisa memberikan biaya *transport* nazhir yang menjemput saya ke kantor”.⁹⁸

c. *Materials* (barang/perlengkapan)

Faktor ini sangat penting karena manusia tidak dapat melaksanakan tugas kegiatannya tanpa adanya barang atau alat perlengkapan, sehingga dalam proses perlengkapan suatu kegiatan oleh suatu organisasi tertentu perlu dipersiapkan bahan perlengkapan yang dibutuhkan. Perlengkapan yang diperlukan dalam pelayanan wakaf di KUA Jati Agung adalah komputer dan mesin printer sedangkan aplikasinya adalah elektrik akta ikrar wakaf (E-AIW), hasil pengamatan penulis yaitu KUA Jati Agung dalam pelayanan wakaf sudah terpenuhi sarana prasarannya yaitu tersedianya komputer, mesin printer serta aplikasi berupa E-AIW yang menunjang suatu pekerjaan.

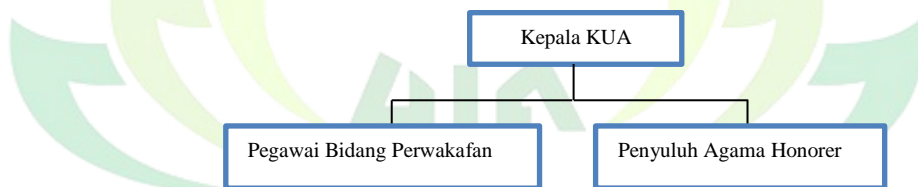
d. *Methods* (metode)

Metode atau cara melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Cara kerja atau metode yang tepat sangat menentukan kelancaran setiap kegiatan proses manajemen dari suatu organisasi. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan perlunya motivasi. Menurut Bapak Suhaimi selaku kepala KUA

⁹⁸ Wawancara dengan Ibu Nurul Afifah selaku pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf di KUA Jati Agung pada tanggal 25 April 2024, Pukul 10.40 WIB

mengatakan bahwa “dalam memberikan motivasi itu biasanya dengan mengingatkan pegawai untuk bertawakal kepada Allah dalam menjalankan tugas mereka, mendorong pegawai untuk senantiasa melakukan kebaikan kepada sesama dan berkontribusi positif bagi masyarakat, mendorong pegawai untuk bersabar dalam menghadapi segala tantangan dan ujian”.⁹⁹

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan perlu juga adanya bimbingan, kepala KUA dalam membimbing yaitu dengan cara berdiskusi secara tatap muka dan melakukan pengawasan langsung dalam tugas sehari-hari. Terkait dengan wakaf biasanya memberikan arahan, menjelaskan kebijakan, serta memberikan pelatihan-pelatihan terkait pengelolaan administrasi wakaf. Dalam pengurusan terdapat struktur organisasi yang melayani wakaf yaitu sebagai berikut :



Dalam struktur wakaf yaitu yang pertama terdapat kepala KUA yang bertugas sebagai pelaksana penandatanganan akta ikrar wakaf (PPAIW), bertugas melakukan verifikasi permohonan akta ikrar wakaf (AIW) serta sebagai pengawas dalam pelaksanaan pelayanan akta ikrar wakaf, yang kedua yaitu pegawai bidang perwakafan yaitu bertugas melakukan konsultasi wakaf dan sebagai validator untuk melakukan validasi permohonan akta ikrar wakaf serta membantu masyarakat untuk pendaftaran permohonan akta ikrar wakaf melalui aplikasi E-AIW.

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Suhaimi selaku Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 11.20 WIB

Lalu yang ketiga yaitu penyuluh agama honorer yang bertugas untuk mensosialisasikan kepada masyarakat terkait wakaf. Dalam Pelaksanaan pelayanan wakaf di KUA Jati Agung berdasarkan prosedur pelaksanaan wakaf tanah telah diatur dalam PP No 42 Tahun 2006 dan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional No 2 Tahun 2017. Dalam peraturan tersebut telah dijelaskan secara rinci dan jelas mengenai prosedur pelaksanaan wakaf tanah sampai mendapatkan sertifikat

2. Proses Pelayanan Wakaf di KUA Kecamatan Jati Agung

Proses pelayanan merupakan serangkaian langkah yang diambil untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam pelayanan wakaf di KUA, proses tersebut mencakup konsultasi, pendaftaran dan validasi wakaf, verifikasi dokumen, pengecekan tanah wakaf di lokasi, pelaksanaan ikrar wakaf, dan penyerahan akta ikrar wakaf (AIW) dan salinan AIW.

Menurut Ibu afifah selaku pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf mengatakan bahwa “proses pertama dalam pelayanan wakaf itu konsultasi wakaf terlebih dahulu, karena wakaf itu kan ada 2 bentuk yaitu berbentuk perseorangan dan berbentuk yayasan kalau wakaf tanah berbentuk perseorangan itu ditujukan langsung untuk kepentingan masyarakat seperti masjid/mushola dan pemakaman umum sedangkan berbentuk yayasan biasanya seperti pondok pesantren, karena masyarakat juga masih banyak yang belum paham terkait prosedur dan persyaratan untuk permohonan AIW, biasanya saya tanya terlebih dahulu dan saya diskusikan kepada nazhir wakaf tanah ini berbentuk apa yayasan atau perseorangan pada proses konsultasi ini juga saya berdiskusi terkit tanah wakaf ini apakah tanah wakaf ini

bermasalah atau tidak karena apabila ada masalah bisa kami diskusikan dan kami bantu untuk mencari solusinya. Setelah sudah ada titik temu nya lalu saya memberitahu terkait persyaratan dan prosedurnya.

Lalu proses pelayanan wakaf yang kedua setelah konsultasi yaitu pendaftaran sekaligus validasi, dimana pada proses ini masyarakat datang kembali ke KUA untuk menyerahkan persyaratan pengajuan permohonan AIW, sebenarnya kan masyarakat sendiri yang harus mendaftarkan permohonan karena sekarang telah menggunakan aplikasi E-AIW jadi masyarakat bisa langsung mendaftarkan permohonan melalui aplikasi E-AIW tetapi karena keterbatasan pengetahuan masyarakat terkait penggunaan aplikasi E-AIW maka kami pihak KUA terutama saya selaku pegawai wakaf nya membantu masyarakat untuk mewakili dalam pendaftaran permohonan AIW di aplikasi tersebut karena saya memiliki dua e-mail satu email yang untuk pendaftaran yang mewakili masyarakat dan satunya lagi e-mail sebagai pegawai KUA yang memvalidasi permohonan AIW tersebut”.¹⁰⁰

Tanggapan Bapak Suhaimi selaku Kepala KUA Kecamatan Jati Agung terkait kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur maupun persyaratan wakaf beliau mengatakan bahwa “Untuk meningkatkan pemahaman maupun kesadaran masyarakat khususnya Kecamatan Jati Agung ini terkait wakaf tanah diadakannya sosialisasi, biasanya apabila kami ada acara rakor (rapat koordinasi), kegiatan lintas sektoral di kecamatan atau turun ke masyarakat melakukan sosialisasi tentang betapa penting AIW, jangan sampai tanah wakaf tidak tercatat, jangan hanya berupa wakaf secara lisan, karena kan sekarang nilai jual tanah semakin

¹⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Nurul Afifah selaku pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf di KUA Jati Agung pada tanggal 25 April 2024, Pukul 10.15 WIB

tinggi, takutnya nanti suatu saat akan menjadi sengketa, maka perlu adanya sosialisasi di Tingkat kecamatan bila perlu adanya penyuluhan-penyuluhan terkait wakaf, di KUA ini sudah ada melalui PAH (penyuluh agama honorer) yang dimana satu penyuluh agama honorer itu memegang 2 desa ini kan ada 21 desa di kecamatan Jati Agung, jadi PAH ini yang akan mensosialisasikan kepada masyarakat terkait pentingnya wakaf dan prosedur AIW, misalnya nanti di acara pengajian bapak-bapak, nanti PAH biasanya akan sekaligus mensosialisasikan terkait wakaf ini”.¹⁰¹

Lalu menurut Ibu Nurul Afifah selaku pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf “Proses pelaksanaan pelayanan wakaf yang ketiga itu verifikasi tanah wakaf, dimana kepala KUA sebagai PPAIW memverifikasi tanah wakaf, dengan mendatangi langsung lokasi tanah wakaf, dan mengambil foto atau gambar lokasi tanah wakaf menggunakan aplikasi maps camera yang akan menunjukkan titik lokasi tanah wakaf tersebut”.¹⁰²

Hal ini sesuai dengan tanggapan Bapak Suhaimi selaku Kepala KUA, beliau mengatakan bahwa “Kepala KUA sebagai PPAIW (Pejabat pembuat akta ikrar wakaf) bertugas untuk memverifikasi permohonan wakaf dimana apabila sudah sesuai dengan SOP yang berlaku maka akan dilakukan nya verifikasi terhadap permohonan AIW untuk dikeluarkan kan Akta ikrar wakaf/AIW”.¹⁰³

“Setelah verifikasi permohonan wakaf, proses selanjutnya yaitu pelaksanaan ikrar wakaf. Proses ini dimana nazhir, wakif, dan dua saksi melakukan ikrar

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 11.00 WIB

¹⁰² Wawancara dengan Ibu Nurul Afifah selaku pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf di KUA Jati Agung pada tanggal 25 April 2024, Pukul 10.20 WIB

¹⁰³ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 11.10 WIB

wakaf dan menandatangani AIW dihadapan kepala KUA selaku PPAIW. Lalu setelah itu proses pelaksanaan pelayanan yang terakhir adalah penyerahan AIW dan salinan AIW kepada nazhir”.¹⁰⁴

Menurut Bapak Suhaimi selaku Kepala KUA, beliau mengatakan bahwa “Dalam memberikan pelayanan wakaf tantangan utama yang dihadapi KUA adalah kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya AIW untuk tanah wakaf, oleh karena itu kami melakukan sosialisasi melalui penyuluh honorer (PAH) di desa-desa sebagai upaya kami untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait wakaf, dan untuk meningkatkan lagi kualitas layanan kami dalam jangka waktu yang akan datang kami memiliki target, paling tidak untuk satu bulan itu ada AIW yang bisa kami selesaikan, ada permohonan pengajuan AIW ke KUA dan kami bisa menyelesaikan dengan secepat mungkin, bila perlu untuk kedepannya semua tanah wakaf sudah memiliki AIW”.¹⁰⁵

Dalam proses pelayanan wakaf di KUA Kecamatan Jati Agung dalam pelayanan pembuatan akta ikrar wakaf (AIW) memiliki persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan wakaf diantaranya sebagai berikut:¹⁰⁶

A. Wakif

Wakif (pemohon) melengkapi dokumen persyaratan sebagai berikut:

1. Perseorangan

a. Diri sendiri

1. KTP asli dan digital (foto atau scan), dan

¹⁰⁴ Wawancara dengan Ibu Nurul Afifah selaku pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf di KUA Jati Agung pada tanggal 25 April 2024, Pukul 10.30WIB

¹⁰⁵ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 11.25 WIB

¹⁰⁶ Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 25 April 2024, Pukul 14.00 WIB

2. Surat pernyataan bermaterai bahwasannya tanah yang dimiliki tidak sedang dalam sengketa atau dijaminkan, yang ditandatangani dua orang saksi dan diketahui oleh kepala desa atau lurah atau sebutan lainnya yang setingkat, yang diperkuat oleh camat setempat.
- b. Mewakili suatu kelompok, keluarga, suami/istri atau lainnya sebagai pemilik tanah bersama
 - 1.) Surat pernyataan wakaf bersama, sebagaimana format yang ditentukan oleh Kementerian Agama dan dibuat melalui sistem informasi wakaf.
 - 2.) KTP asli dan digital (foto atau scan), pihak yang mewakili
 - 3.) Surat pernyataan bermaterai bahwasannya tanah yang dimiliki tidak sedang dalam sengketa atau dijaminkan, yang ditandatangani dua orang saksi dan diketahui oleh kepala desa atau lurah atau sebutan lainnya yang setingkat, yang diperkuat oleh camat setempat.
 - 4.) Fotokopi dan digital (foto atau scan) dokumen bukti pendukung keterkaitan antara para pemilik tanah.
2. Organisasi
 - a. Fotokopi dan digital (scan) surat keterangan terdaftar pada instansi yang mengatur tentang organisasi kemasyarakatan yang masih berlaku.
 - b. Fotokopi dan digital (scan) surat Keputusan pengurus organisasi dari pusat atau cabang yang mewakili kepengurusan wakaf atau surat asli bermaterai dan digital (scan) penunjukan perwakilan dari organisasi yang

ditandatangani minimal oleh pimpinan harian.

- c. KTP asli dan digital (foto atau scan) perwakilan yang ditunjuk untuk peristiwa ikrar wakaf, dan
- d. Surat pernyataan bahwasannya tanah yang dimiliki tidak sedang dalam sengketa atau dijaminakan, yang ditandatangani oleh pimpinan yang mengatur urusan hukum sesuai anggaran dasar organisasi

3. Badan Hukum

- a. Fotokopi dan digital (scan) surat pengesahan pendirian badan hukum yang dikeluarkan oleh instansi yang mengatur tentang hukum.
- b. Fotokopi dan digital (scan) surat keputusan pengurus badan hukum dari pusat atau cabang yang mewakili kepengurusan wakaf atau surat kuasa asli bermaterai dan digital (scan) penunjukan dari perwakilan badan hukum yang ditandatangani minimal oleh pimpinan harian.
- c. KTP asli dan digital (foto atau scan) perwakilan yang ditunjuk untuk peristiwa ikrar wakaf, dan
- d. Surat pernyataan bahwasannya tanah yang dimiliki tidak sedang dalam sengketa atay dijaminakan, yang ditandatangani oleh pimpinan yang mengatur urusan hukum sesuai anggaran dasar badan hukum.

B. Nadzhir

Nadzhir (pengelola) melengkapi dokumen persyaratan sebagai berikut:

1. Perseorangan KTP asli dan digital (foto atau scan) tiga orang yang dirujuk, dan

- a. Surat kesedian menjadi nazhir (yang ditandatangani 3 nama yang didaftarkan di AIW)
- b. Surat pernyataan bersedia diaudit
2. Organisasi
 - a. KTP asli dan digital (foto atau scan) perwakilan yang ditunjuk untuk peristiwa ikrar wakaf
 - b. Fotokopi dan digital (scan) surat keterangan terdaftar pada instansi yang mengatur tentang organisasi kemasyarakatan yang masih berlaku.
 - c. Fotokopi dan digital (scan) surat Keputusan pengurus organisasi yang memuat nama perwakilan organisasi atau surat kuasa asli bermaterai dan digital (scan) penunjukan perwakilan dari organisasi yang ditandatangani minimal oleh pimpinan harian
 - d. Fotokopi dan digital (scan) akta notaris tentang pendirian dan anggaran dasar
 - e. Fotokopi dan digital (scan) daftar susunan pengurus pusat
 - f. Fotokopi dan digital (scan) anggaran rumah tangga.
 - g. Dokumen asli dan digital (scan) program kerja dalam pengembangan wakaf.
 - h. Dokumen asli dan digital (scan) daftar kekayaan yang berasal dari harta wakaf yang terpisah dari kekayaan lain atau yang merupakan kekayaan organisasi, dan
 - i. Dokumen asli dan digital (scan) surat pernyataan bersedia untuk diaudit
3. Badan Hukum
 - a. KTP asli dan digital (foto scan) perwakilan yang ditunjuk untuk peristiwa ikrar wakaf.

- b. Fotokopi digital (scan) surat pengesahan badan hukum yang dikeluarkan oleh instansi yang mengatur urusan hukum.
 - c. Fotokopi dan digital (scan) surat Keputusan pengurus badan hukum yang memuat nama perwakilan atau surat kuasa asli bermaterai dan digital (scan) penunjukan perwakilan dari badan hukum yang ditandatangani minimal oleh pimpinan harian.
 - d. Fotokopi dan digital (scan) akta notaris tentang pendirian dan anggaran dasar.
 - e. Fotokopi dan digital (scan) daftar susunan pengurus pusat.
 - f. Fotokopi dan digital (scan) anggaran rumah tangga.
 - g. Dokumen asli digital (scan) program kerja dalam pengembangan wakaf.
 - h. Dokumen asli dan digital (scan) daftar kekayaan yang berasal dari harta wakaf yang terpisah dari kekayaan lain atay yang merupakan kekayaan organisasi, dan
 - i. Dokumen asli dan digital (scan) surat pernyataan bersedia untuk diaudit
- C. Saksi
KTP asli dan digital (scan) dua orang yang ditunjuk sebagai saksi ikrar wakaf.
- D. Tanah yang diwakafkan
1. Dokumen kepemilikan/kuasa asli dan digital (scan) atas bidang tanah yang diwakafkan atas nama wakif, baik berupa sertifikat atau lainnya yang diakui hukum berlaku, dan
 2. Dokumen dukung asli dan digital (scan) perpindahan kepemilikan kuasa tanah nama tertulis pada bukti kuasa tanah bukan atas nama wakif, baik itu berupa akta jual beli, surat

keterangan waris, atau bukti lainnya atas nama wakif, yang diakui hukum berlaku.

Dalam pelaksanaan pelayanan wakaf di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung perlu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian dan tepat waktu, akurasi, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kejujuran dan kecermatan. Manajemen pelayanan wakaf yang diberikan oleh KUA Kecamatan Jati Agung yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Kecamatan Jati Agung serta sebagai bentuk tertib administrasi bagi masyarakat pengguna layanan wakaf.

Prinsip-prinsip dalam pelayanan ini, yang dijalankan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa, mengharuskan kerja sama antara pegawai dan pengguna jasa dengan memberikan (tranparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban) maka dengan hal ini yang memiliki kepentingan akan berjalan lancar dan sesuai apa yang diinginkan.

Dalam memberikan pelayanan juga dituntut harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik harus juga memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip. Dalam penyelenggaraan pelayanan wakaf perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yaitu sebagai berikut:

a. Prinsip Kesederhanaan

Prosedur pelayanan wakaf tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dalam pengamatan selama di lokasi peneliti melihat atau menyaksikan langsung prosedur yang ditetapkan

dalam proses pelayanan wakaf yaitu permohonan pendaftaran AIW, dalam pelaksanaannya prosedurnya cukup mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Pengguna layanan wakaf tidak kebingungan untuk menyiapkan berkas sesuai dengan kebutuhan.

Menurut bapak Hasim sebagai nadzhir (pengguna layanan wakaf) masjid Baitul Mutaqim Desa Karang Anyar menyatakan bahwa “dalam prosedur pelayanan wakaf mudah dipahami dan tidak berbelit-belit dalam pelayanan wakaf ini mulai dari konsultasi dan pendaftaran permohonan wakaf yang dibantu oleh pegawai KUA hingga sampai penerimaan AIW prosedurnya jelas dan mudah dipahami, pegawai KUA juga sangat membantu dalam penjelasan prosedur pelayanan wakaf maupun persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan. Sebagai pengguna layanan kami merasa puas terhadap prosedur pelayanan wakaf yang tidak rumit, sehingga membuat kami merasa lebih termotivasi untuk berwakaf dan berkontribusi pada kebaikan bersama. Semoga prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit ini terus dilanjutkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat serta meningkatkan manfaat wakaf bagi masyarakat”.¹⁰⁷

Pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf ibu Nurul Afifah menyatakan bahwa “sebagai pegawai KUA, kami berkomitmen untuk menyediakan prosedur pelayanan wakaf yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Kami memahami pentingnya kemudahan akses dalam proses wakaf, sehingga kami terus berupaya untuk menyederhanakan langkah-langkah agar lebih mudah

¹⁰⁷ Wawancara dengan bapak Hasim (Nadzhir Masjid Baitul Mutaqim Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 30 April Pukul 14.00 WIB

diakses dan dipahami oleh semua pihak yang ingin melakukan wakaf".¹⁰⁸

b. Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan wakaf.

Unit Kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan wakaf. Rincian biaya pelayanan wakaf dan tata cara pembayarannya.

Dari pengamatan selama dilokasi penelitian yaitu KUA Kecamatan Jati Agung, pegawai KUA bidang bahan mutasi harta benda wakaf bertanggung jawab atas pekerjaannya, memberikan pelayanan serta menyelesaikan keluhan/persoalan yang dialami masyarakat dan memberikan masukan dan arahan yang baik kepada masyarakat. Dalam pelayanan wakaf pegawai KUA menjelaskan kepada masyarakat tidak ada biaya dalam pendaftaran pembuatan AIW.

Menurut bapak Hasim selaku nadzhir (masyarakat pengguna layanan wakaf) Pegawai KUA selalu memberikan repon atau tanggapan yang baik terhadap persoalan atau keluhan yang dialami terkait wakaf. Apabila ada berkas yang bermasalah pegawai KUA memberikan arahan atau bantuan untuk penyelesaian masalah tersebut.¹⁰⁹

c. Prinsip Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan wakaf dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dalam pelaksanaan pelayanan wakaf di KUA Kecamatan Jati Agung mulai dari konsultasi sampai dengan penyerahan salinan akta ikrar wakaf (AIW) dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah

¹⁰⁸ Wawancara dengan ibu Nurul afifah (staff bahan mutasi harta benda wakaf) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 25 April Pukul 11.30 WIB

¹⁰⁹ Wawancara dengan bapak Dolly (Nadzhir Masjid Tawakal Desa Margodadi) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 22 April Pukul 14.15 WIB

ditentukan. Menurut ibu Nurul Afifah pegawai KUA mengatakan bahwa “terkait waktu penyelesaian dalam pelayanan wakaf, kami proses secepat mungkin, dan kami memberi batas waktu kepada masyarakat untuk memberikan dokumen persyaratannya ke KUA, dengan tujuan agar bisa kami proses dengan cepat..¹¹⁰

d. Prinsip Akurasi

Produk pelayanan wakaf diterima dengan benar, tepat dan sah. Dalam pelaksanaan pelayanan wakaf di KUA Jati Agung produk pelayanan yang diterima adalah AIW (akta ikrar wakaf). Pejabat yang mengerjakan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dengan secara detail dan teliti tentu saja hal tersebut tidak akan meragukan pengguna layanan wakaf.

Sesuai dengan pendapat Bapak Suhaimi selaku kepala KUA, beliau mengatakan bahwa sekarang sudah ada aplikasi E-AIW tentunya melalui aplikasi tersebut bisa dikatakan akurat tidak bisa dibohongi, foto lokasi nya titik lokasi nya itu kan ada melalui aplikasi juga yaitu map camera, jadi dengan adanya E-AIW ini bisa dikatakan akurat”.¹¹¹

e. Prinsip Keamanan

Proses dan produk pelayanan wakaf memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Dalam proses pelayanan wakaf di KUA Kecamatan Jati Agung sesuai dengan SOP dan kebijakan yang telah ditetapkan, dalam permohonan pembuatan akta ikrar wakaf (AIW) terdapat persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu terkait berbagai macam berkas yang harus

¹¹⁰ Wawancara dengan ibu Nurul afifah (staff bahan mutasi harta benda wakaf) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 25 April 2024 Pukul 11.35 WIB

¹¹¹ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 10.45 WIB

diberikan kepada KUA, dan pihak KUA juga memeriksa secara detail dan teliti berkas tersebut sehingga dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada AIW yang nanti dikeluarkan oleh KUA.

Menurut ibu Nurul Afifah, dalam proses permohonan pendaftaran akta ikrar wakaf sampai terbitnya AIW kami memeriksa secara detail semua berkas dan mengunggah semua berkas ke aplikasi E-AIW secara teliti untuk memberikan keamanan dan kepastian hukum terhadap akta ikrar wakaf, sehingga nantinya tanah wakaf yang telah memiliki AIW lalu memiliki sertifikat wakaf nya tidak bisa diganggu gugat atau dipermasalahakan lagi karna sudah sah secara hukum.¹¹²

Menurut Bapak Suhaimi selaku Kepala KUA, beliau mengatakan bahwa “Dalam proses penerimaan permohonan wakaf agar berjalan secara efisien dan memberikan keamanan kepada pengguna layanan wakaf kami memastikan bahwa pelaksanaannya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada agar nantinya tidak ada terjadi masalah dan memastikan keamanan terhadap produk pelayanan yang diberikan seperti AIW”.¹¹³

f. Prinsip Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan wakaf atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan wakaf. Pegawai maupun kepala KUA Kecamatan Jati Agung bertanggung jawab atas pelayanan wakaf yang

¹¹² Wawancara dengan ibu Nurul afifah (staff bahan mutasi harta benda wakaf) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 25 April Pukul 13.50 WIB

¹¹³ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 11.35 WIB

diberikan serta penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan wakaf.

Menurut ibu ida selaku nadzhir pondok pesantren Tahfidzul Qur'an Desa Karang Anyar menyatakan bahwa “ Pegawai KUA bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan wakaf dan juga sangat membantu kami apabila ada masalah terkait berkas atau dokumen untuk permohonan AIW pegawai KUA responsif terhadap kebutuhan dan keluhan kami.¹¹⁴

Menurut ibu Nurul Afifah selaku pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf menyatakan bahwa “ saya sadar akan tanggung jawab saya dalam memberikan pelayanan wakaf yang berkualitas serta menangani keluhan atau persoalan dengan baik. Kami berkomitmen untuk menjalankan tugas dengan profesional, integritas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kami selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami dan membantu menyelesaikan setiap masalah dengan adil dan efektif demi kepuasan dan kepercayaan masyarakat.¹¹⁵

Sedangkan menurut pendapat Bapak Suhaimi selaku Kepala KUA Kecamatan Jati Agung berpendapat bahwa “Tanggung jawab Kepala KUA sebagai PPAIW, tentunya dalam pembuatan AIW apabila sudah memenuhi SOP yang ada, maka tidak ada alasan bagi kepala KUA untuk tidak menandatangani dan mengeluarkan AIW sesuai dengan permohonan yang bersangkutan”.¹¹⁶

¹¹⁴ Wawancara dengan ibu Ida (Nadzhir Pondok Pesantren) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 2 Mei Pukul 11.00 WIB

¹¹⁵ Wawancara dengan ibu Nurul Afifah (staff bahan mutasi harta benda wakaf) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 25 April Pukul 14.00 WIB

¹¹⁶ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 13.00 WIB

g. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedia nya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Sarana prasarana kerja khususnya dalam hal pelayanan wakaf cukup terpenuhi dilihat dari segi ruangan nya sudah dilengkapi dengan meja, kursi untuk pegawai maupun masyarakat pengguna layanan, kipas angin, loker untuk penyimpanan berkas, namun ada sedikit kekurangan kurang nya computer dan mesin printer yang digunakan khusus untuk pelayanan wakaf.

h. Prinsip Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Lokasi KUA Kecamatan Jati Agung kurang strategis karena terletak bukan dipusat kota melainkan dilingkungan salah satu desa di Kecamatan Jati Agung, namun lokasi ini masih terbilang mudah dijangkau oleh masyarakat dengan menggunakan transportasi pribadi. Sarana pelayanan sudah dilengkapi dengan teknologi telekomunikasi dan informatika seperti sudah tersedianya aplikasi SIWAK yang digunakan khusus dalam pelayanan wakaf untuk mempermudah akses dan layanan.

Menyediakan informasi secara transparan mengenai layanan yang disediakan dan proses administrative, Area tunggu yang nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti WIFI gratis dan tempat duduk yang nyaman serta ketersediaan tenaga yang berkualitas dan siap membantu masyarakat dalam proses administratif dan konsultasi terkait wakaf.

i. Prinsip Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Hasil pengamatan di KUA Kecamatan Jati Agung menunjukkan bahwa lingkungan pelayanan telah disusun dengan baik untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan teratur telah disediakan serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah. Kebersihan dan kerapian lingkungan juga menciptakan suasana yang indah dan sehat bagi pengunjung. Dengan demikian KUA telah berhasil menciptakan lingkungan pelayanan yang memenuhi standar untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan wakaf di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan perlu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesedehanaan, persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik, kepastian hukum, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses serta kenyamanan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik akan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.

C. Kepuasan Masyarakat

Untuk mengukur kepuasan nazhir selaku masyarakat yang menggunakan layanan wakaf terhadap pelayanan wakaf di KUA Kecamatan Jati Agung, peneliti menggunakan indikator lima dimensi kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan indikator lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut teori Parasuraman et.al yang dikutip Hardiyansah dalam bukunya, yaitu terdiri dari

dari *Responsivines* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (bukti fisik), *Emphaty* (empati) dan *reliability* (kehandalan). Pengukuran kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran terhadap variable-variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Terdapat 5 (lima) variable yang mempengaruhi kepuasan masyarakat diantaranya sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangibility* (berwujud)

Dimensi *Tangibility* yaitu penampilan fisik, peralatan personal dan materi komunikasi yang digunakan dalam suatu pelayanan publik. Apabila dimensi ini dianggap baik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan maka masyarakat akan menilai baik dan akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai KUA Jati Agung, namun sebaliknya apabila dimensi kualitas pelayanan ini dinilai buruk oleh masyarakat maka akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai KUA Jati Agung. Dalam mengukur dimensi *tangibility* dalam rangka mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan wakaf yang diberikan oleh KUA Jati Agung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Penampilan pegawai KUA dalam melayani masyarakat.

Penampilan pegawai KUA Kecamatan Jati Agung berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan penampilan yang rapi, sopan dan profesional memberikan kesan bahwa pegawai memiliki kompetensi dan dedikasi terhadap pekerjaannya yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, penampilan yang baik dapat menjadi bagian dari citra pelayanan yang positif dari KUA yang pada gilirannya dapat meningkatkan

kepuasan masyarakat dan membangun reputasi yang baik bagi lembaga tersebut. Selain itu juga penampilan baik menunjukkan penghormatan terhadap masyarakat yang dilayani yang dapat membangun hubungan yang positif antara pegawai KUA dan masyarakat.

Hal ini dibuktikan dengan pernyataan Bapak Suhaimi selaku kepala KUA Jati Agung yang menyatakan bahwa “penampilan pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Karena apabila penampilan pegawai kurang sopan atau tidak professional maka akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat bahkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan khususnya pada pelayanan wakaf”.¹¹⁷

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Hasim selaku nazhir Masjid Baitul Mutaqim beliau mengatakan bahwa “penampilan pegawai KUA Jati Agung khususnya bagian yang mengurus wakaf penampilannya sopan, rapi, bersih terlihat professional sehingga saya juga sebagai pengguna layanan wakaf merasa yakin dan percaya akan kualitas pelayanan yang diberikan”.¹¹⁸

Lalu ibu Ida selaku nazhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an juga berpendapat, beliau mengatakan bahwa “penampilan seorang pegawai seharusnya memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan, karna apabila pegawai berpenampilan rapi, bersih, sopan itu lebih enak diliat. Jadi

¹¹⁷ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 10.15 WIB

¹¹⁸ Wawancara dengan bapak Hasim (Nadzhir Masjid Baitul Mutaqim Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 30 April Pukul 14.15 WIB

menurut saya semua pegawai KUA telah berpenampilan rapi, bersih dan sopan.”¹¹⁹

Pelayanan untuk memberikan kesan yang baik. Pegawai KUA Jati Agung berupaya terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan wakaf agar masyarakat selaku pengguna layanan jasa merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan.

2. Kenyamanan tempat KUA dalam melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (pengguna layanan wakaf), kenyamanan tempat pelayanan juga menjadi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan KUA. KUA harus menyiapkan kenyamanan tempat yang nyaman dan layak untuk masyarakat, memberikan ruang tunggu yang nyaman dengan kursi yang cukup, penerangan yang memadai, dan pendingin ruangan (*ac/kipas*), menjaga kebersihan ruangan dan fasilitas, termasuk toilet, area tunggu, dan ruang pelayanan. Berikut merupakan hasil wawancara Ibu Nurul Afifah selaku pegawai KUA Jati Agung bidang perwakafan beliau mengatakan:

“Mengenai ruang tunggu, di KUA Jati Agung belum ada ruangan khusus yang dijadikan untuk ruang tunggu, namun dibagian ruangan depan ada kursi panjang untuk menunggu bahkan apabila itu kurang kami ada kursi lain juga, diruangan belakang juga disediakan kursi untuk masyarakat yang datang ke KUA jadi apabila terjadi antrian maka masyarakat dapat menunggu dengan

¹¹⁹ Wawancara dengan ibu Ida (Nadzhir Pondok Pesantren) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 2 Mei Pukul 11.00 WIB

nyaman karna dilengkapi juga dengan fasilitas pendingin ruangan”.¹²⁰

Lalu Bapak Dolly selaku nazhir Masjid Tawakal Desa Margodadi juga berpendapat beliau mengatakan “Untuk kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, cukup nyaman walaupun gedung KUA ini tidak terlalu besar namun tempat nya sudah cukup nyaman disediakan nya kursi untuk menunggu, diruangan juga sudah ada pendingin ruangan dan kondisi ruangnya juga bersih jadi menurut saya itu sudah memberikan kenyamanan bagi saya sebagai pengguna layanan KUA.¹²¹

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan di KUA dapat mempengaruhi pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan suasana yang nyaman masyarakat lebih mudah berinteraksi dengan pegawai KUA dan lebih puas dengan proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dapat berdampak positif pada loyalitas masyarakat, citra KUA, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KUA.

3. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat berpengaruh terhadap penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan KUA, oleh karena itu KUA harus berupaya dalam memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Berikut merupakan hasil wawancara dengan ibu Nurul Afifah selaku pegawai KUA Jati Agung bagian

¹²⁰ Wawancara dengan ibu Nurul afifah (staff bahan mutasi harta benda wakaf) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 25 April Pukul 14.10 WIB

¹²¹ Wawancara dengan bapak Dolly (Nadzhir Masjid Tawakal Desa Margodadi) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 29 April Pukul 14.20 WIB

bahan mutasi harta benda wakaf, beliau mengatakan bahwa.¹²²

“Kami sebisa mungkin untuk selalu berusaha memberikan kemudahan dalam proses pelayanan wakaf, kami juga selalu berkata kepada masyarakat apa yang menjadi kesulitan dalam proses pengajuan permohonan wakaf bisa langsung saja konsultasi ke kami dan kami sebisa mungkin membantu masyarakat. Contoh saja banyak masyarakat yang belum mengerti mendaftarkan permohonan wakaf ke aplikasi E-AIW, saya bisa membantu dengan mendaftarkan permohonan ke aplikasi E-AIW tersebut, karena saya memang memiliki dua email yaitu sebagai pemohon yang mewakili masyarakat dan email sebagai validator.

Sedangkan menurut Bapak Suhaimi selaku kepala KUA mengatakan bahwa “ pada saat proses pelayanan wakaf saya sebisa mungkin memastikan bahwa proses nya itu mudah dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang proses wakaf, termasuk persyaratan dan prosedur yang diperlukan serta mempercepat proses administrasi wakaf dengan memperkenalkan sistem yang efisien seperti aplikasi E-AIW, walaupun pada kenyataan masih banyak masyarakat yang belum mengerti penggunaan aplikasi tersebut”.¹²³

Lalu Bapak Yogi selaku perwakilan nazhir Desa Margo Lestari juga berpendapat beliau mengatakan bahwa “selama saya mengurus AIW di KUA Jati Agung proses dalam pelayanan

¹²² Wawancara dengan ibu Nurul afifah (staff bahan mutasi harta benda wakaf) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 25 April Pukul 14.20 WIB

¹²³ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 10.25 WIB

wakaf nya menurut saya mudah prosesnya, prosedurnya juga tidak berbelit-belit mudah dipahami”.¹²⁴

Lalu Bapak Hasim selaku nazhir dari masjid Baitul Mutaqim berpendapat beliau mengatakan bahwa “ selama proses pelayanan wakaf itu mudah tidak ada yang sulit sebenarnya apabila persyaratan berkas kita sudah lengkap tidak bermasalah proses nya itu mudah hanya konsultasi, menyerahkan berkas persyaratan, dan nanti datang untuk penandatanganan AIW dan setelah itu saya mendapatkan AIW. Apabila kita ada kendala dalam mengurus sertifikat ke BPN nanti pihak KUA juga bisa membantu kami untuk proses sertifikat nya, jadi menurut saya proses pelayanan nya mudah tidak ada yang sulit”.¹²⁵

Kemudahan dalam proses pelayanan merupakan memastikan bahwa setiap Langkah dalam proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan efisien bagi para pemohon atau penerima layanan. Dengan kemudahan dalam proses pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan wakaf di KUA Jati Agung yang nanti nya akan berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan wakaf. Namun sebaliknya apabila dalam proses pelayanan nya sulit maka masyarakat pun akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan timbul rasa tidak ingin menggunakan pelayanan tersebut lagi.

¹²⁴ Wawancara dengan Bapak Yogi (perwakilan nazhir Desa Margo Lestari) pada tanggal 23 April 2024, Pukul 11.15 WIB.

¹²⁵ Wawancara dengan Bapak Hapson (Nazhir Masjid Darul Muslimin Desa Karang Anyar) pada tanggal 24 April 2024, pukul 10.00 WIB.

4. Kedisiplinan pegawai KUA dalam melakukan pelayanan

Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Ketika petugas menjalankan tugas mereka dengan disiplin, itu menghasilkan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat, meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan berarti mereka menjalankan tugas mereka dengan tepat waktu, profesional, dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Menurut Bapak Suhaimi selaku kepala KUA berpendapat bahwa “saya percaya bahwa kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan adalah pondasi utama dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat, kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama kami, dan kami menyadari bahwa hal itu hanya dapat dicapai melalui konsistensi, profesional, dan kedisiplinan dalam setiap interaksi dengan masyarakat dan menurut saya pegawai KUA khususnya bagian bahan mutasi harta benda wakaf yaitu ibu Afifah sejauh ini termasuk pegawai yang cukup disiplin”.¹²⁶

Lalu menurut bapak Hasim selaku nazhir dari Masjid Baitul Mutaqim mengatakan bahwa “menurut saya pegawai KUA cukup disiplin, karena proses pembuatan AIW ini cukup cepat di prosesnya oleh pegawai KUA”.¹²⁷

¹²⁶ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 10.35 WIB.

¹²⁷ Wawancara dengan bapak Hasim (Nadzhir Masjid Baitul Mutaqim Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 30 April Pukul 14.30 WIB

Lalu menurut Ibu Ida selaku nazhir dari Pondok Pesantren mengatakan hal yang sama bahwa “ pegawai KUA cukup disiplin karena proses pelayanannya cukup cepat dan dan responsif terhadap kebutuhan saya”.¹²⁸

Kedisiplinan petugas KUA dalam melakukan pelayanan wakaf sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat, dengan melakukan tugas mereka dengan tepat waktu dan profesional dengan prosedur yang telah ditetapkan maka akan menciptakan kepuasan pada masyarakat.

5. Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan.

Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan menjadi tolak ukur dalam kualitas pelayanan yang diberikan, dengan adanya kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan seperti formulir permohonan yang mudah diakses secara online yang dapat membantu mempercepat proses permohonan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sama halnya dengan pelayanan wakaf di KUA, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan khususnya pada pelayanan wakaf mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Menurut ibu Nurul Afifah selaku pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf mengatakan bahwa “untuk kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan wakaf, itu dapat di akses di aplikasi E-AIW jadi masyarakat dapat mendaftarkan permohonan AIW ke aplikasi E-AIW itu bisa dimana saja dan kapan saja tergantung dengan masyarakatnya, jadi

¹²⁸ Wawancara dengan ibu Ida (Nadzhir Pondok Pesantren) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 2 Mei Pukul 11.15 WIB

dengan adanya E-AIW ini berbasis online menurut saya jadi mempermudah masyarakat tinggal membuat akun dan menginput data atau berkas nya ke aplikasi E-AIW”.¹²⁹

Lalu menurut Bapak Dolly selaku nazhir Masjid Tawakal Desa Margodadi mengatakan bahwa “sebenarnya untuk kemudahan akses dalam permohonan pengajuan AIW itu mudah karena online menggunakan aplikasi E-AIW jadi dengan online seperti ini justru mempermudah saya bisa mengajukan kapan dan dimana saja.”¹³⁰

Jadi kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan khususnya pelayanan AIW di KUA Jati Agung telah menggunakan aplikasi E-AIW dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah dan mempercepat masyarakat yang ingin mengajukan permohonan AIW.

6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan menjadi suatu hal yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang nantinya akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Alat bantu seperti teknologi atau aplikasi perangkat lunak yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara online.

Menurut Bapak Suhaimi selaku kepala KUA mengatakan bahwa “Dalam pelayanan wakaf telah menggunakan alat bantu seperti laptop dan aplikasi E-AIW yang dapat digunakan oleh masyarakat yang ingin mengajukan permohonan wakaf”.¹³¹

¹²⁹ Wawancara dengan ibu Nurul afifah (staff bahan mutasi harta benda wakaf) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 25 April Pukul 14.30 WIB

¹³⁰ Wawancara dengan bapak Dolly (Nadzhir Masjid Tawakal Desa Margodadi) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 29 April Pukul 14.35 WIB

¹³¹ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 10.35 WIB

Menurut ibu Ida selaku nazhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an mengatakan bahwa "untuk pelayanan wakaf ini ada aplikasi E-AIW jadi pendaftaran permohonannya online sehingga mempermudah saya juga bisa kapan saja mengajukan permohonan".¹³²

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat berpengaruh terhadap kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan baik untuk pegawai KUA maupun untuk masyarakat pengguna layanan wakaf.

b. Dimensi *Reliable* (kehandalan)

Dimensi *Reliable* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan. Apabila dimensi ini dianggap baik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan maka masyarakat akan menilai baik dan akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai KUA Jati Agung, namun sebaliknya apabila dimensi kualitas pelayanan ini dinilai buruk oleh masyarakat maka akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai KUA Jati Agung. Dalam mengukur dimensi *Reliable* dalam rangka mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan wakaf yang diberikan oleh KUA Jati Agung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Kecermatan pegawai KUA dalam melayani masyarakat

Kecermatan pegawai KUA dalam melayani masyarakat sangat lah penting pada saat proses pelayanan. Apabila pegawai KUA tidak cermat dalam melayani masyarakat, maka dapat menimbulkan kesalahan dan juga menambah pekerjaan baru. Misalnya, jika dalam

¹³² Wawancara dengan ibu Ida (Nadzhir Pondok Pesantren) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 2 Mei Pukul 11.35 WIB

pemeriksaan berkas berkas pengajuan permohonan pegawai KUA tidak cermat dan terjadi salah ketik hal tersebut dapat merugikan masyarakat yang sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu pegawai KUA harus berhati-hati dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab agar terciptanya pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa.

Dalam hal ini, dibuktikan dari wawancara peneliti dengan Ibu Nurul Afifah selaku pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf, beliau mengatakan “kami sudah berusaha sebaik mungkin untuk melakukan pelayanan wakaf dengan cermat dan teliti khususnya terhadap dokumen atau berkas-berkas permohonan wakaf karena itu benar benar harus cermat dan teliti”¹³³.

Pernyataan yang sama dari Bapak Hapson selaku nazhir dari Masjid Darul Muslimin Desa Karang Anyar, beliau mengatakan bahwa “kecermatan atau ketelitian pegawai KUA dalam proses pelayanan selama ini menurut saya sudah cermat dan teliti.”¹³⁴

Kecermatan pegawai KUA sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena jika pegawai KUA tidak cermat maka akan menyebabkan kesalahan dan merugikan masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu, pegawai KUA dituntut untuk teliti dalam setiap memberikan pelayanan.

¹³³ Wawancara dengan ibu Nurul afifah (staff bahan mutasi harta benda wakaf) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 25 April Pukul 14.40 WIB

¹³⁴ Wawancara dengan Bapak Hapson (Nazhir Masjid Darul Muslimin Desa Karang Anyar) pada tanggal 24 Maret 2024, pukul 10.20 WIB

2. Memiliki standar pelayanan yang jelas

KUA Jati Agung sudah memiliki standar pelayanan yang jelas berdasarkan KEMENPAN No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Standar ini meliputi mekanisme atau prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan.

Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Suhaimi selaku Kepala KUA Jati Agung, beliau mengatakan “Standar pelayanan wakaf di KUA Jati Agung sudah ada dan jelas menurut peraturan perundang-undangan yang ada”.¹³⁵

Lalu menurut ibu Ida selaku nazhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an mengatakan bahwa “KUA Jati Agung pasti sudah mempunyai standar pelayanan wakaf, sudah ada SOP nya karena tidak mungkin kalo pelayanan itu tidak memiliki standar pelayanan yang jelas, karena selama ini pelayanan wakaf di KUA menurut saya standar pelayanan nya jelas dan tidak berbelit-belit”.¹³⁶

Memiliki standar pelayanan yang jelas sangat berpengaruh kepada kepuasan masyarakat karena apabila standar pelayanan nya jelas maka akan memberikan rasa puas kepada masyarakat.

3. Kemampuan dan keahlian pegawai KUA dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Kemampuan pegawai KUA dalam menggunakan alat bantu sangatlah penting dalam memberikan pelayanan. Jika semua pegawai

¹³⁵ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 10.45 WIB

¹³⁶ Wawancara dengan ibu Ida (Nadzhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 2 Mei Pukul 11.45 WIB

KUA mampu dalam menggunakan alat bantu selama pelayanan, maka pelayanan akan lebih cepat karena mereka tidak hanya bergantung pada salah satu pegawai yang dapat menggunakan alat bantu tersebut.

Menurut bapak Suhaimi selaku kepala KUA mengatakan bahwa “ semua pegawai KUA disini sudah mampu dalam menggunakan alat bantu komputer maupun printer dan pegawai bagian administrasi nikah dan wakaf juga mampu memahami penggunaan aplikasi E-AIW”.¹³⁷

Selaras dengan pendapat Bapak Yogi perwakilan nazhir Desa Margo Lestari mengatakan bahwa “Pegawai KUA yang menangani wakaf pasti mampu menggunakan teknologi seperti komputer karena pegawai bagian wakaf membantu masyarakat yang ingin mengajukan permohonan wakaf ke aplikasi E-AIW”.¹³⁸

Kemampuan pegawai KUA dalam menggunakan alat bantu sangatlah penting dalam memberikan pelayanan. Jika semua pegawai KUA dapat menggunakan alat bantu selama proses pelayanan, maka pelayanan akan berjalan efektif dan cepat karena mereka tidak hanya bergantung kepada satu orang yang menggunakan alat bantu tersebut.

c. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. Kecepatan layanan yang diberikan merupakan kemampuan

¹³⁷ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 11.00 WIB

¹³⁸ Wawancara dengan Bapak Yogi (perwakilan nazhir Desa Margo Lestari) pada tanggal 23 April 2024, Pukul 11.30 WIB

pegawai dalam merespon layanan yang dibutuhkan. Untuk mengukur dimensi daya tanggap dalam rangka mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Jati Agung diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai KUA harus merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Masyarakat akan merasa dihargai oleh pegawai KUA saat pegawai tersebut dapat memberikan respon yang baik. Jika ada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan . KUA Jati Agung merespon kebutuhan masyarakat terkait pelayanan yang dibutuhkan dengan baik.

Menurut Bapak Suhami selaku kepala KUA Jati Agung mengatakan bahwa “KUA jati agung dalam menanggapi respon masyarakat yang ingin mendapatkan layanan khususnya layanan wakaf, kami selalu merespon masyarakat yang membutuhkan pelayanan wakaf, menanyakan kebutuhannya seperti apa”.¹³⁹

Umpan balik masyarakat dapat berdampak positif terhadap kualitas pelayanan di KUA Jati Agung. Pegawai KUA yang tanggap dan merespon masyarakat yang ingin menerima pelayanan KUA, terlihat dari masyarakat yang telah selesai menerima pelayanan.

Seperti pernyataan Bapak Hasim selaku nazhir Masjid Baitul Mutaqim terkait respon pegawai KUA dalam menanggapi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan bahwa “Pegawai KUA Jati Agung sudah merespon dengan baik, saat itu yang melayani saya pegawainya sangat

¹³⁹ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 11.10 WIB

tanggap dan respon nya baik jadi saya puas sama pelayanannya”.¹⁴⁰

Selain itu, Ibu ida selaku Nazhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an juga menambahkan “ Menurut saya pegawai-pegawai sudah merespon dengan baik, waktu saya kesana langsung di sambut Ibu Afifah lalu beliau menanyakan ada keperluan apa dan ada yang bisa dibantu”.¹⁴¹

Mayarakat sebagai pengguna layanan KUA akan merasa puas jika pegawai-pegawai KUA Jati Agung merespon dengan tanggap dan baik terhadap keperluan masyarakat. Hal ini dapat menjadi nilai yang baik bagi KUA Jati Agung sebagai penyedia pelayanan masyarakat.

2. Pegawai KUA melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Masyarakat akan merasa puas ketika pegawai KUA menyelesaikan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Pelayanan dapat dikatakan tepat apabila pegawai memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang tepat adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat sehingga kebutuhan yang diharapkan masyarakat dapat diselesaikan dengan baik serta kepuasan masyarakat akhirnya dapat tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Hapson selaku Nazhir dari Masjid Darul Muslimin, beliau mengatakan bahwa “Pelayanan wakaf di KUA Jati Agung dilakukan dengan

¹⁴⁰ Wawancara dengan bapak Hasim (Nadzhir Masjid Baitul Mutaqim Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 30 April Pukul 14.40 WIB

¹⁴¹ Wawancara dengan ibu Ida (Nadzhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 2 Mei Pukul 11.55 WIB

cepat dan tepat, mulai dari proses pendaftaran tanah wakaf sampai penerbitan AIW”.¹⁴²

Selanjutnya Ibu Ida selaku Nazhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an juga menambahkan “Untuk saat ini pegawai KUA Jati Agung sudah melayani dengan cepat dan tepat. Jadi dulu waktu kami setelah melakukan ikrar wakaf itu tidak perlu menunggu lama untuk penerbitan AIW paling sekitar 15/20 menit karena pegawai KUA langsung menangani dengan cepat proses pelayanannya”.¹⁴³

Pelayanan yang cepat dan tepat adalah poin penting untuk dilakukan sebagai bentuk ketanggapan terhadap masyarakat. Jika pegawai KUA memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan penuh perhatian, maka pegawai KUA telah melaksanakan tugasnya secara profesional untuk membuat masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan publik merasa puas.

3. Pegawai KUA melakukan pelayanan dengan cermat

Pegawai KUA harus melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan cermat. Masyarakat akan merasa dihargai dan dipedulikan oleh pegawai KUA saat pegawai tersebut dapat memberikan pelayanan dengan cermat. Jika masyarakat membutuhkan pelayanan, KUA Jati Agung melakukan pelayanannya dengan cermat.

Seperti pernyataan Bapak Yogi selaku perwakilan nazhir Desa Margo Lestari terkait pelayanan yang diberikan oleh KUA bahwa “Pegawai KUA Jati Agung sudah melakukan

¹⁴² Wawancara dengan Bapak Hapson (Nazhir Masjid Darul Muslimin Desa Karang Anyar) pada tanggal 24 April 2024, pukul 10.30 WIB

¹⁴³ Wawancara dengan Ibu Ida (Nazhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 2 Mei Pukul 13.00 WIB

pelayanan dengan cermat dan teliti, saat melakukan pelayanan mulai dari pendaftaran, memeriksa berkas menurut saya sudah teliti dan cermat buktinya tidak ada masalah atau kesalahan terkait AIW yang telah saya terima”.¹⁴⁴

Masyarakat sebagai pengguna layanan KUA akan merasa puas jika pegawai-pegawai KUA dapat melakukan tugas nya dengan cermat dan teliti, hal ini dapat menjadi nilai yang baik bagi KUA Jati Agung sebagai penyedia pelayanan.

4. Semua keluhan masyarakat direspon oleh Pegawai KUA

Pegawai KUA harus menanggapi masyarakat yang datang. Masyarakat akan merasa dihargai oleh pegawai KUA saat pegawai tersebut dapat memberikan respon yang baik. Jika terdapat masyarakat yang mengeluhkan permasalahan tanah wakafnya, KUA Jati Agung segera merespon dan membantu menyelesaikan masalah tersebut dengan mengidentifikasi, memberi solusi bahkan dikomunikasikan dengan BWI maupun instansi terkait.

Menurut Ibu Afifah selaku pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf mengatakan bahwa “KUA Jati Agung dalam menanggapi permasalahan yang dikeluhkan masyarakat itu kami langsung merespon dan bertanya apa permasalahan beliau. Lalu segera membantu menyelesaikan masalah itu dengan cara diselidiki dulu apa identifikasinya, terus kita kasih Solusi juga tetapi jika permasalahan itu belum juga selesai nanti pihak KUA harus

¹⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Yogi (perwakilan nazhir Desa Margo Lestari) pada tanggal 23 April 2024, Pukul 11.40 WIB

mengkomunikasikan sama BWI atau instansi-instansi terkait permasalahan ini”.¹⁴⁵

Umpan balik masyarakat dapat berdampak positif terhadap kualitas pelayanan di KUA Jati Agung. Pegawai KUA yang tanggap dan merespon masyarakat yang ingin menerima pelayanan KUA, terlihat dari masyarakat yang telah selesai menerima pelayanan.

Sepertinya pernyataan Bapak Hasim selaku Nazhir Masjid Baitul Mutaqim terkait respon KUA Jati Agung dalam menanggapi permasalahan yang dilakukan oleh masyarakat bahwa “Pegawai KUA Jati Agung sudah merespon dengan baik, saat itu yang melayani saya pegawai KUA sangat tanggap dan responnya baik sekali jadi saya puas sama pelayanannya”.¹⁴⁶

Selain itu, Ibu Ida selaku nazhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an juga menambahkan “Menurut saya pegawai-pegawai sudah merespon dengan baik, waktu saya kesana langsung disambut oleh Ibu Afufah beliau menanyakan ada keperluan apa dan ada yang bisa dibantu”.¹⁴⁷

Masyarakat sebagai pengguna layanan KUA akan merasa senang jika pegawai-pegawai KUA Jati Agung merespon dengan tanggap dan baik terhadap keperluan masyarakat. Hal ini dapat menjadi nilai yang baik bagi KUA Jati Agung sebagai penyedia pelayanan masyarakat Jati Agung.

¹⁴⁵ Wawancara dengan ibu Nurul afifah (staff bahan mutasi harta benda wakaf) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 25 April Pukul 14.45 WIB

¹⁴⁶ Wawancara dengan bapak Hasim (Nadzhir Masjid Baitul Mutaqim Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 30 April Pukul 14.45 WIB

¹⁴⁷ Wawancara dengan ibu Ida (Nadzhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 2 Mei Pukul 13.10 WIB

d. Dimensi *Empathy* (empati)

Dimensi *Empathy* yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual. Dimensi ini terkait dengan keramahan dan kepedulian para pegawai KUA dalam memberikan pelayanan. Jika pegawai dapat berkomunikasi dengan baik dan ramah hal ini menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna jasa untuk menilai dengan baik pelayanan yang diberikan. Ketika keramahan dan kepedulian telah diberikan, maka hubungan yang baik akan terjalin antara pegawai KUA dan pengguna jasa yang menerima pelayanan tersebut. Untuk mengukur dimensi *emphaty* dalam rangka mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Jati Agung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Pegawai KUA Jati Agung mendahulukan kepentingan masyarakat

Dalam suatu pelayanan yang menjadi prioritas utama adalah kepuasan jasa. Segala kebutuhan pengguna jasa yang terkait dengan pelayanan KUA harus diperhatikan dengan prioritas utama dan kebutuhan pengguna jasa harus sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suhaimi selaku Kepala KUA Jati Agung, beliau mengatakan “sudah seharusnya kami lebih memprioritaskan nashir selaku masyarakat pengguna layanan wakaf maupun masyarakat pengguna jasa lainnya dalam proses pelayanan kami, layanan KUA Jati Agung ini bermacam-macam dan sudah diatur juga sesuai keahlian

pegawai KUA bagian-bagiannya setiap layanan”.¹⁴⁸

Lalu Bapak Hasim selaku nazhir Masjid Baitul Mutaqim menambahkan bahwa “Menurut saya pegawai KUA sudah mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadinya”.

Karena Nazhir maupun [pengguna jasa merupakan prioritas utama dalam suatu pelayanan, maka hal ini sangat penting untuk mendahulukan kepentingan pengguna jasa. Jika pengguna layanan tidak merasa diprioritaskan, mereka akan tidak puas dan memberikan kesan buruk terhadap citra lembaga pelayanan KUA.

2. Pegawai KUA melayani dengan sopan santun dan ramah

Keramahan pegawai KUA sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai KUA ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari masyarakat maupun pengguna jasa lainnya, karena pada dasarnya pengguna jasa akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat pegawai yang ramah. Pegawai yang ramah berarti pegawai yang tanggap untuk melayani keperluan masyarakat maupun pengguna jasa. Pegawai yang ramah berarti pegawai yang tanggap untuk melayani keperluan masyarakat maupun pengguna jasa. Untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, petugas KUA harus bersikap sopan santun dan ramah.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Suhaimi selaku Kepala KUA Jati Agung, beliau mengatakan bahwa “Pegawai Jati Agung

¹⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 11.20 WIB

semua sudah melayani dengan ramah dan sopan santun. Memang seharusnya kami bersikap begitu dengan para pengguna jasa kami juga sellau berkomunikasi seperti lebih ke mengakrabkan diri, karena sikap pegawai juga mempengaruhi kualitas pelayanan KUA juga. Jadi apabila pegawai KUA melayaninya tidak ramah pasti yang dilayani pasti kecewa dan tidak puas”.¹⁴⁹

Ibu Ida selaku nazhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an berpendapat yang sama, beliau menyatakan “semua pegawai KUA sudah melayani dengan sopan dan ramah”.¹⁵⁰ Dalam proses pemberian pelayanan kepada pengguna jasa, keramahan dan kesopanan petugas pelayanan sangatlah penting, agar pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta para pengguna jasa akan merasa dihormati dan dihargai oleh pegawai.

3. Pegawai KUA melayani dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan)

Dalam proses melayani, tidak hanya kesopanan dan keramahan, tetapi juga sikap tidak diskriminasi juga perlu diterapkan. Sikap tidak mendiskriminasi artinya dalam melayani pegawai KUA tidak mengutamakan pengguna jasa yang sudah dikenal seperti teman dekat maupun keluarga, semua harus sama-sama dilayani dan harus sesuai dengan urutan siapa yang terlebih dahulu datang.

Dalam hal ini, dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Dolly selaku nazhir Masjid Tawakal, beliau mengatakan

¹⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 11.30 WIB

¹⁵⁰ Wawancara dengan ibu Ida (Nadzhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 2 Mei Pukul 13.20 WIB

“Pegawai KUA semua disini melayani dengan sepenuh hati, dan tidak memandang status sosial”.¹⁵¹

Sebagai pegawai layanan memang selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan baik. Mereka terus melayani para pengguna jasa sesuai dengan kebutuhannya. Lalu Ibu Ida selaku nadhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an berpendapat yang sama beliau mengatakan “Tidak ada deskriminasi tidak memandang status sosial, semua dilayani dengan ramah sama pegawa-pegawai KUA Jati Agung.”¹⁵²

Pegawai KUA Jati Agung tidak pernah deskriminasi atau membeda-bedakan para pengguna jasa dalam proses pelayanan. Semua dilayani dengan sama sekalipun itu adalah kerabat dekatnya. Sikap melayani tidak deskriminasi maupun memandang status sosial para pengguna jasa, hal ini berarti pegawai KUA sudah melakukan pelayanan secara profesional dan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

e. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi Assurance yaitu pengetahuan dan keramah tamahan personal dan kemampuan personal untuk dapat dipercaya dan diyakini. Jaminan tersebut merupakan upaya untuk melindungi masyarakat bagi warganya dari resiko. Untuk mengukur dimensi jaminan dalam rangka mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan KUA Jati Agung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

¹⁵¹ Wawancara dengan bapak Dolly (Nadhkir Masjid Tawakal Desa Margodadi) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 29 April Pukul 14.40 WIB

¹⁵² Wawancara dengan ibu Ida (Nadhkir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 2 Mei Pukul 13.30 WIB

1. Pegawai KUA Jati Agung memberikan jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanannya

Pegawai KUA Jati Agung memberikan jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanan, jika dapat diselesaikan saat itu juga. Namun apabila tidak bisa diselesaikan saat itu juga, pegawai KUA memberikan jaminan waktu dan memberikan nomor whatsapp kepada penerima jasa agar ketika sudah selesai nazhir dapat mengambil kebutuhannya dengan menghubungi terlebih dahulu ke nomor tersebut.

Menurut Ibu Afifah selaku pegawai KUA Jati Agung bagian wakaf mengatakan bahwa “Untuk konsistensi jaminan waktu dalam pelayanan KUA itu kami menentukan waktu bersama, kalau bisa diusahakan jam kerja, dan jika ada sedikit kendala pada saat melayani, kami juga memberikan jaminan waktu kepada masyarakat dan memberikan nomor WA saya ke masyarakat agar kalau kendala sudah ditangani, masyarakat bisa menghubungi saya menanyakan apakah keperluannya sudah selesai apa belum dan selama ini KUA Jati Agung juga sudah berusaha tepat waktu dalam melayaninya”.¹⁵³

Lalu untuk jaminan biaya dalam proses pelayanan perwakafan ini KUA Jati Agung tidak memberikan biaya sama sekali, dimana proses perwakafan mulai dari pendaftaran sampai dengan penerbitan sertifikat tanah ini bebas biaya atau gratis.

Dan selanjutnya pernyataan yang sama dari Bapak Hasim selaku nazhir Masjid Baitul Mutaqim beliau mengatakan bahwa “ Untuk biaya tidak ada biaya sama sekali yang dikenakan oleh

¹⁵³ Wawancara dengan ibu Nurul afifah (staff bahan mutasi harta benda wakaf) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 25 April Pukul 14.50 WIB

KUA Jati Agung jadi semua proses perwakafan selama ini gratis. Terus untuk waktu ya relatif, kalau selama ini memang kami gak ada kendala sih jadi proses pelayanannya berjalan tepat waktu dan cepat selesai”¹⁵⁴.

Sudah seharusnya sebagai penyedia pelayanan publik pegawai KUA memberikan jaminan tepat waktu dan jaminan biaya kepada para pengguna jasa KUA Jati Agung khususnya masyarakat pengguna layanan wakaf, agar masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama serta tidak perlu khawatir untuk mengeluarkan biaya, karena memang tidak dipungut biaya sama sekali untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

2. Pegawai KUA Jati Agung terampil dalam pengetahuan wakafnya.

Pegawai yang terampil, handal dan professional dalam pengetahuan wakaf dapat menjamin kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan KUA. Masyarakat yang puas yaitu, ketika masyarakat telah mendapatkan pelayanannya dengan baik dan sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Upaya yang dilakukan kepala KUA Jati Agung dengan mengikutsertakan para pegawainya untuk mengikuti pelatihan. Hal ini bertujuan untuk membekali pegawai KUA dengan kompetensi yang harus dikuasai agar penyelesaian pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan tepat. Kesempatan ini diberikan jika ada program yang relevan dengan tugas pokok serta fungsi bidang pekerjaan masing-masing pegawai.

¹⁵⁴ Wawancara dengan bapak Hasim (Nadzhir Masjid Baitul Mutaqim Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 30 April Pukul 14.50 WIB

Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Suhaimi selaku Kepala KUA Jati Agung mengatakan bahwa “Pegawai KUA Jati Agung sudah terampil semua, karena para pegawai KUA disini rata-rata pasti menerima pelatihan didalam bidangnya masing-masing guna untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta kinerja yang profesional dalam pelayanan KUA”.¹⁵⁵

Senada dengan pendapat Ibu Ida selaku nazhir Masjid Baitul Mutaqim mengenai keterampilan pegawai KUA Jati Agung, beliau mengatakan bahwa “Keterampilan pegawai KUA sudah baik, kemarin sosialisasi tentang wakaf dan penting nya sertifikasi wakaf, penyuluh agama juga terampil dalam menyampaikan informasinya kepada kami”.¹⁵⁶

Begitupun Bapak Hasim selaku nazhir Masjid Baitul Mutaqim juga berpendapat sama mengenai keterampilan pegawai KUA, beliau mengatakan bahwa “menurut saya keterampilan pegawai sudah cukup terampil dalam melayani dan memberikan informasi-informasi tentang perwakafan ini”.¹⁵⁷

Keterampilan seorang pegawai dalam suatu pelayanan memiliki peran penting terhadap kualitas pelayanan KUA agar dapat mencapai sasaran kegiatan yang telah direncanakan maupun manfaat peningkatan produktifitas kinerja internal dalam suatu lembaga pelayanan publik. Dengan

¹⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 11.35 WIB

¹⁵⁶ Wawancara dengan ibu Ida (Nadzhir Pondok Pesantren Tahfidzul Qur’an Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 2 Mei Pukul 13.40 WIB

¹⁵⁷ Wawancara dengan bapak Hasim (Nadzhir Masjid Baitul Mutaqim Desa Karang Anyar) di KUA Kecamatan Jati Agung Pada Tanggal 30 April Pukul 14.50 WIB

adanya pegawai yang terampil hal tersebut dapat membangun hubungan dan bekerja sama dengan orang lain, dapat meningkatkan kepercayaan dirinya dalam lingkungan kerja, serta dapat mengenali kepribadian para pengguna jasa.

Dalam mengukur kepuasan masyarakat dapat dilihat dengan kualitas layanan yang diberikan. KUA Jati Agung sejauh ini apabila dilihat dari wawancara terkait kualitas pelayanan yang diberikan dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dapat dikatakan masyarakat puas akan pelayanan wakaf yang diberikan. Sesuai dengan wawancara terkait kepuasan masyarakat dengan Bapak Suhaimi selaku Kepala KUA mengatakan bahwa “kami dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat biasanya kami meminta testimoni kepada masyarakat terkait pelayanan wakaf, dan itu harus dengan jujur apabila masyarakat puas katakana puas, apabila tidak yaa katakan tidak, dan kami menilai juga apakah ada keluhan atau komplek dari masyarakat apabila sering ada masalah terkait pelayanan wakaf dan masyarakatnya selalu komplek maka dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan buruk dan belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, namun apabila tidak ada masalah tidak ada komplek dari masyarakat terkait pelayanan wakaf maka dapat dikatakan bahwa pelayanan itu berhasil dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dan alhamdulillah sejauh ini KUA Jati Agung belum ada masyarakat yang komplek atau mempersalahkan terkait pelaynan wakaf, maka dalam hal ini dapat dikatakan bahwa masyarakat puas akan pelayanan wakaf yang kami berikan”.¹⁵⁸

¹⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Suhaimi Kepala KUA di KUA Jati Agung pada tanggal 26 April 2024, Pukul 11.35 WIB

BAB IV
ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN WAKAF DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN JATI AGUNG
LAMPUNG SELATAN

Berdasarkan informasi yang telah dipaparkan, langkah berikutnya adalah menganalisis bagaimana manajemen layanan wakaf dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Evaluasi ini akan disesuaikan dengan penekanan penelitian dan eksposisi data yang telah diungkapkan sebelumnya.

A. Analisis Manajemen Pelayanan Wakaf

Dalam pengelolaan implementasi, peran manusia sebagai agen manajemen terletak pada pengaturan segala aktivitas yang timbul dalam proses manajemen yang terus terhubung dengan unsur-unsur produksi yang dikenal sebagai 6 M. “Menurut George R. Terry, unsur-unsur manajemen yang disebut yaitu, *the six M in managemen* yakni, *Man, Money, Material, Macahine, Methods dan Market*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 4 (empat) unsur manajemen yaitu man (manusia), material, dan metode”.

1. *Man* (Manusia)

Peranan yang penting dalam struktur organisasi adalah dipegang oleh manusia. Mereka bertanggung jawab untuk menjalankan fungsi manajemen, menetapkan tujuan, dan mengambil bagian dalam pelaksanaan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Tanpa kehadiran manusia, proses operasional tidak dapat berjalan karena manusia adalah makhluk yang aktif dalam bekerja. Kehadiran manajemen sendiri adalah hasil dari kolaborasi orang-orang yang bekerja bersama-sama untuk meraih tujuan bersama.

Dalam pelayanan wakaf yang melayani wakaf di KUA Jati Agung yaitu pegawai KUA bidang bahan mutasi harta benda wakaf yang bertugas melakukan konsultasi wakaf serta sebagai validator yaitu validasi berkas permohonan pengajuan akta ikrar wakaf (AIW) dan Kepala KUA sebagai pelaksana

penandatanganan akta ikrar wakaf (PPAIW), selain itu kepala KUA sebagai verifikasi berkas serta juga sebagai pengawas dalam pelayanan wakaf . Dalam pelaksanaan pelayanan wakaf pegawai KUA sudah mampu menggunakan perangkat lunak dan sistem informasi yang relevan digunakan dalam pelayanan wakaf, aplikasi yang digunakan dalam pelayanan wakaf yaitu E-AIW yang digunakan untuk memudahkan dalam pengelolaan data wakaf, dikarena sebelumnya sudah mendapatkan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan SIWAK online oleh kanwil kemenag provinsi Lampung dan juga pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh kasi wakaf kemenag Lampung selatan.

Pegawai KUA maupun kepala KUA memiliki keterampilan atau kemampuan menggunakan perangkat lunak dan sistem informasi yang relavan untuk pengelolaan data wakaf, mampu memahami penggunaan aplikasi dan teknologi yang dapat mendukung administrasi perwakafan, kemampuan berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan dengan pihak-pihak terkait seperti nazhir (pengelola wakaf), wakif (pemberi wakaf) dan masyarakat, memberikan penjelasan yang jelas dan informatif mengenai proses dan manfaat wakaf. Dalam pelayanan wakaf yang dilayani adalah masyarakat pengguna layanan wakaf yaitu nazhir (pengelola wakaf) dan wakif (pemberi wakaf).

2. *Money* (uang)

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak bisa diabaikan. Uang memainkan peran penting sebagai medium pertukaran dalam kehidupan modern. Dalam konteks wakaf, meskipun proses pembuatan akta ikrar wakaf tidak dikenakan pemungutan biaya, tetapi masih memerlukan pengeluaran uang untuk keperluan seperti pengecekan tanah wakaf. Meskipun prinsip wakaf menegaskan ketidakmungkinan membebankan biaya pada pembuatan akta ikrar wakaf (AIW), realitasnya adalah kebutuhan operasional seperti pengecekan tanah wakaf memerlukan sumber daya finansial. Ini menunjukkan adanya keterbatasan dana dalam menjalankan

operasional terkait wakaf. Nazhir memainkan peran penting dalam mengelola asset wakaf, nazhir bertanggung jawab tidak hanya atas administrasi pembuatan akta ikrar wakaf tetapi juga dalam menyediakan sumber daya finansial untuk keperluan operasional seperti pengecekan Lokasi tanah wakaf. Ketersediaan dana untuk operasional terkait wakaf dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pengelolaan wakaf serta dampaknya terhadap masyarakat yang diuntungkan dari wakaf tersebut.

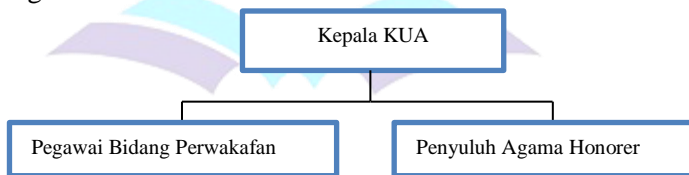
Selain terkait biaya pengecekan lokasi tanah wakaf, sosialisasi wakaf di KUA memerlukan biaya karena melibatkan pengadaan materi seperti brosur atau leaflet, pengadaan tempat, konsumsi, dan gaji bagi fasilitator atau pembicara. Biaya tersebut digunakan untuk memfasilitasi acara agar dapat memberikan informasi lengkap dan bermanfaat kepada masyarakat tentang pentingnya wakaf dalam alqur'an.

3. *Materials* (barang/perlengkapan)

Kehadiran benda atau perkakas menjadi hal krusial karena manusia tak bisa menjalankan tugasnya tanpa adanya barang atau perlengkapan yang memadai. Oleh karena itu, suatu entitas organisasi harus mengatur persiapan perlengkapan yang dibutuhkan dalam menjalankan kegiatan mereka. Perlengkapan yang diperlukan dalam pelayanan wakaf di KUA Jati Agung adalah komputer, mesin printer serta aplikasi E-AIW, komputer digunakan untuk membantu dalam pengelolaan data wakaf, mesin printer digunakan untuk mencetak akta ikrar wakaf, sedangkan aplikasinya adalah elektrik akta ikrar wakaf (E-AIW) yang digunakan untuk pengajuan permohonan akta ikrar wakaf secara online. KUA Kecamatan Jati Agung dalam segi sarana prasarana seperti komputer, mesin printer dan aplikasi E-AIW sudah memadai.

3. *Methods* (metode)

Suatu tindakan tertentu dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan memperhatikan metode atau teknik yang diterapkan. Kesuksesan setiap proses manajemen organisasi sangat tergantung pada efektivitas cara kerja yang digunakan. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan perlunya motivasi. Dalam memberikan motivasi Kepala KUA Jati Agung yaitu dengan mengingatkan pegawai untuk bertawakal kepada Allah dalam menjalankan tugas mereka, mendorong pegawai untuk senantiasa melakukan kebaikan kepada sesama dan berkontribusi positif bagi masyarakat, mendorong pegawai untuk bersabar dalam menghadapi segala tantangan dan ujian. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan perlu juga adanya bimbingan, kepala KUA dalam membimbing yaitu dengan cara berdiskusi secara tatap muka dan melakukan pengawasan langsung dalam tugas sehari-hari. Terkait dengan wakaf biasanya memberikan arahan, menjelaskan kebijakan, serta memberikan pelatihan-pelatihan terkait pengelolaan administrasi wakaf. Dalam pengurusan terdapat struktur organisasi yang melayani wakaf yaitu sebagai berikut:



Dalam struktur wakaf yaitu yang pertama terdapat kepala KUA yang bertugas sebagai pelaksana penandatanganan akta ikrar wakaf (PPAIW), bertugas melakukan verifikasi permohonan akta ikrar wakaf (AIW) serta sebagai pengawas dalam pelaksanaan pelayanan akta ikrar wakaf, yang kedua yaitu pegawai bidang perwakafan yaitu bertugas melakukan konsultasi wakaf dan sebagai validator untuk melakukan validasi permohonan akta ikrar wakaf serta membantu

masyarakat untuk pendaftaran permohonan akta ikrar wakaf melalui aplikasi E-AIW. Lalu yang ketiga yaitu penyuluh agama honorer yang bertugas untuk mensosialisasikan kepada masyarakat terkait wakaf. Dalam Pelaksanaan pelayanan wakaf di KUA Jati Agung berdasarkan prosedur pelaksanaan wakaf tanah telah diatur dalam PP No 42 Tahun 2006 dan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional No 2 Tahun 2017. Dalam peraturan tersebut telah dijelaskan secara rinci dan jelas mengenai prosedur pelaksanaan wakaf tanah sampai mendapatkan sertifikat.

Pada proses pelayanan wakaf perlu menerapkan manajemen pelayanan yang baik. Proses pelayanan wakaf di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung terdapat beberapa proses dalam pelayanan nya diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Dalam proses pelayanan wakaf yang pertama yaitu konsultasi wakaf terlebih dahulu karena wakaf itu ada yang perseorangan ada yang berbentuk yayasan, jadi ditanya terlebih dahulu apakah berbentuk perseorangan atau berbentuk yayasan. Apabila perseorangan biasanya diperuntukan ke masjid atau mushola yang diperuntukan langsung untuk kepentingan masyarakat tetapi tidak berbadan hukum dimana nadzhir tersebut bentuknya perseorangan, jadi dibentuk tiga orang misalnya ketua, sekertaris, bendahara dan saksi. Yang kedua berbadan hukum yang berbentuk yayasan dimana untuk yang berbadan hukum ini terdapat persyaratan nya yang cukup banyak termasuk surat keterangan dari desa, identitas nazhir (identitas yayasan) didalam yayasan tersebut adanya akte notaris, surat KEMENKUMHAM dan lainnya yang berkaitan dengan identitas yayasan. Apabila sudah jelas berbentuk perseorangan atau yayasan langsung diarahkan terkait persyaratannya, biasanya untuk persyaratannya dikirim berbentuk file agar juga bisa meminimalisir sampah dan menghemat waktu. Untuk waktu penyerahan persyaratan ke KUA tergantung pada masyarakatnya biasanya apabila persyaratannya sudah siap itu bisa cepat prosesnya namun

apabila belum mengurus persyaratan apapun maka akan lama, cepat atau lama nya tergantung pada masyarakatnya. Apabila masyarakat kurang paham terhadap persyaratannya diluar jam kerjapun masyarakat bisa menghubungi staff KUA dan akan dibantu apabila ada kendala atau kurang memahami terkait persyaratan wakaf tersebut.

Menurut ibu Afifah selaku pegawai bidang perwakafan terdapat hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pada proses konsultasi wakaf yaitu masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan dalam pembuatan akta ikrar wakaf (AIW) sehingga menjadi masih tugas bagi pihak KUA untuk bisa meningkatkan pemahaman masyarakat selain akan pentingnya sertifikasi wakaf juga terkait akan prosedur dalam permohonan pembuatan AIW yang menjadi pengantar untuk mendapatkan sertifikat tanah wakaf.

- b. Pendaftaran dan validasi yaitu menyerahkan permohonan atau persyaratan, permohonan tersebut dapat dikirim via whatsapp karena nanti yang dibutuhkan *soft copy* nya namun berbentuk fisiknya pun harus diserahkan ke kantor. Dalam proses pendaftaran permohonan wakaf ini apabila terdapat dokumen atau berkas yang belum memenuhi syarat atau salah maka pegawai KUA akan memberitahu ke masyarakat yang bersangkutan untuk mengirim kembali berkas yang benar.

Dalam proses pendaftaran permohonan wakaf ke dalam aplikasi elektrik akta ikrar wakaf (E-AIW) dilakukan oleh pihak KUA bagian perwakafan yang sebenarnya pengajuan permohonan tersebut harusnya dilakukan oleh masyarakat yang bersangkutan itu sendiri. Menurut ibu afifah selaku staff bagian perwakafan mungkin karena faktor keterbatasan masyarakat terhadap pengetahuan teknologi informasi, fasilitas komputer atau *handphone* juga yang tidak memadai maka pihak KUA membantu masyarakat yang kesulitan dalam melakukan pengajuan permohonan pendaftaran tanah wakaf ke aplikasi E-AIW. Jadi pegawai KUA memiliki 2 email yaitu email yang mewakili masyarakat sebagai pemohon dan email sebagai pegawai wakaf (validator) yang memvalidasi

permohonan tersebut. Pada saat melakukan validasi pegawai KUA memeriksa semua berkas atau dokumen persyaratan permohonan wakaf dan apabila memenuhi persyaratan maka akan diterima dan di proses ke tahap selanjutnya dan dikirim ke verifikator untuk diverifikasi.

Dalam proses pelayanan pendaftaran AIW terdapat hambatan dalam pelaksanaannya dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum paham dalam menggunakan aplikasi E-AIW sehingga pendaftaran permohonan pembuatan AIW dibantu atau dilaksanakan oleh pegawai KUA bidang perwakafan yang seharusnya dilakukan oleh masyarakat yang bersangkutan tetapi karena kurangnya pemahaman ataupun pengetahuan masyarakat terkait IT maka dalam pendaftaran permohonan wakaf ke aplikasi E-AIW dibantu oleh pegawai KUA. Menurut pegawai KUA bidang perwakafan mungkin apabila di daerah kota masyarakatnya banyak yang sudah paham akan penggunaan aplikasi E-AIW sehingga banyak masyarakat yang langsung mendaftarkan pengajuan permohonan wakaf itu sendiri kedalam aplikasi E-AIW namun apabila di lingkungan desa seperti ini masyarakatnya masih banyak yang belum paham dalam penggunaan aplikasi E-AIW untuk pendaftaran permohonan wakaf sehingga dibantu oleh pegawai KUA.

- c. Verifikasi tanah wakaf yaitu proses dimana pimpinan KUA sebagai verifikator datang ke lokasi tanah wakaf jadi bukan hanya pemeriksaan pemberkasan saja namun harus mendatangi langsung lokasi tanah wakafnya itu dibuktikan dengan foto, dalam pengambilan foto atau gambarnya dengan menggunakan aplikasi GPS Map Camera jadi di dalam foto atau gambar tersebut akan menunjukkan titik dimana lokasi tanah wakaf tersebut, dan ada keterangan nama desa, nama jalan, nama kecamatan, titik sudut lokasi, waktu, dan tanggal. Setelah itu gambar atau foto tersebut dijadikan pdf dan di unggah ke dalam aplikasi E-AIW. Lalu setelah proses verifikasi selesai maka akan dicetaknya akta ikrar wakaf (AIW).

- d. Pelaksanaan Ikrar wakaf, proses pelaksanaan ikrar wakaf harus dilakukan di KUA Kecamatan Jati Agung karena tuntutan dari aplikasi E-AIW yang dalam pelaksanaan ikrar wakaf harus di ambil gambar atau foto dengan menggunakan aplikasi Map Camera sehingga terdapat keterangan lokasi pelaksanaan ikrar wakaf. Dalam pelaksanaannya harus dihadiri oleh wakif, nadzir, PPAIW (kepala KUA) dan dua orang saksi untuk melaksanakan penandatanganan AIW.
- e. Penyerahan AIW dan salinan AIW, pada proses pelaksanaan ini masyarakat yang bersangkutan atau biasanya nadzhir datang ke KUA untuk memperoleh Salinan AIW. Setelah proses ini selesai masyarakat dapat mengurus sertifikat tanah wakaf ke BPN dapat diurus sendiri oleh masyarakat ataupun dapat juga dibantu oleh pegawai KUA bidang perwakafan.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan wakaf harus mempertimbangkan dan mengimplementasikan prinsip-prinsip layanan untuk memastikan efektivitas proses layanan dan memenuhi kepuasan masyarakat. Berikut adalah prinsip-prinsip layanan yang harus diperhatikan:

- a. Prinsip Kesederhanaan

Prosedur pelayanan wakaf disusun secara sederhana dan jelas, memudahkan pemahaman dan pelaksanaannya tanpa kompleksitas yang berlebihan, wakaf terbilang cukup mudah dan tidak berbelit-belit mulai dari prosedur pendaftaran hingga terbitnya akta ikrar wakaf (AIW). Dalam prosedur permohonan akta ikrar wakaf telah menggunakan aplikasi elektrik akta ikrar wakaf (E-AIW) dimana dengan adanya aplikasi ini membuat prosedur pelayanan menjadi lebih sederhana lagi karena dengan adanya aplikasi ini masyarakat bisa langsung mengajukan permohonan langsung melalui aplikasi E-AIW, jadi Ketika sudah mengajukan permohonan, masyarakat hanya datang ke kantor dengan menyerahkan bukti fisiknya saja, jadi dengan adanya aplikasi tersebut, dapat mempermudah prosedur pelayanan wakaf.

b. Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan Wakaf

Entitas yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab mengatasi masalah serta keluhan yang muncul terkait dengan pelaksanaan wakaf. Penjelasan mengenai struktur biaya yang terkait dengan layanan wakaf serta prosedur pembayarannya yang terinci. Dalam hal pelayanan wakaf di KUA Jati Agung, entitas yang memiliki tanggung jawab dan kewenangan dalam memberikan layanan wakaf adalah Kepala KUA, yang bertindak sebagai Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf (PPAIW), dan staf KUA yang bekerja di bagian mutasi harta benda wakaf. Mereka secara rutin berinteraksi dengan masyarakat terkait wakaf, terutama dalam menyelesaikan masalah atau sengketa yang mungkin timbul selama proses pelayanan wakaf sejauh ini belum ada keluhan serius terkait pelayanan yang diberikan, masyarakat sangat terbantu dengan pegawai KUA maupun kepala KUA apabila masyarakat memohon solusi atau arahan apabila ada permasalahan pada tanah wakaf maka pegawai KUA siap membantu dan memberikan solusinya. Dalam pelaksanaan pelayanan wakaf kepala KUA dan pegawai bagian wakaf memberitahukan dengan jelas kepada masyarakat terkait persyaratan teknis dan administrasi pelayanan wakaf, dalam pembuatan AIW tidak dikenakan biaya atau gratis.

c. Prinsip Kepastian Waktu

Penyelenggaraan layanan wakaf dikerjakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Dari pendaftaran sampai dengan penyerahan AIW, ada jaminan kepastian waktu yang telah diberikan. KUA di Kecamatan Jati Agung telah berusaha untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan efisien kepada masyarakat yang ingin berwakaf. Hal ini mencakup penjadwalan yang jelas, proses yang transparan, dan penyelesaian administrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Proses pelayanan wakaf di KUA Jati Agung terdiri dari beberapa langkah, mulai dari pendaftaran hingga penyerahan

AIW. Evaluasi waktu yang dibutuhkan untuk setiap langkah dalam proses ini menunjukkan variasi yang signifikan. Langkah-langkah seperti pengumpulan dokumen, verifikasi, dan pengeluaran AIW memakan waktu yang tidak terlalu lama, KUA Jati Agung berusaha memberikan perkiraan waktu pelayanan pemohon wakaf sehingga terdapat kepastian dalam pemenuhan waktu yang dijanjikan.

d. Prinsip Akurasi

Penerimaan layanan wakaf terjadi dengan ketepatan, kecocokan, dan legalitas yang memadai. Produk pelayanan wakaf yang diterima berupa akta ikrar wakaf (AIW). KUA Jati Agung telah menunjukkan komitmen dalam menjaga akurasi dalam pelayannya wakaf melalui proses yang teliti dan cermat dalam proses pendaftaran, validasi, verifikasi dan pengesahan dokumen terkait wakaf. Proses pengumpulan data dan dokumen dilakukan dengan teliti untuk memastikan keakuratan informasi yang masuk kedalam sistem. Kepala KUA sebagai verifikator memastikan bahwa informasi yang diajukan telah diverifikasi dengan tepat, selain itu proses pembuatan AIW dilakukan secara tepat waktu dan dokumen disimpan dengan aman dan teratur.

e. Prinsip Keamanan

Penggarapan dan hasil dari layanan wakaf membawa perasaan ketenteraman dan keyakinan dalam aspek hukum. Proses pelayanan wakaf di KUA Jati Agung sudah sesuai dengan peraturan yang ada semua prosedur dan persyaratan juga sudah sesuai, dalam permohonan pembuatan AIW dapat dipastikan bahwa KUA Jati Agung dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum, seperti perlindungan data pribadi pemohon KUA Jati Agung mengimplementasikan kebijakan yang ketat untuk menjaga kerahasiaan dan integritas data pribadi pemohon wakaf, Untuk memastikan keamanan informasi yang sensitif, diperlukan pengelolaan data yang cermat agar hanya pihak yang berhak yang dapat

mengaksesnya dan terkait pengamanan informasi wakaf seperti dokumen dokumen permohonan akta ikrar wakaf (AIW) disimpan dengan aman dan terlindungi dari risiko kebocoran atau manipulasi.

f. Prinsip Tanggung Jawab

Penanggung jawab untuk pelaksanaan pelayanan wakaf atau pejabat yang bertugas dalam mengkoordinasi urusan wakaf harus memastikan terselenggaranya layanan dengan baik dan menangani keluhan serta masalah yang muncul selama proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan wakaf di KUA Jati Agung, pimpinan KUA dan pegawai bagian perwakafan bertanggung jawab atas pelayanan wakaf kepada masyarakat, Kepala KUA sebagai pimpinan memastikan bahwa pelayanan wakaf berjalan dengan baik sesuai standar yang ditetapkan. Kemampuan dalam menangani keluhan atau masalah dengan cepat dan adil juga memastikan kepercayaan masyarakat terjaga, selain itu mereka memastikan kepatuhan terhadap hukum, etika dan prinsip-prinsip keadilan.

g. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Ketersediaan fasilitas kerja, perlengkapan, dan pendukung lain yang memadai, termasuk pengadaan teknologi telekomunikasi dan informatika, menjadi faktor penting dalam mendukung produktivitas. Di KUA Jati Agung prinsip kelengkapan sarana dan prasarana sudah cukup baik, seperti tersedia nya laptop dan alat print untuk mencetak AIW. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas staf dalam menangani tugas-tugas administratif wakaf tetapi juga mempercepat proses kerja dan akurasi data, Dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai ini, KUA Jati Agung dapat mengelola informasi dengan baik, melakukan analisis akurat untuk pengambilan keputusan yang tepat, serta meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang efektif dan efisien.

h. Prinsip Kemudahan Akses

Fasilitas komunikasi dan teknologi yang canggih, mudah diakses oleh publik, serta disertai dengan pelayanan yang memadai dan lokasi yang strategis. Di KUA Jati Agung, prinsip kemudahan akses merupakan salah satu prioritas utama dalam pelayanan wakaf, dengan lokasi KUA Jati Agung yang kurang strategis karena terletak bukan di pusat kota melainkan di lingkungan salah satu desa di kecamatan Jati Agung, namun lokasi ini masih terbilang mudah dijangkau oleh masyarakat dengan menggunakan transportasi pribadi, namun KUA Jati Agung memastikan bahwa layanan wakaf dapat diakses dengan cepat tanpa hambatan, selain itu pemanfaatan teknologi informasi seperti aplikasi elektronik akta ikrar wakaf (E-AIW) masyarakat dapat mengakses permohonan AIW kapanpun dan dimana pun. Hal ini dapat meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat, dengan demikian KUA Jati Agung menjunjung tinggi prinsip kemudahan akses dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan wakaf untuk kesejahteraan umum.

i. Prinsip Kenyamanan

Pelayanan lingkungan memerlukan tatanan yang teratur dan rapi. Ruang tunggu harus nyaman, bersih, dan estetik, menciptakan atmosfer sehat. Selain itu, fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, dan area ibadah juga harus disediakan. Lingkungan pelayanan di KUA Jati Agung memiliki ruang tunggu yang nyaman, dengan ruang tunggu yang nyaman memberikan kesan positif kepada pengunjung, meningkatkan kepuasan pengguna layanan, dan menciptakan pengalaman yang baik. Kebersihan dan kerapian lingkungan menciptakan suasana menyenangkan dan meningkatkan citra institusi. Lingkungan yang indah dan sehat memberikan kenyamanan visual dan meningkatkan kesejahteraan psikologis pengunjung. Fasilitas tambahan seperti area parkir, fasilitas sanitasi, dan tempat ibadah juga tersedia sebagai penunjang,

memudahkan pengguna layanan dan mencerminkan perhatian institusi terhadap kebutuhan masyarakat.

Maka dalam pelaksanaan pelayanan wakaf dapat dikatakan bahwa KUA Jati Agung telah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan pada proses pelaksanaan pelayanan wakaf. Dengan menerapkan prinsip sederhana, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, Prinsip kepastian hukum, prinsip ketepatan, prinsip perlindungan, prinsip bertanggung jawab, prinsip kelengkapan infrastruktur, prinsip keterbukaan akses, dan prinsip kenyamanan dapat dianggap sebagai pijakan penting dalam konteks ini. Dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan tersebut, KUA Jati Agung telah menciptakan lingkungan yang kondusif dan layanan yang berkualitas bagi masyarakat yang menggunakan layanan wakaf, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperkuat posisinya sebagai Lembaga yang diandalkan dalam proses wakaf.

B. Analisis Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan perasaan berhasilnya suatu orang atau kelompok tertentu melakukan suatu proses terhadap apa yang mereka harapkan atau sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Kepuasan masyarakat tercermin dari evaluasi dan pandangan masyarakat mengenai performa pelayanan yang diberikan oleh lembaga-lembaga yang bertanggung jawab atas pelayanan publik.

Sampara, dalam kutipan yang diperoleh oleh Hardiansyah dalam karyanya, menyatakan bahwa pelayanan berkualitas merujuk pada upaya memberikan layanan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, menjadikannya sebagai landasan yang solid bagi pelayanan yang efektif. Di KUA Kecamatan Jati Agung, konsep ini diwujudkan dengan memenuhi standar yang telah ditetapkan, fokus pada kepuasan masyarakat, serta memberikan layanan yang responsif, mudah diakses, dan efisien.

Secara esensial, meningkatkan kualitas layanan publik atau menjaga reputasi yang baik dalam masyarakat merupakan hal yang

krusial. Bagi suatu lembaga, penting untuk memiliki metode evaluasi yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa melalui sejumlah dimensi dan indikator yang telah ditetapkan. Peneliti memanfaatkan lima dimensi evaluasi layanan publik sebagai alat untuk menilai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nazhir sebagai konsumen layanan wakaf. Menurut kutipan Hardiansyah dalam bukunya, teori Parasuraman et.al menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diperhitungkan melalui *Responsivness* (*respons yang cepat*), *Assurance* (kepastian), *Tangible* (bukti nyata), *Emphaty* (kepekaan), dan *Reliability* (keandalan). Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, persepsi pengguna layanan wakaf sebagai nazhir dapat dibandingkan antara layanan yang diterima dan yang seharusnya mereka terima. Dimensi-dimensi yang menunjukkan pelayanan yang berkualitas meliputi:

a. Dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil riset yang dipaparkan dalam bagian III dan juga hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat diambil kesimpulan bahwa layanan yang disediakan oleh KUA Jati Agung telah mengadopsi dimensi responsivitas beserta indikator yang relevan. Evaluasi terhadap kualitas layanan publik yang sesuai dengan harapan pengguna jasa pada aspek ini melibatkan respons terhadap setiap individu atau entitas yang menginginkan layanan, penanganan yang cepat dan akurat dari para pegawai KUA, pelayanan yang tepat waktu, serta respons terhadap keluhan dari para pengguna layanan.

Ketersediaan pegawai di KUA dalam membantu nazhir dan memberikan layanan tepat waktu adalah esensi dari responsivitas. Ini menandakan kemampuan petugas KUA untuk memberikan kenyamanan tambahan kepada nazhir, yang secara signifikan mengangkat standar pelayanan KUA. Responsivitas ini tidak hanya memengaruhi efisiensi layanan, tetapi juga menghadirkan dimensi kualitas yang lebih tinggi, terutama ketika dilakukan dengan semangat, kesediaan, dan komitmen yang kuat untuk memberikan layanan yang optimal.

b. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi Keyakinan merujuk pada tingkat keyakinan dan jaminan yang dipegang oleh pegawai KUA, termasuk kemampuan mereka dalam meningkatkan kepercayaan nazhir terhadap layanan yang diberikan. Dari analisis yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa KUA Jati Agung telah berhasil mengaplikasikan dimensi Keyakinan dan indikator yang terkait.

Penilaian atas mutu pelayanan publik telah memenuhi harapan para pengelola amanah, yang melibatkan keahlian pegawai KUA dalam bidang wakaf, kepatuhan waktu dan anggaran, serta integritas pegawai. Keyakinan yang diberikan oleh KUA berkaitan erat dengan kepercayaan yang tinggi yang dimiliki nazhir terhadap pengelolaan amanah tersebut. Kesepakatan terkait pelayanan ini juga berpotensi untuk meningkatkan kepercayaan para pengelola amanah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA.

c. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Aspek ketiga yang disebut tangible adalah aspek yang menampilkan ketrampilan pegawai KUA kepada para pengguna, khususnya nazhir. Penelitian ini mencakup indikator-indikator untuk dimensi tangible, yang mencakup prestasi dan penampilan pegawai KUA, kelengkapan fasilitas di KUA, kenyamanan area tunggu, dan kebersihan sekitar KUA.

Berdasarkan analisis penulis serta studi yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa layanan yang disediakan di KUA Jati Agung dapat dianggap memenuhi standar yang cukup tinggi. Hal ini terutama karena terdapat indikator-indikator yang telah berjalan dengan lancar dan sesuai dengan ketentuan layanan yang berlaku. Contohnya, infrastruktur yang dimiliki oleh KUA terbilang kurang memadai, kenyamanan di ruang tunggu kurang terjamin, dan keberhasilan lingkungan sekitar KUA masih perlu ditingkatkan.

Dimana ruang tunggu KUA Jati Agung sudah terbilang cukup nyaman, terdapat fasilitas kursi yang cukup banyak untuk menunggu antrian jadi tidak ada masyarakat yang menunggu sambil berdiri. Selain itu juga fasilitas seperti komputer, mesin printer sudah cukup untuk menunjang pekerjaan pegawai serta setiap ruangan sudah dilengkapi dengan kipas angin yang membuat pegawai maupun masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman.

Kenikmatan yang dirasakan saat menerima layanan sangat menentukan bagaimana layanan tersebut berjalan. Oleh karena itu, KUA sebagai lembaga pelayanan publik harus secara konsisten memperhatikan kenyamanan lingkungan KUA bagi para penggunanya. Kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan akan memberikan dampak yang menguntungkan bagi KUA, sedangkan ketidaknyamanan yang masih dirasakan dapat berujung pada dampak yang merugikan bagi KUA.

d. Dimensi *Emphathy* (Empati)

Dimensi berikutnya adalah empati, suatu dimensi yang mengedepankan perhatian dan kejujuran terhadap para pengguna layanan dengan upaya memahami sepenuhnya kebutuhan mereka. Di sini, diharapkan KUA memiliki pemahaman yang mendalam tentang apa yang dibutuhkan oleh para pengguna layanan, dengan pengetahuan yang spesifik dan tepat.

Berdasarkan analisis dan studi yang telah diuraikan dalam bagian ketiga, dapat disimpulkan bahwa KUA Kecamatan Jati Agung telah mengimplementasikan layanan empati yang berkualitas sesuai dengan kerangka teoritis yang dibahas pada bagian kedua beserta petunjuk-petunjuknya yang melibatkan pengurus KUA yang memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial, mengutamakan kepentingan nashir daripada kepentingan pribadi, dan menunjukkan sikap yang ramah serta sopan. Kemantapan dan kehebatan pelayanan membaik kala semua pelaku pelayanan menggenggam empati

yang mendalam saat melengkapinya tugas-tugas mereka atau saling meneguhkan kesetiaan mereka pada layanan itu sendiri.

e. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Salah satu aspek kunci yang harus dipertimbangkan adalah dimensi keandalan dalam layanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA). Hal ini mengacu pada kemampuan KUA untuk memberikan layanan secara efisien, akurat, dan dapat dipercaya. Keandalan pegawai KUA dalam memberikan pelayanan memiliki dampak positif, karena akan memungkinkan pengguna layanan untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat dan efisien. Faktor-faktor seperti ketepatan waktu dalam pelayanan, kompetensi pegawai dalam menggunakan perangkat dan teknologi, serta kemampuan mereka dalam memenuhi janji-janji layanan menjadi penentu keandalan yang dihadirkan oleh KUA.

Hasil analisis studi yang dipaparkan sebelumnya dan juga pengamatan yang dilakukan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa, KUA Jati Agung telah mengimplementasikan dimensi keandalan sesuai dengan konsep yang diuraikan dalam bab II bersama dengan parameter-parameter yang menggambarkan seperti keakuratan staf dalam proses memberikan layanan, kesigapan staf dalam memanfaatkan peralatan pendukung ketika memberikan pelayanan, dan memiliki pedoman pelayanan yang terdefinisi dengan baik.

Dalam ranah pelayanan masyarakat, tiap staf membawa keterampilan yang handal, memahami secara mendetail prosedur dan mekanisme operasional, menangani ketidaksesuaian dengan prosedur, dan mengarahkan pengguna layanan yang memerlukan panduan ekstra dengan tepat. Ini dapat menciptakan dampak positif dari layanan tersebut, di mana karyawan dapat menunjukkan keahlian, kompetensi, pemahaman yang mendalam, profesionalisme, dan tanggung jawab yang tinggi dalam bidang pekerjaan yang mereka geluti.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari analisis dan temuan yang terdapat pada bab 3 dan 4, dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam manajemen pelaksanaan menggunakan empat unsur manajemen diantaranya yaitu
 - a.) manusia (*man*) yaitu sebagai pelaku utama dalam proses manajemen, memegang peranan penting dalam menjalankan fungsi manajemen, pegawai KUA termasuk kepala KUA memiliki kemampuan dan keterampilan yang relevan dalam menggunakan perangkat lunak dan sistem informasi yang mendukung pelayanan wakaf, dan komunikasi yang baik antara pegawai KUA dengan pihak terkait seperti nazhir dan wakif sangat diperlukan dalam proses pelayanan wakaf.
 - b.) Uang (*money*) yaitu unsur manajemen yang tidak dapat diabaikan. Uang memainkan peran krusial dalam wakaf, dari administrasi hingga sosialisasi kepada masyarakat. Meskipun pembuatan akta wakaf gratis, pengecekan tanah dan sosialisasi memerlukan dana. Peran nazhir dalam menyediakan dana operasional penting untuk efektivitas pengelolaan wakaf. Ketersediaan dana memengaruhi manfaat wakaf bagi masyarakat. Dukungan finansial krusial untuk keberlangsungan wakaf dan pemahaman tentang pentingnya dana dalam pengelolaan wakaf
 - c.) Barang/perlengkapan (*materials*) yaitu sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan wakaf seperti komputer, mesin printer, dan aplikasi E-AIW sudah tersedia dan memadai di KUA Jati Agung dan perlengkapan tersebut mendukung efisiensi dalam pengelolaan data wakaf dan proses administrasi lainnya.

- d.) Metode (*methods*) yaitu motivasi dan bimbingan yang diberikan oleh Kepala KUA kepada pegawai mendukung kelancaran pelaksanaan tugas, struktur organisasi yang jelas dengan peran yang ditetapkan bagi setiap posisi, membantu dalam pengelolaan pelaksanaan pelayanan wakaf.
2. Prosedur pelayanan wakaf tanah telah diatur secara rinci dalam peraturan yang berlaku, sehingga memudahkan dalam menjalankan proses pelayanan wakaf. Manajemen pelayanan wakaf yang terstruktur Misi tiap lembaga publik adalah melayani masyarakat. Pelayanan wakaf yang dilaksanakan oleh KUA Jati Agung merupakan implementasi yang tepat dan sesuai dengan tujuan tersebut, standar operasional prosedur (SOP) yang ada pada pelaksanaan pelayanan wakaf di KUA yaitu pada pembuatan akta ikrar wakaf (AIW), yaitu mulai dari proses pelayanan konsultasi wakaf hingga terbitnya akta ikrar wakaf (AIW). Dalam proses pelayanan wakaf KUA Jati Agung telah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yaitu menerapkan prinsip sederhana, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, Prinsip-prinsip fundamental yang harus dipegang teguh meliputi kepastian dalam hukum, ketepatan informasi, keamanan sebagai prioritas, kewajiban tanggung jawab, kelengkapan sarana dan infrastruktur, aksesibilitas yang memadai, dan kenyamanan sebagai fokus utama. Dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan tersebut, KUA Jati Agung telah menciptakan lingkungan yang kondusif dan layanan yang berkualitas bagi masyarakat yang menggunakan layanan wakaf, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperkuat posisinya sebagai Lembaga yang diandalkan dalam proses wakaf. Namun, di KUA Jati Agung, masih ada sejumlah tanah wakaf yang belum memiliki sertifikat resmi. KUA perlu meningkatkan upaya sosialisasi terkait wakaf dan signifikansinya dengan sertifikasi tanah bagi para nazhir yang belum melengkapinya.

3. Indikator kualitas pelayanan lima dimensi, yaitu responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability digunakan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat pengguna layanan wakaf (nazhir). Di KUA Jati Agung, dimensi-dimensi tersebut dan indikatornya telah diimplementasikan dalam pelayanan, dan hasil dari penelitian menggunakan lima dimensi ini bahwa KUA Jati Agung sudah menerapkan semua dimensi kualitas pelayanan dengan cukup baik sehingga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan wakaf.

B. Saran

Berdasarkan rangkuman yang telah dijelaskan, saran-saran berikut ini dapat disampaikan:

1. Karena minimnya kesadaran akan kepentingan sertifikat tanah wakaf, sebagian lahan wakaf di Kecamatan Jati Agung belum bersertifikat. Serta kurangnya pemahaman atau pengetahuan masyarakat terkait pendaftaran permohonan akta ikrar wakaf (AIW melalui aplikasi E-AIW, maka pihak KUA harus lebih meningkatkan lagi untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat di Kecamatan Jati Agung dengan topik pentingnya sertifikasi tanah wakaf secara meluas.
2. KUA Jati Agung sebaiknya menerapkan jemput bola wakaf dengan mendatangi langsung lokasi tanah wakaf yang belum memiliki AIW sebagai program untuk mempercepat sertifikasi agar tidak ada lagi tanah wakaf yang belum bersertifikat, diperlukan tindakan untuk memastikan bahwa semua tanah wakaf telah resmi terdaftar dan dilindungi dengan sertifikat yang sah.
3. KUA Jati Agung perlu mengoptimalkan penggunaan wakaf tanah agar menjadi lebih produktif dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.
4. Direkomendasikan agar peneliti berikutnya mempertimbangkan keterbatasan studi ini dalam mengeksplorasi lebih lanjut. informasi terkait manajemen

pelayanan wakaf dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, maka dianjurkan peneliti selanjutnya untuk menggali lebih dalam terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan wakaf. Dan disarankan untuk menambah jumlah narasumber yang diwawancarai agar data dan informasi lebih lengkap untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdullah Bin Abdurahman. *Syah Hadits Pilihan Bukhari-Muslim*. Jakarta: PT. Darul Falah, 2022.
- Ahmad Mujahidin. *Hukum Wakaf Di Indonesia Dan Proses Penanganan Sengketanya*. Jakarta: Kencana, n.d.
- Ahmad Mustanir. *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media, 2022.
- Ahmad Sarwat. *Fiqih Waqaf Mengelola Pahala Yang Tidak Berhenti Mengalir*. Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2018.
- Angger, Aditama Roni. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: AE Publishing, 2020.
- Astrid Puspaningrum. *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Malang: Media Nusa Creative, 2017.
- Bank Indonesia and Unair. *Wakaf: Pengaturan Dan Tata Kelola Yang Efektif, Seri Ekonomi Dan Keuangan Syariah*. Departemen Ekonomi Dan Keuangan Syariah. Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2016.
- Departemen Agama RI. *Paradigma Baru Wakaf Di Indonesia*. Jakarta: Departemen Agama RI, 2006.
- Didin Fatihudin dan M. Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Direktorat pemberdayaan wakaf dan Dirjen Bimas Islam Kementerian Agama RI. "*Standar Pelayanan Wakaf Bagi Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf (PPAIW)*". Jakarta : Dirjen Bimas Islam, 2015.
- Dwiyanto, A. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi, 2018.
- Effandi, Onong Uchyana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- Elbadiansyah, M P, and Z Rosidah. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish, 2023.
- Elvera. *Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan*. Surabaya: Media Pustaka, 2020.
- Fachrurazi dkk. *Pengantar Manajemen*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2022.

- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- Giandari Maulani dkk. *Manajemen Pelayanan Publik*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2024.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Hermansah, Ahmad Yamin, dan Suparman. *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan: Peran Responsivitas Dan Kemampuan Pelayanan Pegawai*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2023.
- Ibrahim dkk. *Pengantar Manajemen: Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Iqbal, M. *Mendongkrak Kinerja Bengkel Roda 4 & 2*. Jakarta: Elex Media Komputindo, n.d.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ladzi Safroni. *Manajemen Dan Informasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditiya Publishing, 2012.
- Mu'ah. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan*. Surabaya: Zifatama Jawara, 2021.
- Novitasari. *Dasar-Dasar Ilmu Manajemen: Pengantar Menguasai Ilmu Manajemen*. Jakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020.
- Ratmiko & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Sari, Elsi Kartika. *Pengantar Hukum Zakat Dan Wakaf*. Jakarta: PT Grasindo, 2006.
- Sembiring. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- Sewang dkk. *Prinsip Manajemen*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri,

2023.

- Siswanto, B. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2021.
- Sugiyono, and Setiyawati. *Metode Penelitian Manajemen*. Cet 2. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (Metode Penelitian Dan Pengembangan)*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sutami, Dkk. *Standar Pelayanan Wakaf Bagi Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf (PPAIW)*. Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Direktorat Pemberdayaan Wakaf, 2013.
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Cet. Pertama*. Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018.
- Trisakti, Y. *Dasar Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Grasindo, n.d.
- Wijaya And Rifa'i. *Dasar Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efesien*. Medan: Perdana Publishing, 2016.
- Wijayanto, Dian. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Yaya Ruyatnasih dan Megawati. *Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi Dan Kasus*. Yogyakarta: Absolute Media, 2018.
- Zuchri Abdussamad dan Patta Rapanna. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Yogyakarta: Syakir Media Press, 2021.

Jurnal:

- Ahmad Zabidi Ainur Rofieq. "Kualitas Pelayanan Wakaf Di Kantor Urusan Agama (Kua) Cikarang Barat Kabupaten Bekasi." *Kybernan: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 12, no. 2 (2021).
- Ariq Taufioqorrahman Arsyam. "Peran Bhabinkamtibmas Dalam Upaya Pencegahan Kasus Curanmor Di Wilayah Hukum Polres Kudus The Role of Bhabinkamtibmas in Efforts to Prevent Cases of Motorized Vehicle Theft in the Area of Kudus Police Departmen." *Jurnal Police Studi* Vol. 1 No. (2017).
- Asnawati dan Burhanudin. "Urgency of Waqf Literacy for Waqf Pledge Deed Making Officers in Improving Excellent Service."

Jurnal Harmoni 20, no. 2 (2021).

Harisjati, Randu Aidel. “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020.” *Jurnal Demokrasi Dan Politik Lokal* 4, no. 1 (2022): 15.

Indonesia, Republik. “Penguatan Mutu Dan Kepuasan Masyarakat,” 2019.

Ma’rifah. “Manajemen Pengelolaan Wakaf Tunai (Studi Kasus Di Kantor Regional Global Wakaf Jawa Tengah),” 2018.

Nurdiani, Nina. “Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan.” *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* 5, no. 2 (2014)

Riyani, Dessy, Irena Larashat, dan Dudung Juhana. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Majalah Bisnis & IPTEK* 14, no. 2 (2021): 3.

Saepudin, A. “Peran Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Melaksanakan Hukum Islam Di Indonesia.” *Jurnal Diklat Keagamaan* Vol.10 No., no. Oktober 2016 (2016).

Setianingsih, Purwati, dan Laili Syarifah. “YUME : Journal of Management Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)” 7, no. 1 (2024): 561–73.

Skripsi:

Meta Aryana, “*Fungsi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (Kua) Di Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat*” . Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023.

Dwi Septia R, “*Analisis Kepuasan Nazhir Terhadap Pelayanan Administrasi Perwakafan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Wiyung Surabaya,*”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2022.

Doni Muhammad Firdaus Prodi “*Pengelolaan Wakaf Produktif Di Kua Kecamatan Pancoran Mas Dan Sukmajaya. Menurut Uu No*

41 Tahun 2004, ”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Jakarta, 2023.



Wawancara dan Dokumentasi:

Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 15 Maret 2024

Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada tanggal 18 Maret 2024

Dokumentasi peneliti di KUA Jati Agung Pada Tanggal 25 April 2024

Wawancara dengan Bapak Suhaimi (Kepala KUA) di KUA Jati Agung Pada Tanggal 26 April 2024

Wawancara dengan Ibu Nurul Afifah (Pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf) di KUA Jati Agung Pada Tanggal 25 April 2024

Wawancara dengan Bapak Hasim (Nazhir dari Masjid Baitul Mustaqim Desa Karang Anyar) di KUA Jati Agung Pada Tanggal 30 April 2024

Wawancara dengan Ibu Ida (Nazhir dari Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Desa Karang Anyar) di KUA Jati Agung Pada Tanggal 2 Mei 2024


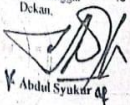
Wawancara dengan Bapak Dolly (Nazhir dari Masjid Tawakal Desa Margodadi) di KUA Jati Agung Pada Tanggal 29 April 2024

Wawancara dengan Bapak Hapson (Nazhir dari Masjid Darul Muslimin Desa Karang Anyar) di KUA Jati Agung Pada Tanggal 24 April 2024

Wawancara dengan Bapak Yogi (perwakilan nazhir Desa Marga Kaya) di KUA Jati Agung Pada Tanggal 23 April 2024

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Judul

 SURAT PERINTAH DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG NOMOR 34/TAHUN 2023 TENTANG PENETAPAN JUDUL DAN PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH (MD) FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024 (TAHAP II)	
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG	
Menimbang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bahwa dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Semester Genap TA 2023/2024 perlu ditetapkan judul dan menunjuk pembimbing skripsi, 2. Bahwa nama yang tercantum dalam lampiran surat perintah ini dipandang mampu melaksanakan tugas dimaksud.
Mengingat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, 2. Undang-undang RI No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, 3. Peraturan Pemerintah RI No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan pencelahan Perguruan Tinggi, 4. Keputusan Menteri Agama RI No 31 tahun 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 5. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung No 539.a Tahun 2019 Tentang Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 6. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung No 987 Tahun 2022 tentang Kalender Akademik Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung TA 2023/2024.
Menyampaikan	Hasil Keputusan Tim Sudang Judul Prodi MD Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tanggal 14 Juni 2023
MEMUTUSKAN :	
Menetapkan	SURAT PERINTAH DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG TENTANG PENETAPAN JUDUL DAN PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH (MD) FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024 (TAHAP II)
Kesatu	Menetapkan judul dan Pembimbing Skripsi mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah sebagaimana tersebut dalam lampiran surat keputusan ini.
Kedua	Mahasiswa yang tercantum dalam lampiran surat perintah ini harus segera menyusun proposal penelitian untuk diseminarkan selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan surat perintah ini. Apabila hal tersebut tidak dilaksanakan, maka Dekan dapat membatalkan judul dan pembimbing yang telah ditetapkan.
Ketiga	Dosen Pembimbing harus menyediakan waktu kepada mahasiswa untuk berkonsultasi minimal satu kali dalam seminggu, mengartikan, membimbing dan memberikan petunjuk kepada mahasiswa bimbingannya. Apabila pembimbing tidak dapat melaksanakan tugasnya maka mahasiswa dapat mengajukan pergantian pembimbing.
Keempat	Surat perintah ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan diberikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.
Ditetapkan di : Bandar Lampung Pada tanggal : 5 Juni 2023 Dekan,  Abdul Syukur	

Lampiran : Surat Perintah Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Nomor

Junli 2023

Tanggal

Tentang

Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (MD)
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Semester Ganjil TA. 2023 /2024
(Tahap II)

NO	NAMA / NPM	JUDUL SKRIPSI	DOSEN PEMBIMBING	GOL
1	Berta Herlinda (2041030138)	Strategi Dakwah Dalam Meningkatkan Pemahaman Agama Terhadap Ibu-ibu Pengajian Idi Desa Haduyang Ratu Kecamatan Padang Ratu Lampung Tengah	Dr. Faizal, M.Ag Hj. Rodyah, S.Ag. M.M	IV/b IV/c
2	Junia Putri Loin (2041030071)	Fungsi Pengawasan Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Santri Di Pondok Pesantren Al-muhsin Putri Metro Utara Kota Metro	Hj. Rodyah, S.Ag. M.M Dr. Hj. Suslina Sanjay, S.Ag. M.Ag	IV/c IV/b
3	Rido Bagi Abdillah (2041030080)	Implementasi Manajemen ZIS (Zakat, Infak dan Sedekah) di Baznas Kec. Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung	Hj. Rodyah, S.Ag. M.M Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S. Ag. M. Ag	IV/c IV/b
4	Muhammad Zaki Hemi (2041030076)	Manajemen Lembaga Gerakan Mubaligh Islam (GMI) dalam Meningkatkan Kualitas Muamalah Masyarakat Muslim Kota Bandar Lampung	Hj. Rodyah, S. Ag. M.M Devid Saputra. M.M	IV/c III/b
5	Tubagus Sadam Husen (2041030058)	Manajemen Organisasi PKPT IPNU Dalam Pembinaan Aswaja Mahasiswa Raden Intan Lampung	Hj. Rodyah, S. Ag. M.M Devid Saputra, M.M	IV/c III/b
6	Putri Sabina (2041030149)	Strategi Takmir Masjid Nurul Huda Rajum Muklat II Kailanda Lampung Selatan Dalam Meningkatkan Partisipan Masyarakat Pada Pelaksanaan Shalat Subuh Berjamaah	Dr. Hasan Mukmin, M.A Dr. Sn Iliham Nasution, Sos. M.Pd	IV/a IV/b
7	Helen Firada Alnu (2041030183)	Manajemen Pelayanan Wakaf Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan	Badraudin, S. Ag. M. Ag M. Husaini, S. T. M.T	IV/a III/d
8	Zikri Fahrudi (2041030096)	Manajemen Strategi Majelis Rasulullah Lampung Dalam Membina Di Era Generasi Milenial	Badraudin, S. Ag. M. Ag M. Husaini, S. T. M. T	IV/a III/d
9	Mega Susilo Wati (2041030091)	Manajemen Pondok Pesantren Dalam Membina Akhlak santri Di Pondok Lir Boyo Cabang XVI Kabupaten Mesuji Kecamatan Panca Jaya	Badraudin, S. Ag. M. Ag M Husaini, S. T. M. T	IV/a III/d
10	Nur Laila Utami (2041030095)	Fungsi manajemen Dalam Pembinaan Akhlak Santri di Pondok Pesantren Daarul Ikrom Kecamatan Kedondong Kabupaten Pesawaran.	Badraudin, S. Ag. M. Ag M. Husaini, S. T. M. T	IV/a III/d
11	Azzatul Ulumiah (2041030011)	Fungsi Manajemen Hafalan Santri Pondok Pesantren Mutiara Miftahul Jannah Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan.	Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S. Ag. M. Ag Rouf Tamim, M. Pd. I	IV/b III/b
12	Dela Astanka (2041030089)	Fungsi Ibadah Masjid Dalam Memakmurkan Masjid Jami' Amiatul Jannah Lampung Barat	Dr. Hasan Mukmin, M.A Rouf Tamim, M. Pd. I	IV/a III/b
13	Bagas Ferdian Prasella (2041030086)	Manajemen Pembinaan Akhlak Anak Asuh Di Panti Asuhan Jabar Nur Kota Bandar Lampung	Dr. Hasan Mukmin, M.A M. Husaini, S. T. M. T	IV/a III/d

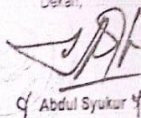
Dipindai dengan CamScanner

14	Siti Munayah (20410300175)	Strategi Relationsip Marketing Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Cabang Lampung Dalam membangun Loyalitas Pelanggan.	Dr. Abdul Syukur, M.Ag Dr. H. Rosidi, M.A	IV/c IV/c
15	Nadya Sa'adah (2041030081)	Manajemen Strategi Dalam Membina Akhlak Santri Pondok Pesantren Ishlahiyyah Desa Gunung Rejo Kecamatan Way Lima Kabupaten Pesawaran	Hj. Rodiyah, S.Ag. M.M Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag. M.Ag	IV/c IV/b
16	Reza Sintia (2041030040)	Manajemen TPQ Dalam Membina Akhlak Santri Di Masjid Ad-dua Way Halim Kota Bandar Lampung	Dr. Faizal, M.Ag Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag. M.Ag	IV/b IV/b
17	Nur Aisyah (2041030042)	Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Al-fatoni Barokah Wisata Dalam Calon Pembinaan Jama'ah Bandar Lampung.	Dr. Hj. Suslina Sanjay, S.Ag. M.Ag Rouf Tamim, M.Pd.I	IV/b III/b
18	Titin Marfiah (2041030055)	Strategi Pemasaran Biro Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah PT. Aminareka Perdana Cabang Lampung.	Hj. Rodiyah, S.Ag. M.M Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag. M.Ag	IV/c IV/b
19	Yusela Anggraini (2041030181)	Gaya Kepemimpinan Kiai Marzuli Adison, S.Pd.I Dalam Meningkatkan Kualitas Santri Pondok Pesantren Husnul Amal Kotabumi Lampung Utara.	Dr. Abdul syukur, M.Ag Dr. Hj. Suslina Sanjay, S.Ag. M.Ag	IV/c IV/b
20	Inopriansyah Cuntama (2041030102)	Manajemen Dakwah Pada Pondok Pesantren Modern Makkah Desa Bandar Jaya Kecamatan Negara Batinkabupaten Way kanan	Dr. Tontowi Jauhani, M.M Rouf Tamim, M.Pd.I	IV/a III/b
21	Tegar El Aziziri (2041030189)	Fungsi Manajemen Dalam Pembinaan Badan Imarah Di Masjid Muhajirin Kemiling Bandar Lampung	Dr. Hasan Mukmin, M.A M. Husaini, M.T	IV/a III/d
22	Anggi Saputra (2041030190)	Manajemen Strategi Dalam Pembinaan Akhlak Santri Di Pondok Pesantren Roudhoatul Qur'an Kota Metro.	Dr. Hasan Mukmin, M.A M. Husaini, M.T	IV/a III/d
23	Elvan Riansyah (1941030187)	Manajemen Pelayanan Dan Kepuasan Jamaah (Studi Pada Masjid Jami' Amiatul Rest Area Sumber Jaya Lampung Barat)	Mulyadi, M.Sos Rouf Tamim, M.Pd.I	III/d III/b
24	Uswatul Nazila (2041030205)	Fungsi Manajemen Dalam Pembinaan Ahklak Santri Di Pondok Pesantren Insan Cendekia Ilmi Teluk Pandan Pesawaran	Dr. Tontowi Jauhani, M.M Rouf Tamim, M.Pd.I	IV/a III/b

Dipindai dengan CamScanner

25	Ichbar Darmawan S. (2041030123)	Strategi Penghulu Dalam Pembinaan Calon Pengantin Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Terbanggi Besar Lampung Tengah	Dr. Hasan Mukmin, M.A Dr. M. Mawardi, J. M. Si	IV/a IV/b
26	Refi Marcely (2041030164)	Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Jamaah Santia (Studi Kasus di Pondok Pesantren Miftahul Huda Kasu)	Dr. Hasan Mukmin, M.A Dr. H. Rini Sellawati, M.Sos.	IV/a IV/c

Dekan,


Abdul Syukur

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran. 2 Surat Keterangan Perubahan Judul Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131. Telp (0721) 704030
e-mail : fdkuinrl@gmail.com

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Nomor : B- ^{CPD} /Un.16/DD.1/PP.00.9.6.7/4/2024

Yang bertandatangan di bawah ini, Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan ini menerangkan bahwa :


Nama : Helen Firada Alnu
NPM : 2041030183
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Manajemen Dakwah

adalah benar telah melakukan Pra Survei ke lokasi penelitian, konsultasi dan telah melakukan Seminar Proposal Skripsi pada tanggal 20 Maret 2024 dan akibat hal tersebut terjadi perubahan Judul Skripsi, yaitu :

Judul Skripsi Sebelum Perubahan	Judul Skripsi Setelah Perubahan
Manajemen Pelayanan Wakaf Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan	Manajemen Pelayanan Wakaf Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 2 April 2024
Wakil Dekan I,



Mubasit, S.Ag., M.M
NIP. 197311141998031002

Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131. (0721) 704030
e-mail : fdkunril@gmail.com

Nomor : B.1085/Un.16/DD/TL.002.5/ 04 /2024
Sifat : Biasa
Perihal : **Mohon Izin Penelitian / Survey**

Kepada Yth
Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Jati Agung
Kabupaten Lampung Selatan
di -
Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Nomor 14.a Tahun 2023 tentang Penetapan Judul Skripsi atas nama mahasiswa:

Nama : Helen Firada Alnu
NPM : 2041030183
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)
Semester : VIII (delapan)
Judul : Manajemen Pelayanan Wakaf Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan

Mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan izin dan bantuan kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan survey/ penelitian guna memperoleh data penulisan skripsi sebagai mana judul diatas.

Demikian surat permohonan ini, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Bandar Lampung, 22 April 2024



M. Dekan,
Kabag TU

Sumriyadi, S.Sos
196611161990031001

Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian Dari KUA Jati Agung



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN JATI AGUNG
Jalan Raya Margo Lestari Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan

Nomor : B-118/KUA.58.01.12/PW.01/IV/2024
Lampiran : -
Perihal : **Surat Balasan Penelitian**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah
UIN Raden Intan Lampung
Di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Berdasarkan Surat Permohonan Penelitian Skripsi Nomor :
1085/Un.16/DD/TL.002.5/04/2024. Perihal permohonan izin penelitian skripsi di Kantor Urusan
Agama Kecamatan Jati Agung, maka kami memberikan izin kepada :

Nama mahasiswa : Helen Firada Alnu
NPM : 2041030183
Jurusan : Manajemen Dakwah

Untuk Melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jati Agung dengan
judul "**Manajemen Pelayanan Wakaf Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di
Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung**".

Demikian surat ini disampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik, diucapkan
terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jati Agung, 25 April 2024

Yang Menyetujui,



Dr. Suhaimi, M.Pd

Lampiran 5. Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung (0721) 704030

KARTU KONSULTASI

Nama : Helen Firada Alnu
 Npm : 2041030183
 Pembimbing I : Badarudin, S.Ag.,M.Ag
 Pembimbing II : M.Husaini, S.T.,M.T
 Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Wakaf Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan.

No	Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing Akademik (PA.1)	Paraf Pembimbing Akademik (PA.2)
1	20 Februari 2024	Konsultasi Proposal	Y	ll
2	23 Februari 2024			
3	04 Maret 2024	ACC Proposal BAB I dan II	Y	ll
4	08 Maret 2024			
5	22 April 2024	Konsultasi Pedoman Wawancara	Y	ll
6	25 April 2024			
7	06 Mei 2024	Konsultasi BAB III-V	ll	ll
8	10 Mei 2024			
9	13 Mei 2024	ACC BAB I-V	Y	ll

Bandar Lampung, 13 Mei 2024
 Kepala Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunidar Cut Muliq Yanti, M.Sos.I
 NIP. 197010251999032001

Lampiran 6. Surat Keterangan Bebas Plagiasi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PUSAT PERPUSTAKAAN
 Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung 35131
 Telp.(0721) 780887-74531 Fax. 780422 Website: www.radenintan.ac.id

SURAT KETERANGAN
 Nomor: B - 1503/ Un.16 / P1 /KT/V/ 2024

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
 NIP : 197308291998031003
 Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung
 Menerangkan bahwa artikel ilmiah dengan judul

**MANAJEMEN PELAYANAN WAKAF DALAM MENINGKATKAN
 KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
 KECAMATAN JATI AGUNG LAMPUNG SELATAN**

Karya :

NAMA	NPM	FAKULTAS/PRODI
Helen Firada Alnu	2041030183	FDIK/MD

Bebas plagiasi sesuai dengan tingkat kemiripan sebesar 17%. Dan dinyatakan lulus dengan bukti terlampir.
 Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

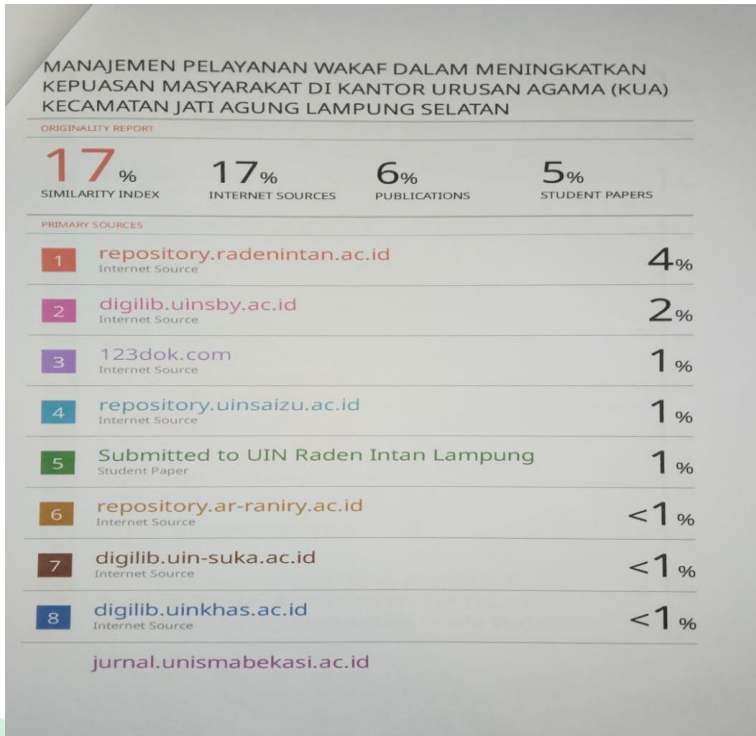
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

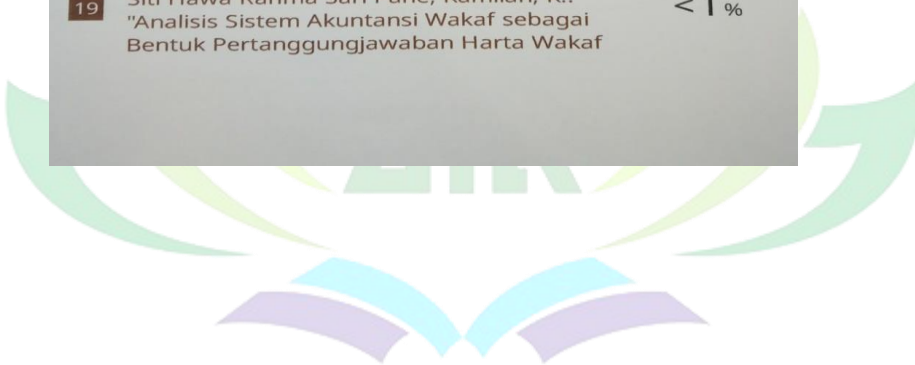
Bandar Lampung, 29 Mei 2024
 Kepala Pusat Perpustakaan


Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
 NIP. 197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skipis Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan





9	Internet Source	<1 %
10	id.scribd.com Internet Source	<1 %
11	es.scribd.com Internet Source	<1 %
12	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
13	journal.stieamkop.ac.id Internet Source	<1 %
14	ejournal2.undip.ac.id Internet Source	<1 %
15	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
16	docplayer.info Internet Source	<1 %
17	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	<1 %
18	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
19	Siti Hawa Rahma Sari Pane, Kamilah, K., "Analisis Sistem Akuntansi Wakaf sebagai Bentuk Pertanggungjawaban Harta Wakaf	<1 %

53	repository.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
54	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
55	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
56	researchinlanders.be Internet Source	<1 %
57	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
58	www.scribd.com Internet Source	<1 %
59	Hemy Kiswinarso, Muhammad Hanif. "Kebijakan Pemerintah Kabupaten Ponorogo Dalam Pelestarian Situs Peninggalan Sejarah Tahun 2000-2015", AGASTYA: JURNAL SEJARAH DAN PEMBELAJARANNYA, 2016 Publication	<1 %
60	repository.unair.ac.id Internet Source	<1 %
61	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %



Lampiran 7. Pedoman Wawancara

Narasumber: Pegawai KUA bagian bahan mutasi harta benda wakaf

1. Apa tanggung jawab anda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait wakaf ?
2. Bagaimana proses pelaksanaan pelayanan permohonan pembuatan akta ikrar wakaf dilakukan di KUA?
3. Apakah dalam proses pelaksanaan pelayanan wakaf terdapat hambatan dan bagaimana anda mengatasinya?
4. Apakah menurut anda, kualitas pelayanan wakaf yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat?
5. Bagaimana Anda memastikan pelayanan yang ramah dan informatif bagi masyarakat yang ingin berwakaf di KUA?
6. Bagaimana KUA memastikan ketersediaan informasi yang jelas dan akurat mengenai layanan wakaf yang disediakan?
7. Apa umpan balik yang sering Anda terima dari masyarakat mengenai layanan wakaf di KUA?

Narasumber: Kepala KUA

1. Apa tanggung jawab utama Anda sebagai Kepala KUA dalam memastikan pelayanan wakaf yang berkualitas bagi masyarakat?
2. Apakah menurut anda, kualitas pelayanan wakaf di KUA sudah cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat?
3. Bagaimana cara anda memberikan motivasi kepada pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik?
4. Bagaimana Anda memastikan bahwa proses penerimaan permohonan wakaf berjalan dengan efisien dan transparan di KUA?
5. Apa langkah-langkah yang Anda ambil untuk memastikan bahwa staf KUA memberikan pelayanan yang ramah dan informatif kepada masyarakat terkait wakaf?
6. Bagaimana Anda mengevaluasi keberhasilan KUA dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terkait pelayanan wakaf?
7. Bagaimana anda memastikan kelancaran dan keakuratan proses pada pelayanan wakaf yang diberikan oleh KUA?

8. Apa umpan balik yang sering Anda terima dari masyarakat mengenai pelayanan wakaf di KUA, dan bagaimana Anda menanggapinya?
9. Apa rencana Anda untuk meningkatkan kualitas pelayanan wakaf di KUA dalam jangka waktu yang akan datang?

Narasumber: Masyarakat (pengguna layanan wakaf)

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas layanan wakaf yang diberikan oleh KUA?
2. Apakah ada aspek tertentu dari layanan wakaf di KUA yang menurut Anda perlu ditingkatkan?
3. Bagaimana proses Anda dalam mengajukan permohonan wakaf di KUA? Apakah lancar atau ada kendala yang dihadapi?
4. Sejauh mana Anda merasa puas dengan respons dan pelayanan dari petugas KUA terkait wakaf?
5. Bagaimana cara Anda biasanya mendapatkan informasi tentang layanan wakaf yang disediakan oleh KUA?
6. Menurut Anda, apakah informasi yang disediakan oleh KUA tentang layanan wakaf sudah cukup jelas dan mudah diakses?
7. Apakah Anda pernah memberikan umpan balik kepada KUA tentang layanan wakaf? Jika ya, bagaimana respons dari KUA terhadap umpan balik Anda?
8. Apakah Anda memiliki harapan atau saran tertentu untuk meningkatkan kualitas layanan wakaf di KUA?

Lampiran 8. Pedoman Observasi

Tujuan Observasi:

- Memahami secara langsung bagaimana proses pelayanan wakaf di KUA Jati Agung dilaksanakan.
- Mengamati interaksi antara petugas dan masyarakat.
- Menilai efisiensi, kejelasan informasi, dan ketersediaan petugas di KUA Jati Agung.

Lokasi dan Waktu Observasi:

- Observasi dilakukan di ruang staff pelayanan di KUA Jati Agung.
- Waktu observasi disesuaikan dengan jam layanan pelayanan wakaf yang aktif.

Aspek yang Diamati:

1. Ketersediaan dan Kondisi Fisik Ruangan:

- Apakah ruang pelayanan wakaf di KUA terlihat bersih dan teratur?
- Apakah terdapat informasi yang jelas tentang layanan wakaf yang disediakan?

2. Ketersediaan Petugas:

- Berapa jumlah petugas yang tersedia di lokasi pelayanan wakaf?
- Apakah petugas terlihat aktif membantu masyarakat yang datang?

3. Interaksi antara Petugas dan Masyarakat:

- Bagaimana interaksi antara petugas dan masyarakat yang datang?
- Apakah petugas memberikan informasi dengan jelas dan ramah kepada masyarakat?

4. Proses Pelayanan:

- Bagaimana proses pelayanan wakaf di KUA dilaksanakan?

- Seberapa cepat proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas?

5. Respon terhadap Keluhan atau Pertanyaan Masyarakat

- Apakah petugas responsif terhadap keluhan atau pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat?

- Bagaimana cara petugas menangani situasi ketika ada keluhan atau pertanyaan yang diajukan?



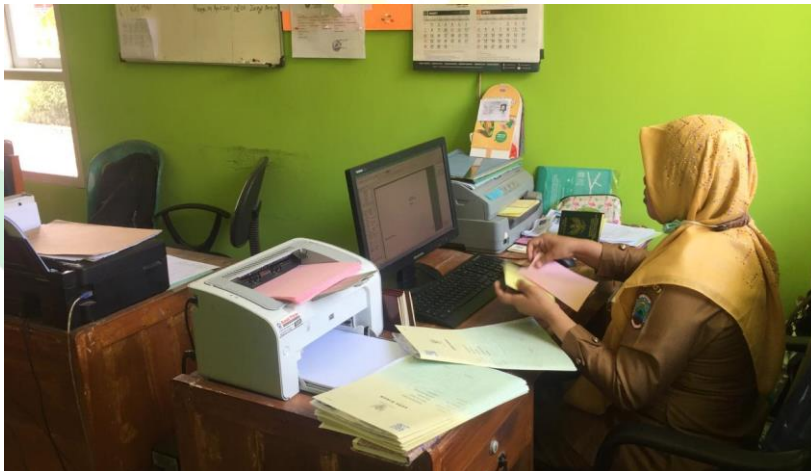
Lampiran 9. Pedoman Dokumentasi

No	Nama Dokumentasi	Hasil Dokumentasi	Sumber Dokumentasi
1	Profil Lembaga	Gambaran umum KUA kecamatan Jati Agung Lampung Selatan 1. Sejarah berdirinya KUA Jati Agung 2. Tugas pokok dan fungsi KUA Jati Agung 3. Program Kerja KUA Jati Agung	KUA KECAMATAN JATI AGUNG LAMPUNG SELATAN
2	Visi dan Misi Lembaga	Visi dan Misi KUA Jati Agung	
3	Struktur Organisasi	Struktur semua pegawai KUA Jati Agung	
4	Data Pegawai	Mencatat jumlah pegawai di KUA Jati Agung	
5	Data Jumlah wakaf dari tahun 2021-2023	Mencatat jumlah wakaf yang terdaftar di KUA Jati Agung	
6	Dokumentasi Tambahan	Mencatat secara umum hal-hal yang perlu untuk kelengkapan data.	

Gambar 1. Gedung KUA Jati Agung



Gambar 2. Sarana komputer, printer dan lain sebagainya



Gambar 3. Proses Pelaksanaan Ikrar wakaf (penandatanganan AIW)



Gambar 4. Proses pelayanan Konsultasi Wakaf



Gambar 5. Pengecekan lokasi tanah wakaf Bersama Pegawai KUA Jati Agung dan Nazhir



Gambar 6. Pengambilan gambar/foto lokasi tanah wakaf



Gambar 7. Penyerahan salinan AIW kepada nazhir



Gambar 8. Wawancara dengan Ibu Nurul Afifah (Pegawai KUA bagian Bahan Mutasi Harta Benda Wakaf)



Gambar 9. Wawancara dengan Bapak Suhaimi (Kepala KUA Jati Agung)



Gambar 10. Wawancara dengan Bapak Hasim (Nazhir Masjid Baitul Mutaqim)



Gambar 11. Wawancara dengan Bapak Hapson (nazhir dari Masjid Darul Muslimin Desa Karang Anyar)



Gambar 12. Wawancara dengan Ibu Ida (Nazhir dari Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an)



Gambar 13. Wawancara dengan Bapak Dolly (nazhir dari Masjid Tawakal Desa Margodadi)



Gambar 14. Wawancara dengan Bapak Yogi (perwakilan nazhir Desa MargaKaya)

