

PELAYANAN PUBLIK OLEH UNIT PENYELENGGARA SYARIAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER

Oleh: Edhi Siswanto, Fauziah Inwinarni
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember

Peran utama pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian khusus adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Unit Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dengan tugas pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah, paham keagamaan, hisab rukyat, dan penyempahan keagamaan serta pemberdayaan zakat dan wakaf. Berbagai konflik antar paham keagamaan sunni dan syi'ah di Kecamatan Puger, paham sunni salafi dengan sunni Nahdlatul Ulama' di Kecamatan Sumpalsari, kasus paham sunni Nahdlatul Ulama' Kencong dengan paham Pengamal Wahidiyah Jember, kasus paham sunni Robbani dengan paham sunni Nahdlatul Ulama' di Kecamatan Sumpalsari, dan masih banyak lagi kasus serupa. Belum lagi kasus perbedaan memulai dan mengakhiri puasa, beridul fitri dan beridul adha, jadwal shalat dan imsakiyah yang masih beragam, pengelolaan zakat dan wakaf belum sesuai ajaran syariah. Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pelayanan publik oleh Unit Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, dalam menerapkan prinsip pelayanan publik mencakup bidang zakat, wakaf, hisab rukyat, serta pembinaan syariah, paham keagamaan dan penyempahan. Untuk mendapatkan data penelitian dilakukan pengumpulan data (*data collection*) dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis melalui teknis *data display* dan *conclusion drawing/ verification*, maka diperoleh hasil penelitian bahwa pelayanan publik oleh Unit Penyelenggara Syariah di bidang zakat secara umum sudah sesuai prinsip-prinsip pelayanan publik dengan baik dan benar, hanya saja dalam pelayanan UPZ belum optimal, dan BAZNAS belum terbentuk di Kabupaten Jember, di bidang wakaf sudah sesuai prinsip-prinsip pelayanan publik dengan baik dan benar, hanya saja dalam hal bantuan sertifikasi tanah wakaf belum optimal dan BWI (Badan Wakaf Indonesia) yang merupakan amanat Undang-Undang Wakaf belum terbentuk di Kabupaten Jember, di bidang hisab dan rukyat sudah sesuai prinsip-prinsip pelayanan publik dengan baik dan benar, dan bidang pembinaan syariah, paham agama dan penyempahan sudah sesuai prinsip-prinsip pelayanan publik dengan baik dan benar.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Penyelenggara Syariah, Kementerian Agama

PENDAHULUAN

Peran utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat sudah diatur dalam beberapa pedoman antara lain keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 tahun 2003 yang mendevelopkan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah yang meliputi satuan kerja organisasi Kementerian, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Kementerian Agama adalah instansi pemerintah yang mempunyai tugas

melaksanakan sebagian tugas pemerintahan dan pembangunan di bidang agama. Sebagai salah satu instansi pemerintah, Kementerian Agama menjadi bagian tak terpisahkan dari instansi pemerintah pada umumnya yang mempunyai kewajiban melaksanakan pelayanan publik secara hirarki mulai dari pusat (nasional), wilayah (provinsi), maupun daerah (kabupaten/kota) sesuai tugas dan fungsinya, utamanya di bidang pembangunan agama dan keberagamaan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember adalah sebuah instansi Kementerian Agama Republik Indonesia yang melaksanakan tugas dan fungsi Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur di daerah Kabupaten Jember berdasar peraturan perundangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, utamanya yang terkait pelayanan kepada masyarakat di bidang agama dan keberagamaan yang sangat sensitif, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dituntut mendasarkan pada standar, prinsip dan nilai yang dikembangkan dalam pelayanan publik, dan secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian khusus adalah pelayanan yang dilakukan oleh bagian penyelenggara syariah. Karena Penyelenggara syariah sebagai salah satu unit di Kementerian Agama, sesuai peraturan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Jawa Timur Nomor 1352 Tahun 2013 Tentang Tugas Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Syariah di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten /kota se-Jawa Timur dan berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012, mempunyai tugas pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah, paham keagamaan, hisab rukyat, dan penyempahan keagamaan serta pemberdayaan zakat dan wakaf.

Apalagi beberapa tahun terakhir ini di Kabupaten Jember dinamika paham agama masyarakat sering menimbulkan konflik horisontal, bahkan ada yang membahayakan kerukunan, ketentraman dan keselamatan kehidupan keberagamaan mereka. Terjadinya kasus konflik antar paham sunni dan syi'ah di Kecamatan Puger yang sempat menelan korban jiwa, kasus paham sunni salafi dengan sunni Nahdlatul Ulama' di Kecamatan Sumpalsari, kasus paham sunni Nahdlatul Ulama' Kencong dengan paham Pengamal Wahidiyah Jember, kasus paham sunni Robbani dengan paham sunni Nahdlatul Ulama' di Kecamatan Sumpalsari, dan masih banyak lagi kasus serupa. Belum lagi kasus perbedaan memulai dan mengakhiri puasa, beridul fitri dan beridul adha yang berbeda dan cenderung memicu konflik antar elemen masyarakat beragama akibat perbedaan paham keyakinan, cara, metode yang digunakan dalam hisab dan rukyah hilal. Termasuk di dalamnya adalah jadwal shalat dan imsakiyah yang masih beragam. Sedang dalam hal zakat dan wakaf dalam kehidupan masyarakat juga masih belum sesuai dengan ajaran syariah yang semestinya. Masih banyak Muzakki (orang yang berkewajiban zakat) belum dapat berzakat dengan benar, masih perlu bimbingan dan arahan. Cara mereka menjalankan distribusi (*tasharuf*) zakat belum sepenuhnya berdasar ajaran syariah dan masih cenderung turun temurun yang bersifat tradisional. Apalagi mengenai wakaf, tidak sedikit wakaf yang ada di masyarakat belum memiliki legalitas hukum, atau belum dapat dikembangkan dan dikelola secara profesional baik sesuai ajaran syariah maupun peraturan perundangan yang berlaku. Padahal zakat dan wakaf jika dimanaj dan kelola dengan baik akan menjadi pilar ekonomi berkah bagi kehidupan masyarakat. Realitas tersebut, di satu sisi menunjukkan betapa kedudukan, tugas dan fungsi penyelenggara syariah sangat berpengaruh dan strategis dalam menciptakan pemahaman dan kesadaran masyarakat beragama sesuai syariah dan perundangan yang berlaku, dan pada sisi lain menunjukkan belum optimalnya sosialisasi, penyebaran informasi dan pelayanan penyelenggara syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember sebagai implementasi pelayanan publik yang

harus mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang agamis (*religius*) pada bidang Pembinaan Syariah, Paham Keagamaan, Hisab Rukyat dan penyempahan Keagamaan serta Pemberdayaan Zakat, dan Wakaf.

Bertolak dari uraian di atas, maka sangat penting untuk dilakukan penelitian yang menekankan fokusnya pada bagaimana pelayanan publik pada Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, yang dapat memberikan kontribusi bagi kesemarakan kehidupan keberagaman masyarakat Kabupaten Jember yang baik dan benar sesuai ajaran syariah Islam dan peraturan perundangan yang berlaku.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan publik di bidang Zakat pada Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember?
2. Bagaimana pelayanan publik di bidang wakaf pada Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember?
3. Bagaimana pelayanan publik di bidang Hisab dan Rukyat pada Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember?
4. Bagaimana pelayanan publik di bidang pembinaan syariah, paham keagamaan dan Penyempahan pada Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember?

Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan bagaimana pelayanan publik di bidang zakat pada Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.
2. Mendeskripsikan bagaimana pelayanan publik di bidang Wakaf pada Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.
3. Mendeskripsikan bagaimana pelayanan publik di bidang Hisab Rukyat pada Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.
4. Mendeskripsikan bagaimana pelayanan publik di bidang pembinaan syariah, paham keagamaan dan penyempahan pada Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah Unit Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, yang berada di Jalan Bengawansolo No. 2 Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tugas Unit Penyelenggara Syariah sesuai Peraturan Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Nomor 503 Tahun 2013 yang disempurnakan dengan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propivinsi Jawa Timur Nomor 1352 Tahun 2013 Tentang Tugas Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Syariah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota Se Jawa Timur Berdasarkan PMA Nomor 13 Tahun 2012, ditegaskan bahwa

Penyelenggara Syariah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah, paham keagamaan, hisab ruykat dan penyempahan keagamaan serta pemberdayaan zakat dan wakaf.

Untuk melaksanakan tugas tersebut pada unit kerja ini terdapat 3 (tiga) jabatan fungsional umum, yaitu penyaji bahan, pengelola data dan pengadministrasi. Penyaji bahan bertugas melaksanakan penyajian bahan dan data untuk kegiatan pada Penyelenggara Syariah yang sesuai dengan aturan serta ketentuan yang berlaku sehingga tersusunlah kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan dinas dan masyarakat.

Sebagaimana ditegaskan bahwa fokus penelitian ini adalah pelayanan publik oleh Unit Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, yang mencakup 4 (empat) indikator fokus, yaitu (1) Pelayanan publik di bidang zakat, (2) Pelayanan publik di bidang Wakaf, (3) Pelayanan publik di bidang Hisab Ruykat, dan (4) Pelayanan publik di bidang pembinaan syariah, paham keagamaan dan penyempahan

Setelah dilakukan pengumpulan data dan analisis data, maka hasil penelitian ini didipenelitiankan pembahasannya secara sistematis sebagai berikut :

Pelayanan Publik di Bidang Zakat.

Pelayanan publik di bidang zakat berdasar hukum yang sangat kuat, jelas dan pasti, berupa Undang-undang, Peraturan Pemerintah, dan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang diterbitkan Kementerian Agama, baik berupa Keputusan Menteri Agama maupun Edaran Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Pembinaan Syariah. Dasar hukum pelayanan publik di bidang zakat, lanjut Erwin adalah Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999 yang disempurnakan dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat dan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Optimalisasi Pengumpulan Zakat Di Kementerian/ Lembaga Sekretariat Jenderal Lembaga Negara, Sekretariat Jenderal Komisi Negara, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah Melalui Badan Amil Zakat Nasional, Keputusan Menteri Agama Nomor 581 Tahun 1999 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat yang disempurnakan dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2003, Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/291 Tahun 2000 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Zakat. Peraturan perundangan tersebut tersimpan dalam almari dokumentasi yang aman dan mudah ditemukan. Selain peraturan perundangan yang normatif tersebut, juga banyak buku-buku yang dapat dijadikan sebagai pedoman pelayanan dan pengembangan pelayanan di bidang zakat yang diterbitkan Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji dan Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Direktorat Pemberdayaan Zakat Kementerian Agama. Sebagian dari buku- buku itu adalah Petunjuk Pelaksanaan Pengendalian dan Evaluasi Pengelolaan Zakat diterbitkan tahun 2003, Pedoman Pengelolaan Zakat diterbitkan tahun 2003, Pedoman Pengelolaan Zakat diterbitkan tahun 2004, Manajemen Pengelolaan Zakat diterbitkan tahun 2012, Standar Operasional Prosedur Lembaga Pengelolaan Zakat diterbitkan tahun 2012, Membangun Perspektif Pengelolaan Zakat Nasional diterbitkan tahun 2013, dan Panduan Organisasi Pengelola Zakat diterbitkan tahun 2013 (Dokumentasi Binsar, 2014). Sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Maka berdasarkan peraturan perundangan di atas, ada beberapa bentuk pelayanan publik di bidang zakat yang dilaksanakan Unit Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Dalam tahun 2014 berdasar DIPA Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember ada 4 (empat) bentuk pelayanan publik di bidang zakat, yaitu (1) Pembinaan Manajemen dan Administrasi Pengelola Zakat, (2) Pembinaan Organisasi / LSM / Pengelola zakat, (3) Penyelenggaraan Perpustakaan / Pendataan / Dokumentasi Kegiatan Zakat, dan (4) Rapat Koordinasi antar Instansi Pemerintah / Lembaga / Organisasi Swasta / LSM (Dokumentasi Binsyar, 2014).

Pembinaan Manajemen dan Administrasi Pengelola Zakat

Pembinaan ini ditujukan untuk melakukan koordinasi yang sesuai dengan kebutuhan antara Masyarakat dengan Pemerintah, menyerap aspirasi dan usulan dari masyarakat, mendapatkan data yang ideal terhadap pemberdayaan zakat di kabupaten Jember, dan membuat target keberhasilan tentang program zakat di kabupaten Jember. Pembinaan ini dalam tahun 2014 dilakukan pada Hari / tanggal Rabu, 19 Nopember 2104, bertempat Aula SMA BIMA Ambulu Jember, dengan peserta sebanyak 60 orang, terdiri penyuluh agama, pemuda dan tokoh masyarakat, Pembinaan Organisasi / LSM/ Pengelola zakat pada hari / tanggal Selasa, 11 Nopember 2104 bertempat di Rasha Caffee Jember dengan jumlah peserta 40 Orang, serta Rapat Koordinasi Antar Instansi Pemerintah / Lembaga Swasta/ LSM Tentang zakat yang dilaksanakan Hari / tanggal Selasa, 13 Mei 2014 di Wirolegi Sumpersari Jember dengan peserta berjumlah 30 Orang (Dokumentasi Binsyar, 2014).

Menurut Erwin SulTony, Pejabat Penyelenggara Syariah Kementerian Agama Kabupaten Jember Upaya pembinaan manajemen dan administrasi pengelola zakat, didahului dengan usaha publikasi, penyuluhan dan sosialisasi pentingnya zakat kepada masyarakat luas dengan melibatkan stage holder- mitra kerja seperti Kantor Urusan Agama Kecamatan, Madrasah-madrasah dibawah naungan Kementerian Agama, maupun lembaga swadaya masyarakat. Upaya itu kita lakukan dalam bentuk sosialisasi dan publikasi promosi pelayanan zakat kepada masyarakat penerima/pengguna layanan dengan mengadakan workshop, sosialisasi kepada masyarakat, rapat kordinasi antar instansi yang terkait, sarasehan, temu sharing dengan stageholder. Tujuan utama dari berbagai kegiatan ini agar ada keterbukaan, kejelasan standar pelayanan zakat diketahui, difahami dan dimengerti masyarakat pengguna layanan utamanya tata cara dan prosedur zakat yang baik dan benar. Dalam hal ini, Heri Purnomo juga membenarka bahwa Untuk pembinaan pengelola zakat ini dilakukan dengan pengembangan kerjasama lembaga zakat berdasarkan sasaran, program dan kegiatan yang telah ditetapkan Kementerian Agama. Kerjasama dilakukan tidak hanya dengan lembaga pengelola zakat saja, seperti Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat tapi juga dibangun dengan lembaga sosial keagamaan seperti Nahdlatul Ulama, dan Muhammadiyah.

Kegiatan ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik seperti dikemukakan Joko Widodo (2001:275-276) bahwa pelayanan publik mendasarkan proses layanan dengan prinsip keterbukaan, dimana kriteria ini mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu dan tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Selain memenuhi prinsip keterbukaan dalam pelayanan publik, kegiatan ini juga dapat mengurangi dan menghilangkan adanya hambatan dalam memberikan pelayanan di bidang zakat. Seperti dikemukakan Moenir (1995: 88) bahwa faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik dikelompokkan menjadi dua, yaitu: pertama, faktor internal birokrasi publik, kedua, faktor eksternal, yakni berupa dinamika masyarakat dan tumbuh kembangnya masalah yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Faktor lingkungan internal birokrasi bisa berupa situasi dan kondisi, baik berupa organisasi (struktur, penempatan personel, efektifitas kegiatan) efektifitas komunikasi antar unit, sumber daya dan pemberdayaannya. Sementara itu, faktor penghambat dari lingkungan eksternal berupa situasi dan kondisi di sekeliling organisasi yang berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan pelayanan publik, termasuk ketidakfahaman dan ketidaktahuan masyarakat terhadap tata cara dan prosedur pelayanan zakat. Maka dengan pembinaan manajemen zakat, kerja sama dan kemitraan baik dengan tokoh masyarakat maupun pemuka agama, bahkan dengan lembaga-lembaga yang mengelola zakat baik yang diselenggarakan pemerintah maupun masyarakat dapat terbangun komitmen yang tinggi baik aparatur pelaksana layanan di unit Penyelenggara Syariah maupun masyarakat pengguna layanan di bidang zakat.

Penyelenggaraan Perpustakaan / Pendataan / Dokumentasi Kegiatan Zakat

Penyelenggaraan perpustakaan, pendataan dan dokumentasi kegiatan zakat ditujukan agar pengelolaan zakat yang dilakukan lembaga pengelola zakat baik Badan Amil Zakat (BAZ) maupun Lembaga Amil Zakat (LAZ) dapat terbina dengan baik. Kegiatan ini dalam tahun 2014 diselenggarakan Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember hanya 1 (satu) kali, yaitu pada Hari / tanggal Rabu, 22 Oktober 2014 bertempat di Pondok Pesantren Ad Dimiyati Jenggawah Jember yang diikuti 70 orang peserta dari berbagai lembaga pengelola zakat di Kabupaten Jember (Dokumen Binsyar, 2014).

Erwin SulTony mengatakan bahwa pelayanan di bidang perpustakaan, pendataan dan dokumentasi kegiatan zakat belum terlaksana secara optimal. Hal itu sebagai akibat belum terbentuknya Badan Amil Zakat Nasional (BASNAZ) di Kabupaten Jember sebagaimana diamanatkan Undang-undang Zakat. Secara umum pelayanan zakat sudah mengacu SOP yang berlaku, sehingga Unit Penyelenggara Syariah dapat memberikan pelayanan zakat dengan baik. Hanya saja dalam dokumentasi kegiatan zakat masih kami rasakan belum maksimal. Utamanya terkait dokumentasi muzakki dan mustahik se Kabupaten Jember. Meski kerja sama dengan mitra kerja terus dilakukan. Hal itu lebih dipengaruhi keadaan Jember yang belum memiliki BAZNAS yang diberi kewenangan penuh oleh Undang-undang untuk menyelenggarakan kegiatan zakat. Pembentukan BASNAZ itu kewenangan Bupati Jember. Kementerian Agama sudah mendorong, dan mengusulkan kepada bupati, tapi masih tetap belum terbentuk. Sehingga Unit Penyelenggara Syariah lebih fokus pada pelayanan internal instansi Kementerian Agama dalam kegiatan dokumentasi zakat pada Unit Pengumpul Zakat (UPZ) saja. Pengakuan Erwin SulTony tersebut dibenarkan Heri Purnomo pengelola data Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Ia mengungkapkan bahwa sampai dengan saat ini belum memiliki data dan dokumentasi kegiatan zakat yang baik dan akurat, seperti data muzakki, data mustahik zakat, dan mekanisme pendistribusian zakat yang efektif serta berdaya guna dan berhasil guna. Karena pelayanan di bidang zakat lebih berbasis anggaran. Pelayanan di bidang zakat ini sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan berbasis anggaran. SOP tersebut telah mengacu pada ketentuan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 yang mengemukakan tentang prinsip-

prinsip pelayanan publik meliputi kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, kejelasan baik persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran, kepastian waktu, akurasi dimana produk pelayanan Publik diterima dengan benar, tepat dan sah, serta keamanan dimana proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, tanggung Jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan kenyamanan layanan. Hanya saja di Kabupaten Jember belum punya Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), yang proses pembentukannya menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten/ Bupati Jember, maka secara umum Kementerian Agama juga tidak punya data mustahik dan muzakki se Kabupaten Jember. Heri Purnomo mengatakan bahwa pelayanan zakat sudah ada SOPnya, sesuai Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003. Hanya saja BAZNAS belum ada. Harus ada BAZNAS di Kabupaten Jember. Tanpa itu Kementerian Agama Kabupaten Jember tidak dapat menggali potensi zakat dengan optimal dan pelayanannya pun kurang maksimal, karena UPZ hanya bisa melakukan pengumpulan zakat di wilayah Kementerian Agama saja. Kita dorong segera terbentuk BAZNAS Kabupaten Jember.

Belum adanya BAZNAS yang merupakan lembaga yang diberi kewenangan penuh dalam memberikan pelayanan masyarakat di bidang zakat ini, menjadi salah satu bentuk penghambat pelayanan publik. Meski sebenarnya tidak menjadi tugas fungsi layanan unit Penyelenggara Syariah, tapi tugas dan kewenangan Bupati Jember membentuknya, namun keberadaan BAZNAS di Jember sangat berpengaruh terhadap optimalisasi pelayanan bidang zakat pada umumnya. Seperti dikemukakan Moenir (1995:58) bahwa dalam melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan dan pembangunan khususnya dibidang pelayanan publik ada beberapa permasalahan penting yang dihadapi diantaranya rendahnya kemampuan lembaga pemerintahan daerah dalam melakukan diskresi. Hal ini disamping dapat menjadi indikator rendahnya tingkat responsivitas lembaga pemerintahan dalam memahami aspirasi dan kebutuhan publik, juga merupakan indikator untuk menunjukkan bahwa lembaga pemerintahan daerah masih bertindak pada peraturan yang diterapkan secara kaku. Aparat lembaga pemerintahan daerah masih terkungkung oleh orientasi teknis prosedural dalam memberikan pelayanan kepada publik. Sikap dan mentalitas tersebut menjadikan lembaga pemerintahan daerah sangat lemah dalam bernisiatif dan berimprovisasi dalam memberikan pelayanan. Implikasi dari lemahnya daya inisiatif pelayanan menjadikan lembaga pemerintahan daerah sangat lamban dalam merespon setiap perubahan dan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat, termasuk rendahnya daya inovasi pelayanan kepada publik. Inisiatif yang dilakukan aparat pelayanan publik di daerah dalam bentuk tindakan diskresi secara otomatis akan menciptakan suatu kelancaran mekanisme dan proses kerja yang bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan yang ada. Kecepatan kerja dari aparat pelayanan publik sangat dibutuhkan karena akan timbul persepsi dan *image* positif dari masyarakat, sehingga masyarakat akan dengan rela dan senang hati berhubungan dengan organisasi publik. Lemahnya koordinasi diantara instansi-instansi terkait. Koordinasi masih dipahami oleh lembaga pelayanan publik sebagai perilaku yang mengharuskan semua tindakan administratif yang dilakukan harus diketahui dan mendapat persetujuan dari pihak pimpinan. Sistem kerja lembaga birokrasi belum memberikan ruang yang luas kepada aparat pelayanan untuk melakukan inisiatif pelayanan yang tetap mengacu pada visi dan misi organisasi. Kondisi ini mengimbas pada semakin suburnya budaya minta petunjuk kepada pimpinan. Tindakan inisiatif pelayanan yang dilakukan tetap harus dikonsultasikan kepada pimpinan dengan alasan agar tidak dianggap sebagai

tindakan yang melangkahi wewenang pimpinan. Lemahnya koordinasi antarinstansi terkait ini diakui membawa permasalahan tersendiri yang semakin mempersulit kecepatan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Adanya kebijakan yang berlainan dari berbagai instansi pelayanan seringkali mempersulit dan membingungkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang diperlukan. Masyarakat merasa dipermainkan oleh aturan birokrasi sehingga membuat mereka seringkali merasa kecewa dan jengkel. Belum adanya kesamaan visi pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan sosialisasi kebijakan pada tiap-tiap instansi pelayanan masih terlihat lemah. Hal ini berimplikasi pada rendahnya pemahaman dan efektivitas pelayanan aparat di lain instansi yang memiliki hubungan pelayanan. Dengan demikian, masyarakat pengguna layanan cenderung dirugikan oleh sistem pelayanan yang diterapkan, bahkan memunculkan kesan bahwa masyarakat dipermainkan oleh petugas pelayanan. Ketidaksamaan visi pelayanan yang berorientasi pada efisiensi, kecepatan, dan transparansi, baik dikalangan aparat maupun pada tingkat antar instansi pelayanan, merupakan titik rawan bagi munculnya berbagai kasus penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Zakat

Pelayanan monitoring dan evaluasi kegiatan zakat bertujuan untuk mewujudkan lembaga pengelola zakat atau lembaga pendistribusian zakat yang terpercaya, kredibel, akuntabel dan transparan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga-lembaga tersebut semakin meningkat, yang pada gilirannya dapat menjadi pengungkit tumbuhkembangnya kesadaran berzakat di kalangan masyarakat dan dalam waktu bersamaan kualitas kerjasama dan profesionalisme pengelolaan zakat dapat dirasakan manfaatnya secara optimal oleh masyarakat. Sesuai dokumentasi Penyelenggara Syariah, kegiatan pelayanan ini dilakukan setiap 1 (satu) semester dengan obyek sasaran yang berbeda. Untuk semester I Tahun 2014 monitoring dan evaluasi dilakukan pada tanggal 30 Juni 2014 sampai dengan 04 Juli 2014 dengan sasaran 7 (tujuh) Lembaga Amil Zakat, yaitu (1) LAZISMU Jember, (2) Yatim Mandiri Jember, (3) Rumah Zakat Jember, (4) YDSF Jember, (5) Azka Al Baitul Amin Jember, (6) Rizki Jember, (7) Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Jember, dan (7) Komunitas Muslim Penyantun Anak Yatim dan Fakir Miskin.

Sedang untuk semester II tahun 2014 monitoring dan evaluasi kegiatan zakat lebih difokuskan pada lembaga pendistribusian zakat sebanyak 10 (sepuluh) lembaga pendistribusian zakat, yaitu (1) Panti Asuhan Nurul Husna Patrang, (2) Panti Asuhan Al Iman Wuluhan, (3) Panti Asuhan Yatim dan Dhu'afa As Shofyan Ambulu, (4) Komunitas Muslim Penyantun Anak Yatim Ambulu, (5) Yayasan Badan Pemeliharaan Anak Yatim Darul Aitam Sumbersari, (6) Yayasan Pendidikan Anak Yatim dan Terlantar Mambaul Ulum, (7) Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak Nur Iman Patrang, (8) Pondok Pesantren Al Azis, (9) BMH Hidayatullah Patrang dan (10) Yayasan Panti Asuhan Sabilil Muttaqin. Data dan informasi yang diperoleh dari kegiatan monitoring dan evaluasi kegiatan zakat dapat digunakan untuk melakukan pemetaan muzakki dan mustahik, pengembangan pengelolaan zakat dan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pengelolaan zakat dan potensi ekonomi umat, yang pada gilirannya dapat memperluas jangkauan bantuan kepada lembaga sosial keagamaan dan masyarakat dhu'afa, fakir dan miskin.

Pelayanan Pelaksana Unit Pengumpul Zakat (UPZ)

Penyelenggara Syariah diberikan tugas memberikan pelayanan sebagai pelaksana Unit Pengumpul Zakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Pelayanan di UPZ ini dalam garis besarnya terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu penghimpunan zakat dan penyaluran/ pendayagunaan zakat.

Dalam penghimpunan zakat, menurut Erwin Sultony ,UPZ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember melakukan sosialisasi kewajiban zakat, infaq dan shadaqah kepada seluruh karyawan/ PNS di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Jember, termasuk yang tersebar di madrasah-madrasah maupun KUA Kecamatan se Kabupaten Jember, mendata karyawan/ PNS secara sukarela yang bersedia/ sanggup menjadi muzakki, memberikan pelayanan kepada muzakki, mengelola database muzakki, mengumpulkan dana zakat dan non zakat dan mengadministrasikan pengumpulan ZIS serta memberikan laporan kegiatan pengumpulan ZIS di UPZ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Sedang dalam bidang penyaluran/pendayagunaan zakat, dilakukan dengan membuat program penyaluran yang tepat sesuai syariah, menyalurkan dana ZIS kepada mustahik, mengadministrasikan pendistribusian dana ZIS kepada mustahik, melakukan pembinaan dan monitoring kepada mustahik, mengelola database mustahik, dan memberikan laporan penyaluran UPZ Kementerian Agama Kabupaten Jember .

Ada 18 (delapanbelas) satuan kerja ,terdiri dari 419 orang yang setiap bulan melakukan penyetoran uang Zakat,Infaq dan Shodaqoh (ZIS) ke Penyelenggara Syariah. Pelaporan dari Unit Pengumpul Zakat dilakukan setiap bulan yang ditandatangani oleh ketua UPZ dan Kepala Kemenag yang selanjutnya dipampang di papan pengumuman sebagai bentuk pertanggungjawaban pengurus UPZ agar diketahui oleh seluruh muzaki. Penggunaan uang ZIS ini biasanya juga dikeluarkan pada saat momen-momen tertentu.Biasanya dikeluarkan saat bulan ramadhan,Hari Raya Idul Adha dan kegiatan Hari Amal bakti Kementerian Agama.Pada Bulan Ramadhan tahun 2014 dana ZIS yang dikeluarkan sebesar 50.250.000 yang diberikan sebagai zakat dan infaq shodaqoh kepada penjaga KUA, Penjaga Sekolah,Yayasan yatim Piatu,TK perwanida,dan tenaga honorer di Lingkungan Kemenag Jember. Pada Hari Raya Idul Adha tahun 2014 UPZ Kemenag Jember menyembelih seekor sapi dan 5 kambing yang dikeluarkan dari dana ZIS UPZ Kemenag Jember dan dibagikan kepada 150 warga miskin dan kurang mampu.Pada saat hari Amal Bakti Kementerian Agama Kabupaten Jember UPZ Kemenag Jember menyelenggarakan Khitanan massal untuk warga yang tidak mampu.Pada para peserta diberikan uang saku,baju,sarung dan sandal sebagai perlengkapan khitan.Setiap bulan UPZ Kemenag Jember memberikan bantuan beasiswa miskin kepada 18 anak kurang mampu yang tersebar di 18 (delapanbelas Sekolah). Pelayanan di bidang zakat pada penyelenggara syariah Kementerian Agama Kabupaten Jember dalam upaya Pengumpulan zakat yang dilakukan oleh penyelenggara syariah sampai dengan tahun 2014 belum maksimal. Dari 984 pegawai yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Jember baru 419 orang yang menyatakan bersedia membayar Zakat, Infaq dan Shodaqoh (ZIS) . Dari 419 orang hanya 5 % yang membayar zakat sisanya hanya membayar infaq dan shodaqoh.

Beberapa bentuk kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan pendistribusian zakat, sebagaimana dikemukakan Heri Purnomo, adalah untuk bantuan mustahik baik langsung maupun tidak langsung, seperti membelikan mustahik alat penetas telur, khitanan massal, maupun bantuan tunai mustahik, dan diarahkan pada kegiatan zakat produktif bukan konsumtif. Berdasarkan dokumentasi Penyelenggara Syariah tahun 2014, dalam upaya pembinaan pengelola zakat ini telah dilakukan, antara lain dengan (a) penyebarluasan informasi, sosialisasi dan penyuluhan masalah zakat dan potensi ekonomi umat kepada kalangan masyarakat, kalangan lembaga pemerintah, maupun sekolah-sekolah dan lembaga swadaya masyarakat, (b) penguatan pemberdayaan peran lembaga pengelola zakat dan lembaga keagamaan islam dalam mengkoordinasikan pendayagunaan zakat dan potensi ekonomi umat di Kabupaten Jember, (c) pengembangan lembaga pengelola zakat dan

lembaga sosial keagamaan islam dalam rangka ikut serta dalam pembangunan melalui penanggulangan kemiskinan dan perbaikan akhlaq, (d) mendorong dibentuknya Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Jember kepada Pemerintah Kabupaten Jember sebagai institusi yang bertanggung jawab atas perkembangan di bidang zakat, (e) memberikan konsultasi dan edukasi, bahkan advokasi bagi lembaga pengelola zakat, baik Badan Amil Zakat (BAZ), Lembaga Amil Zakat (LAZ) maupun Unit Pengumpul Zakat (UPZ) agar mampu melaksanakan dan meningkatkan peran dan fungsinya secara optimal, dan (f) mendata, mendokumentasi dan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap lembaga-lembaga pengelola zakat yang ada di Kabupaten Jember sebanyak 2 (dua) kali dalam satu tahun.

Sedang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik di Bidang Zakat dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Prinsip keterbukaan

Prinsip keterbukaan pada pelayanan bidang zakat di unit penyelenggara syariah sudah diterapkan sesuai dengan yang dikatakan oleh Erwyn Sulthony, SE Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama :

“Secara umum pelayanan bidang zakat pada Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember sudah sesuai prinsip-prinsip dan prosedur pelayanan publik. Pelayanan zakat dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. Dalam Standard Operasional Prosedur itu semua proses pelayanan Zakat sudah dijelaskan secara rinci dan transparan.” (Erwin Sulthony, SE, 08-12-2014, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember)

Dari apa yang diungkapkan oleh Erwin Sulthony tersebut maka prinsip pelayanan publik terkait prinsip keterbukaan telah diterapkan, karena masyarakat pengguna layanan dapat mengetahui proses, syarat, maupun tatacara pelayanan pada bidang zakat.

2. Prinsip Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan dalam pelayanan di bidang zakat telah diterapkan, sesuai dengan yang dinyatakan oleh Erwin Sulthony :

“Dalam memberikan pelayanan publik di bidang zakat, prinsip kesederhanaan sudah diterapkan seperti tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, kejelasan, kepastian waktu, akurat, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan. Dalam memberikan pelayanan zakat di penyelenggara syariah juga didasarkan pada nilai etik yang dikembangkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, yakni ketulusan/ keikhlasan, dan kejujuran. “Pelayanan zakat sudah sesuai prosedur pelayanan karena sudah ada SOPnya, prinsip dasar untuk pelayanan zakat adalah amanah dan akuntabel, jujur dan ikhlas. Itu sudah dipenuhi oleh penyelenggara syariah” (Erwin Sulthony, 08-12-2014, Kantor Kementerian Agama)

Pernyataan ini dibenarkan Masykuroh, Kepala TU MTsN Jember selaku mitra dan pengguna pelayanan zakat.

“Pelayanan di bidang zakat yang diselenggarakan Penyelenggara Syariah telah sesuai standar pelayanan publik, dapat memuaskan bagi penerima layanan, transparan, terbuka, sesuai prinsip akuntansi dan menerima koreksi jika terdapat kekeliruan. (Nikmatul Masykuroh, 09-12-2014, MTsN I Jember).

3. Prinsip Keamanan

Prinsip keamanan dalam pelayanan bidang zakat juga sudah diterapkan oleh penyelenggara syariah, karena hasil layanan yang diterima oleh penerima layanan memberikan kenyamanan, dan keamanan. Hal ini dikemukakan oleh Kusno, S.Ag.M.Pd.I :

“Pelayanan bidang zakat yang diselenggarakan Penyelenggara Syariah telah memenuhi prinsip pelayanan publik, karena mudah, sederhana, dan jelas. Pemberian informasi dan konsultasinya sangat gampang dimengerti, mudah difahami dan perlakuan sikap dan tindakan dalam memberikan layanan sangat hangat, manusiawi dan berorientasi kepuasan penerima layanan serta memberikan kenyamanan bagi para penerima layanan” (Kusno.S.Ag.M.Pd.I, 09-12-2014, KUA Kaliwates).

4. Prinsip Keadilan

Prinsip ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara syariah meliputi seluruh lapisan masyarakat. Semua yang datang ke Penyelenggara Syariah diberlakukan sama dalam menerima pelayanan. Hal ini diungkapkan oleh M.Hariyadi, masyarakat Jenggawah yang menerima layanan zakat.

“Saya Datang ke Penyelenggara syariah untuk minta bantuan dana terkait dengan kegiatan Maulid di desa saya, dan mereka memberikan pelayanan yang baik. Asalkan sesuai prosedur yang ditetapkan mereka langsung meng –acc- permohonan saya” (M.Hariyadi, 20 -12-2014, Kementerian Agama Kabupaten Jember).

5. Ketepatan Waktu

Pelayanan di bidang zakat dalam pelaksanaannya telah menyesuaikan dengan Standart Operasional Prosedur, dimana dalam Standart Operasional Prosedur tersebut telah ada aturan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh M.Naufal, masyarakat Karanganyar Ambulu :

“Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara Syariah sangat baik, sopan dan mudah serta cepat, waktu yang diperlukan juga tidak terlalu lama sehingga bisa ditunggu.” (M.Naufal, 12-12-2014, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember)

Dari apa yang diuraikan diatas, secara umum pelayanan publik oleh unit penyelenggara syariah pada bidang zakat sudah memenuhi prinsip –prinsip pelayanan publik. Akan tetapi masih ada beberapa kendala yang menjadi tantangan dan hambatan dalam pelayanan bidang zakat. Kendala tersebut mencakup rendahnya kesadaran masyarakat dalam menunaikan zakat, rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat, lemahnya koordinasi antar sektor dan unit terkait dalam layanan zakat, rendahnya kualitas sumber daya manusia pengelola zakat, belum optimalnya kerja sama dengan lembaga-lembaga pengelola zakat dan lembaga keagamaan Islam, masih terjadinya perbedaan pemahaman hukum zakat, belum adanya standarisasi kemiskinan yang menjadi acuan pemberdayaan zakat, belum adanya peta muzakki dan mustahik zakat yang akurat dan terbatasnya alokasi anggaran. “Hambatan terbesar dalam pelayanan zakat adalah kurang sadarnya masyarakat tentang zakat, dan belum terbentuknya BAZNAS Kabupaten Jember” tegas Erwin SulTony Akibat kelemahan dan tantangan tersebut tentu ada sebagian pelayanan bidang zakat yang dirasakan belum optimal dan kurang maksimal, yang dapat menjadikan penerima pelayanan merasa kurang puas dan tidak puas. Seperti dikemukakan Wasiatun, bendahara MTsN Sumberbaru bahwa pelayanan zakat penyelenggara syariah kurang optimal utamanya Unit Pengumpul Zakat (UPZ) karena pada saat

mau menyetor zakat petugas tidak ada ditempat sehingga satuan kerja harus bolak-balik bahkan sampai 5 bulan baru bisa bayar setoran hasil pengumpulan zakat .

Menghadapi hambatan tersebut, kata Erwin sultony dilakukan upaya perbaikan pelayanan zakat secara terus menerus dan berkelanjutan , baik menyangkut penataan sumber daya manusia pelaksana, proses pelayanan maupun sarana dan prasarana dengan meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, baik tempat maupun perangkatnya , kerjasama antar instansi ditingkatkan, sosialisasi ke instansi lain, langkah pemberdayaan lembaga zakat yang sudah ada terus ditingkatkan dan disempurnakan, serta kurangnya perhatian pemerintah daerah kabupaten Jember tentang pentingnya zakat dan BAZNAS Kabupaten Jember dapat diatasi dengan baik.

Pelayanan Publik di Bidang Wakaf

Ada beberapa bentuk pelayanan publik di bidang wakaf yang dilaksanakan Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Pelayanan publik tersebut meliputi Sosialisasi, Penyuluhan dan Publikasi Wakaf, Pembinaan Pengelolaan Harta Benda Wakaf, Penyelenggaraan Dokumentasi dan Administrasi perwakafan, pelayanan Bantuan sertifikasi wakaf.

Tidak jauh berbeda dengan pelayanan di bidang zakat, dalam pelayanan sosialisasi, penyuluhan dan publikasi wakaf , Penyelenggara Syariah melakukan kegiatan pembinaan bagi para nadzir, masyarakat luas, organisasi kemasyarakatan dan instansi pemerintah, Lembaga Swadaya Masyarakat, organisasi swasta. Pembinaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara syariah berupa kegiatan pembinaan Manajemen & administrasi pengelolaan wakaf, penyelenggaraan perpustakaan/pendataan/dokumentasi kegiatan wakaf dan rapat koordinasi antar instansi pemerintah /lembaga /organisasi swasta/ Lembaga Swadaya Masyarakat. untuk dapat memberikan pelayanan yang prima di bidang wakaf dilakukan melalui memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang wakaf dan berbagai permasalahan serta solusinya, agar mereka memahami dengan baik dan benar kedudukan wakaf dan barang-barang wakaf, bentuk kegiatannya berupa pembinaan, konsultasi permasalahan wakaf, baik tentang nadzir, sengketa tanah wakaf. Sosialisasi dan publikasi pelayanan wakaf berupa pembinaan , workshop, rapat koordinasi dengan instansi terkait, sarasehan, temu sharing dengan stageholder, konsultasi tentang tanah wakaf, nadzir dan pendampingan nadzir yang bersengketa. Penggunaan sistem informasi wakaf memang telah dilaksanakan dalam pengelolaan dokumentasi dan administrasi perwakafan oleh Penyelenggara Syariah. Dan itu sangat membantu kelancaran pelayanan di bidang wakaf. Hanya saja masih perlu terus ditingkatkan jaringan dan jangkauannya sehingga aplikasi ini dapat dilaksanakan seluruh KUA Kecamatan Se Kabupaten Jember.

Pembinaan pengelolaan harta benda wakaf lebih ditujukan kepada nadzir sebagai pengelola barang wakaf agar dapat mengelola dan mendayagunakan harta wakaf secara profesional sesuai dengan peruntukannya, meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dibidang pengumpulan, pengelolaan dan pemberdayaan wakaf, memahami pola pemberdayaan wakaf produktif sesuai dengan perkembangan masyarakat , memahami administrasi pengelolaan wakaf dengan jujur amanah dan profesional, memahami tentang manajemen dan administrasi perwakafan .

Prosedur pelayanan wakaf yang dilaksanakan oleh penyelenggara syariah adalah dengan menerima segala pengaduan masyarakat tentang wakaf, penyelenggara syariah akan memberikan solusi sesuai dengan aturan yang ada dan bila tidak dapat menemukan solusi maka akan di konsultasikan ke Badan Wakaf Indonesia (BWI) tingkat Propinsi. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prinsip dasar pelayanan publik, sederhana, cepat dan transparan.

Pelayanan di bidang dokumentasi dan administrasi perwakafan pada Penyelenggara Syariah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember lebih dititikberatkan pada terdokumentasi dan teradministrasinya berbagai data dan berkas pengarsipan yang terkait dengan pelayanan wakaf dapat tersimpan dan tertata rapi, baik, benar, lengkap dan aman. Sehingga mudah untuk disajikan sewaktu-waktu dibutuhkan.

Untuk menjamin akurasi, ketepatan, dan kecepatan pelayanan di bidang ini telah menggunakan aplikasi Sistem Informasi Wakaf (Siwak) yang *on line* dengan *website* Kementerian Agama baik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, di pusat maupun di Kantor Wilayah Propinsi Jawa Timur. Bahkan aplikasi Siwak ini telah disosialisasikan ke KUA Kecamatan se Kabupaten Jember. Seperti dikemukakan Erwin SulTony bahwa data-data wakaf sudah ada meski belum valid karena terkendala belum tertibnya data wakaf dari KUA yang dikirim ke Penyelenggara Syariah. Hal itu sudah dikelola dengan sistem aplikasi Siwak. Pelayanan di bidang monitoring dan evaluasi kegiatan perwakafan ditujukan untuk terlaksananya kegiatan monitoring dan evaluasi pengelolaan dan pemberdayaan Wakaf, terlaksananya program kerja Wakaf sesuai dengan perencanaan, serta meningkatnya kualitas kerjasama dan profesionalisme dari pengelolaan Wakaf dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Berdasar dokumentasi hasil monitoring dan evaluasi di atas menunjukkan bahwa pelayanan di bidang perwakafan secara umum tidak ada hambatan/ kendala yang berarti/signifikan, dan setiap permasalahan yang timbul senantiasa direspon dan mendapatkan tindak lanjut penyelesaian dengan baik, bahkan diagendakan dalam perencanaan tahun berikutnya. Ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik dimana pelayanan tidak hanya berorientasi pada kepuasan pelanggan tetapi juga dilakukan perbaikan dan penyempurnaan mutu berkelanjutan dan terus menerus, sehingga jarak antara harapan pelanggan dengan mutu pelayanan tidak ada lagi.

Pelayanan bantuan sertifikat wakaf ditujukan adanya kepastian hukum atas harta wakaf utamanya harta wakaf tidak bergerak berupa tanah. Terlebih akhir-akhir ini sering terjadi permasalahan pertanahan yang menimbulkan sengketa di antara masyarakat. Barang wakaf berupa tanah pada hakekatnya adalah milik Allah SWT yang terbebas dari jaminan, sitaan maupun sengketa. Berdasarkan dokumen Penyelenggara Syariah, di Kabupaten Jember terdapat 2673 lokasi tanah wakaf dengan total luas tanah 3.509.739.1M². Pelayanan bantuan sertifikasi wakaf ini kedepan bisa lebih merata bagi seluruh kecamatan di Kabupaten Jember, tidak seperti tahun sekarang yang hanya mencakup 6 (enam) kecamatan. Penyelenggara Syariah sebagai seksi yang membidangnya di harapkan mampu memfasilitasi tanah wakaf yang telah ber akta ikrar wakaf untuk proses sertifikasi.

Pelayanan publik di bidang Hisab Rukyat

Pelayanan publik pada unit penyelenggara syariah dibidang hisab rukyat meliputi pengukuran arah kiblat, sosialisasi, penyuluhan dan publikasi, Konsultasi hisab rukyat. Pelayanan pengukuran arah kiblat yang dilaksanakan oleh penyelenggara syariah sesuai dengan permohonan yang masuk ke Kementerian Agama. Bila pengukuran arah kiblat hanya satu titik saja, maka pengukuran akan dilaksanakan oleh pegawai pada penyelenggara syariah yang sudah mempunyai ilmu dibidang tersebut. Apabila permohonan pengukuran arah kiblat yang diajukan masyarakat itu lebih dari satu titik maka penyelenggara syariah harus membentuk tim kalibrasi arah kiblat. Tim Kalibrasi ini akan melibatkan Badan Hisab Rukyat Kementerian Agama Kabupaten Jember.

Untuk mencapai pelayanan yang prima agar pelaksanaan pengukuran arah kiblat ini berjalan dengan cepat dan akurat maka tim kalibrasi akan dibagi menjadi beberapa kelompok. Pelaksanaan

layanan pengukuran arah kiblat ini masih terbentur kurangnya sarana dan prasarana. Alat-alat yang dimiliki oleh penyelenggara syariah masih sangat sederhana sehingga diharapkan kedepan ada pengadaan sarana prasarana yang lebih baik, agar pelayanan kepada masyarakat bisa optimal. Tetapi walaupun dengan alat yang sederhana penyelenggara syariah tetap berusaha agar pengukuran arah kiblat ini bisa akurat dan sesuai dengan ketentuan syar'iyah.

Tidak jauh berbeda dengan pelayanan zakat dan wakaf, pelayanan bidang hisab rukyat juga melaksanakan kegiatan sosialisasi dan penyuluhan. Berdasarkan dokumentasi penyelenggara syariah kegiatan sosialisasi Hisab Rukyat dilaksanakan di Pondok Pesantren Al Kautsar Panti dengan jumlah peserta 98 (sembilanpuluh delapan) orang terdiri dari unsur pelajar, guru dan tokoh masyarakat. Narasumber kegiatan ini adalah praktisi Hisab Rukyat dan Tim Badan Hisab Rukyat Kementerian Agama Kabupaten Jember, dengan tujuan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang metode Hisab Rukyat yang digunakan di Indonesia.

Hambatan utama dari sosialisasi dan penyuluhan Hisab Rukyat ini adalah terbatasnya pemateri atau nara sumber. Hal ini berkaitan erat dengan ilmu falakiah yang sedikit peminat, sehingga berdampak pada sedikitnya Sumber Daya Manusia yang mendalami ilmu Hisab Rukyat. Tim badan Hisab Rukyat Kementerian Agama mengemukakan bahwa untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam bidang Hisab Rukyat, Badan Hisab Rukyat Kementerian Agama Kabupaten Jember bekerjasama dengan tim Badan Hisab Propinsi Jawa Timur mengadakan pelatihan bagi organisasi masyarakat dan Penyuluh Agama.

Pelayanan Konsultasi Hisab Rukyat di Unit Penyelenggara Syariah meliputi konsultasi rukyatul hilal, arah kiblat dan jadwal sholat. Persoalan yang diajukan oleh masyarakat diusahakan untuk diberikan solusi yang memuaskan dan apabila belum menemukan solusi maka persoalan itu akan dikonsultasikan ke badan Hisab Rukyat Kementerian Agama yang berkoordinasi dengan organisasi masyarakat dalam hal ini adalah lajnah falakiah NU dan Muhammadiyah, bahkan bisa juga dikonsultasikan ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur.

Pelayanan Publik di Bidang Pembinaan Syariah, Paham Keagamaan dan Penyempahan

Pelaksanaan pelayanan publik di bidang pembinaan syariah, paham keagamaan dan penyempahan pada Unit Penyelenggara Syariah didasarkan pada peraturan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Jawa Timur Nomor 1352 Tahun 2013 Tentang Tugas Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Syariah dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten /kota se-Jawa Timur dan berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012, tentang tugas pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah, paham keagamaan, hisab rukyat, dan penyempahan keagamaan serta pemberdayaan zakat dan wakaf.

Pelayanan publik pada bidang penyempahan dilaksanakan sesuai dengan permohonan instansi yang membutuhkan tenaga penyempah. Biasanya adalah lembaga pendidikan dan instansi pemerintah yang akan melaksanakan wisuda, pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan bagi para pegawainya. Pelayanan penyempahan sebagai tugas pokok dan fungsi penyelenggara syariah sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu sederhana, tidak berbelit-belit, jelas dan tanggung jawab. Bila dalam satu hari ada dua atau tiga instansi yang mengajukan permohonan tenaga rohaniwan maka penyelenggara syariah akan berkoordinasi dengan kepala seksi yang lain untuk

menghadiri penyempahan tersebut sehingga semua permohonan penyempahan bisa terlayani dengan baik .

Bentuk pelayanan publik pada paham keagamaan adalah dengan menindaklanjuti permohonan masyarakat atas masalah-masalah yang meresahkan masyarakat. Berdasarkan dokumentasi Penyelenggara syariah sampai dengan tahun 2014 sudah ada 6 (enam) kasus paham keagamaan yang menimbulkan keresahan dan ketegangan di masyarakat sehingga perlu ditindaklanjuti oleh Instansi-instansi yang terkait diantaranya adalah Kementerian Agama, Polres dan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember serta organisasi masyarakat.

KESIMPULAN

Berpijak pada fokus dan tujuan penelitian pada bab pendahuluan dan hasil penelitian dan pembahasannya dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Pelayanan publik Penyelenggara Syariah di bidang zakat secara umum sudah sesuai prinsip-prinsip pelayanan publik dengan baik dan benar, hanya saja dalam hal pelayanan UPZ (Unit Pengumpul Zakat) belum optimal, dan BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) yang merupakan amanat Undang-Undang Zakat belum terbentuk di Kabupaten Jember

Pelayanan publik Penyelenggara Syariah di bidang wakaf sudah sesuai prinsip-prinsip pelayanan publik dengan baik dan benar, hanya saja dalam hal bantuan sertifikasi tanah wakaf belum optimal dan BWI (Badan Wakaf Indonesia) yang merupakan amanat Undang-Undang Wakaf belum terbentuk di Kabupaten Jember.

Pelayanan publik Penyelenggara Syariah di bidang hisab dan rukyat sudah sesuai prinsip-prinsip pelayanan publik dengan baik dan benar.

Pelayanan publik Penyelenggara Syariah di bidang pembinaan syariah, faham agama dan penyempahan sudah sesuai prinsip-prinsip pelayanan publik dengan baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Imron. 1994. *Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan*. Jakarta: PT. Kalimasada Press
- Arikunto, Suharsimi. 1989. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi II*. Jakarta : Bina Aksara
- Black, A James, Champion. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Eresco
- Depag. RI. 2003. *Pedoman Pengelolaan Zakat*. Jakarta : Ditjen Bimais dan Penyelenggaraan Haji
- Depag RI. 2004. *Pedoman Pengelolaan Zakat*. Jakarta : Dirjen Bimais dan Penyelenggaraan Haji
- Depag RI.2003.*Pola Pembinaan Lembaga Pengelola Zakat di Indonesia* :Dirjen Bimais dan Penyelenggaraan Haji Direktorat Pengembangan Zakat Wakaf
- Depag RI.2012.*Kumpulan Peraturan Perundang-undangan Wakaf* : Penyelenggara Zakat dan Wakaf Kementerian Agama Kabupaten Jember.
- Depag RI.2012.*Manajemen Pengelolaan Zakat* : Dirjen Bimais Islam, Direktorat Pemberdayaan Zakat.

- Depag RI.2003.*Petunjuk Pelaksanaan Pengendalian dan Evaluasi Pengelolaan Zakat* : Dirjen Bimais Islam dan Penyelenggara Haji.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Faisal, Sanapiah. 2005. *Format-format Penelitian Sosial, Dasar-Dasar dan Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo
- Furchan, Arif. 2007. *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan Cet.III*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kemenag RI.2012.*Standar Operasional Prosedur Lembaga Pengelolaan Zakat* : Dirjen Bimais ,Direktorat Pemberdayaan Zakat.
- Kemenag Kab.Jember.2012.*laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah* : Kepegawaian Kemenag Jember
- Kemenag.,RI. *Petunjuk Teknis Kegiatan Ibadah Sosial*. Jakarta : Ditjen Bimais Direktorat Pemberdayaan Zakat
- Kemenag RI 2013. *Membangun Perspektif Pengelolaan Zakat Nasional*. Jakarta : Ditjen Bimais Direktorat Pemberdayaan Zakat
- Kemenag RI. 2013. *Panduan Organisasi Pengelolaan Zakat*. Jakarta: Ditjen Direktorat Pemberdayaan Zakat
- Kemenag RI. 2014. *Materi Pembinaan Kepegawaian, Pedoman Penyusunan Analisis Jabatan*. Jember : Kankemenag Kab. Jember
- Kemenag Kab.Jember. 2014. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2013*. Jember : Kepegawaian Kankemenag. Jember
- Kemenag RI.2010.*Pedoman Pengelolaan & Pengembangan Wakaf* : Dirjen Bimais dan Penyelenggaraan Haji.
- Kusno. 2010. *Strategi Peningkatan Profesionalisme Pengawas PAI TK-SD Kantor Kementerian Agama Jember*. Jember : PPS. STAIN Jember
- Miles. Matthew B. Dan A Michael Hubberman.1992. *Analisis Data Kualitatif, Terj. Tjecep Rohendi; Pendamping Mulyanto, Cet.I*. Jakarta: Penerbit UI Press
- Munawaroh,Dr.M.Kes.2012 .*Panduan Memahami Metodologi Penelitian* : Malang : Penerbit, Intimedia
- Moeloeng, Lezy J, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Nasir, Mohammad. 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana
- Sutopo,Suryanto,Adi.,2006.*Pelayanan Prima* : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Thohiruddin,Nikmatul Masykuroh,Sri Ratna Widyastuti,,2007 :*Profil Kantor Departemen Agama kabupaten Jember* : Depag Kabupaten Jember.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman umum pelayanan Publik.