

**ANALISIS KEPUASAN NAZHIR TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI PERWAKAFAN DI KANTOR URUSAN
AGAMA KECAMATAN WIYUNG SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh :

**DWI SEPTIA R
NIM. G95218041**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Septia R

NIM : G95218041

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Zakat Wakaf

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nazhir Terhadap Pelayanan
Administrasi Perwakafan di Kantor Urusan Agama
Kecamatan Wiyung Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 08 April 2022

Saya yang menyatakan,



Dwi Septia R

NIM. G95218041

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Dwi Septia R NIM. G95218041 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 28 Maret 2022

Dosen Pembimbing,



Atok Syihabuddin, SHL., MEI.

NIP. 201603317

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Dwi Septia R NIM. G95218041 ini telah dipertahankan didepan sidang Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Kamis, 31 Maret 2022 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Manajemen Zakat dan Wakaf.

Majelis Munaqasah Skripsi

Penguji I,



Atok Syihabuddin, SHI., MEI
NIP. 201603317

Penguji II,



Basar Dikuraisyin, M.H
NIP.198811292019031009

Penguji III,



Saoki, S.HI, M.HI.
NIP. 197404042007101004

Penguji IV,




M. Maulana Asegaf, Lc., M.H.I
NIP. 198709042019031005

Surabaya, 14 April 2022

Menegaskan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Dekan,




Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DWI SEPTIA R
NIM : G95218041
Fakultas/Jurusan : MANAJEMEN ZAKAT WAKAF
E-mail address : dwiseptia84@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**ANALISIS KEPUASAN NAZHIR TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI PERWAKAFAN DI KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN WIYUNG SURABAYA**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 April 2022
Penulis

(Dwi Septia R)

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Nazhir Terhadap Pelayanan Administrasi Wakaf di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Wiyung Surabaya” ini bertujuan untuk mendeskripsikan prosedur pelayanan administrasi dan menganalisis kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi wakaf yang diberikan oleh KUA Wiyung. Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dan pengumpulan datanya menggunakan metode observasi, dokumentasi serta wawancara kepada beberapa narasumber yang telah ditentukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) prosedur pelayanan administrasi perwakafan di KUA Wiyung sudah diterapkan sesuai peraturan perundang-undangan. (2) untuk mengukur kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi perwakafan, KUA Wiyung telah menerapkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan dimensi *responsivness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability* beserta indikatornya. Namun masih ada indikator yang belum diterapkan sesuai harapan para Nazhir yaitu pada dimensi *tangible*, dimana prasarana KUA perlu ditingkatkan lagi karena masih dinilai kurang memuaskan bagi para Nazhir.

Peneliti dapat memberikan saran kepada KUA kecamatan Wiyung perlu lebih meningkatkan lagi untuk melakukan sosialisasi kepada Nazhir-Nazhir di kecamatan Wiyung dengan topik edukasi perwakafan secara meluas dan juga perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum diterapkan secara maksimal pada dimensi *tangible*.

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Kajian Pustaka.....	9
G. Definisi Operasional	20
H. Metode Penelitian	22
I. Sistematika Penulisan	30
BAB II TEORI ADMINISTRASI WAKAF, KEPUASAN, dan PELAYANAN	32
A. Teori Administrasi Wakaf.....	32
1. Pengertian Administrasi	32
2. Pengertian Wakaf.....	33
3. Rukun dan Syarat Wakaf.....	34

4. Macam-Macam Wakaf.....	40
5. Sistem Administrasi Perwakafan	42
B. Teori Kepuasan.....	46
1. Pengertian Kepuasan.....	46
2. Metode Pengukuran Kepuasan	47
3. Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan.....	49
4. Indikator Kepuasan	50
C. Teori Pelayanan	50
1. Pengertian Pelayanan	50
2. Jenis Pelayanan.....	52
3. Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik	54
4. Kualitas Pelayanan.....	58
5. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	60
BAB III HASIL PENELITIAN KEPUASAN NAZHIR TERHADAP PELAYANAN	
ADMINISTRASI PERWAKAFAN DI KUA WIYUNG	64
A. Gambaran Umum KUA Wiyung	64
1. Profil KUA Wiyung.....	64
2. Visi Misi KUA Wiyung	65
3. Struktur Organisasi KUA Wiyung.....	66
4. Tugas dan Fungsi	68
5. Program dan Kegiatan KUA Wiyung	69
6. Standar Pelayanan Wakaf KUA Wiyung	71
B. Hasil Penelitian.....	73
1. Prosedur Pelayanan Administrasi Wakaf Di KUA Wiyung.....	73
2. Kepuasan Nazhir Terhadap Pelayanan Administrasi Perwakafan Di	
KUA Wiyung.....	82
a. Dimensi Responsivness (Daya Tanggap)	82

b. Dimensi Assurance (Jaminan).....	87
c. Dimensi Tangible (Bukti Fisik).....	91
d. Dimensi Empathy (Empati)	98
e. Dimensi Reliability (Kehandalan).....	101
BAB IV ANALISIS KEPUASAN NAZHIR TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI PERWAKAFAN DI KUA WIYUNG	106
A. Analisis Prosedur Pelayanan Administrasi Wakaf.....	106
B. Analisis Kepuasan Nazhir Terhadap Pelayanan Administrasi Wakaf	110
BAB V PENUTUP.....	117
A. Kesimpulan.....	117
B. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	122

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Siwak Tanah Wakaf Surabaya Selatan	5
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3 Alur Tata Cara Perwakafan	46
Tabel 4 Standar Pelayanan Wakaf KUA Wiyung	71
Tabel 5 Alur Tata Cara Perwakafan Tanah Yang Belum Bersertifikat	108



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Contoh Blangko W.1 (Ikrar Wakaf)	74
Gambar 2 Contoh Surat Permohonan Wakaf	75
Gambar 3 Contoh Sertifikat Tanah Tanda Bukti Hak	75
Gambar 4 Contoh Lampiran Fotocopy KTP Nazhir	75
Gambar 5 Contoh Lampiran Fotocopy KTP Wakif	76
Gambar 6 Contoh Lampiran Fotocopy KTP Saksi	76
Gambar 7 Contoh Surat Keterangan Kelurahan	76
Gambar 8 Contoh Proses Ikrar Wakaf	77
Gambar 9 Contoh Blangko W.7 (Surat Permohonan Penerbitan Sertifikat).....	78
Gambar 10 Contoh Surat Ukur Tanah	78
Gambar 11 Contoh Blangko W.2 dan W.2a (AIW & Salinan AIW)	79
Gambar 12 Contoh Blangko W.3 (APAIW)	79
Gambar 13 Contoh Blangko W.5 (Perorangan)	79
Gambar 14 Contoh Blangko W.5a (Organisasi/Badan Hukum)	80
Gambar 15 Contoh Sertifikat Tanah Wakaf.....	80

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kantor Urusan Agama adalah instansi terkecil Kementerian Agama yang melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam bidang urusan agama Islam di tingkat Kecamatan.¹ Tugas KUA adalah memberikan informasi tentang wakaf serta membantu melakukan proses administrasi perwakafan.² Untuk melakukan tugas tersebut, KUA Kecamatan Wiyung berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada Nazhir dalam mengadministrasikan harta benda wakaf yang diamanatkan oleh Wakif kepadanya.

Salah satu kegiatan yang dilakukan lembaga birokrasi KUA ialah memberikan pelayanan baik kepada unit kegiatan di dalam lembaga maupun pihak individu diluar lembaga. Kegiatan pelayanan sangat berpengaruh terhadap tercapainya kualitas kegiatan dan juga mempengaruhi tercapainya tujuan lembaga secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya memberikan bantuan terhadap kebutuhan pengguna jasa KUA tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pengguna jasa KUA.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari web ombudsman.go.id, selama masa pandemi sebagian warga berkonsultasi dengan ombudsman baik secara online maupun tatap muka yang terutama mengeluhkan lambatnya perbaikan pelayanan publik termasuk pelayanan publik KUA.

¹ Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Agama.

² Pasal 3 Ayat 1 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Agama.

Permasalahan yang dikemukakan mulai dari dugaan berupa permintaan imbalan uang dan juga barang maupun jasa, penundaan pemberian pelayanan yang berkepanjangan, hingga pemberian pelayanan yang tidak sesuai, hal tersebut menjadi permasalahan yang dikeluhkan oleh warga.

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh ombudsman jenis dan produk layanan KUA hanya didisplay dan hanya menyantumkan jenis klasifikasi serta jangka waktu tanpa adanya informasi/konfirmasi biaya. Sebagian besar arsip terbengkalai dan dimakan rayap, hal ini disebabkan karena beberapa kantor KUA tidak memiliki ruang untuk menyimpan arsip. Kondisi kantor juga dinilai sangat terbatas, dimana belum memiliki halaman layak termasuk ruang tunggu, ruang kerja yang cukup dan fasilitas pelayanan yang standar.

Temuan lainnya yaitu tidak adanya kantor KUA yang permanen dan anggaran yang memadai untuk biaya renovasi dan pemeliharaan kantor, karena sebagian besar anggaran dasar hak kantor KUA yang ditemui oleh ombudsman adalah milik pemerintah daerah (pinjam pakai).

Selanjutnya mengenai pelaksanaan haji, KUA tidak dapat melaksanakan di kantor sendiri, karena ruangan yang terbatas sehingga KUA menggunakan fasilitas masjid terdekat.³

Sebagai lembaga pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang baik, Kantor Urusan Agama (KUA) dituntut harus bertindak cepat dan tepat. Hal ini dikarenakan kewajiban yang harus dilaksanakan bagi lembaga pelayanan publik. Pelayanan yang baik tercemin dari efektifitas

³ Menyoroti Pelayanan KUA Di Masa Pandemi, (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--menyoroti-pelayanan-kua-di-masa-pandemi>), Diakses tanggal 26 Oktober 2021.

dan efisiensi kegiatan yang dilaksanakan dengan lancar. Semakin tepat dan cepat layanan yang diberikan oleh KUA, maka semakin baik pula kualitas layanannya.

Kepuasan Nazhir merupakan faktor yang perlu diperhatikan karena kepuasan Nazhir dapat menjadi penentu keberhasilan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan. Agar dapat mengetahui kepuasan Nazhir, maka harus adanya dukungan pegawai yang handal, kompeten, mampu memahami serta melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan bidang tanggung jawabnya. Sebagai pegawai KUA tentu saja harus memiliki komitmen terhadap masyarakat dan tanggung jawab moral. Pelayanan yang berkualitas, atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas.

Hardiansyah mengutip pendapat Parasuraman, et.al bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu : RATER (responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability). 5 indikator ini digunakan peneliti untuk mengukur kepuasan Nazhir terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Wiyung. Berikut kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Daya Tanggap (responsiveness) merupakan bentuk upaya para pegawai KUA dalam membantu para Nazhir dan memberikan pelayanan yang terbaik dan bertanggung jawab.
2. Jaminan (assurance) merupakan bentuk kesopanan dan kemampuan dari pegawai KUA untuk mendapatkan kepercayaan serta keyakinan pada Nazhir kepada lembaga birokrasi KUA.

3. Bukti Fisik (tangibles) yang berupa bukti fisik dari lembaga birokrasi KUA yang meliputi kemampuan pegawai, sarana prasarana serta penampilan pegawai.
4. Empati (empathy) merupakan bentuk upaya yang dilakukan oleh pegawai KUA dalam memberikan perhatian yang diberikan kepada para Nazhir dengan berupaya memahami keinginan dan menarik hati Nazhir maupun masyarakat pengguna jasa KUA.
5. Keandalan (reliability) berupa kemampuan lembaga birokrasi KUA dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat.⁴

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada bulan Oktober di KUA Wiyung, peneliti menemukan beberapa masalah. Peneliti awali dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan KUA Kecamatan Wiyung kepada Nazhir kurang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang ada didalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 terutama dalam prinsip kenyamanan⁵ ruang tunggu KUA Wiyung masih kurang nyaman dikarenakan minimnya kursi sehingga Nazhir tidak menunggu di ruang tunggu melainkan menunggu sambil berdiri. Adapula Nazhir yang menunggu di masjid bawah. Juga lokasi KUA Wiyung yang kurang strategis dimana letak Kantor KUA Wiyung ada diatas masjid, berdekatan dengan jalan tol dan seberang jalan besar yang mengakibatkan suara terlalu bising. Serta lingkungan gedung KUA bagian luar kurang bersih. Hal ini menyebabkan kurangnya

⁴ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)* (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), 63.

⁵ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

kenyamanan Nazhir dalam menunggu. Dimana lingkungan pelayanan KUA seharusnya terlihat bersih, rapi serta ruang tunggu yang nyaman.

Masalah yang kedua yaitu, mengenai prasarana yang kurang memadai. Observasi yang penulis lakukan, bahwa prasarana KUA Wiyung masih perlu ditingkatkan dikarenakan ruangan yang dimiliki KUA terlalu minimalis sehingga untuk proses ikrar wakaf tidak bisa dilakukan di KUA Wiyung, hal ini mengakibatkan proses ikrar wakaf dilakukan dilokasi tempat wakaf tersebut. Maka dari itu perlu adanya peningkatan anggaran prasarana KUA Wiyung agar pelayanan publik KUA dapat melayani lebih maksimal lagi.

Permasalahan ketiga yaitu masih adanya tanah wakaf di kecamatan wiyung yang belum tersertifikasi. Berikut adalah data aset tanah wakaf di KUA Kecamatan Wiyung Wilayah Surabaya Selatan yang sudah tersertifikasi dan belum tersertifikasi.

Tabel 1 Data Siwak Tanah Wakaf Surabaya Selatan

No.	KUA	Jumlah	Luas [Ha]	Sudah Bersertifikat		Belum Bersertifikat	
				Jumlah	Luas [Ha]	Jumlah	Luas [Ha]
1	WONOCOLO	48	2,50	17	0,30	31	2,20
2	WONOKROMO	18	1,08	4	0,07	14	1,02
3	GAYUNGAN	32	0,68	9	0,24	23	0,44
4	JAMBANGAN	35	2,26	7	0,24	23	0,44
5	KARANG PILANG	29	0,62	17	0,51	12	0,11
6	WIYUNG	49	1,56	30	0,98	19	0,58
7	DUKUH PAKIS	15	0,31	6	0,17	9	0,14

Berdasarkan data Siwak Kementerian Agama jumlah aset tanah wakaf di Surabaya Selatan sebanyak 279 dengan luas 10,52 Ha. Dimana yang sudah tersertifikasi berjumlah 121 dengan luas 3,43 Ha, dan yang

belum tersertifikasi sebanyak 153 dengan luas 5,52 Ha.⁶ Dari keseluruhan data-data aset tanah wakaf di Surabaya Selatan ini peneliti terfokus pada salah satu kecamatan yaitu berada di KUA Kecamatan Wiyung. Pada tabel diatas dari 49 aset tanah wakaf yang ada di kecamatan Wiyung masih ada 19 tanah wakaf yang belum tersertifikat. Mengingat masih banyak tanah wakaf di KUA Wiyung yang belum memiliki sertifikat wakaf, maka untuk menghindari sengketa tanah wakaf, Nazhir perlu mendaftarkan tanah wakaf tersebut ke Badan Pertanahan Nasional untuk mendapatkan sertifikat wakaf.

Di dalam penelitian Muhammad Ridho menyebutkan bahwa ada beberapa alasan tanah wakaf yang belum bersertifikat di karenakan adanya tambahan tanah wakaf sehingga perlu untuk pemecahan sertifikat tanah dari sertifikat induk yang mengakibatkan proses wakafnya memakan waktu lebih lama. Lalu masih adanya Nazhir yang enggan untuk mendaftarkan sertifikat tanah wakaf, hal ini disebabkan karna Nazhir kurang paham dalam proses penerbitan sertifikat wakaf sehingga berkas-berkas wakaf tersebut dipendam saja. Dan faktor lainnya yaitu masih adanya Nazhir yang malas dalam mengurus wakafnya dengan alasan ribet dalam mengurus AIW maupun sertifikat wakaf.⁷

Dari hasil penelitian yang dikemukakan oleh Muhammad Ridho di atas terdapat beberapa alasan yang relevan dengan penelitian ini dimana

⁶ Data Aset Tanah Wakaf Kecamatan Wiyung dalam Sistem Informasi Wakaf (http://siwak.kemenag.go.id/tanah_wakaf_kab.php?_pid=MC9jYk9XaE8rVERXNG1KRFFMckkyUT09&_kid=MUVaRW1Xd2ZRRTFEQmFONWt1YjBCZz09), Diakses tanggal 26 Oktober 2021.

⁷ Muhammad Ridho, "Status Tanah Wakaf Tanpa Sertifikat Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Kecamatan Paal Merah Kota Jambi," (Skripsi-- UIN Sulthan Thaha Saifuddin,2021).

permasalahan yang terakhir yaitu, perlu adanya peningkatan sosialisasi KUA kepada para Nazhir mengenai administrasi perwakafan, sehingga Nazhir dapat memahami lebih dalam tentang prosedur perwakafan dikarenakan masih banyak Nazhir perorangan yang minim pengetahuan tentang persyaratan administrasi perwakafan.⁸ Hal ini menyebabkan pelayanan administrasi KUA terhambat dalam proses penerbitan sertifikat tanah wakaf.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dikarenakan memang belum adanya penelitian yang membahas kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi perwakafan di KUA Wiyung, sehingga KUA Wiyung belum mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan para Nazhir yang telah menggunakan pelayanan jasanya.

Dan juga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini di KUA Wiyung dikarenakan kemampuan KUA Wiyung dalam melayani administrasi perwakafan dari 49 aset tanah wakaf yang tercatat sudah mencapai 50% tanah wakaf yang tersertifikasi, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kinerja pegawai KUA Wiyung sudah baik. Sehingga ini pantas untuk diteliti karena KUA Kecamatan Wiyung sangat berpengaruh besar bagi para Nazhir. Pelayanan KUA Wiyung harus dapat memberikan kepuasan kepada Nazhir selaku orang yang menerima harta benda wakaf dari Wakif serta memberikan citra yang baik di mata Nazhir dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan juga berlandaskan nilai-nilai

⁸ Bapak Wahno Pegawai KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

ke-Islaman. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul “**Analisis Kepuasan Nazhir Terhadap Pelayanan Administrasi Perwakafan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Wiyung Surabaya**”.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

- a. Kualitas Pelayanan KUA Wiyung masih belum sesuai dengan peraturan Kementerian PAN dari segi prinsip kenyamanannya.
- b. Perlu adanya peningkatan anggaran prasarana KUA wiyung.
- c. Perlu adanya peningkatan sosialisasi perwakafan kepada Nazhir.
- d. Belum adanya penelitian yang membahas kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi perwakafan di KUA wiyung, sehingga KUA wiyung belum mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan para Nazhir yang telah menggunakan pelayanan jasanya.

2. Batasan Masalah

Dari identifikasi permasalahan tersebut, agar pembahasan ini tidak meluas dan tidak ada kaitannya dengan topik penelitian ini, maka peneliti perlu membatasi penelitian ini dengan memfokuskan pada :

- a. Prosedur pelayanan administrasi wakaf di KUA Wiyung.
- b. Kepuasan Nazhir terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Wiyung.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur pelayanan administrasi wakaf di KUA Wiyung?
2. Bagaimana kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi perwakafan di KUA Wiyung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan prosedur pelayanan administrasi perwakafan di KUA Wiyung.
2. Untuk menganalisis kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi perwakafan di KUA Wiyung.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan di bidang Perwakafan, khususnya dalam hal memberikan kepuasan pelayanan administrasi wakaf, guna mewujudkan pengelolaan dan/atau memberikan informasi secara transparan serta profesional. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi acuan referensi-referensi untuk para peneliti selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan Kantor Urusan Agama terkait kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi perwakafan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pemahaman mengenai kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi perwakafan di KUA Wiyung. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan Nazhir pada pelayanannya.

F. Kajian Pustaka

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi wakaf di KUA

Wiyung. Peneliti mengambil beberapa penelitian untuk dijadikan sebagai referensi atau acuan dalam melaksanakan penelitian. Berikut ini penelitian terdahulu yang hampir berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut :

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Farid Afrizal Noviawan, 2021, <i>“Analisis Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Nazhir Dalam Mengelola Aset Wakaf (Studi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Badas</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat kecamatan Badas sudah sangat percaya dikarenakan Nazhir tersebut bagian dari anggota NU berbadan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menghasilkan data deskriptif.	Persamaan dalam penelitian ini adalah memiliki topik yang sama yaitu mengenai kepuasan masyarakat (Nazhir) dan metode penelitiannya juga sama yaitu menggunakan metode

	<p><i>Kabupaten Kediri)”.⁹</i></p>	<p>hukum, masyarakat percaya bahwa Nazhir tersebut bersikap jujur dan amanah walaupun tidak ada laporan keuangannya. Sedangkan untuk kepuasannya masyarakat kecamatan badas masih kurang maksimal dikarenakan didalam analisis penelitiannya menunjukkan</p>		<p>kualitatif. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada topik pembahasan dimana penelitian terdahulu membahas Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengelolaan Aset Wakafnya sedangkan penellitian yang sekarang membahas Kepuasan</p>
--	---	--	--	--

⁹ Farid Afrizal Noviawan, “Analisis Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Nazhir Dalam Mengelola Aset Wakaf (Studi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Badas Kabupaten Kediri)”, (Skripsi--UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021).

		<p>bahwa belum adanya program unggulan dalam pemanfaatan tanah wakaf tersebut.</p>		<p>Nazhir Terhadap Pelayanan Administrasi Perwakafan. Lalu untuk objek penelitiannya juga ada perbedaan, dimana penelitian terdahulu objeknya di KUA Kecamatan Badas Kabupaten Kediri sedangkan untuk penelitian yang sekarang objeknya di KUA</p>
--	--	--	--	--

				Kecamatan Wiyung, Surabaya.
2.	Vega Angelista Septaviana, 2019, “ <i>Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Front Office di KSPPS BMT El-Fairuz Pekalongan</i> ”. ¹⁰	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT El-Fairuz Pekalongan sudah sangat baik dan sesuai. Dalam aspek kepuasan nasabah pada pelayanan KSPPS ini meliputi Kehandalan, Ketanggapan,	Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif.	Persamaan adalah penelitian ini memiliki topik yang sama yaitu mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan metode penelitiannya sama yaitu menggunakan metode kualitatif. Perbedaan dalam

¹⁰ Vega Angelista Septaviana, “Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Front Office Di KSPPS BMT EL-Fairuz Pekalongan”, (Skripsi--IAIN Pekalongan, 2019).

		Jaminan, serta Empati. Dari aspek tersebut FO sudah memberikan pelayanan yang sesuai dan para nasabah merasa puas.		penelitian ini terletak pada objek penelitiannya. Dimana penelitian terdahulu objeknya di KSSPS BMT El-Fairuz Pekalongan sedangkan untuk penelitian yang sekarang objeknya di KUA Wiyung Surabaya.
3.	Muhammad Wicaksono, et. al, 2020, <i>“Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi</i>	Hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan, kualitas program, kemudahan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan	Persamaan adalah penelitian ini memiliki topik yang sama yaitu mengenai kepuasan

	<p><i>Kepuasan Nazhir Terhadap Pelayanan Lembaga Wakaf</i>".¹¹</p>	<p>yang diberikan serta faktor emosional Nazhir berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan yang Nazhir terima. Faktor inilah yang sebagai landasan dalam penilaian kinerja lembaga wakaf. Faktor-faktor tersebut sebagai indikator kepuasan Nazhir berpengaruh</p>	<p>pendekatan analisis deskripsi dan <i>explanatory research</i>.</p>	<p>Nazhir terhadap pelayanan. Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif, lalu objek penelitiannya juga ada perbedaan, penelitian terdahulu di seluruh masyarakat</p>
--	---	--	---	--

¹¹ Muhammad Wicaksono Hasdyani Putra, et al., "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Wakif Terhadap Pelayanan Lembaga Wakaf," *Al-Awqaf: Jurnal Wakaf dan Ekonomi Islam*, No. 1, Vol. 13 (2021), 1–14.

		terhadap kinerja lembaga wakaf sesuai dengan hipotesa yang dirumuskan oleh peneliti.		Surabaya, sedangkan objek penelitian saat ini ada di KUA Wiyung Surabaya
4.	M.Syarif Hidayatullah Elmas, et.al, 2016, <i>“Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan (Donatur) Pada Baitul Maal Hidayatullah Unit</i>	Hasil penelitian ini adalah bahwa BMH UPP Probolinggo dalam kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kehandalan, daya tanggap, serta empati. Agar rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan pendekatan korelasional (survei).	Persamaan adalah penelitian ini memiliki topik yang sama yaitu mengenai kualitas pelanggan (Nazhir) terhadap pelayanan. Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif

	<p><i>Penghimpunan Perwakilan Probolinggo</i>”.¹²</p>	<p>dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi terbentuknya loyalitas mereka terhadap suatu jasa.</p>	<p>sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif, lalu objek penelitiannya juga ada perbedaan, dimana penelitian terdahulu objeknya terletak di BMH UPP Probolinggo, sedangkan objek penelitian ini terletak di KUA Wiyung Surabaya.</p>
--	--	---	--

¹² M Syarif Hidayatullah Elmas, et al., “Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan (Donatur) Pada Baitul Maal Hidayatullah Unit Penghimpunan Perwakilan (BMH UPP) Probolinggo,” *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, No. 2, Vol. 4 (September, 2016), 76–86.

5.	Hani Awaliyah, 2021, “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru”. ¹³	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing pelayanan pada unit layanan penyelenggara haji dan umroh kemenag kota banjarbaru dalam kualitas pelayanannya sudah baik. Masyarakat merasa puas dengan kinerja yang sudah diberikan oleh unit pelayanan tersebut.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif.	Persamaan adalah penelitian ini memiliki topik yang sama yaitu mengenai kepuasan masyarakat (Nazhir) terhadap pelayanan. Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode
----	---	--	--	---

¹³ Hani Awaliyah, “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru,” *Jurnal Niara*, No. 2, Vol.13 (Januari, 2020), 29–36.

				<p>kualitatif, lalu objek penelitiannya juga ada perbedaan, dimana penelitian terdahulu objek penelitiannya. Dimana penelitian terdahulu objeknya di Kemenag Kota Banjarbaru sedangkan untuk penelitian yang sekarang objeknya di KUA Wiyung Surabaya</p>
--	--	--	--	---

Perbedaan dari seluruh penelitian terdahulu yang disampaikan diatas dengan penelitian penulis adalah terletak pada alat analisis yang akan

digunakan untuk mengetahui kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh KUA Wiyung yaitu dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari RATER (*Responsivness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability*).

G. Definisi Operasional

Agar mempermudah pemahaman terhadap istilah judul serta konteks pembahasan yang diteliti dan menghindari adanya kesalahan, maka perlu adanya definisi operasional dari masing-masing kata yang dipergunakan pada penelitian ini, antara lain yaitu sebagai berikut :

1. Kepuasan

Kepuasan adalah kunci keberhasilan suatu organisasi yang berorientasi pada pelayanan. Mujaini mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat harapan pembeli terhadap suatu jasa/produk. Maka dari itu, kepuasan merupakan perasaan senang/kecewa yang muncul dari perbandingan antar persepsi dan harapan pelanggan. Kepuasan dapat dianggap sebagai penilaian pelanggan dari perbandingan antara harapan pelanggan dan layanan aktual yang diberikan oleh suatu organisasi.¹⁴

Dalam penelitian ini yang dimaksud kepuasan adalah Nazhir mempunyai perasaan senang/kecewa yang muncul dari perbandingan antar persepsi dan harapan Nazhir. Maka peneliti ingin melihat tingkat harapan Nazhir terhadap jasa administrasi perwakafan di KUA Wiyung.

¹⁴ Muhammad Wicaksono Hasdyani Putra, et al., "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Wakif Terhadap Pelayanan Lembaga Wakaf," *Al-Awqaf: Jurnal Wakaf dan Ekonomi Islam* 13, No. 1, Vol. 13 (2021), 1–14.

2. Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan yang di definisikan oleh Lewis & Booms adalah seberapa bagus ukuran tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dimana maksudnya yaitu kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan suatu lembaga untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai apa yang diperlukan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan.¹⁵ Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah ukuran tingkat layanan yang mampu diberikan oleh KUA Wiyung. Agar sesuai dengan ekspektasi Nazhir, dalam hal ini penulis akan mengukur kualitas layanan kemampuan lembaga untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh Nazhir.

Secara etimologis kata administrasi berasal dari Bahasa Inggris "*Administration*" yang berarti manajemen dari suatu kegiatan organisasi yang mencakup tata usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai suatu tujuan.¹⁶ Dari pengertian tersebut pelayanan administrasi merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh sekelompok orang dalam bentuk rangkaian kegiatan penataan yang mendukung rangkaian pekerjaan suatu lembaga. Maka yang dimaksud penulis pelayanan administrasi dalam penelitian ini merupakan bentuk jasa pelayanan yang diberikan

¹⁵ Dian Eka, Yulia Hamdani, and Suhartini Karim, "Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, No. 2, Vol.16 (2018), 90.

¹⁶ Azizah Fitri, "Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah" (Skripsi--UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2019), 17.

oleh KUA Wiyung kepada Nazhir yang berkaitan dengan proses pendaftaran administrasi perwakafan.

H. Metode Penelitian

Dalam metodologi penelitian ini, peneliti memerlukan penelitian secara ilmiah, sistematis dan akurat serta peneliti harus memenuhi prosedur penelitian dengan benar. Agar mudah dipahami untuk lebih jelas dan rinci maka penulis sampaikan rangkaian metode dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dimana suatu penelitian yang dilakukan secara langsung dilingkungan tersebut dengan cara terperinci, serta mendalam terhadap objek tertentu guna memperoleh data serta informasi-informasi yang dibutuhkan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan disalah satu kecamatan Wiyung Surabaya yaitu di Kantor Urusan Agama (KUA) yang beralamat di Jl. Gogorkali No.18 Jajartunggal, Wiyung Surabaya. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini di KUA Wiyung dikarenakan kemampuan KUA Wiyung dalam melayani proses administrasi sertifikat wakaf sudah mencapai 50% dari 49 aset tanah wakaf yang tercatat serta lebih banyak tanah yang sudah tersertifikasi dibandingkan beberapa KUA yang terlampau jauh dari lokasi peneliti.

3. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini yaitu data hasil pencatatan penelitian yang nantinya akan dijadikan bahan dalam menyusun suatu informasi, serta memberikan deskripsi mengenai apa saja yang telah ditemukan dalam penelitian ini. Agar tidak terjadi kesalahan maka sumber data yang sesuai dengan tujuannya dibagi menjadi dua bagian yaitu :

a. Sumber Primer

Data primer adalah data yang peneliti dapatkan secara langsung dari informan sebagai sumber pertama berupa hasil observasi, dokumentasi dan wawancara dengan beberapa pihak KUA Wiyung dan Nazhir dengan cara melakukan pencatatan secara sistematis. Lalu sumber data primer merupakan data-data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui proses wawancara dengan narasumber. Sumber primer penelitian ini yaitu :

- 1) Bapak Yahya selaku PPAIW KUA Wiyung.
- 2) Bapak Wahno selaku penyuluh agama Islam di bidang wakaf KUA Wiyung, dan juga
- 3) 5 Nazhir di daerah kecamatan Wiyung.

b. Sumber Sekunder

Sumber Data Sekunder merupakan data-data yang diperoleh peneliti melalui media perantara yang berupa observasi, buku, internet, jurnal, maupun dokumen-dokumen yang didapatkan dari KUA Wiyung. Selanjutnya, data sekunder adalah data pendukung

dalam penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui data-data dokumen yang relevan dengan penelitian ini berupa:

- 1) Profil, Sejarah berdirinya, Visi-Misi KUA Wiyung, Struktur kepengurusan KUA Wiyung.
- 2) Data jumlah pegawai KUA Wiyung serta tugas-tugasnya.
- 3) Data aset tanah wakaf KUA Wiyung.
- 4) Dokumen standar pelayanan wakaf KUA Wiyung.
- 5) Formulir pendaftaran wakaf.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan dalam suatu penelitian untuk mengumpulkan data-data terkait masalah yang diteliti. Pengumpulan data-data yang diperlukan peneliti dalam penelitian di KUA Wiyung menggunakan beberapa metode yaitu :

a. Metode Wawancara (*interview*)

Metode wawancara adalah proses memperoleh informasi maupun menemukan permasalahan secara terbuka dalam penelitian dengan cara tanya jawab bertatap muka langsung antara informan dengan pewawancara.¹⁷ Wawancara dalam penelitian ini menggunakan *interview guide* yang telah disusun oleh peneliti nantinya akan ditanyakan kepada PPAIW, Pegawai KUA Wiyung dan Nazhir untuk memperoleh gambaran serta data-data yang berkaitan dengan Kepuasan Nazhir Terhadap Pelayanan

¹⁷ Hardani, et.al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), 138.

Administrasi Perwakafan Di KUA Wiyung. Pedoman wawancara penelitian ini disertakan dalam lampiran skripsi dan hasil wawancara akan dicatat dalam buku catatan dan direkam melalui telepon genggam, untuk memperkuat informasi dan data yang diperoleh peneliti.

Alasan peneliti memilih narasumber tersebut adalah karena bagi peneliti narasumber tersebut cukup mewakili narasumber yang lain, karena respon masing-masing narasumber tidak jauh berbeda. Peneliti melakukan wawancara dengan cara mendatangi narasumber yang telah ditentukan lalu melakukan sesi tanya jawab secara terstruktur sesuai dengan panduan wawancara yang peneliti susun. Panduan wawancara mencakup pertanyaan yang akan diajukan kepada setiap narasumber. Panduan wawancara akan disertakan pada halaman lampiran skripsi. Lalu hasil wawancara tersebut nantinya akan dicantumkan pada bab III hasil penelitian.

b. Metode Observasi

Metode observasi adalah aktivitas pengamatan suatu objek dalam mengumpulkan data-data yang diperoleh secara langsung dilokasi penelitian, serta mencatat secara sistematis mengenai apa yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non-partisipasi,¹⁸ dimana peneliti tidak memposisikan peran di dalamnya melainkan peneliti hanya melakukan pengamatan antara pegawai dan Nazhir serta mencatat terkait kegiatan-kegiatan yang

¹⁸ Ibid, 125.

berlangsung di Kantor Urusan Agama Wiyung mengenai pelayanan administrasi perwakafan.

Pengamatan yang dilakukan peneliti terkait beberapa indikator 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang berupa penampilan pegawai KUA selama pelayanan, kenyamanan KUA dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan pegawai KUA dalam memberikan pelayanan, melakukan pelayanan tepat waktu atau belum, keahlian pegawai KUA dalam menggunakan alat bantu, kemudahan dalam proses pelayanan, ada tidaknya standar pelayanan KUA, respon pegawai KUA kepada Nazhir, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau belum, memiliki jaminan tepat waktu dan biaya atau tidak, mengutamakan kepentingan pelanggan atau tidak, serta melayani Nazhir dengan sopan, ramah, dan memandang status sosial atau tidak.

c. Metode Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menganalisis dan menghimpun dokumen-dokumen¹⁹ yang terkait dengan pembahasan penelitian ini, diantaranya yaitu dokumen dari kegiatan prosedur pelayanan administrasi perwakafan atau formulir pendaftaran wakaf, data jumlah pegawai KUA Wiyung, data aset tanah wakaf KUA Wiyung, dokumen standar pelayanan KUA Wiyung, serta foto kondisi ruang pelayanan KUA Wiyung yang dapat mendukung permasalahan dalam penelitian ini.

¹⁹ Ibid, 149.

5. Keabsahan Data

Validitas data adalah alat untuk mengukur kebenaran dalam proses penelitian. Validitas data dalam penelitian kualitatif ialah ketepatan data antara yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.²⁰ Untuk menganalisis dan memverifikasi keabsahan data, teknik yang digunakan adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan kevalidan data dari berbagai sumber data yang memanfaatkan sesuatu yang lain guna untuk pemeriksaan atau sebagai perbandingan data tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 metode triangulasi²¹, yaitu :

1) Triangulasi Sumber

Teknik ini dilakukan dengan cara memeriksa dan membandingkan dari hasil wawancara antara subjek penelitian dengan informan satu dan informan lainnya mengenai kepuasan informan terhadap pelayanan administrasi perwakafan yang diberikan oleh pegawai KUA Wiyung kemudian data tersebut divalidasi agar dapat sumber yang bisa ditarik kesimpulan.

2) Triangulasi Teknik

Teknik ini dilakukan bersamaan dengan kegiatan pengumpulan data lapangan yang berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, agar peneliti dapat melakukan proses pencatatan data secara lengkap. Sehingga data-data yang

²⁰ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Cetakan Ke 26)*”, (Bandung : CV Alfabeta, 2019), 363.

²¹ Ibid, 330.

dikumpulkan nantinya dapat dibandingkan dengan hasil informasi dari beberapa informan dalam suatu teknik yang sama serta diharapkan data tersebut layak dapat dimanfaatkan

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses menyusun dan mencari data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumen-dokumen lainnya yang ditemukan secara langsung pada saat penelitian yang nantinya hasil temuan tersebut dijadikan sebuah informasi baru yang digunakan untuk membuat kesimpulan. Analisis data bertujuan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan suatu data agar lebih mudah dipahami.²²

Berikut langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses dalam menyempurnakan data, baik penambahan data maupun pengurangan data yang dianggap masih kurang ataupun tidak relevan, dikarenakan data yang didapatkan dari hasil penelitian dilapangan bisa jadi jumlahnya sangat banyak. Oleh karna itu maka peneliti perlu mencatat secara teliti dan terperinci. Reduksi data berarti merangkum atau meringkas, memilih hal-hal pokok yang utama, memfokuskan pada hal-hal yang penting.

²² Ibid, 335.

Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mencarinya bila diperlukan.²³ Dalam hal ini peneliti akan lebih memfokuskan pada analisis kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi perwakafan di KUA Wiyung.

b. Penyajian Data

Penyajian data biasa juga disebut dengan *display*. Dengan menyajikan atau *display* data akan mudah untuk dipahami apa yang terjadi selama penelitian dilapangan secara langsung serta sekumpulan informasi yang nantinya disusun berdasarkan kategori atau dikelompokkan sesuai keperluan sehingga data tersebut dapat memberikan adanya penarikan kesimpulan. Dalam penyajian data selain menggunakan teks naratif, biasa juga dapat berupa bahasa nonverbal yakni bagan, grafik, denah, matriks dan tabel.²⁴

Dalam hal ini data yang telah direduksi oleh peneliti menghasilkan data yang berupa gambaran umum mengenai uraian hasil analisis kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi perwakafan di KUA Wiyung.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab-akibat. Kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah

²³ Ibid, 338.

²⁴ Ibid, 341.

yang akan berkembang jika peneliti melakukan penelitian lapangan langsung yang didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten.²⁵ Hal ini peneliti akan menarik kesimpulan mengenai tingkat kepuasan Nazhir terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Wiyung.

I. Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan sistematika penulisan penelitian adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Dalam bab ini diuraikan hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka. Dalam bab ini diuraikan penjelasan meliputi: Teori Administrasi Perwakafan, Teori Kepuasan, dan Teori Pelayanan.

Bab III Gambaran Umum Kantor Urusan Agama (KUA) Wiyung. Dalam bab ini berisi terkait mengenai profil KUA, sejarah berdirinya KUA Wiyung, visi dan misi organisasi, struktur organisasi, tugas-tugas KUA Wiyung, data aset tanah wakaf, proses pendaftaran wakaf serta hasil wawancara dengan pegawai KUA Wiyung yang terdiri dari PPAIW, Staff KUA Wiyung dan Nazhir.

Bab IV Analisis. Dalam bab ini membahas terkait penjabaran data-data yang terkumpul dari hasil penelitian di lapangan. Lalu peneliti

²⁵ Hardani, et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu, 2020), 141.

menganalisis kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi perwakafan di KUA Wiyung.

Bab V Penutup. Bab ini merupakan bagian hasil akhir dari penelitian skripsi ini, dimana yang berisi kesimpulan dan saran yang diajukan kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

TEORI ADMINISTRASI WAKAF, KEPUASAN, dan PELAYANAN

A. Teori Administrasi Wakaf

1. Pengertian Administrasi

Menurut Liang Gie dalam Syafiie (2003) yang dikutip oleh Kamaruddin dalam bukunya bahwa administrasi merupakan rangkaian lengkap kegiatan terstruktur tentang pekerjaan utama yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.²⁶ Sebelum lahirnya Undang-Undang Pemerintah No. 28 Tahun 1977 tentang perwakafan tanah hak milik, hal-hal yang berkaitan dengan wakaf, termasuk kepemilikan tanah didasarkan pemikiran para ahli hukum tersebar di berbagai kitab fiqh yang berbeda. Pemikiran fuqaha telah melahirkan berbagai variasi dalam praktik wakaf yang membuat proses wakaf dan tujuan wakaf menjadi sangat berbeda.²⁷

Pendayagunaan dan pengelolaan harta benda wakaf menurut pemikiran fuqaha harus dilengkapi dengan administrasi wakaf yang jelas, misalnya pencatatan administrasi wakaf. Pengaturan seperti ini dipandang penting untuk menghindari penyalahgunaan tujuan harta benda wakaf. Sebab, mengabaikan pengelolaan wakaf akan menimbulkan rasa enggan berwakaf dan kehilangan kepercayaan masyarakat karena tata cara wakaf yang tidak jelas.²⁸ Secara administratif sangatlah penting dan strategis untuk kepentingan harta benda wakaf dari sisi hukum, khususnya dari sengketa dan perbuatan pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu,

²⁶ Kamaruddin Sellang, *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya* (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2016), 8.

²⁷ Zulkurnain, et al., "Administrasi Wakaf Di Lombok Timur (Analisis Potensi Sumber Daya Pengembangan Ekonomi Umat)," *Nusantara Hasana Journal*, No. 5, Vol. 1 (Oktober, 2021), 32.

²⁸ Ibid.

agar benda wakaf tetap layak sesuai dengan peruntukannya, maka harus dikelola oleh wewenang yang bertanggung jawab dan profesional agar wakaf tersebut produktif.

2. Pengertian Wakaf

Wakaf adalah perbuatan hukum Wakif untuk memisahkan dan/atau menyerahkan sebagian hartanya untuk digunakan selama-lamanya atau untuk jangka waktu tertentu sesuai dengan kemanfaatannya guna untuk keperluan ibadah dan/atau kesejahteraan umum syariah.²⁹ Sedangkan pengertian wakaf dalam Kompilasi Hukum Islam Pasal 215 ayat 1 menjelaskan bahwa wakaf merupakan perbuatan hukum kelompok atau seseorang maupun badan hukum yang memisahkan sebagian harta beda miliknya dan melembagakan selama-lamanya guna untuk keperluan umum atau kepentingan ibadah sesuai ajaran Islam.³⁰ Harta benda wakaf memiliki tujuan untuk memberikan manfaat kepada orang yang berhak dan digunakan sesuai dengan tuntunan syariat Islam. UU tentang wakaf No.41 Tahun 2004 mengatur bahwa fungsi wakaf adalah untuk mewujudkan potensi dan manfaat ekonomi dari harta benda wakaf tersebut yang nantinya akan dipergunakan untuk ibadah maupun peningkatan kesejahteraan umum.³¹

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa wakaf meliputi: Harta benda tersebut bersifat kekal dzatnya atau tidak habis apabila dipakai, Harta benda milik seseorang atau sekelompok orang, Manfaat dari harta benda tersebut untuk kepentingan umum sesuai dengan syariat Islam, serta Harta tersebut dilepaskan kepemilikannya oleh

²⁹ Adi Nur Rohman, et al., *Hukum Wakaf Indonesia* (Jakarta: Ubharajaya, 2020), 2.

³⁰ Pasal 215 ayat 1 Kompilasi Hukum Islam Di Indonesia Tentang Hukum Perwakafan.

³¹ Pasal 5 Undang-Undang No.41 Tahun 2004 Tentang Wakaf.

pemiliknya, kemudian harta tersebut tidak bisa dihibahkan, diperjualbelikan maupun diwariskan.

3. Rukun dan Syarat Wakaf

Wakaf dinyatakan sah apabila telah memenuhi rukun dan syaratnya, berikut rukun-rukun wakaf yang terdiri dari 4 yaitu :

- a. Wakif (orang yang mewakafkan harta benda)
- b. *Mauquf bih* (benda atau barang yang diwakafkan)
- c. *Mauquf 'alaih* (pihak yang menerima wakaf/peruntukan wakaf)
- d. *Shighat* (ikrar Wakif atau pernyataan sebagai kehendak untuk mewakafkan sebagian harta bendanya)

Pendapat lain rukun wakaf menurut UU No.41 Pasal 6 Tahun 2004 Tentang Wakaf menyebutkan bahwa Wakaf dapat dilaksanakan apabila telah memenuhi rukun-rukun wakaf sebagai berikut : Wakif, Nazhir, Harta benda wakaf, Ikrar Wakaf, Peruntukan harta benda wakaf, serta Jangka waktu wakaf.³²

Syarat-syarat yang harus dipenuhi dari rukun-rukun wakaf yang telah disebutkan diatas adalah:

- a. Wakif (orang yang mewakafkan harta benda)

Menurut Abdul Halim dalam bukunya yang berjudul Hukum Perwakafan Indonesia mengatakan bahwa syarat Wakif dalam mewakafkan terdiri dari beberapa yaitu : Orang yang merdeka, Berakal, Cerdas, dan Baligh.³³ Sedangkan dalam KHI Pasal 217 ayat 1 menyatakan bahwa syarat Wakif yaitu, badan hukum maupun orang-

³² Pasal 6 Undang-Undang No.41 Tahun 2004 Tentang Wakaf.

³³ Pasal 8 Undang-Undang No.41 Tahun 2004 Tentang Wakaf.

orang yang sudah dewasa dan sehat akalnya serta oleh hukum tidak dilarang untuk melakukan perbuatan hukum, atas kehendak sendiri dapat mewakafkan harta benda miliknya dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³⁴

Didalam Undang-undang No.41 Pasal 7 & 8 Tahun 2004 tentang Wakaf, menyebutkan bahwa Wakif meliputi, Perseorangan; Organisasi; dan Badan Hukum, dimana memiliki ketentuan :

- 1) Perseorangan : apabila telah memenuhi persyaratan berakal sehat, dewasa, pemilik sah harta benda wakaf, serta tidak terhalang melakukan perbuatan hukum.
- 2) Organisasi : apabila telah memenuhi persyaratan ketentuan organisasi untuk mewakafkan harta benda wakaf milik organisasi dan telah sesuai dengan anggaran saran yang bersangkutan.
- 3) Badan Hukum : apabila telah memenuhi persyaratan ketentuan organisasi untuk mewakafkan harta benda wakaf milik badan hukum dan telah sesuai dengan anggaran saran yang bersangkutan.³⁵

b. *Mauquf 'Bih* (harta benda yang diwakafkan)

Mauquf dipandang sah apabila harta tersebut bernilai, hak milik Wakif murni serta tahan lama dipergunakan. Ada beberapa perbedaan pendapat menurut para ulama mengenai syarat-syarat harta benda wakaf yang dikutip didalam buku Fiqh Wakaf, terdiri dari :

- 1) Menurut Ulama Mazhab Syafi'i dan Hanabilah mensyaratkan bahwa harta benda yang diwakafkan yaitu :

³⁴ Pasal 217 Komplikasi Hukum Islam Di Indonesia Tentang Hukum Perwakafan.

³⁵ Pasal 7 dan Pasal 8 Undang-Undang No.41 Tahun 2004 Tentang Wakaf.

- a) Bisa dimanfaatkan sesuai dengan adat setempat
- b) Milik sempurna Wakif dan tidak terkait dengan hak orang lain
- c) Sesuatu yang jelas dan tertentu
- d) Pemanfaatan harta tersebut bisa digunakan terus menerus tanpa ada batasan waktu

Apabila pemanfaatan harta tersebut tidak bisa digunakan terus menerus, seperti halnya makanan maka wakaf tersebut dianggap tidak sah. Di samping itu, menurut para ulama, baik harta tidak bergerak seperti tanaman dan rumah maupun harta bergerak seperti hewan ternak dan mobil boleh diwakafkan.

2) Menurut Ulama Mazhab Maliki mensyaratkan bahwa harta benda yang diwakafkan yaitu :

- a) Harta tertentu dan jelas
- b) Dapat dimanfaatkan
- c) Milik sendiri, tidak terkait dengan orang lain

Oleh sebab itu, harta yang sedang disewakan orang dan harta yang sedang menjadi jaminan utang tidak boleh diwakafkan. Akan tetapi Ulama Mazhab Maliki membolehkan mewakafkan makanan, manfaat hewan ternak serta benda-benda tidak bergerak lainnya. Lalu,

3) Menurut Ulama Mazhab Hanafi mensyaratkan bahwa harta benda wakaf diwakafkan yaitu :

- a) Milik sah Wakif, ketika berlangsung akad serta tidak terkait hak orang lain pada harta tersebut.
- b) Tentu dan jelas

- c) Harta harus bernilai menurut syara' dan juga merupakan harta tidak bergerak. Oleh sebab itu, minum-minuman keras tidak bisa diwakafkan, hal ini dikarenakan minuman keras dan sejenisnya tidak tergolong harta dalam pandangan syara'. Disisi lain, hak memanfaatkan harta benda orang lain juga tidak boleh diwakafkan, dikarenakan hal ini tidak termasuk harta bagi mereka serta harta bergerak tidak bisa menjadi objek wakaf, sebab objek wakaf tersebut harus bersifat tetap.³⁶

Di dalam Pasal 16 UU No.41 tentang Wakaf menjelaskan bahwa harta benda wakaf terdiri dari :

- 1) Benda bergerak merupakan harta yang tidak habis karena dikonsumsi, seperti :
 - a) Hak sewa
 - b) Surat Berharga
 - c) Logam mulia
 - d) Kendaraan
 - e) Uang
 - f) Hak atas kekayaan intelektual, serta
 - g) Harta benda bergerak lainnya yang sesuai dengan ketentuan syariah serta peraturan perundang-undangan yang berlaku seperti kitab, mushaf dan buku. Sedangkan,
- 2) Benda tidak bergerak meliputi :
 - a) Tanaman dan benda yang berkaitan dengan tanah

³⁶ Idham Khalid Baedawi, *Fiqh Wakaf*, (Jakarta: Proyek Peningkatan Zakat dan Wakaf Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2003), 29-30.

- b) Harta atas tanah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik yang sudah terdaftar maupun belum terdaftar
- c) Hak milik atas satuan rumah susun sesuai dengan ketentuan syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- d) Bangunan atau bagian bangunan yang terdiri diatas, serta
- e) Harta benda tidak bergerak lainnya sesuai dengan ketentuan syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³⁷

c. *Mauquf 'alaih* (penerima harta benda wakaf)

Di dalam buku Ikatan Akuntansi Indonesia menjelaskan bahwa *Mauquf 'alaih* merupakan tujuan wakaf atau peruntukan wakaf. *Mauquf 'alaih* tidak boleh bertentangan dengan nilai-nilai Islam, sebab hal ini telah sesuai dengan sifat amalan sebagai salah satu bagian dari ibadah wakaf. Jika seorang Wakif tidak menetapkan peruntukan harta benda wakafnya, maka seorang Nazhir harus menetapkan peruntukan harta benda wakaf tersebut yang sesuai dengan tujuan serta fungsi wakaf.

Namun ada beberapa pendapat juga menurut para ulama fikih mengenai syarat-syarat *mauquf 'alaih*, yaitu sebagai berikut :

- 1) Menurut Ulama Mazhab Syafi'i dan Hambali mensyaratkan bahwa *mauquf 'alaih* merupakan ibadah menurut pandangan Islam saja, tanpa memandang keyakinan seorang Wakif. Maka siapapun yang akan berwakaf baik itu dari umat Islam maupun non Islam kepada lembaga-lembaga sosial untuk kepentingan umat Islam seperti membangun

³⁷ Pasal 16 Undang-Undang No.41 Tahun 2004 Tentang Wakaf.

masjid, sekolah, tempat penampungan atau tempat peristirahatan maka hukumnya Sah. Namun wakaf dianggap tidak sah jika peruntukkanya tidak sesuai dengan syariat Islam seperti membangun gereja, mendirikan lokasi untuk berjudi dan lain sebagainya.

- 2) Menurut Ulama Hanafi mensyaratkan bahwa peruntukan wakaf atau *mauquf 'alaih* ditujukan untuk ibadah menurut pandangan Islam serta menurut keyakinan Wakif. Tetapi jika tidak terwujud salah satunya maka wakaf tersebut hukumnya tidak Sah. Sedangkan,
- 3) Menurut Ulama Maliki mensyaratkan bahwa peruntukan wakaf atau *mauquf 'alaih* untuk ibadah menurut pandangan Wakif. Sahnya wakaf orang muslim yaitu untuk semua kebaikan sesuai dengan syariat Islam. Namun wakaf dianggap tidak sah jika wakaf tersebut dilakukan oleh seorang non muslim.³⁸

Namun UU No.41 Tahun 2004 Pasal 22 menyebutkan bahwa untuk tercapainya fungsi dan tujuan wakaf, maka harta benda wakaf dapat diperuntukkan bagi :

- 1) Bantuan kepada anak yatim piatu, fakir miskin, beasiswa, terlantar
- 2) Sarana dan kegiatan pendidikan serta kesehatan
- 3) Kemajuan kesejahteraan umum lainnya yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan serta syariat Islam
- 4) Sarana dan kegiatan ibadah³⁹

³⁸ Idham Khalid Baedawi, *Fiqh Wakaf*, (Jakarta: Proyek Peningkatan Zakat dan Wakaf Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2003), 44-45.

³⁹ Pasal 22 Undang-Undang No.41 Tahun 2004 Tentang Wakaf.

d. *Sighat* atau Ikrar Wakaf

Shighat atau ikrar wakaf diperlukan karena wakaf adalah pelepasan hak milik atas harta benda atau manfaat dari suatu benda, termasuk juga sifat wakaf yang bukan merupakan sedekah atau hibah, sehingga harus diiringi niat wakaf, dimana diungkapkan secara jelas dengan menyebutkan objek wakafnya.⁴⁰ Pernyataan dalam lisan atau tulisan dapat digunakan untuk menyatakan wakaf oleh siapa saja, sedangkan cara isyarat hanya digunakan untuk orang yang tidak dapat menyatakan wakaf secara lisan maupun tulisan.⁴¹

4. Macam-Macam Wakaf

Macam-macam wakaf dapat ditinjau dari beberapa aspek, yaitu :

Ditinjau dari aspek penerima manfaatnya wakaf dibagi menjadi 3 kategori diantaranya:

- a. *Wakaf Ahli*, adalah wakaf yang manfaatnya hanya diterima oleh anak cucu dan keluarga Wakif. Contohnya wakaf produktif yang hasilnya hanya untuk cucu atau keluarganya, wakaf rumah yang hanya boleh ditempati oleh anak cucu atau keluarganya, dan lain sebagainya.
- b. *Wakaf Khairi*, adalah wakaf yang manfaatnya diterima oleh masyarakat umum. Contohnya wakaf produktif yang hasilnya berguna untuk beasiswa pelajar miskin, wakaf masjid, dan lain sebagainya.
- c. *Wakaf Musytarak*, wakaf yang manfaatnya diterima oleh masyarakat umum, keluarga dan anak cucu. Contohnya wakaf Sayyidina Umar yang

⁴⁰ Delli Maria, et al., *Akuntansi Dan Manajemen Wakaf* (Jakarta: Salemba Empat, 2019), 28.

⁴¹ Ikatan Akuntan Indonesia, *Akad, Tata Kelola, Dan Etika Syariah* (Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia, 2020), 284.

berupa kebun di Khaibar dimana manfaatnya diterima oleh masyarakat dan kerabat beliau.

Ditinjau dari aspek jangka waktunya, wakaf terdiri dari 2 kategori diantaranya :

- a. *Wakaf mu'aqqat*, adalah wakaf yang dibatasi dengan jangka waktu tertentu
- b. *Wakaf mu'abbad*, adalah wakaf yang tidak dibatasi dengan jangka waktu tertentu.

Ditinjau dari aspek peruntukan harta benda wakaf, wakaf terdiri dari 2 kategori diantaranya :

- a. *Wakaf Khash*, adalah wakaf yang peruntukannya khusus ditentukan secara spesifik oleh Wakif.
- b. *Wakaf Am*, adalah wakaf yang peruntukannya umum, tidak ditentukan secara spesifik oleh Wakif.

Ditinjau dari aspek pemanfaatan harta benda wakaf, wakaf terdiri dari dua kategori diantaranya :

- a. *Wakaf Istitsmari* atau wakaf produktif, adalah harta benda wakaf yang harus dikelola terlebih dahulu agar dapat menghasilkan manfaat yang bisa diberikan kepada *mauquf 'alaih*.
- b. *Wakaf Mubasyir*, adalah harta benda wakaf yang manfaatnya langsung diterima oleh *mauqif 'alaih*.⁴²

⁴² Mohammad Nuh, *Buku Pintar Wakaf* (Jakarta: Badan Wakaf Indonesia, 2019), 15-17.

5. Sistem Administrasi Perwakafan

Sistem administrasi perwakafan merupakan tugas dan peran penting bagi PPAIW terkait dengan pelaksanaan Ikrar Wakaf, Pembuatan Akta Ikrar Wakaf (AIW) maupun Akta Pengganti Akta Ikrar Wakaf (APAIW), serta Penyelesaian Sertifikasi Wakaf.⁴³ Dalam rangka proses mengadministrasikan harta wakaf tidak akan terlepas dari kategori harta benda wakaf bergerak atau tidak bergerak, baik dari segi proses ikrar wakaf maupun pembuatan akta ikrar wakaf (AIW). Sebelum melaksanakan ikrar wakaf PPAIW harus memeriksa persyaratan-persyaratan administrasi perwakafan terlebih dahulu pada Wakif, Nazhir serta harta benda yang akan diwakafkan.

a. Ikrar Wakaf dan Pembuatan Akta Ikrar Wakaf

Ikrar Wakaf dilakukan oleh Wakif sebagai tanda serah terima harta yang diwakafkan. Ikrar wakaf dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan seperti yang sudah dijelaskan penulis pada sub bab diatas, dengan disertai penyerahan surat dan/bukti kepemilikan harta wakaf tersebut kepada Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf.

- 1) Apabila Wakif tidak dapat menyatakan ikrar wakaf secara lisan dan tidak bisa hadir dalam pelaksanaan ikrar wakaf, maka Wakif harus membuat ikrar secara tertulis dengan persetujuan dari Kantor Departemen Agama RI (Kandepag) yang mewilayahi tanah wakaf, lalu kemudian surat tersebut dibacakan dihadapan Nazhir setelah

⁴³ Attamimy, *Standar Pelayanan Wakaf Bagi Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf (PPAIW)* (Jakarta: Kemenag RI Dirjen Bimas Islam Direktorat Pemberdayaan Wakaf, 2013), 53.

mendapat persetujuan dari Kandepag. Langkah selanjutnya yaitu penandatanganan Ikrar Wakaf di formulir wakaf bentuk W.1.

Menurut Undang-Undang Wakaf No.41 tahun 2004 Pasal 20, menyatakan bahwa saksi dalam Ikrar Wakaf harus memenuhi persyaratan yang terdiri dari:

- a) Berakal sehat
- b) Tidak terhalang melakukan perbuatan hukum
- c) Dewasa, serta
- d) Beragama Islam⁴⁴

Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Agama No.1 Pasal 2 Ayat 2 Tahun 1978, menyatakan bahwa jika Wakif tidak dapat menghadap PPAIW maka Wakif tersebut dapat membuat ikrar secara tertulis dengan persetujuan dari Kepala Kemenag RI setempat. Lalu untuk proses ikrar wakaf, Wakif atau kuasanya menyerahkan surat dan/ bukti kepemilikan atas harta benda wakaf tersebut dihadapan PPAIW. Akta Ikrar Wakaf paling sedikit memuat:

- a) Nama dan identitas Wakif
- b) Nama dan identitas Nazhir
- c) Data dan keterangan harta benda wakaf, serta
- d) Jangka waktu wakaf.⁴⁵

2) Kemudian, PPAIW segera membuat Akta Ikrar Wakaf bentuk W.2 rangkap 3 dan juga membuat Salinan Akta Ikrar Wakaf bentuk

⁴⁴ Pasal 20 Undang-Undang No.41 Tahun 2004 Tentang Wakaf.

⁴⁵ Pasal 2 Ayat 2 Peraturan Menteri Agama No.1 Tahun 1978 Peraturan Pelaksanaan PP No.28 Tentang Perwakafan Tanah Milik.

W.2.a rangkap 4 dengan menambahkan materi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Lalu mengajukan proses pendaftaran tanah wakaf ke BPN setempat selambat-lambatnya dalam waktu 1 bulan sejak dibuatnya AIW. Penggandaan Akta Ikrar Wakaf dibuat rangkap tiga, yang diperuntukan bagi :

- a) Lembaran pertama disimpan oleh PPAIW
- b) Lembaran kedua dilampirkan pada surat permohonan pendaftaran kepada bupati/walikota kepala daerah c.q. kepala Kantor Pertanahan setempat (formulir bentuk W.7), serta
- c) Lembaran ketiga dikirim ke Pengadilan Agama yang mewilayahi tanah wakaf tersebut.

Sedangkan salinan Akta Ikrar Wakaf dibuat rangkap empat, yaitu:

- a) Salinan lembar pertama disampaikan kepada Wakif
 - b) Salinan lembar kedua disampaikan kepada Nazhir
 - c) Salinan lembar ketiga disampaikan kepada Kepala Kantor Departemen Agama setempat, serta
 - d) Salinan lembar keempat dikirim kepada Kepala Desa yang mewilayahi tanah wakaf tersebut.
- 3) Setelah pembuatan Akta, PPAIW segera mencatat didalam Daftar Akta Pengganti Akta Ikrar Wakaf (formulir bentuk W.4a) serta menyimpan berkas-berkas tersebut menjadi satu dengan baik dan benar.⁴⁶

⁴⁶ Pasal 3 Peraturan Menteri Agama No.1 Tahun 1978 Peraturan Pelaksanaan PP No.28 Tentang Perwakafan Tanah Milik.

b. Prosedur Pendaftaran Tanah Wakaf ke BPN serta Sertifikasi Wakaf

Setelah proses pembuatan AIW selesai, PPAIW harus segera mendaftarkan harta benda wakaf ke BPN atas nama Nazhir dengan mengisi formulir W.7 serta melampirkan dokumentasi terkait yaitu:

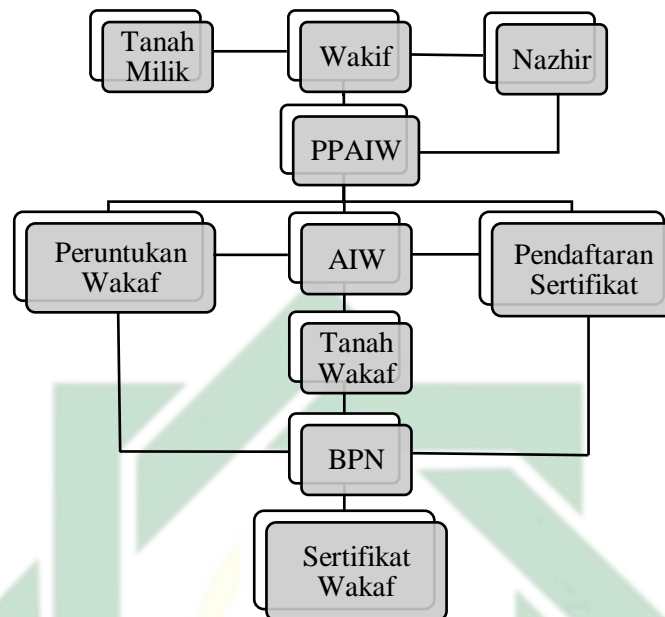
- 1) Bagi tanah yang sudah tersertifikat melampirkan surat hak atas tanah, sedangkan bagi tanah yang belum tersertifikat melampirkan surat keterangan warisan, girik atau surat pemindahan.
- 2) Surat keterangan lurah setempat dengan diketahui camat yang menyatakan bahwa tanah tersebut benar-benar tidak dalam sengketa.
- 3) AIW atau APAIW (asli lembar kedua)
- 4) Menyerahkan Materai Rp. 6.000,-.
- 5) Formulir W.5.a atau W.5
- 6) Foto Copy KTP para nadzir, serta
- 7) Foto Copy KTP Wakif apabila masih hidup.

Langkah selanjutnya yaitu, proses sertifikasi tanah wakaf.

Langkah-langkah yang harus dilakukan adalah :

- 1) Pihak BPN setempat menerima berkas-berkas persyaratan untuk proses sertifikasi tanah wakaf tersebut, kemudian memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi dengan teliti dan benar.
- 2) Pihak BPN melakukan pengukuran tanah wakaf untuk pembuatan gambar situasi tanah wakaf tersebut.
- 3) Pihak BPN mencatat aset tanah wakaf tersebut didalam buku tanah.

- 4) Langkah terakhir yaitu, BPN memproses dan menerbitkan sertifikat tanah wakaf tersebut.⁴⁷



Tabel 3 Alur Tata Cara Perwakafan

B. Teori Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Umar yang dikutip Meithiana dalam bukunya, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang diterimanya dengan harapannya. Seorang pelanggan yang puas dengan nilai suatu produk atau jasa dapat tetap menjadi pelanggan untuk waktu yang lama. Sedangkan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, dikutip dari buku Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan Meithiana mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rasa

⁴⁷ Junaidi Abdullah, "Tata Cara Wakaf Tanah Hak Milik Setelah Berlakunya Undang Undang Nomor 41 Tahun 2004 Tentang Wakaf," *ZISWAF : Jurnal Zakat dan Wakaf*, Vol.5, No.2 (2018).

senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) pemikiran produk dengan kinerja yang diharapkan.⁴⁸

Dari kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa, memuaskan kebutuhan Nazhir adalah keinginan setiap lembaga pelayanan publik pemerintah salah satunya yaitu kantor urusan agama (KUA). Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga pelayanan publik, memuaskan kebutuhan Nazhir dapat meningkatkan keunggulan dalam kualitas pelayanan publik KUA.

Nazhir yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung menggunakan kembali jasa pelayanan tersebut pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi Nazhir terhadap KUA terutama dalam hal melakukan proses administrasi perwakafan. Semakin tinggi kepuasan Nazhir terhadap KUA maka semakin tinggi pula kepatuhan Nazhir dalam mensertifikasi tanah wakafnya.

2. Metode Pengukuran Kepuasan

Ada beberapa metode dalam mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler yang dikutip oleh Meithiana dalam bukunya diantaranya yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan memberi pelanggan banyak kesempatan untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi ini dapat memberikan ide-ide hebat untuk bisnis dan memungkinkan

⁴⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: UNITOMO PRESS, 2019), 91.

bisnis untuk bereaksi dengan cepat dan tanggap untuk menyelesaikan masalah yang muncul.

b. Ghost shopping

Salah satu metode untuk mendapatkan kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan banyak orang perusahaan untuk bertindak sebagai pembeli di perusahaan pesaing, kemudian melaporkan temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka membeli produk tersebut. Hal ini dapat menentukan kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap perusahaan sendiri.

c. Lost customer analysis (Analisis konsumen menghilang)

Cara ini diterapkan oleh perusahaan dengan cara menghubungi pelanggan yang sudah lama tidak melakukan pembelian lagi atau tidak datang mengunjungi perusahaan tersebut karena telah pindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab dan akibatnya mengapa pelanggan pindah ke perusahaan pesaing. Serta tetap memantau tingkat kehilangan pelanggan, karena tingkat kehilangan pelanggan yang meningkat menunjukkan ketidakmampuan perusahaan untuk memuaskan pelanggannya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Survei ini dapat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan juga wawancara oleh karyawan perusahaan kepada pelanggan. Melalui survei ini, perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan pelayanan jasa yang mereka berikan, dimana ini dapat menjadi bahan

evaluasi perusahaan yang dianggap kurang oleh pelanggan. Perusahaan akan menerima umpan balik dan tanggapan langsung dari pelanggan dan juga hal ini berdampak positif bagi perusahaan yang cenderung memperhatikan para pelanggannya.⁴⁹

3. Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan

Terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane yang dikutip Meithiana dalam bukunya, diantaranya yaitu :

- a. Kualitas produk dan jasa, pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan pelayanan jasa yang mereka gunakan berkualitas tinggi.
- b. Kualitas pelayanan, khususnya di bidang pelayanan. Pelanggan akan merasa puas jika mendapat pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Dalam dunia bisnis yang kompetitif, para pelaku bisnis terus bersaing satu sama lain untuk menarik pelanggan setia terhadap bisnisnya.
- c. Emosional, pelanggan akan merasa puas jika seseorang memujinya karena menggunakan produk bermerek mahal.
- d. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi dikenakan harga yang relatif murah hal ini dapat memberikan nilai yang lebih tinggi terhadap pelanggan.
- e. Biaya, pelanggan yang tidak perlu membuang waktu atau tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan jasa pelayanan,

⁴⁹ Ibid, 88-89.

maka pelanggan cenderung akan puas terhadap jasa pelayanan tersebut.⁵⁰

4. Indikator Kepuasan

Karena ada banyaknya pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakan produk secara berbeda, berperilaku berbeda, serta berpendapat berbeda. Secara umum, menurut Tjiptono yang dikutip Meithiana dalam bukunya program kepuasan memiliki beberapa indikator, diantaranya :

- a. Minat menggunakan jasa atau berkunjung kembali, jika pelanggan merasa puas dengan produk dan jasa pelayanan yang diberikan, maka pelanggan cenderung akan menggunakan kembali produk maupun jasa pelayanan tersebut.
- b. Kesesuaian harapan, para pelanggan akan merasa puas apabila pekerjaan yang dikerjakan selesai dengan cepat tanggap serta tidak mengecewakan para pengguna jasa.
- c. Kesiediaan merekomendasikan kepada pihak lain, jika kinerja yang diberikan bagus dan baik, pelanggan yang merasa puas akan merekomendasikan jasa tersebut kepada para kerabat maupun temannya.⁵¹

C. Teori Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Secara umum, pelayanan adalah kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, melalui pelayanan ini kebutuhan

⁵⁰ Ibid, 91.

⁵¹ Ibid, 92.

dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi. Di dalam kamus bahasa Indonesia mengatakan bahwa pelayanan disebut sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan menurut R.A Supriyono yang dikutip Meithiana didalam bukunya adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggan hal tersebut dapat menimbulkan kesan yang berbeda. Namun dengan adanya pelayanan yang baik maka pelanggan akan merasa puas, oleh karena itu pelayanan sangatlah penting dalam upaya menarik pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa yang diberikan.⁵²

Selanjutnya, didalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 BAB I Pasal 1 Ayat 1 yang dikutip Hardiyansyah dalam bukunya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sebagaimana diatur dalam undang-undang bagi setiap warga negara maupun masyarakat penduduk daerah atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵³

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maupun lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala perlengkapan dan sarana melalui prosedur tertentu untuk memberikan jasa

⁵² Ibid, 57.

⁵³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), 15.

berupa barang dan jasa. Pelayanan publik yang tercakup dalam penelitian ini meliputi segala bentuk pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Wiyung untuk memenuhi kebutuhan para Nazhir yang dilakukan berdasarkan prinsip, asas serta standar pelayanan publik untuk mencapai pemerintahan yang demokratis.

2. Jenis Pelayanan

Munculnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut terdapat beberapa macam bentuknya. Menurut Mahmudi yang dikutip Hardiyansyah didalam bukunya menyebutkan bahwa jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah terdiri dari tiga kelompok, diantaranya yaitu :

- a. Pelayanan Administrasi merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai dokumen atas permintaan masyarakat, misalnya : pembuatan Sertifikat Tanah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Akta Kelahiran, Paspor, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang menciptakan berbagai jenis barang/barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, misalnya : Penyediaan air bersih, Penyediaan listrik, Jaringan telepon, dan lain sebagainya.
- c. Pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang menciptakan berbagai jenis pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat, misalnya : pelayanan pos, penanggulangan bencana (banjir, tanah longsor, gunung meletus,

gempa, tsunami), pendidikan tinggi dan menengah, transportasi, pelayanan kesehatan, sanitasi lingkungan, pelayanan sosial, dan lain sebagainya.⁵⁴

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada tahun 2004 yang dikutip Hardiyansyah dalam bukunya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik menyebutkan bahwa jenis-jenis pelayanan publik terdiri dari lima, diantaranya yaitu :

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan tugas-tugas umum pemerintahan. Pelayanan ini meliputi pelayanan keimigrasian, pajak, KTP, perizinan serta SIM.
- b. Pelayanan pembangunan adalah jenis pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana agar masyarakat dapat dengan mudah melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan pelayanan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang berkaitan dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan transportasi lokal, telepon, dan listrik.
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan pangan adalah jenis pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan pokok masyarakat dan perumahan. Pelayanan ini meliputi penyediaan perumahan yang terjangkau, tekstil, gas, gula, beras serta minyak.
- e. Pelayanan pengabdian kepada masyarakat adalah jenis pengabdian yang sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan sosial, seperti

⁵⁴ Ibid, 30-31.

pelayanan ketenagakerjaan, pendidikan, lembaga pemasyarakatan, kesehatan, anak yatim piatu, panti asuhan, serta kegiatan-kegiatan lainnya.⁵⁵

Menurut dua pendapat yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini jenis pelayanan KUA Kecamatan Wiyung termasuk kedalam kategori pelayanan jasa dan pelayanan administrasi.

3. Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik membutuhkan asas-asas pelayanan karena pelayanan publik diberikan untuk memuaskan pengguna jasa. Dengan kata lain, penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 asas pelayanan publik terdiri dari enam, yaitu :

- a. Transparansi. Ini terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan dan disediakan dengan cara yang lengkap dan dapat dimengerti.
- b. Kewajiban. Dipertanggungjawabkan menurut ketentuan undang-undang.
- c. Bersyarat. Sesuai dengan kondisi dan kapasitas pemberi dan penerima layanan, memenuhi prinsip efektivitas dan efisiensi.
- d. Partisipatif. Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

⁵⁵ Ibid, 31-32.

- e. Persamaan Hak Non-diskriminasi adalah non-diskriminasi atas dasar kebangsaan, ras, agama, kelas, jenis kelamin dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan antara hak dan kewajiban. Penyelenggara dan penerima pelayanan publik harus menghormati hak dan kewajiban masing-masing pihak.⁵⁶

Selama operasi pelayanan publik, terdapat beberapa prinsip-prinsip pelayanan yang ditetapkan sebagai orientasi pendukung untuk proses kegiatan operasional. Adapun prinsip pelayanan yang diatur didalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 bulan juli tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip tersebut meliputi :

a. Kesederhanaan

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

b. Kejelasan

- 1) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 2) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

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

⁵⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan tepat, benar dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pejabat atau Pimpinan penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses.

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

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. 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 parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.⁵⁷

Setiap penyedia layanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan kepada penyelenggara dalam menjalankan fungsinya dan bagi penerima jasa pelayanan selama proses pengajuan permintaan mereka. Standar pelayanan adalah standar baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi pedoman yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permintaan dan sebagai sarana control masyarakat dan/ atau penerima layanan terhadap kinerja penyedia layanan.

Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan karakteristik, jenis dan sifat layanan yang diberikan dengan mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan lingkungan dalam proses perumusan dan penyusunannya yang melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi diperlukan untuk memperoleh saran dan masukan, meningkatkan kepedulian dan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Kompetensi Petugas Pelayanan.

⁵⁷ Ibid.

Selain itu, untuk melengkapi standar pelayanan di atas, ditambahkan materi kutipan RUU tentang Pelayanan Publik karena dianggap cukup praktis untuk menjadi pokok bahasan standar pelayanan publik, sehingga susunannya meliputi: Dasar Hukum, Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pelayanan, Pengawasan Intern, Pengawasan Extern, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Jaminan Pelayanan.⁵⁸

Asas-asas, prinsip dan standar pelayanan merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan menjadi indikator dalam penilaian dan evaluasi kerja bagi instansi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya dan prosesnya memuaskan serta tidak menimbulkan kesulitan bagi masyarakat.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono yang dikutip Meithiana didalam bukunya adalah upaya memenuhi kebutuhan yang dipadukan dengan keinginan konsumen serta ketepatan metode penyampaian untuk memenuhi harapan dan kepuasan konsumen, dikatakan kualitas pelayanan atau service quality adalah sebagai ketepatan penyampaian dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk mengimbangi harapan pelanggan.

⁵⁸ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018),37-38.

Sedangkan menurut Kotler dan Amstong didalam buku Meithiana menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah karakteristik dan keseluruhan dari keistimewaan suatu produk atau jasa yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhannya secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas produk dan layanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan yang dirasakan. Semakin tinggi kepuasan pelanggan yang dirasakan, maka dapat menghasilkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama untuk mempertahankan perusahaan jasa adalah dengan cara konsisten dalam memberikan pelayanan dengan standar pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing dan memenuhi harapan pelanggan.⁵⁹

Berdasarkan dua pengertian diatas yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah upaya untuk memuaskan segala sesuatu yang berhubungan dengan proses, manusia produksi, jasa, lingkungan dan kebutuhan serta keinginan konsumen berupa barang dan jasa yang dapat memenuhi kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas layanan umumnya harus memenuhi harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Namun demikian, meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, bukan berarti dalam menentukan kualitas pelayanan, penyedia jasa harus memenuhi semua harapan konsumen.

⁵⁹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: UNITOMO PRESS, 2019), 61-62.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap layanan akan memberikan penilaian yang berbeda dari pihak pengguna layanan atau pihak yang dilayani. Pelayanan yang baik akan mendapatkan penilaian yang baik dari pelanggan, namun jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti terkait dengan waktu penyampaian layanannya kurang tepat, maka akan menimbulkan rasa kekecewaan terhadap pelanggan dan dapat merusak citra instansi penyedia layanan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui survei pelanggan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang erat kaitannya dengan permintaan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas layanan yang disediakan penyedia layanan, yang sesungguhnya banyak dimensi yang dirancang oleh para ahli yang dapat diadopsi serta berfungsi sebagai panduan untuk para aparatur.

Menurut Van Looy yang dikutip Hardiyansyah di dalam bukunya mengatakan bahwa suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila:

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, dimana yang artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, dimana yang artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.

d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (limited).⁶⁰

Oleh karena itu, untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat publik memang tidak dapat dihindari, bahkan jika itu adalah tolok ukur kualitas pelayanan tersebut, maka dapat ditinjau melalui kriteria dimensi-dimensi kualitas layanan publik.

Sedangkan menurut Parasuraman et.al yang dikutip Hardiyansyah di dalam bukunya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, diantaranya yaitu : *Responsivness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Berwujud), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Kehandalan). Kelima dimensi tersebut masing-masing memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap), 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

b. Dimensi *Assurance* (Jaminan), 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

⁶⁰ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), 62.

4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- c. Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri dari indikator-indikator:
- 1) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- d. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri dari indikator-indikator:
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - 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 *Reliability* (Kehandalan), 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 pelayanan⁶¹

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Gaspersz yang dikutip Hardiyansyah didalam bukunya, menyebutkan bahwa adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan

⁶¹ Ibid, 63-64.

- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan
- e. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
- f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi
- j. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.⁶²

Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator dimensi kualitas pelayanan RATER: *Responsivness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Berwujud), *Empathy* (Empati), dan *Reliability* (Kehandalan).

⁶² Ibid, 70.

BAB III
HASIL PENELITIAN KEPUASAN NAZHIR TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI PERWAKAFAN DI KUA WIYUNG

A. Gambaran Umum KUA Wiyung

1. Profil KUA Wiyung

Di buku profil kantor urusan agama teladan seIndonesia dimana yang dikutip oleh Jamilah didalam penelitiannya menyatakan bahwa Kementerian Agama sebagai satu-satunya instansi pemerintah yang menggerakkan layanan serta program pengembangan masyarakat di bidang keagamaan, memiliki salah satu amanat dan fungsinya untuk melayani masyarakat di bidang pernikahan dan rujuk, kemasjidan serta perwakafan. Melalui KUA, masyarakat dapat melakukan kegiatan pernikahan dan rujuk, sehingga pembentukan keluarga memiliki landasan hukum yang kuat, termasuk dalam hukum agama atau hukum pemerintah.⁶³

Kantor Urusan Agama adalah suatu instansi di bawah Kemenag RI di setiap kecamatan yang melaksanakan sebagian fungsi maupun tugas kantor Kemenag tingkat pemerintah/kota di bidang agama Islam. Sebagai unit kerja di lingkungan Kemenag, fungsi dan tugas KUA kecamatan tidak dapat dipisahkan dari fungsi serta tugas Kemenag, meski Kemenag merupakan organisasi yang paling depan dan berhubungan langsung dengan masyarakat sekitar, namun KUA berada di garda terdepan sekaligus ujung tombak Kementerian Agama. Oleh karena itu, KUA mempunyai peran penting dalam menentukan citra baik buruknya Kemenag di mata masyarakat. Maka sebagai penyelenggara pelayanan

⁶³ Jamilah Akhadiyah, "Analisis Hukum Islam Terhadap Pandangan Kepala KUA Wiyung Tentang Pemberian Mahar Lima Puluh Ribu Rupiah" (Skripsi--UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019).

publik pemerintah membutuhkan akuntabilitas atas hasil yang harus dipertanggungjawabkan.⁶⁴

KUA kecamatan wiyung Surabaya sebagai bawahan langsung Kementerian Agama Kota Surabaya dan juga sebagai mitra kerja berbagai instansi pemerintah di tingkat kecamatan, keberadaan KUA sangatlah penting untuk para masyarakat khususnya masyarakat kecamatan wiyung yang membutuhkan pelayanan publik. KUA Wiyung berdiri sejak tahun 1994 berlokasi di Jl. Gogor Kali no.18. KUA Wiyung masuk kedalam wilayah surabaya selatan dengan wilayah yang cukup luas memiliki 4 kelurahan, diantaranya yaitu kelurahan jajartunggal, kelurahan wiyung, kelurahan babatan serta kelurahan balas klumprik.⁶⁵

2. Visi Misi KUA Wiyung

Secara struktural KUA kecamatan berada dibawah Kemenag kabupaten/kota dan secara teknis berada dibawah pembinaan seksi urusan agama Islam. Adapun visi dan misi KUA kecamatan wiyung adalah sebagai berikut :

a. Visi

Visi KUA kecamatan wiyung adalah “*terwujudnya keluarga sakinah yang didasarkan kepada pernikahan yang sah menurut Agama dan aturan perundang-undangan*”. Maksud dari visi tersebut adalah KUA Wiyung berusaha mewujudkan setiap keluarga di masyarakat kecamatan wiyung surabaya, pernikahannya dilaksanakan sesuai dengan aturan agama dan perundang-undangan serta dicatat oleh KUA

⁶⁴ Sumber Data KUA Kecamatan Wiyung, 24 Desember 2021.

⁶⁵ Ibid.

demi terjaminnya keabsahan dan juga mempunyai kekuatan hukum yang tetap.

b. Misi

Adapun misi KUA wiyung adalah :

- 1) Mengupayakan eksistensi pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan bidang keluarga sakinah, ibadah sosial, dan hukum-hukum Islam.
- 2) Membangun kerjasama pelaksanaan bimbingan melalui sosialisasi peraturan-peraturan baik UU pernikahan maupun fikih munakahat dalam upaya meningkatkan wawasan umat Islam melalui lembaga-lembaga Islam.
- 3) Mengembangkan sistem dan pola pembinaan dalam upaya meningkatkan kualitas penghulu, staf KUA dan P3N.
- 4) Melaksanakan bimbingan manasik haji tingkat kecamatan.
- 5) Mengadakan ATK dan pembayaran lainnya yang menunjang pelaksanaan tupoksi (pembayaran tagihan listrik, internet, telfon, dan PDAM). Serta,
- 6) Mengembangkan pola kedekatan kultural terhadap tokoh agama (kyai/ulama).⁶⁶

3. Struktur Organisasi KUA Wiyung

KUA Kecamatan Wiyung Surabaya mempunyai susunan struktur organisasi sebagai berikut :

a. Kepala KUA Wiyung

Nama : H. Muhammad Yahya, MA.

⁶⁶ Ibid.

NIP : 197707182005011005

Pangkat/Golongan : Pembina (IV/a)

b. Staff KUA

Nama : Pramudya Avanti

NIP : 197505032009102002

Pangkat/Golongan : Penata Muda (III/a)

c. Penyuluh Agama Islam

Nama : Wahno Sucipto, S.Ag

NIP : 197210212009011006

Pangkat/Golongan : Penata Tk. I (III/b)

d. Penyuluh Agama Islam/Bendahara

Nama : Zamharirotul Fuaidah, S.Ag

NIP : 197507152005012004

Pangkat/Golongan : Penata (III/c)

e. Pegawai Honorer/Tidak Tetap

Nama : Anisur Rohmah

NIP : -

Pangkat/Golongan : -

f. Pembantu Pegawai Pencatatan Nikah (P3N) / Modin

1) Kelurahan Jajartunggal : 1 orang (modin)

2) Kelurahan Wiyung : 4 orang (modin)

3) Kelurahan Babatan : 2 orang (modin)

4) Kelurahan Balasklumprik : 1 orang (modin)⁶⁷

⁶⁷ Ibid.

4. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 517 Tahun 2001 tentang penataan organisasi, KUA tingkat kecamatan bertanggung jawab melaksanakan sejumlah tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang agama Islam di tingkat kecamatan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, KUA Wiyung menyelenggarakan fungsi tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun visi dan misi kebijakan teknis di bidang pelayanan serta bimbingan keagamaan di kecamatan Wiyung.
- b. Pelayanan, pembinaan pengembangan zawa, bimbingan di bidang pembinaan umat Islam, ibadah sosial, kesejahteraan penduduk dan keluarga, pendidikan agama Islam (nonformal) kepada masyarakat kecamatan wiyung serta memberdayakan masjid sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Melaksanakan kebijakan teknis di bidang pengurusan administrasi pencatatan pernikahan dan rujuk.
- d. Menjalin hubungan dengan instansi terkait serta organisasi masyarakat dalam menjalankan fungsi dan tugas Kementerian Agama di kecamatan Wiyung.

Oleh karena itu, untuk melindungi masyarakat dari kekuasaan hukum agama dan negara serta untuk memperoleh kepastian hukum bagi yang bersangkutan, maka kegiatan yang berkaitan dengan pernikahan,

rujukan, serta penceraian harus terdapat bukti yang lengkap dan juga pencatatan yang tertib.⁶⁸

5. Program dan Kegiatan KUA Wiyung

a. Program pembinaan lembaga sosial kelembagaan, kegiatannya meliputi:

- 1) Memberdayakan lembaga sosial kelembagaan, misalnya badan amil zakat dan wakaf, organisasi remaja serta taman pendidikan al-qur'an.
- 2) Meningkatkan peran lembaga pendidikan agama dalam mengemban misi keagamaan serta pendidikan bagi masyarakat khususnya masyarakat kecamatan wiyung.

b. Pemahaman dan pengalaman beragama, serta kerukunan hidup antar umat beragama. Kegiatannya meliputi :

- 1) Memberdayakan organisasi keagamaan yang dapat membantu upaya memperkuat tatanan sosial kemasyarakatan yang beragam.
- 2) Memberikan bimbingan dan penyuluhan hidup beragama bagi masyarakat.
- 3) Pembinaan kerukunan internal bagi umat beragama dilakukan melalui dialog, kunjungan silaturahmi, serta pertemuan akademik antara tokoh umat beragama, pemuda, pemimpin agama, serta cendekiawan.

⁶⁸ Ibid.

- 4) Meningkatkan kualitas pembimbing, penyuluh, serta pemimpin agama sebagai penggerak dinamisasi kehidupan beragama di kalangan masyarakat. Serta,
 - 5) Pengembangan metodologi, materi, serta manajemen bimbingan dan penyuluhan keagamaan.
- c. Peningkatan Pelayanan untuk kehidupan beragama. Kegiatannya meliputi :
- 1) Membangun dan merenovasi aula pernikahan serta pusat konseling dan pernikahan.
 - 2) Pembinaan keluarga sakinah dengan penguatan pendidikan agama dalam keluarga, pembinaan keluarga muda dan mensejahterakan masjid.
 - 3) Penyediaan sarana dan prasarana informasi keagamaan.
 - 4) Memberi bantuan pensertifikatan tanah wakaf.⁶⁹

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

⁶⁹ Ibid.

6. Standar Pelayanan Wakaf KUA Wiyung

Tabel 4 Standar Pelayanan Wakaf KUA Wiyung

No.	KOMPONEN	PRODUK PELAYANAN WAKAF		
		PENDAFTARAN WAKAF	IKRAR WAKAF	PENERBITAN AKTA IKRAR WAKAF
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Sertifikat Tanah 2. Fotocopy KTP Wakif 3. Fotocopy KTP Nazhir <ul style="list-style-type: none"> - (5 orang jika Nazhir perorangan) - (3 orang jika Nazhir lembaga) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas-berkas pendaftaran wakaf harus lengkap 2. Wakif, Nazhir dan saksi harus hadir di KUA Wiyung 3. Ikrar dilakukan didepan PPAIW (Kepala KUA Wiyung) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen-dokumen perwakafan harus lengkap 2. Pihak-pihak yang terkait harus menandatangani dokumen-dokumen tersebut.
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan berkas 2. Verifikasi berkas-berkas wakaf 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wakif melakukan ikrar untuk menyerahkan tanah wakaf 2. Nazhir ikrar untuk menerima tanah wakaf 3. Disaksikan oleh saksi-saksi terkait 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menginput data 2. Pengetikan

			4. Menandatangani semua dokumen-dokumen	
3	Jangka Waktu Penyelesaian	20 menit	15 menit	20 menit
4	Biaya	Rp. 0,- (Gratis)	Rp. 0,- (Gratis)	Rp. 0,- (Gratis)
5	Pengaduan, Saran & Masukan	<p>Telp. (031) 7670413 Email : kuawiyung@kemenag.go.id⁷⁰</p>		

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

⁷⁰ Ibid.

B. Hasil Penelitian

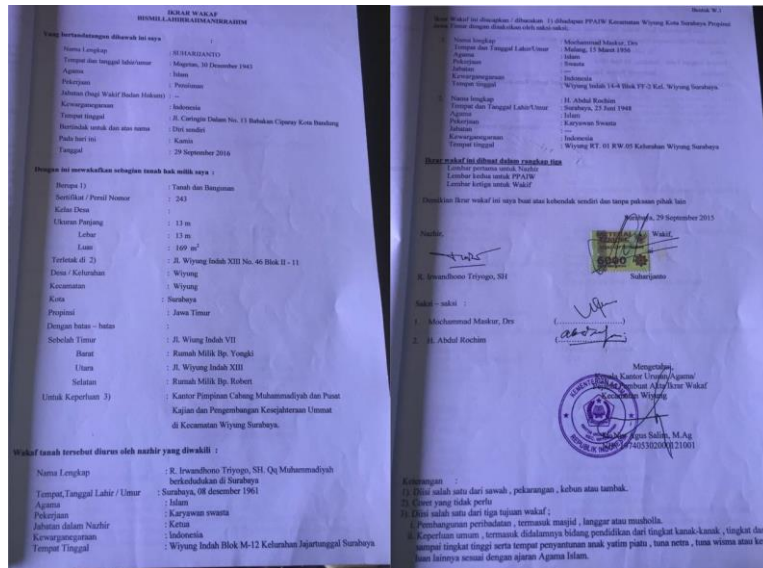
1. Prosedur Pelayanan Administrasi Wakaf Di KUA Wiyung

Prosedur pelayanan merupakan bagian dari standar pelayanan publik. Untuk menghindari masalah di masa depan, prosedur pelayanan harus distandarisasi bagi penyedia dan penerima layanan publik, termasuk pengaduan. Agar penerima jasa dapat memahami mekanisme pelayanan, maka sebagai lembaga birokrasi, KUA harus menentukan standar pelayanan minimal dalam suatu kegiatan pelayanannya.

Berikut ini penulis akan menguraikan prosedur pelayanan administrasi wakaf di KUA Wiyung. Pelayanan wakaf terdapat beberapa tahapan mulai dari proses pendaftaran sampai proses penerbitan sertifikat tanah wakaf. Instansi yang terkait langsung dalam proses perwakafan ini yaitu Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Surabaya. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan Bapak Yahya selaku PPAIW KUA Wiyung mengenai proses pendaftaran tanah wakaf beliau menyatakan bahwa:

“Jadi Wakif sama Nazhir datang ke KUA lalu kami menjelaskan terlebih dahulu kepada Wakif dan Nazhir secara detail persyaratan-persyaratan apa saja yang harus disiapkan untuk pendaftaran tanah wakaf. Terus nanti sama pak Wahno bagian penghulu perwakafan dibuatkan blanko-blanko AIW yang harus diisi sama Wakif, Nazhir serta saksi-saksi nya. Sebelum itu, saya juga harus mengecek dulu lokasi tanahnya yang nantinya akan diperuntukkan untuk apa, selanjutnya setelah berkas-berkas sudah lengkap semua kemudian kita janjian dulu mbak nyocokin jadwal si Wakif sama Nazhir bisanya beliau kapan buat proses ikrar ini. Setelah ikrar di hadapan PPAIW, selanjutnya saya harus menerbitkan AIW nya buat didaftarkan tanah wakaf ini ke BPN”.⁷¹

⁷¹ Bapak Yahya PPAIW KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.



Gambar 1 Contoh Blangko W.1 (Ikrar Wakaf)

Pernyataan Bapak Yahya, diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Darmanto selaku Nazhir Musholla Nurul Qomariyah dimana beliau mengatakan bahwa:

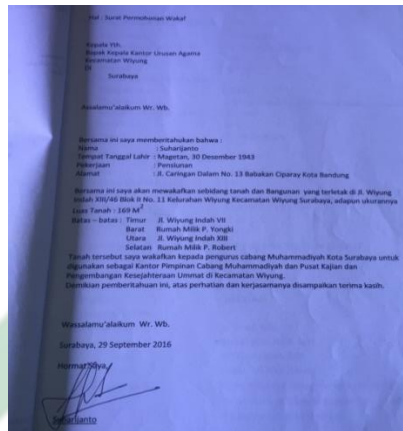
“untuk proses pendaftaran wakafnya tidak sulit dan tidak memakan waktu yang lama, cuman dulu itu setelah diberitau persyaratan-persyaratannya oleh pihak KUA Wiyung kami tidak langsung menyetorkan mbak, soalnya nunggu kami pada libur kerja semua, baru bisa melakukan ikrar wakaf gitu”⁷²

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Yahya, maka dapat dijelaskan lebih detail bahwa tata cara perwakafan di Kecamatan Wiyung, yaitu :

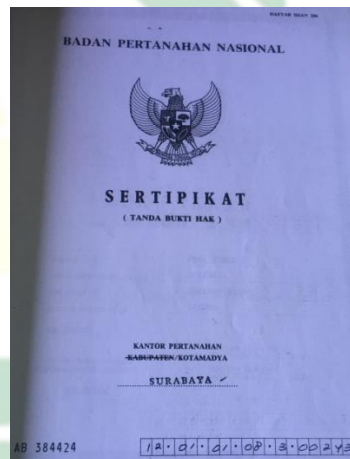
- a. Wakif dan Nadzir mendatangi KUA kecamatan wiyung dengan membawa surat permohonan wakaf dan bukti sertifikat hak milik asli dari tanah yang akan diwakafkan. Hal ini seperti diungkapkan oleh Bapak Tato selaku seorang Nazhir Masjid Al-Fajar beliau menyatakan bahwa:

⁷² Bapak Darmanto (Nazhir Musholla Nurul Qomariyah), *Wawancara*, Surabaya, 19 Januari 2022.

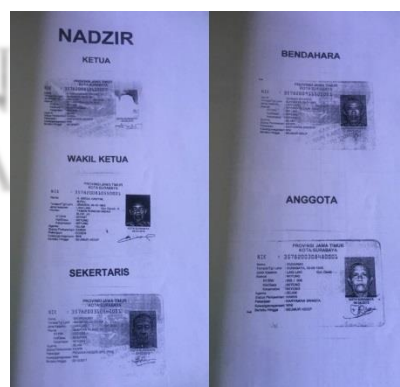
“Untuk persyaratan pendaftaran tanah wakaf itu kami harus membawa surat permohonan wakaf, fotocopy sertifikat tanah hak milik, fotocopy KTP Wakif Nazhir sama saksi-saksi ke KUA Wiyung”.⁷³



Gambar 2 Contoh Surat Permohonan Wakaf

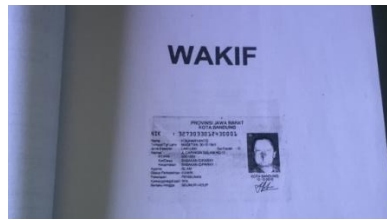


Gambar 3 Contoh Sertifikat Tanah Tanda Bukti Hak



Gambar 4 Contoh Lampiran Fotocopy KTP Nazhir

⁷³ Bapak Tato (Nazhir Masjid Al-Fajar), *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.



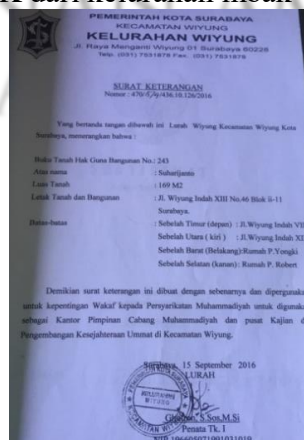
Gambar 5 Contoh Lampiran Fotocopy KTP Wakif



Gambar 6 Contoh Lampiran Fotocopy KTP Saksi

- b. KUA Wiyung mengunjungi lokasi wakaf untuk memastikan bahwa tanah tersebut bebas dari sengketa atau permasalahan dan dibuktikan melalui surat keterangan kelurahan setempat. Seperti yang diungkapkan Bapak Yahya bahwa:

“Setelah Nazhir dan saksi sudah ditentukan, lalu kami mengecek lokasi tanah yang akan diwakafkan dan menyelidiki lebih dalam apakah tanah tersebut masih bermasalah atau tidak serta dibuktikan langsung dengan membawa SK dari kelurahan mbak”.⁷⁴



Gambar 7 Contoh Surat Keterangan Kelurahan

⁷⁴ Bapak Yahya PPAIW KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

- c. Wakif melakukan dan mengucapkan ikrar wakaf dihadapan Kepala KUA Wiyung selaku PPAIW disertai dengan Nazhir dan disaksikan oleh 2 orang saksi atau lebih. Hal ini dibuktikan dari wawancara Bapak Yahya beliau mengatakan:

“terus habis gitu setelah semuanya udah diperiksa, baru bisa melakukan ikrar wakaf. Pada saat Wakif mau mengucapkan ikrar kepada Nazhir harus ada 2 orang saksi atau lebih agar ikrar tersebut sah secara hukum dan agama”.⁷⁵



Gambar 8 Contoh Proses Ikrar Wakaf

- d. Setelah ikrar dilaksanakan, langkah selanjutnya yaitu PPAIW menerbitkan akta ikrar wakaf (AIW) dan surat pengesahan Nazhir tanah tersebut. Seperti yang diungkapkan Bapak Yahya bahwa:

“kemudian langkah selanjutnya KUA Wiyung menerbitkan akta dan juga surat pengesahan Nazhir atas tanah wakaf tersebut yang sudah diucapkan oleh Wakif pada saat ikrar”.⁷⁶

- e. Nazhir sebagai pihak pengelola harta wakaf, selanjutnya segera melakukan pendaftaran tanah wakaf ke BPN Surabaya. Pernyataan tersebut dibuktikan oleh hasil wawancara Bapak Supardi selaku Nazhir Masjid Sabilut Taqwa bahwa:

“setelah melaksanakan ikrar dan diterbitkan AIW terus saya sendiri yang mendaftarkan tanah ini ke BPN Surabaya mbak”⁷⁷

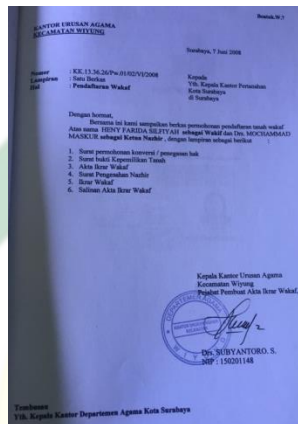
⁷⁵ Ibid.

⁷⁶ Ibid.

⁷⁷ Bapak Supardi (Nazhir Masjid Sabilut Taqwa), Wawancara, Surabaya, 19 Januari 2022.

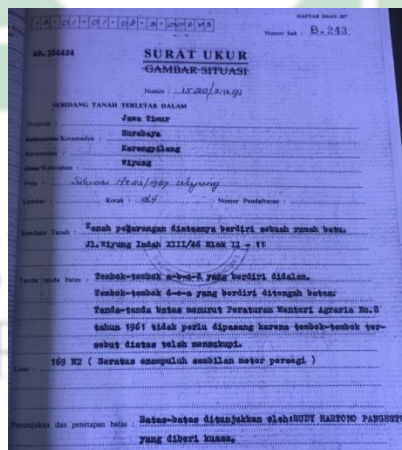
Setelah AIW sudah diterbitkan oleh KUA, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh Nazhir yaitu mendaftarkan sertifikat tanah tersebut ke BPN Surabaya. Berikut berkas-berkas yang harus dibawa ke BPN untuk proses penerbitan sertifikat tanah wakaf terdiri dari:

1) surat permohonan penerbitan sertifikat,



Gambar 9 Contoh Blangko W.7

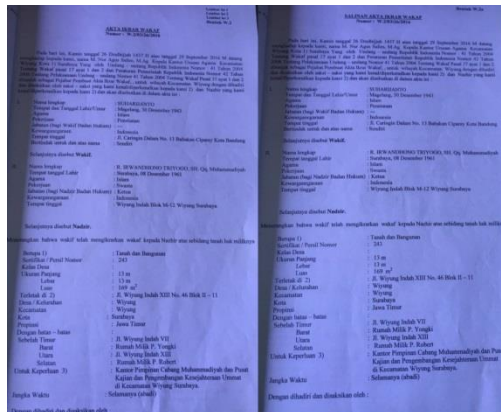
2) surat ukur tanah wakaf,



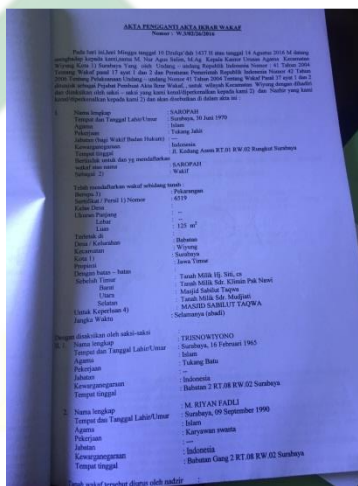
Gambar 10 Contoh Surat Ukur Tanah

3) sertifikat hak milik,

4) blanko AIW atau APAIW,

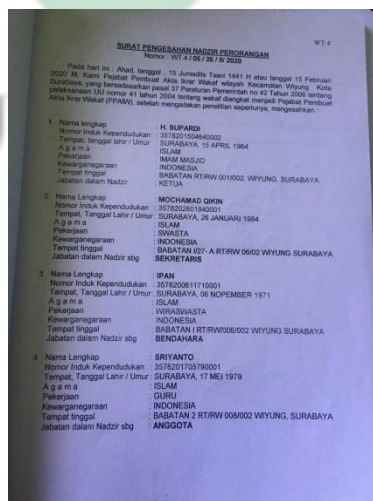


Gambar 11 Contoh Blangko W.2 dan W.2a (AIW & Salinan AIW)

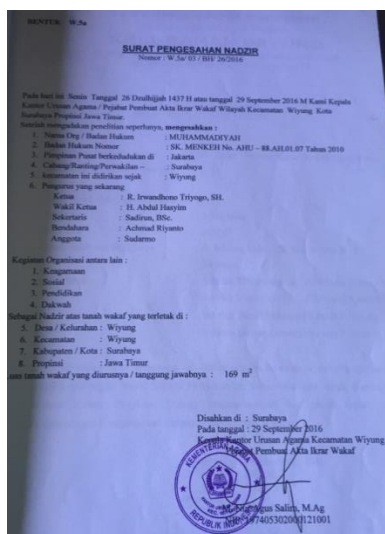


Gambar 12 Contoh Blangko W.3 (APAIW)

5) surat pengesahan Nazhir yang diterbitkan oleh KUA Wiyung.



Gambar 13 Contoh Blangko W.5 (Perorangan)



Gambar 14 Contoh Blangko W.5a (Organisasi/Badan Hukum)

“berkas-berkas itu semua dibawa, terus diserahkan ke BPN Surabaya lalu diperiksa semua dokumen-dokumennya sama pihak BPN kalo udah lengkap semua, BPN mencatat di buku tanah dan menerbitkan sertifikat tanah wakafnya mbak”.⁷⁸



Gambar 15 Contoh Sertifikat Tanah Wakaf

Setelah Nazhir menerima sertifikat tanah wakaf, selanjutnya Nazhir harus melaporkan kepada pihak KUA Wiyung agar tanah wakaf yang tercatat di KUA Wiyung terverifikasi telah bersertifikat. Lalu KUA juga perlu mengupdate data tersebut pada sistem informasi wakaf (SIWAK). Dalam mengurus administrasi perwakafan di KUA Wiyung, semua pengurusannya ditangani oleh Nazhir sendiri yang bersangkutan

⁷⁸ Bapak Suismanto (Nazhir Panti Asuhan Tumpuhan Harapan), Wawancara, Surabaya, 13 Desember 2021.

dengan tanah wakaf tersebut. Nazhir yang bertugas mengurus administrasi wakaf di KUA terdapat Nazhir perorangan, badan hukum serta organisasi. Dimana Nazhir organisasi terdiri dari organisasi Muhammadiyah dan juga Nahdlotul Ulama (NU).

Namun di KUA Wiyung masih ada beberapa tanah wakaf yang belum diurus sertifikat wakafnya oleh Nazhir, hal ini disebabkan oleh beberapa penyebab yaitu, kurangnya pemahaman Nazhir tentang peraturan prosedur pendaftaran dan penerbitan sertifikat tanah wakaf, Nazhir tidak melaporkan ke pihak KUA jika tanah tersebut sudah bersertifikat. Hal ini dibuktikan oleh wawancara Bapak Wahno selaku pegawai KUA mengenai penyebab tanah wakaf yang belum bersertifikat:

“Masih adanya tanah yang sudah berakta ikrar wakaf tetapi belum bersertifikat wakaf ini disebabkan oleh Nazhir yang enggan mengurus sertifikat dikarenakan kurang pemahannya pengetahuan Nazhir mengenai prosedur pendaftaran sertifikat tanah wakaf, Nazhir tidak lapor ke KUA kalo sudah bersertifikat jadi kami tidak mengetahui status terbaru tanah tersebut, Nazhir hanya mengandalkan AIW saja yang penting tanah tersebut sudah diikrarkan, ada juga Nazhir yang menganggap prosesnya sulit padahal jika persyaratannya terpenuhi prosesnya tidak akan sulit, kami juga sudah melakukan sosialisasi melalui penyuluhan mengenai topik wakaf dan pentingnya sertifikasi tanah wakaf kepada Nazhir maupun masyarakat kecamatan Wiyung yang belum berwakaf sama sekali”⁷⁹

Sertifikasi tanah wakaf sangatlah penting sebagai perlindungan dan pengamanan harta benda wakaf. Proses pengurusan sertifikat tanah wakaf dianggap rumit bagi para Nazhir yang masih belum paham mengenai alur proses pembuatan sertifikat tanah wakaf.

⁷⁹ Bapak Wahno Pegawai KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021

Padahal jika persyaratan semuanya terpenuhi maka proses pengurusannya tidak akan rumit. Peran KUA disini sangat dibutuhkan oleh Nazhir untuk memberikan sosialisasi berupa penyuluhan, pemahaman mengenai tata cara perwakafan dan pentingnya sertifikasi tanah wakaf, agar penyimpangan mengenai perwakafan di Kecamatan Wiyung dapat dicegah dan apa yang diikrarkan oleh Wakif dapat terwujud sesuai peruntukannya.

2. Kepuasan Nazhir Terhadap Pelayanan Administrasi Perwakafan Di KUA Wiyung

Untuk mengukur kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi perwakafan di KUA Wiyung, peneliti menggunakan indikator lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut teori Parasuraman et.al yang dikutip Hardiansyah di dalam bukunya, yaitu terdiri dari *Responsivness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), dan *Reliability* (Kehandalan). Hasil penelitian ini melalui proses wawancara yang dilakukan di KUA Wiyung Surabaya. Peneliti membagi dua bagian hasil wawancara, yakni pegawai KUA Wiyung dan Nazhir di daerah Wiyung.

a. Dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* adalah ketanggapan pegawai untuk memberikan layanan yang dibutuhkan para pengguna jasa serta menyelesaikan layanan tersebut dengan cepat dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Kecepatan layanan yang diberikan merupakan

kemampuan pegawai dalam merespon layanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini terkait dengan orientasi dan cara berpikir para pegawai terhadap pengguna jasa KUA. Untuk mengukur dimensi daya tanggap dalam rangka mengetahui kepuasan Nazhir terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Wiyung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Merespon dalam menangani permasalahan yang dikeluhkan oleh Nazhir

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

“KUA Wiyung dalam menanggapi permasalahan yang dikeluhkan Nazhir 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 ini belum juga selesai nanti pihak KUA harus mengkomunikasikan sama BWI atau instansi-instansi terkait permasalahan ini”⁸⁰

Umpan balik Nazhir dapat berdampak positif terhadap kualitas pelayanan di KUA Wiyung. Pegawai KUA yang tanggap dan merespon para Nazhir yang ingin menerima pelayanan KUA, terlihat dari Nazhir yang telah selesai menerima pelayanan.

⁸⁰ Bapak Yahya PPAIW KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

Seperti pernyataan Bapak Gunadji selaku Nazhir Musholla Ar-Rohman terkait respon KUA Wiyung dalam menanggapi permasalahan yang dikeluhkan oleh Nazhir bahwa:

“Pegawai KUA Wiyung sudah merespon dengan baik kok mbak. Saat itu yang melayani saya pegawainya sangat tanggap dan responnya baik sekali jadi saya puas sama pelayanannya beliau”⁸¹

Selain itu, Bapak Tato selaku Nazhir Masjid Al-Fajar juga menambahkan:

“Menurut saya pegawai-pegawainya sudah merespon dengan baik mbak, waktu saya kesana langsung disambut sama pak Yahya lalu beliau menanyakan ada keperluan apa dan ada yang bisa dibantu gitu mbak”.⁸²

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

2) Pegawai KUA melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Nazhir akan merasa puas ketika pegawai KUA menyelesaikan proses pelayanannya dengan cepat dan tepat. Pelayanan dapat dikatakan tepat apabila pegawai memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan para Nazhir. Pelayanan yang tepat adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan Nazhir sehingga kebutuhan yang diharapkan Nazhir

⁸¹ Bapak Gunadji (Nazhir Musholla Ar-Rohman), *Wawancara*, Surabaya, 20 Januari 2022.

⁸² Bapak Tato (Nazhir Masjid Al-Fajar), *Wawancara*, Surabaya, 7 Desember 2021

dapat diselesaikan dengan baik serta kepuasan Nazhir akhirnya dapat tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Wahno selaku pegawai KUA bagian penghulu perwakafan, beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan perwakafan di KUA Wiyung dilakukan dengan cepat dan tepat, mulai dari proses pendaftaran tanah wakaf sampai penerbitan AIW cuman memerlukan waktu 15-20 menit saja”⁸³

Selanjutnya Bapak Supardi selaku Nazhir Masjid Sabilut Taqwa juga menambahkan:

“Untuk saat ini pegawai KUA Wiyung sudah melayani dengan cepat dan tepat. Jadi dulu waktu kami setelah melakukan ikrar itu tidak perlu menunggu lama untuk menunggu penerbitan AIW nya paling sekitar 15/20 menit kayaknya mbak karna pegawai KUA langsung menangani dengan cepat proses pelayanannya itu”⁸⁴

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

3) Memberikan informasi yang jelas agar pelayanan berjalan tepat waktu

Pentingnya menyelesaikan pekerjaan dalam proses pelayanan hal ini dapat membuat para Nazhir tidak akan

⁸³ Bapak Wahno Pegawai KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

⁸⁴ Bapak Supardi (Nazhir Masjid Sabilut Taqwa), *Wawancara*, Surabaya, 19 Januari 2022.

menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan, sehingga Nazhir akan merasa puas jika pegawai memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami serta proses pelayanannya berjalan tepat waktu. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Yahya selaku PPAIW KUA Wiyung.

“Pertama kami menjelaskan terlebih dahulu kepada Wakif dan Nazhir dengan detail berkas pendaftaran tanah wakaf itu apa saja yang harus disiapkan. Terus yang kedua menuliskan kelengkapan proses sertifikat wakaf, dan yang ketiga membuat blanko-blanko wakaf yang nantinya harus diisi oleh Wakif, Nazhir beserta saksi-saksinya”⁸⁵

Sedangkan menurut Bapak Gunadji selaku Nazhir Musholla Ar-Rohman mengenai syarat-syarat atau informasi pelayanan yang diberikan KUA Wiyung, beliau mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah selama ini pelayanannya bagus, terus informasi yang diberikan juga udah jelas. Kalo memang kami gk jelas, ya pihak KUA tidak pelit informasi. Jadi kami langsung minta informasi dengan kepala KUA, terus sama beliau langsung ditanggapi akhirnya proses pelayanannya ya jadi berjalan tepat waktu mbak”⁸⁶

Pernyataan tersebut juga sependapat dengan Bapak Darmanto beliau mengatakan:

“Iya, informasi dan persyaratan perwakafan yang diberikan oleh KUA Wiyung itu udah sangat jelas dan mudah dipahami kok mbak, apalagi PPAIW periode sekarang itu Pak Yahya sangat proaktif sekali dan juga bagian ngurus perwakafan itu siapa mbak namanya? Pak Wahno ya? Nah beliau juga sama proaktifnya kayak Pak Yahya, saya jadi termotivasi sama beliau-beliau ini akhirnya proses pelayanan jadi berjalan tepat waktu dan cepat selesai”⁸⁷

⁸⁵ Bapak Yahya PPAIW KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

⁸⁶ Bapak Gunadji (Nazhir Musholla Ar-Rohman), *Wawancara*, Surabaya, 20 Januari 2022.”

⁸⁷ Bapak Darmanto (Nazhir Musholla Nurul Qomariyah), *Wawancara*, Surabaya, 19 Januari 2022.

Ketepatan tidak hanya berhubungan dengan produk yang telah dihasilkan, tetapi juga berhubungan dengan waktu dalam penyelesaian yang tepat dan sesuai yang telah dijanjikan. Menurut para Nazhir pada pernyataan diatas, pegawai KUA Wiyung telah menyelesaikan pekerjaannya secara tepat waktu serta memberikan pelayanan dengan sangat jelas dan informasi yang diberikan mudah dipahami oleh pengguna jasa khususnya para Nazhir yang akan memproses pendaftaran tanah wakafnya.

b. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* yaitu meliputi kesopanan, kemampuan, pengetahuan, sifat dan kehandalan pegawai KUA yang dapat dipercaya, bebas dari keragu-raguan, risiko serta bahaya. Jaminan tersebut merupakan upaya untuk melindungi masyarakat bagi warganya dari risiko. Untuk mengukur dimensi jaminan dalam rangka mengetahui kepuasan Nazhir terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Wiyung dapat diukur melalui indikator sebagai

berikut:

- 1) Pegawai KUA Wiyung memberikan jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanannya

Pegawai KUA Wiyung memberikan jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanan, jika dapat diselesaikan saat itu juga. Namun apabila tidak bisa diselesaikan pada 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.

“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 Nazhir dan memberikan nomor WA saya ke Nazhir agar kalo kendala sudah ditangani, Nazhir bisa menghubungi saya menanyakan apakah keperluannya sudah selesai apa belum dan selama ini KUA Wiyung juga udah berusaha tepat waktu dalam melayaninya”⁸⁸

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

“Terus kalo untuk jaminan biaya dalam layanan perwakafan KUA Wiyung tidak memungut biaya sama sekali alias gratis”⁸⁹

Dan selanjutnya pernyataan yang sama dari Bapak Suismento selaku Nazhir Panti Asuhan Tumpuhan Harapan beliau mengatakan:

“Iya, dalam pelayanannya KUA Wiyung memberikan jaminan waktu. Seperti contohnya dulu saya dan Wakif mau mendaftarkan tanah wakaf ke KUA, karna blanko-blankonya itu nanti diketik semua sama pak Wahno jadi sebelumnya kita mengisi tulis tangan dulu di blanko yang diberikan sama KUA. Tapi ada blanko yang sempet hilang, lalu saya ke KUA lagi minta salinan blanko yang hilang itu, ternyata printernya ada kendala, akhirnya sama pak Wahno diberikan jaminan waktu diambil besok dan saya juga diberikan nomor WA beliau, biar saya bisa menghubungi waktu mau ngambil, apakah blankonya sudah diprint apa belum. Tapi saat setelah istirahat siang saya menelepon beliau, ternyata blankonya sudah bisa diambil, jadi

⁸⁸ Bapak Wahno Pegawai KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

⁸⁹ Ibid.

pelayanannya ya termasuk udah dibilang tepat waktu sih. Sedangkan untuk jaminan biaya perwakafan itu sama sekali gk dikenakan biaya kok mbak sama KUA Wiyung, semua pelayanannya gratis. Paling ya cuman ngeluarin uang buat fotocopy ta beli materai gitu tok”⁹⁰

Lalu Bapak Supardi selaku Nazhir Masjid Sabilut Taqwa juga berpendapat sama dengan Bapak Suismanto beliau mengatakan bahwa:

“Untuk biaya gak pernah gak ada biaya sama sekali yang dikenakan sama KUA Wiyung jadi semua proses perwakafan selama ini gratis. Terus untuk waktu ya relatif, kalo selama ini memang kami gk ada kendala sih jadi proses pelayanannya berjalan tepat waktu dan cepat selesai”⁹¹

Sudah seharusnya sebagai penyedia pelayanan publik pegawai KUA memberikan jaminan tepat waktu dan jaminan biaya kepada para pengguna jasa KUA Wiyung khususnya para Nazhir, agar Nazhir 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 Wiyung terampil dalam pengetahuan wakafnya

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

⁹⁰ Bapak Suismanto (Nazhir Panti Asuhan Tumpuhan Harapan), *Wawancara*, Surabaya, 13 Desember 2021.

⁹¹ Bapak Supardi (Nazhir Masjid Sabilut Taqwa), *Wawancara*, Surabaya, 19 Januari 2022.

Upaya yang dilakukan kepala KUA Wiyung 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. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Yahya selaku PPAIW KUA Wiyung mengatakan bahwa:

“Pegawai KUA Wiyung sudah pada terampil semua mbak, karna para pegawai KUA disini rata-rata pasti menerima pelatihan di dalam bidangnya masing-masing guna untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta kinerja yang profesional dalam pelayanan KUA.”⁹²

Senada dengan pendapat Bapak Tato selaku Nazhir Masjid Al-Fajar mengenai keterampilan pegawai KUA Wiyung, beliau mengatakan bahwa:

“Keterampilan pegawai KUA sudah bagus, kemarin kan sosialisasi tentang wakaf dan pentingnya sertifikasi wakaf nah itu alhamdulillah tanggap dan kepala KUA nya juga terampil dalam menyampaikan informasinya kepada kami”⁹³

Begitupun Bapak Suismanto selaku Nazhir Panti Asuhan Tumpuhan Harapan juga berpendapat sama mengenai keterampilan pegawai KUA:

⁹² Bapak Yahya PPAIW KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

⁹³ Bapak Tato (Nazhir Masjid Al-Fajar), *Wawancara*, Surabaya, 13 Desember 2021.

“Iya mbak menurut saya keterampilan pegawai sudah cukup terampil dalam melayani dan memberikan informasi-informasi tentang perwakafan ini”⁹⁴

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 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 jasanya.

c. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* adalah penampilan pegawai, fasilitas, peralatan, serta media yang digunakan dalam suatu pelayanan publik. Jika dimensi ini dianggap oleh Nazhir sebagai pengguna jasa yang baik, maka Nazhir akan menilainya baik dan akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai KUA Wiyung, tetapi sebaliknya jika dimensi ini dianggap buruk oleh Nazhir, maka Nazhir akan menilai buruk dan tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai KUA Wiyung. Untuk mengukur dimensi *tangible* dalam rangka mengetahui kepuasan Nazhir terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Wiyung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

⁹⁴ Bapak Suismanto (Nazhir Panti Asuhan Tumpuhan Harapan), *Wawancara*, Surabaya, 13 Desember 2021.

1) Kerapihan dan kebersihan penampilan pegawai KUA Wiyung

Penampilan pegawai KUA Wiyung sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Penampilan merupakan salah satu faktor yang mendasari pemberian pelayanan, maka sikap dan penampilan pegawai KUA adalah kesan pertama bagi Nazhir yang menerima pelayanan jasa, sehingga penampilan pegawai memiliki pengaruh besar terhadap proses pelayanan publik KUA. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka Nazhir akan merasa tidak tertarik dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan Bapak Yahya selaku PPAIW KUA Wiyung yang peneliti wawancarai:

“Iya, penampilan pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Karna jika penampilan pegawai kurang enak dipandang oleh Nazhir maupun para pengguna jasa, maka kualitas pelayanan KUA akan dinilai kurang memuaskan.”⁹⁵

Selain itu, mengenai penampilan pegawai KUA Wiyung ini juga sudah mengenakan seragam yang sesuai dengan Surat Edaran Menteri Agama No.12 terkait pakaian dinas harian pegawai ASN Kemenag Tahun 2021.

Hal yang sama disampaikan oleh Bapak Darmanto selaku Nazhir Musholla Nurul Qomariyah beliau mengatakan:

“Sudah mbak, penampilan pegawai-pegawai KUA Wiyung semua sudah terlihat rapi dan bersih. Dan menurut saya juga

⁹⁵ Bapak Yahya PPAIW KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

penampilan pegawai itu ya sangat berpengaruh dalam proses pelayanan”⁹⁶

Lalu bapak Gunadji selaku Nazhir Musholla Ar-Rohman juga berpendapat yang sama, beliau menyatakan:

“Iya penampilan seorang pegawai itu sudah seharusnya memiliki pengaruh dalam kualitas pelayanannya, karna kalo pegawai berpenampilan rapi dan bersih kita sebagai pengguna jasa layanan tersebut enak gitu liatnya. Jadi menurut saya, penampilan para pegawai KUA Wiyung ini semua sudah berpenampilan rapi dan bersih mbak”⁹⁷

Penampilan pegawai sangat mempengaruhi proses pelayanan untuk memberikan kesan yang baik. Pegawai KUA Wiyung akan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Nazhir selaku pengguna jasa dengan cara semaksimal mungkin agar dapat mencapai tujuan kepuasan Nazhir.

2) Kelengkapan sarana dan pra sarana penunjang pelayanan KUA Wiyung

Kelengkapan sarana dan prasarana diperlukan untuk memberikan pelayanan secara profesional sehingga proses administrasi wakaf di KUA Wiyung dapat terlaksana secara efisien dan efektif. Dengan adanya sarana dan prasarana yang ada, hal ini menjadi salah satu faktor penting untuk memperlancar proses pelayanan KUA demi tercapainya suatu tujuan.

Adapun fasilitas yang disediakan KUA Wiyung terdiri dari kursi untuk menunggu antrian pada saat pengguna jasa membutuhkan pelayanan, kotak saran bila ada keluhan dalam menerima pelayanan, ruangan kepala KUA, ruangan penghulu,

⁹⁶ Bapak Darmanto (Nazhir Musholla Nurul Qomariyah), *Wawancara*, Surabaya, 19 Januari 2022.

⁹⁷ Bapak Gunadji (Nazhir Musholla Ar-Rohman), *Wawancara*, Surabaya, 20 Januari 2022.

ruangan administrasi, gudang, toilet, lahan parkir dan masjid. Seperti yang diungkapkan Bapak Wahno selaku pegawai KUA bagian penyulu perwakafan beliau mengatakan:

“Untuk penyediaan prasarana di KUA Wiyung sudah cukup memadai, seperti fasilitas yang kami berikan ketika Nazhir maupun masyarakat berkunjung di KUA Wiyung, kami sudah menyediakan kursi di depan untuk menunggu antrian, terus kotak saran bila ada keluhan dalam menerima pelayanan. Untuk ruangan di KUA Wiyung ini cuman ada 3 ruang mbak, 1 ruangan Kepala KUA, 1 ruangan penghulu untuk proses akad nikah/ikrar wakaf, dan 1 lagi disini ruang administrasi dimana tempat ini dijadikan satu ruangan untuk para pegawai KUA, jadi kalo ada yang mau daftar wakaf nikah legalisir dan semacamnya semua ya diarahkan keruangan ini.”⁹⁸

Sedangkan untuk sarana KUA Wiyung terdiri dari perlengkapan kantor, filling cabinet, finger print untuk absensi pegawai KUA, komputer, printer, papan pengumuman.

“Terus kalo untuk sarannya terkait kelengkapan administrasi perwakafan sudah memadai”⁹⁹

Pendapat berbeda dari Bapak Supardi selaku Nazhir Masjid

Sabilut Taqwa dari pernyataan yang diungkapkan Bapak Wahno, beliau mengatakan bahwa:

“Kalo menurut saya bentuknya prasarana kua wiyung itu masih ketinggalan jaman mbak, masa kantor kua diatas e masjid gak ada palang tulisan kua wiyung juga, kadang orang itu gak tau letak e kua wiyung itu dimana, terus letaknya ya kurang strategis ada disebelah jalan tol dan seberang jalan besar. Kalo menurut saya sih untuk prasarana ini perlu ditingkatkan mbak, tapi kalo sarana mungkin sudah cukup memadai”¹⁰⁰

⁹⁸ Bapak Wahno Pegawai KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

⁹⁹ Ibid.

¹⁰⁰ Bapak Supardi (Nazhir Masjid Sabilut Taqwa), *Wawancara*, Surabaya, 19 Januari 2022.

Lalu Bapak Darmanto selaku Nazhir Musholla Nurul Qomariyah juga berpendapat yang sama dengan Bapak Supardi dimana beliau mengatakan:

“Untuk kelengkapan sarannya dalam proses administrasi perwakafan ini sudah sangat memadai, terus kalo untuk prasarannya ini saya rasa perlu ditingkatkan mbak. Samean tahu sendiri toh ruangnya KUA Wiyung loh cuman 3 tok itupun yang dibuat melayani cuman 1 ruangan aja di bagian administrasi, ruangnya juga terlalu bising karna letak KUA juga ada disebelah jalan tol sama seberang jalan besar jadi kurang nyaman kalo menurut saya, terus untuk ikrar wakaf aja kami dulu melaksanakan ikrarnya ya disini ditempat objek wakafnya langsung. Karna kan ikrar pasti banyak yang hadir gk cuman Wakif Nazhir sama pihak kua tok. Ada saksi-saksi lain juga, lah kalo kita ikrar di kua ya gk cukup tempate karna ruang penghulu cuman cukup diisi beberapa kursi tok e mbak”¹⁰¹

Berdasarkan beberapa pendapat para Nazhir bahwa KUA Wiyung sudah memberikan fasilitas sarana secara baik, tetapi untuk prasarana KUA Wiyung masih perlu adanya peningkatan anggaran agar pelayanan KUA dapat berjalan lebih maksimal dan sesuai harapan para pengguna jasa layanan KUA.

3) Kenyamanan ruang tunggu KUA Wiyung

Kenyamanan ruang tunggu sangat berpengaruh terhadap penilaian Nazhir terhadap kualitas pelayanan KUA. Oleh karena itu, sebagai penyedia pelayanan, KUA harus menyediakan tempat yang nyaman bagi para pengguna jasa. Penyedia layanan harus menyediakan ruang yang cukup bagi para pengguna jasa agar tidak bosan saat menunggu antrian. Berikut merupakan hasil

¹⁰¹ Bapak Darmanto (Nazhir Musholla Nurul Qomariyah), *Wawancara*, Surabaya, 19 Januari 2022.

wawancara Bapak Wahno selaku pegawai KUA Wiyung bagian penghulu perwakafan beliau mengatakan:

“Mengenai ruang tunggu, di KUA Wiyung tidak ada ruangan untuk dijadikan ruang tunggu. Kami hanya menyediakan kursi panjang di depan untuk para pengunjung saat menunggu antrian”¹⁰²

Lalu Bapak Tato selaku Nazhir Masjid Al-Fajar juga berpendapat, beliau mengatakan:

“Untuk kenyamanan ruang tunggu KUA Wiyung saya rasa masih kurang nyaman ya mbak, mungkin karna gedungnya juga kecil jadi tidak ada ruangan khusus untuk dijadikan ruang tunggu. Jadi kita menunggu antrian didepan yang sudah disediakan 2 kursi panjang yang dari kayu, itupun kalo masa pandemi gini kan duduknya harus berjarak jadi kalo yang ngantri lumayan banyak ya mau gamau ada yang menunggu sambil berdiri, atau nunggu di bawah duduk di masjid gitu mbak”¹⁰³

Kenyamanan ruang tunggu dapat mempengaruhi proses pelayanan KUA. Sebagai penyedia layanan publik KUA perlu lebih memperhatikan kenyamanan bagi para Nazhir maupun pengguna jasa lainnya. Jika ruang yang disediakan oleh KUA baik, maka Nazhir akan merasa nyaman. Di sisi lain, jika ruang yang disediakan kurang layak, maka Nazhir tidak akan merasa nyaman.

4) Kebersihan lingkungan KUA Wiyung

Kebersihan lingkungan merupakan hal penting untuk menciptakan kesehatan lingkungan. KUA yang bersih diyakini akan meningkatkan kenyamanan para pegawai yang pada akhirnya tentu akan berakibat atau membuat kinerja menjadi

¹⁰² Bapak Wahno Pegawai KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

¹⁰³ Bapak Tato (Nazhir Masjid Al-Fajar), *Wawancara*, Surabaya, 7 Desember 2021.

lebih produktif. Tidak hanya itu, para pengguna jasa pun akan merasa nyaman saat berkunjung di KUA jika lingkungan sekitar terlihat bersih, begitupun sebaliknya jika lingkungan KUA kurang bersih maka para pengguna jasa akan merasa kurang nyaman saat berkunjung di KUA.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yahya selaku PPAIW KUA, beliau mengatakan:

“Kebersihan lingkungan KUA Wiyung sudah cukup bersih hanya saja masih ada barang-barang yang tidak layak pakai masih tergeletak di depan ruangan, kami belum sempat membenahi insyaallah kalo ada waktu luang segera kami atur biar para pengunjung liat lingkungan sekitar itu enak”¹⁰⁴

Lalu Bapak Suismanto selaku Nazhir Panti Asuhan Tumpuhan Harapan juga berpendapat :

“Untuk kebersihan lingkungan KUA Wiyung menurut saya ya cukup lah cukup bersih, cuman disayangkan bagian depan dekat kursi untuk menunggu antrian itu kan banyak kayu-kayu tergeletak disana, lalu sama toiletnya juga kurang bersih, terus kalo untuk ruangan pelayanannya ya sudah cukup bersih sih mbak cuman lingkungan bagian depannya aja yang seharusnya perlu dibersihkan”¹⁰⁵

Kebersihan lingkungan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan KUA. Kondisi lingkungan yang bersih membuat Nazhir maupun pengguna jasa lainnya nyaman, sehingga para Nazhir maupun pengguna jasa lainnya merasa puas melakukan pelayanan di KUA Wiyung.

¹⁰⁴ Bapak Yahya PPAIW KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

¹⁰⁵ Bapak Suismanto (Nazhir Panti Asuhan Tumpuhan Harapan), *Wawancara*, Surabaya, 13 Desember 2021.

d. Dimensi *Empathy* (Empati)

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 *empathy* dalam rangka mengetahui kepuasan Nazhir terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Wiyung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Pegawai KUA Wiyung mendahulukan kepentingan Nazhir

Dalam suatu pelayanan yang menjadi prioritas utama adalah kepuasan pengguna 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 Yahya selaku PPAIW KUA Wiyung, beliau mengatakan:

“Iya mbak sudah seharusnya kami lebih memprioritaskan Nazhir maupun pengguna jasa lainnya dalam proses pelayanan kami, layanan KUA Wiyung ini bermacam-macam dan sudah diatur juga sesuai keahlian pegawai KUA bagian-bagiannya setiap layanan”¹⁰⁶

¹⁰⁶ Bapak Yahya PPAIW KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

Lalu Bapak Gunadji selaku Nazhir musolla Ar-Rohman menambahkan:

“Sudah kok mbak selama ini menurut saya pegawai KUA sudah mengutamakan kepentingan Nazhir daripada kepentingan pribadinya”¹⁰⁷

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 para Nazhir 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 Nazhir maupun pengguna jasa. Untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, petugas KUA harus bersikap sopan santun dan ramah.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Yahya selaku PPAIW KUA Wiyung, beliau mengatakan:

“Sudah mbak, pegawai KUA Wiyung semua sudah melayani dengan ramah dan sopan santun. Memang

¹⁰⁷ Bapak Gunadji (Nazhir Musholla Ar-Rohman), *Wawancara*, Surabaya, 20 Januari 2022.

seharusnya kami bersikap begitu dengan para pengguna jasa kami juga selalu berkomunikasi seperti lebih ke mengakrabkan diri gitu, karna sikap pegawai juga mempengaruhi kualitas pelayanan KUA juga. Jadi kalo pegawai KUA melayaninya gk ramah ya yang dilayani pasti kecewa dan gk puas”¹⁰⁸

Bapak Supardi selaku Nazhir Masjid Sabilut Taqwa berpendapat yang sama, beliau menyatakan:

“Iya sudah mbak semua pegawai KUA sudah melayani dengan sopan dan ramah”¹⁰⁹

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 juga akan merasa dihormati dan dihargai oleh para pegawai.

3) Pegawai KUA melayani dengan tidak memandang status sosial

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 Wahno selaku pegawai KUA bagian penyuluh perwakafan, beliau mengatakan:

¹⁰⁸ Bapak Yahya PPAIW KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

¹⁰⁹ Bapak Supardi (Nazhir Masjid Sabilut Taqwa), *Wawancara*, Surabaya, 19 Januari 2022.

“Pegawai KUA semua disini melayani dengan sepenuh hati, dan tidak memandang status sosial mbak”¹¹⁰

Sebagai pegawai layanan memang selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan baik. Mereka terus melayani para pengguna jasa sesuai dengan kebutuhannya. Lalu Bapak Darmanto selaku Nazhir Musholla Nurul Qomariyah berpendapat yang sama, beliau menyatakan:

“Iya gk deskriminasi gk memandang status sosial, semua dilayani dengan ramah sama pegawai-pegawai KUA Wiyung”¹¹¹

Pegawai KUA Wiyung memang 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 *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi kehandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat didefinisikan sebagai melakukan sesuatu dengan benar sesuai dengan alur kerja yang dijanjikan, standar layanan, dan terpercaya. Untuk mengukur dimensi *reliability* dalam rangka

¹¹⁰ Bapak Wahno Pegawai KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

¹¹¹ Bapak Darmanto (Nazhir Musholla Nurul Qomariyah), *Wawancara*, Surabaya, 19 Januari 2022.

mengetahui kepuasan Nazhir terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUA Wiyung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Ketelitian pegawai KUA dalam melayani perwakafan

Ketelitian pegawai KUA dalam melayani sangatlah penting pada saat proses pelayanan. Jika pegawai KUA tidak teliti dalam melayani Nazhir, maka dapat menimbulkan kesalahan dan juga menambah pekerjaan baru. Semisal, Jika dalam pengetikan tidak teliti dan terjadi salah ketik hal tersebut akan merugikan pengguna jasa. Karena pengguna jasa harus kembali lagi untuk mengurus kesalahan ketik tersebut. Oleh karena itu, pegawai KUA harus berhati-hati dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa.

Dalam hal ini, dibuktikan dari wawancara peneliti dengan Bapak Wahno selaku pegawai KUA bagian penyuluh perwakafan, beliau mengatakan:

“Sudah mbak, kami sudah melakukan pelayanan perwakafan dengan sangat teliti agar para Nazhir dan Wakif merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan”¹¹²

Pernyataan yang sama dari Bapak Tato selaku Nazhir

Masjid Al-Fajar, beliau menyatakan:

“Ketelitian pegawai KUA dalam proses pelayanan selama ini menurut saya sudah baik dan teliti”¹¹³

Ketelitian pegawai KUA sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena jika pegawai KUA tidak teliti maka akan

¹¹² Bapak Wahno Pegawai KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

¹¹³ Bapak Tato (Nazhir Masjid Al-Fajar), *Wawancara*, Surabaya, 7 Desember 2021.

menyebabkan kesalahan dan merugikan para Nazhir. Oleh karena itu, pegawai KUA dituntut untuk teliti dalam setiap memberikan pelayanan.

2) Kemampuan pegawai KUA menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

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

“Iya sudah mampu mbak, semua pegawai KUA disini sudah mampu dalam menggunakan alat bantu komputer maupun printer untuk proses pelayanannya”¹¹⁴

Selaras dengan pendapat Bapak Suismanto selaku Nazhir Panti Asuhan Tumpuhan Harapan, beliau menyatakan:

“Saya rasa sudah mbak semua pegawai-pegawai KUA dalam melayani perwakafan ini semua sudah mampu dalam menggunakan alat bantu”¹¹⁵

Kemampuan petugas 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 lebih efektif dan cepat karena mereka tidak hanya bergantung kepada satu orang yang dapat menggunakan alat bantu tersebut.

¹¹⁴ Bapak Yahya PPAIW KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

¹¹⁵ Bapak Suismanto (Nazhir Panti Asuhan Tumpuhan Harapan), “Wawancara, Surabaya, 13 Desember 2021.

3) KUA Wiyung memiliki standar pelayanan yang jelas

KUA Wiyung sudah memiliki standar pelayanan yang jelas berdasarkan KEMENPAN No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.¹¹⁶ 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 Yahya selaku PPAIW KUA Wiyung, beliau mengatakan:

“Standar pelayanan perwakafan di KUA Wiyung sudah ada dan jelas mbak menurut peraturan perundang-undangan yang ada”¹¹⁷

Lalu Bapak Tato selaku Nazhir Masjid Al-Fajar berpendapat yang sama, beliau mengatakan:

“Untuk standar pelayanan perwakafan di KUA Wiyung sepertinya sudah ada mbak, gk mungkin juga kan lembaga pelayanan gak punya standar pelayanan/SOP. Cuman mungkin sama pihak KUA gk di display di depan kayak standar pelayanan nikah itu, yang di display cuman alur perwakafannya aja. Untuk prosedurnya menurut saya mudah dipahami dan tidak rumit, mungkin ada beberapa Nazhir yang berpendapat berbeda ada yang menganggap prosesnya rumit jika Nazhir tersebut kurang pemahaman tentang prosedur perwakafan”¹¹⁸

¹¹⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

¹¹⁷ Bapak Yahya PPAIW KUA Wiyung, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2021.

¹¹⁸ Bapak Tato (Nazhir Masjid Al-Fajar), *Wawancara*, Surabaya, 7 Desember 2021.

Memiliki standar pelayanan yang jelas sangat penting bagi pegawai KUA untuk dijadikan pedoman dalam proses pelayanan. Hal ini karena dengan berpegang pada standar pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan pelayanan.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV
ANALISIS KEPUASAN NAZHIR TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI PERWAKAFAN DI KUA WIYUNG

Berdasarkan data yang telah disajikan di atas, maka selanjutnya akan dilakukan analisis tentang Kepuasan Nazhir Terhadap Pelayanan Administrasi Wakaf di KUA Wiyung. Analisis ini disesuaikan dengan fokus penelitian dan pemaparan data yang telah disajikan.

A. Analisis Prosedur Pelayanan Administrasi Wakaf

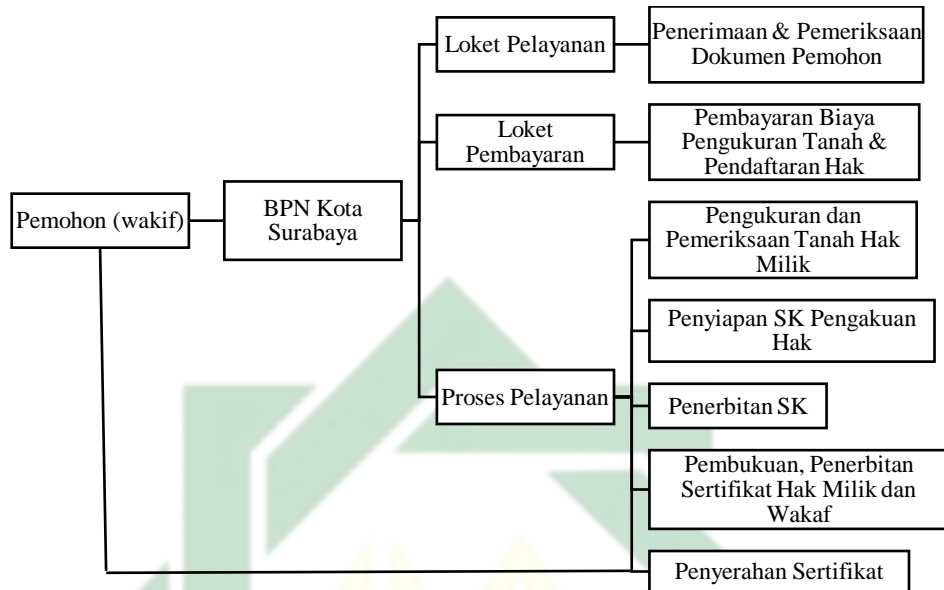
Pemerintah Indonesia sangat mendukung perkembangan wakaf di tanah air. Diantaranya dengan terbitnya UU No.41 Tahun 2004 tentang Wakaf dan PP No.42 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan UU No.41 Tahun 2004 tentang Wakaf. Dengan adanya wakaf dapat menimbulkan berbagai akibat, sehingga tata cara perwakafan tanah diatur untuk menghindari kemungkinan berbagai hal negatif yang dapat merugikan beberapa pihak. Salah satu tata cara dan aturan yang ditetapkan bagi umat Islam di Indonesia adalah wakaf harus dicatat dan diumumkan secara resmi. Pencatatan resmi dilakukan oleh pejabat PPAIW sebagai organisasi resmi pemerintah, sedangkan publikasi resmi dilakukan dalam bentuk keagamaan.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis, dapat dilihat bahwa prosedur administrasi wakaf yang telah dipaparkan pada Bab III sudah dapat dikatakan terstruktur, rapi dan sesuai dengan UU No.41 Tahun 2004 tentang Wakaf dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya sertifikat wakaf. Jadi apabila berkas-berkas pendaftaran tanah wakaf kurang lengkap maupun tanah masih dalam sengketa, maka KUA tidak akan memvalidasi berkas data tersebut.

Menurut Peraturan Menteri No.6 Tahun 1977 Tentang Tata Pendaftaran Tanah Mengenai Perwakafan Tanah Milik, jika tanah hak milik belum bersertifikat prosedur dan persyaratannya yaitu, sebagai berikut:

- a. Persyaratan penerbitan AIW :
 - 1) Surat tanda bukti kepemilikan (surat perolehan tanah termasuk jual beli, warisan, girik, hibah, dan lain-lain).
 - 2) Surat keterangan riwayat tanah dari Kepala BPN Kota Surabaya yang menyatakan hak atas tanah tersebut belum bersertifikat
 - 3) Surat pernyataan dari Kepala Desa/Kelurahan yang diketahui Camat membenarkan jika tanah tersebut tidak dalam sengketa.
- b. Proses penerbitan dan pencatatan AIW dilaksanakan sesuai prosedur pendaftaran AIW yang sudah memiliki sertifikat hak milik.
- c. Wakif mengajukan 2 sekaligus yang diajukan bersama-sama yaitu permohonan pendaftaran tanah wakaf dan permohonan pendaftaran konversi atau penegasan hak atas tanah yang diwakafkan.
- d. Hak milik atas tanah dapat dikonversi langsung atas nama Wakif, jika telah memenuhi persyaratannya.
- e. Hak milik tanah akan diproses melalui prosedur pengakuan hak atas tanah Wakif, jika persyaratannya belum terpenuhi untuk dikonversikan secara langsung.
- f. Selanjutnya, berdasarkan AIW hak milik tanah dibalik atas nama Nazhir yang bersangkutan.
- g. Untuk konversi yang dilaksanakan melalui prosedur pengakuan hak, sertifikat diterbitkan setelah SK pengakuan hak atas nama Wakif terbit.

Kemudian dilakukan pendaftaran sertifikat wakaf seperti prosedur sertifikat hak milik.¹¹⁹



Tabel 5 Alur Tata Cara Perwakafan Tanah Yang Belum Bersertifikat

Dalam implementasinya pelayanan KUA Wiyung dari prosedur diatas terkadang masih ada masalah pada saat proses pemberkasan dimana berkas Wakif tidak lengkap maupun sertifikat tanah hak yang tidak sesuai dengan tanah yang akan diwakafkan. Namun persoalan tersebut dapat ditangani dengan baik oleh Nazhir dan Wakif. Dalam rangka menjaga dan melindungi harta wakaf agar tidak terjadi permasalahan di masa depan seperti penarikan harta benda wakaf, maka perlu adanya pengurusan administrasi tanah wakaf. Penarikan harta benda wakaf ini menjadi salah satu akibat tidak lengkapnya surat-surat tanah dan tidak ada AIW. Oleh karena itu, jika administrasi tanah wakaf sudah lengkap, maka tanah wakaf tersebut telah kuat secara hukum/sah dan tidak ada lagi yang menggugat.

¹¹⁹ Pasal 6 Ayat 2 Peraturan Menteri No.6 Tahun 1977 Tentang Tata Pendaftaran Tanah Mengenai Perwakafan Tanah Milik.

Pemahaman masyarakat masih sebatas pada anggapan selama tindakan tersebut bermanfaat bagi kepentingan umum maka selamanya akan diperbolehkan. Memang hal itu benar, akan tetapi kesadaran hukum dan dalamnya pengetahuan perihal wakaf juga amat penting. Masyarakat harus mengerti dan memahami bahwa praktik wakaf tidak hanya sekedar tanah saja akan tetapi bisa dalam bentuk barang dan lain-lainnya.¹²⁰ Dari hasil analisis penulis memang KUA Wiyung sudah melakukan sosialisasi tentang wakaf dan pentingnya sertifikasi wakaf tetapi sosialisasi tersebut belum dilakukan secara maksimal dan menyeluruh terhadap para Nazhir Kecamatan Wiyung. Sosialisasi dapat dilakukan pada tingkat desa tidak hanya tingkat kecamatan agar semua informasi dapat diterima secara luas oleh masyarakat.

Untuk mengantisipasi agar tidak terjadi sengketa tanah wakaf, maka tanah wakaf wajib memiliki sertifikat tanah wakaf yang berkekuatan hukum tetap sesuai peraturan yang ditetapkan dalam UU Pokok Agraria pasal 19 No. 5 Tahun 1960. Sehingga dapat tercipta tertib administrasi pemerintah serta tanah wakaf tersebut terjamin perlindungan dan kepastian hukumnya.¹²¹ Apabila tanah wakaf belum memiliki sertifikat wakaf maka hukum statusnya tidak akan diberikan perlindungan dan kepastian hukum oleh Negara terhadap tanah tersebut. Negara juga tidak akan mengakui tanah tersebut sebagai tanah wakaf ketika belum didaftarkan ke BPN Kota Surabaya untuk menerbitkan sertifikat tanah wakafnya, karena Negara masih mengakui tanah tersebut berstatus hak milik. Namun apabila tanah wakaf sudah memiliki AIW tetapi belum memiliki

¹²⁰ Salmawati, "Upaya KUA Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Untuk Berwakaf Menuju Sertifikasi Tanah Wakaf Di KUA Kecamatan Pore Kabupaten Pore", Skripsi--IAIN Bone, 2020.

¹²¹ Pasal 19 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

sertifikat tanah wakaf, maka perwakafan tersebut tidak dapat dibatalkan, akan tetapi jika belum memiliki sertifikat, tanah wakaf tersebut masih dikatakan belum sempurna.

B. Analisis Kepuasan Nazhir Terhadap Pelayanan Administrasi Wakaf

Kepuasan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang diterimanya dengan harapannya. Seorang pelanggan yang puas dengan nilai suatu produk atau jasa dapat tetap menjadi pelanggan untuk waktu yang lama.¹²² Begitupun juga Nazhir, Nazhir yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung menggunakan kembali jasa pelayanan tersebut pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan :

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Memperpendek proses pelayanan.
4. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.
5. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.¹²³

Teori tersebut telah sesuai dengan implementasi tujuan pelayanan administrasi perwakafan di KUA Wiyung, yang meliputi prosedur yang jelas dan mudah,

¹²² Putra, Widiastuti, dan Effendie, "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Wakif Terhadap Pelayanan Lembaga Wakaf", *Jurnal Wakaf dan Ekonomi Islam*, No.1 Vol.13, 2020.

¹²³ Pasal 12, Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

pelayanan dan informasi yang jelas dan cepat, biaya pelayanan gratis, serta kepuasan konsumen (Nazhir).

Menurut Sampara yang dikutip Hardiansyah pada bukunya mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.¹²⁴ Dalam implementasinya kualitas pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Wiyung sudah memenuhi standar pelayanan yang ada dan mengutamakan kepuasan Nazhir serta memberikan pelayanan yang baik, mudah dan cepat.

Pada prinsipnya setiap pelayanan publik ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya atau mempertahankan citra yang sudah dianggap baik oleh masyarakat. Suatu lembaga diperlukan suatu alat ukur dalam mengukur kepuasan para pengguna jasanya, yaitu dengan menggunakan beberapa dimensi dan indikator. Untuk mengukur kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administrasi perwakafan di KUA Wiyung, peneliti menggunakan indikator lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut teori Parasuraman et.al yang dikutip Hardiansyah di dalam bukunya, yaitu terdiri dari *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), dan *Reliability* (Kehandalan). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi Nazhir atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan Nazhir. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut :

¹²⁴ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), 49.

a. Dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap)

Dari hasil penelitian yang dipaparkan pada bab III dan hasil observasi peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di KUA Wiyung telah menerapkan dimensi *responsivness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang memenuhi harapan pengguna jasa dalam aspek ini meliputi merespon setiap Nazhir yang ingin menerima pelayanan, pegawai KUA memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai KUA melayani secara tepat waktu, serta keluhan para Nazhir semua direspon oleh pegawai KUA.

Responsivness adalah kesediaan pegawai KUA untuk membantu Nazhir dan memberikan layanan secara tepat waktu. Daya tanggap mengacu pada ketanggapan petugas KUA yang meningkatkan kenyamanan Nazhir, hal ini adalah salah satu pendorong keberhasilan pelayanan KUA. Daya tanggap dalam suatu pelayanan juga dapat mempengaruhi hasil kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan apabila pelaksanaan pelayanan dilandasi oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik.

b. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* yaitu kepastian dan jaminan dimana kemampuan, kesopansantunan, dan pengetahuan para pegawai KUA, untuk menumbuhkan rasa percaya Nazhir kepada penyedia layanan. Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan diatas dapat dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan KUA Wiyung telah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya.

Dimana penilaian kualitas publik telah berjalan sesuai harapan Nazhir, didalam dimensi ini terdiri dari pegawai KUA memberikan jaminan tepat waktu dan biaya, serta pegawai KUA terampil dalam pengetahuan wafatnya. Jaminan yang diberikan KUA terkait dengan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa percaya yang tinggi kepada Nazhir dan sifat pegawai yang dapat dipercaya. Jika Nazhir menerima jaminan terkait layanan, maka akan meningkatkan kepercayaan Nazhir terhadap pelayanan KUA.

c. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi ketiga yaitu *Tangible* merupakan dimensi yang menunjukkan kemampuan pegawai KUA kepada para pengguna jasa khususnya Nazhir. Pada penelitian ini, indikator-indikator dimensi *tangible* terdiri dari kebersihan dan kerapian penampilan pegawai KUA, kelengkapan sarana dan prasarana KUA, kenyamanan ruang tunggu serta kebersihan lingkungan KUA.

Dari hasil pengamatan penulis dan penelitian yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di KUA Wiyung masih belum bisa dikatakan sesuai atau belum maksimal, hal ini disebabkan oleh adanya indikator yang belum berjalan sesuai standar pelayanan yang ada. Seperti prasarana yang dimiliki KUA kurang memadai, kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan lingkungan KUA.

Dimana ruang tunggu KUA Wiyung masih kurang nyaman dikarenakan minimnya kursi sehingga Nazhir tidak menunggu di ruang

tunggu melainkan menunggu sambil berdiri. Adapula nadzir yang menunggu di masjid bawah. Juga lokasi KUA Wiyung yang kurang strategis dimana letak Kantor KUA Wiyung ada diatas masjid, berdekatan dengan jalan tol dan seberang jalan besar yang mengakibatkan suara terlalu bising. Serta lingkungan gedung KUA bagian luar kurang bersih. Hal ini menyebabkan kurangnya kenyamanan Nazhir dalam menunggu. Dimana lingkungan pelayanan KUA seharusnya terlihat bersih, rapi serta ruang tunggu yang nyaman.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan. Lembaga pelayanan publik KUA perlu lebih memperhatikan kenyamanan tempat KUA untuk para pengguna jasa, karena jika pengguna jasa puas dengan apa yang diberikan maka akan berdampak positif bagi KUA, sedangkan jika pengguna jasa masih merasa tidak nyaman maka akan berdampak negatif bagi KUA.

d. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi selanjutnya yaitu *Empathy*, dimensi ini merupakan dimensi yang memberikan perhatian dan bersifat jujur kepada para pengguna jasa dengan berusaha memahami kebutuhan pengguna jasa, dimana KUA diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan secara spesifik apa yang dibutuhkan oleh para pengguna jasa.

Dari hasil observasi dan penelitian yang peneliti jabarkan pada bab III dapat ditarik kesimpulan bahwa, KUA Wiyung sudah menerapkan kualitas pelayanan *empathy* sesuai teori pada bab II beserta indikator-indikatornya yang terdiri dari pegawai KUA melayani dengan

tidak memandang status sosial, mendahulukan kepentingan Nazhir daripada kepentingan pribadi, serta bersikap sopan santun dan ramah. Pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

e. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dan yang terakhir yaitu dimensi *Reliability* dimensi ini adalah kemampuan KUA untuk memberikan layanan secara cepat tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai KUA dalam memberikan pelayanan akan membantu para pengguna jasa menerima pelayanan dengan jauh lebih cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari ketepatan pegawai KUA dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai KUA dalam menggunakan alat bantu pada saat proses pelayanan. Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan memuaskan.

Dari hasil penjabaran peneliti diatas dan juga hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan dapat disimpulkan bahwa, KUA Wiyung telah menerapkan dimensi *reliability* sesuai dengan teori di bab II beserta indikator-indikatornya yang terdiri dari ketelitian pegawai dalam proses pelayanan, kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu pada saat melayani, dan juga memiliki standar pelayanan yang jelas.

Dalam suatu pelayanan publik, setiap pegawai memiliki keterampilan maupun kemampuan yang handal, mengetahui detail prosedur dan mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja, serta menunjukkan dan mengarahkan segala macam pelayanan dengan benar kepada para pengguna jasa yang masih belum memahami alur pelayanan yang diterima. Hal ini, dapat memberikan dampak positif dari pelayanan tersebut, dimana para pegawai dapat menguasai, handal, memahami, profesional serta bertanggung jawab dalam bidang pekerjaan yang mereka tekuni.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan analisis pada Bab 3 dan 4 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi perwakafan yang terstruktur adalah tujuan dari setiap lembaga pelayanan publik. KUA Wiyung dalam menerapkan prosedur pelayanan administrasi wakafnya sudah sesuai dengan peraturan Undang-Undang No.41 Tahun 2004 Tentang Wakaf dari tahap proses persyaratan administrasi wakaf sampai terbitnya sertifikat wakaf, namun di KUA Wiyung masih terdapat beberapa tanah wakaf yang belum bersertifikat. Dalam hal ini KUA dapat lebih meningkatkan lagi sosialisasi mengenai topik wakaf dan pentingnya sertifikat wakaf kepada para Nazhir yang belum mengurus sertifikat tanahnya.
2. Kepuasan Nazhir diukur menggunakan indikator 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari RATER (*Responsiviness, Assurance, Tangible, Empahty, dan Reliability*). Dalam pelayanannya KUA Wiyung telah menerapkan dimensi-dimensi tersebut beserta indikatornya, namun masih ada indikator yang belum diterapkan sesuai harapan para pengguna jasa layanan tersebut. Yaitu dimensi *tangible*, dimana prasarana KUA Wiyung masih perlu ditingkatkan, kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan lingkungan KUA Wiyung dinilai masih kurang memuaskan bagi para Nazhir.

B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka dapat berikan saran sebagai berikut :

1. Dikarenakan masih banyaknya Nazhir yang kurang pengetahuan dan pemahaman di bidang perwakafan. Maka pihak BWI disini berperan penting untuk memberikan pembinaan terhadap Nazhir kecamatan Wiyung dan juga pihak KUA harus lebih meningkatkan lagi untuk melakukan sosialisasi kepada Nazhir-Nazhir di kecamatan Wiyung dengan topik edukasi perwakafan secara meluas.
2. KUA Wiyung sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum diterapkan secara maksimal pada dimensi *tangible*.
3. Disarankan untuk peneliti selanjutnya dengan keterbatasan penelitian ini dalam menggali informasi terkait kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administasi wakaf, maka dianjurkan peneliti selanjutnya untuk menggali lebih dalam terkait kepuasan Nazhir terhadap pelayanan administasi wakaf. Dan di sarankan untuk menambah jumlah narasumber yang di wawancarai agar data dan informasi lebih lengkap untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Junaidi. "Tata Cara Wakaf Tanah Hak Milik Setelah Berlakunya Undang Undang Nomor 41 Tahun 2004 Tentang Wakaf." *ZISWAF : Jurnal Zakat dan Wakaf* 5, no. 2 (2018).
- Ahyar, Hardani dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Akhadiyah, Jamilah. "Analisis Hukum Islam Terhadap Pandangan Kepala KUA Wiyung Tentang Pemberian Mahar Lima Puluh Ribu Rupiah." UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019.
- Attamimy. *Standar Pelayanan Wakaf Bagi Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf (PPAIW)*. Jakarta: Kemenag RI Dirjen Bimas Islam Direktorat Pemberdayaan Wakaf, 2013.
- Awaliyah, Hani. "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru." *Jurnal Niara* 13, no. 2 (2020): 29–36.
- Baedawi, Idham Khalid. *Fiqh Wakaf*. Jakarta: Proyek Peningkatan Zakat dan Wakaf Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2003.
- Bapak Darmanto (Nazhir Musholla Nurul Qomariyah). "Wawancara," n.d.
- Bapak Gunadji (Nazhir Musholla Ar-Rohman). "Wawancara," n.d.
- Bapak Suismanto (Nazhir Panti Asuhan Tumpuhan Harapan). "Wawancara," n.d.
- Bapak Supardi (Nazhir Masjid Sabilut Taqwa). "Wawancara," n.d.
- Bapak Tato (Nazhir Masjid Al-Fajar). "Wawancara," n.d.
- Bapak Wahno Pegawai KUA Wiyung. "Wawancara," n.d.
- Bapak Yahya PPAIW KUA Wiyung. "Wawancara," n.d.
- Eka, Dian, Yulia Hamdani, and Suhartini Karim. "Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 16, no. 2 (2019): 89–98.
- Elmas, M Syarif Hidayatullah, Yekti Rahajeng, and Toni Herminto. "Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan (Donatur) Pada Baitul Maal Hidayatullah Unit Penghimpunan Perwakilan (BMH UPP) Probolinggo." *Jurnal Ilmiah Ecobuss* 4, no. 2 (2016): 76–86.

- Fitri, Azizah. "Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah." UIN Ar-Raniry Darussalam - Banda Aceh, 2019.
- Hanafi, Mamduh. *Konsep Dasar Dan Perkembangan Teori Manajemen. Managemen*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2015.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018.
- Indonesia, Ikatan Akuntan. *Akad, Tata Kelola, Dan Etika Syariah*. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia, 2020.
- Indonesia, Presiden Republik. *UU Republik Indonesia No. 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria*. Jakarta, 1960.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UNITOMO PRESS, 2019.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perpus MENPAN*, 2003.
- Noviawan, Farid Afrizal. "Analisis Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Nazhir Dalam Mengelola Aset Wakaf (Studi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Badas Kabupaten Kediri)." UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021.
- Nuh, Mohammad. *Buku Pintar Wakaf*. Jakarta: Badan Wakaf Indonesia, 2019.
- Putra, Muhammad Wicaksono Hasdyani, Tika Widiastuti Widiastuti, and Effendie. "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Wakif Terhadap Pelayanan Lembaga Wakaf." *Al-Awqaf: Jurnal Wakaf dan Ekonomi Islam* 13, no. 1 (2021): 1–14.
- RI, Kementrian Agama. *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan*. Jakarta: Menteri Agama Republik Indonesia, 2016.
- Ridho, Muhammad. "Status Tanah Wakaf Tanpa Sertifikat Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Kecamatan Paal Merah Kota Jambi." UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021.
- Rohman, Adi Nur, Sugeng, Panti Rahayu, and Putra Perdana Ahmad Saifulloh. *Hukum Wakaf Indonesia*. Jakarta: Ubharajaya, 2020.

- Salmawati. “Upaya KUA Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Untuk Berwakaf Menuju Sertifikasi Tanah Wakaf Di KUA Kecamatan Pore Kabupaten Pore.” IAIN Bone, 2020.
- Sari, Winda, and Marlina. “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan Di SMK Tamansiswa Padang” 1, no. 1 (2012).
- Sellang, Kamaruddin. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya*. Penerbit Ombak. Yogyakarta, 2016.
- Septaviana, Vega Angelista. “Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Front Office Di KSPPS BMT EL-Fairuz Pekalongan.” IAIN Pekalongan, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Cetakan Ke 26)*. Bandung: CV Alfabeta, 2019.
- Wakaf, Sistem Informasi. “Data Aset Tanah Wakaf KUA Kecamatan Wiyung.” Accessed October 26, 2021.
http://siwak.kemenag.go.id/tanah_wakaf_kab.php?_pid=MC9jYk9XaE8rVERXNG1KRFFMckkyUT09&_kid=MUVaRW1Xd2ZRRTFEQmFONWt1YjBCZz09.
- Yudhoyono, Susilo Bambang. *Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta, 2012.
- Zulkurnain, Muslihun, Muh. Salahudin. “Administrasi Wakaf Di Lombok Timur (Analisis Potensi Sumber Daya Pengembangan Ekonomi Umat).” *Nusantara Hasana Journal* 1, no. 5 (2021): 32.
- Komplikasi Hukum Islam Di Indonesia*, n.d.
- “No Title.” Accessed October 26, 2021. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-menyoroti-pelayanan-kua-di-masa-pandemi>.
- Peraturan Menteri Agama No.1 Tahun 1978 Peraturan Pelaksanaan PP No.28 Tentang Perwakafan Tanah Milik*, n.d.
- Sumber Data KUA Kecamatan Wiyung*. Surabaya, n.d.
- Undang-Undang No.41 Tahun 2004 Tentang Wakaf*, n.d.