ABSTRAK

Ayu Novia Berliana Putri, 17104163106, "Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Tulungagung (Studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung)", Jurusan Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, IAIN Tulungagung, 2020, Pembimbing: Dr. Kutbuddin Aibak, S.Ag., M.H.I.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kartu Keluarga, Hukum Positif, Fiqih Siyasah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Peranan Pemerintah dalam menyediakan pelayanan public yang prima bagi semua unsur masyarakat yang dimana hal tersebut telah diamanatkan dalam Pasal 1 Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Khususnya terkait Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Masalah yang terjadi dengan melihat dengan luasnya wilayah Kabupaten Tulungagung masih banyak masyarakat atau kepala keluarga di kecamatan yang terpencil yang belum memiliki kartu keluarga sebagai identitasnya. Kemudian dengan alasan dalam pembuatannya masih rumit dan berbelit-belit dari satu meja ke meja yang lain, sehingga mengurunkan niat kepala keluarga untuk tidak atau belum memiliki dan membuat Kartu Keluarga, selain itu peneliti juga menemukan rendahnya kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, tidak adanya ketepatan waktu atas pelayanan yang dijanjikan hal ini peneliti melihat secara langsung.

Fokus dari penelitian ini adalah: 1) Bagaimana pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, 2) Bagaimana pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam tinjauan hukum positif, 3) Bagaimana pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam tinjauan fiqih siyasah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan jenis penelitian lapangan *(field research).* Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah pengumpulan data dengan menggunakan data observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Sedangkan metode analisis data yang digunakan model Miles and Huberman, yang dalam menganalisis data meliputi: 1) reduksi data, 2) penyajian data, 3) penarik kesimpulan. Teknik pengecakan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian adalah ketekunan pengamatan, triangulasi, dan pembahasan temen sejawat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung memiliki dasar hukum yang jelas dan proses pelayanan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga menjamin kepatuhan para petugas di lapangan dan berupaya untuk melayani dengan cepat dan tepat, selain itu ketidaklengkapan persyaratan pemohon contohnya kerusakan peralatan pendukung dalam pembuatan Kartu Keluarga seperti computer dan printer sehingga menimbulkan keterlambatan proses pencetakan Kartu Keluarga yang sudah jadi. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat agar dapat mempermudah masyarakat mengakses secara akuntabilitas dalam pada saat pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, 2)

Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih bersifat minta dilayani daripada melayani sehingga banyak yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat atau keluhan terutama akan pelayanan yang berbelit-belit dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut tidak sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 64 Tahun 2013 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, 3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga tidak sesuai dengan prinsip dalam fiqh siyasah. Dimana fiqh siyasah sendiri mengacu pada kemaslahatan beracuan *maqashid syariah.* Sementara yang terlaksana tidak memenuhi tujuan maqasid syariah dan tidak memenuhi kelima unsur yang ada pada konsep maqasid syariah secara *maqasid al-daruriyah* belum optimal. Kemudian hasil dari pelayanan pembuatan Kartu Keluarga diketahui adanya pemenuhan saran dan prasarana dan fasilitas pelayanan yang sesuai standar pelayanan pembuatan Kartu Keluarga belum cukup optimal.

ABSTRACT

Ayu Novia Berliana Putri, 17104163106, "The service of making the family card in Tulungagung Regency (Case Study at the Department of Population and Civil Registration of Tulungagung Regency)", Department of State Administration Law, Faculty of Sharia and Law, IAIN Tulungagung, 2020, Supervisor: Dr. Kutbuddin Aibak, S.Ag., M.H.I.

Keywords: Public Services, Family Card, Positive Law, *Fiqh Siyasah*

This research is motivated by the Government's Role in providing excellent public services for all elements of society. The public service is regulated in article 1 of the constitution of the republic of Indonesia on number 25 of 2009, especially regarding the Family Card at the Department of Population and Civil Registration of Tulungagung Regency. The problem is based with seeing the vast area of Tulungagung Regency that there are still many people or head of family in remote districts who do not yet have a family card as their identity. Then, with the reason for making family card, it still complicated and convoluted from one table to another, thus reducing the intention of the head of the family to not or do not have and make a family card. Beside that the researchers also found the low quality of service at the Department of Population and Civil Registration of Tulungagung Regency, there isn't of the timeliness for the promised service.

The focus of this research are 1) How the service of making Family Card at Departement of Population and Civil Registration Service of Tulungagung Regency, 2) How the service of making Family Card at Departement of Population and Civil Registration Service of Tulungagung Regency in a positive legal review, 3) How the service of making Family Card at Department of Population and Civil Registration of Tulungagung Regency in *fiqh siyasah* review. The purpose of this research are 1) To describe the service of making Family Card at Departement of Population and Civil Registration Service of Tulungagung Regency, 2) To analyze the services of making Family Card at Departement of Population and Civil Registration Service of Tulungagung Regency in a positive legal review, 3) To analyze in making services Family Card at the Department of Population and Civil Registration of Tulungagung Regency in *fiqh siyasah* review.

This research used qualitative methods and types of field research. Data collection techniques used in research are data collection using observation data, interviews, and also documentation. Whereas the data analysis method used the Miles and Huberman model, which in analyzing the data includes are: 1) data reduction, 2) data presentation, 3) take the conclusions. Data validity checking

techniques used in research are 1) perseverance of observation, 2) triangulation and 3) discussion with peers.

The results of this research indicate that: 1) The process of making Family Card at Department of Population and Civil Registration of Tulungagung Regency has a clear legal basis and the service process is following applicable laws and regulations. Therefore the officiers guarantee to ensure the compliance in the field and strive to serve with fast and precise. Beside that the incomplete requirements of the applicant for example damage to supporting equipment in making Family Card such as computers and printers, causing delays in the process of printing a completed Family Card. The lack of socialization to the community to facilitate the public to access accountability in administrative services at Department of Population and Civil Registration of Tulungagung Regency, 2) The Services of making Family Card at Departement Population and Civil Registration are still asking to be served rather than serving. So that many problem of community dissatisfaction or complaints, especially it's about convoluted services in providing services. This is not following the decision of the Minister of Empowerment of State Aparatus number 64 of 2013 about General Guidelines for Public Service Providers, 3) Departement Population and Civil Registration of Tulungagung Regency for implementating of the Family Card making service is not following the principles in *fiqih siyasah*. Whereas *fiqh siyasah* refers to the benefit of *maqashid sharia*, meanwhile it didn't happen according to purpose meet of the *maqashid sharia* and It is not according with five elements which the concept of *maqashid sharia is like* Maqasid al-Daruriyah, it was not optimal. Then the results of the service of making the family card are known to be the fulfillment of advice, infrastructure and service facilities that are following the service of making the family card standard which is not optimal.

ملخص

أيو نوفيتا برلييانا فوتري،17104163106، خدمة صناعة البطاقة العائلية في المنطقة تولونج أجونج (دراسة الحالة في قسم السكان والتسجيل المدني بتولونج أجوج)، قسم قانون إدارة الدولة، كلية الشريعة والعلوم القانونية، الجامعة الإسلامية الحكومية بالتولونج أجونج،2020، أرشده الدكتور قطب الدين أيبك، العالم الديني، الماجستير القانون الإسلامي.

الكلمات الرئيسية: خدمة الجماهير،البطاقة العائلية، القانون الإيجاني، فقه السياسة.

الخلفية في هذا البحث العلمي دور الحكومي في توفير خدمة الجماهير الشاملة لجميع المجتمع حيثما إئتمن في فصل 1 القوانين الجمهورية الإندونيسية رقم 25 العام 2005 عن خدمة الجماهير. ولا سيما فيما يتعلق البطاقة العائلية تسجيل السكان المدني. والمشكلة التي تحدث مع رؤية المنطقة الشاسعة من تولونج أجونج هي أنه لا يزال هناك العديد من الأشخاص أو أرباب الأسر في المناطق النائية الذين ليس لديهم حتى الآن بطاقة عائلية كهويتهم. ثم مع السبب في جعلها لا تزال معقدة ومعقدة من طاولة إلى أخرى ، مما يقلل من نية رب الأسرة بعدم الحصول على بطاقة عائلية أو عدم امتلاكها أو صنعها ، إلى جانب أن الباحثة وجدت أيضًا جودة منخفضة في الخدمة في قسم السكان والتسجيل المدني في تولونج أجونجلاعدم وجود توقيت مناسب للخدمة الموعودة التي يراها الباحثون مباشرة.

وركزت الدراسة على: 1) كيفية تقديم خدمة البطاقات العائلية في إدارة السكان والتسجيل المدني بمنطقة تولونج أجونج 2) كيفية تقديم خدمة البطاقات العائلية في مكتب السكان والتسجيل المدني لمنطقة تولونج أجونج في مراجعة قانونية إيجابية، 3) كيفية تقديم خدمة البطاقات العائلية في إدارة السكان والتسجيل المدني بمنطقة تولونج أجونج بمراجعة فقه السياسة. وتتمثل أهداف الدراسة فيما يلي: 1) وصف خدمة تصنيع البطاقات العائلية بدائرة السكان والتسجيل المدني بمنطقة تولونج أجونج2) لتحليل خدمة تصنيع البطاقات الأسرية بإدارة السكان والتسجيل المدني بمنطقة تولونج

أجونج في المراجعة القانونية الإيجابية، 3) لتحليل خدمة تصنيع البطاقات الأسرية في الفقه وخدمات التسجيل المدني في فقه السياسة.

يستخدم هذا البحث أساليب البحث النوعي وأنواع البحث الميداني (البحث الميداني). تقنيات جمع البيانات المستخدمة في البحث هي جمع البيانات باستخدام بيانات المراقبة والمقابلات وكذلك الوثائق. في حين أن طريقة تحليل البيانات المستخدمة هي نموذج مايلز وهوبرمان ، والتي تتضمن في تحليل البيانات: 1) تقليل البيانات ، 2) عرض البيانات ، 3) استخلاص النتائج. تقنيات التحقق من صحة البيانات المستخدمة في البحث هي 1) مثابرة الملاحظة ، 2) التثليث ، 3) مناقشة مع الأقران . تقنيات التحقق من صحة البيانات المستخدمة في البحث هي مثابرة الملاحظة ، والفرز ، ومناقشة الأقران.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي: 1) عملية صنع بطاقة الأسرة في إدارة السكان والتسجيل المدني في تولونج أجونج لها أساس قانوني واضح وعملية الخدمة تتوافق مع القوانين واللوائح المعمول بها لضمان امتثال الضباط في الميدان والسعي للعمل مع سريع ودقيق ، إلى جانب المتطلبات غير المكتملة لمقدم الطلب على سبيل المثال تلف المعدات الداعمة في صنع بطاقات العائلة مثل أجهزة الكمبيوتر والطابعات ، مما يتسبب في التأخير في عملية طباعة بطاقة العائلة المكتملة. عدم التنشئة الاجتماعية للمجتمع من أجل تسهيل وصول الجمهور إلى المساءلة في إدارة دائرة السكان والتسجيل المدني تولونج أجونج ، 2) لا تزال خدمات صنع بطاقات العائلة في دائرة السكان والسجل المدني تطلب الخدمة بدلاً من الخدمة بحيث يتسبب العديد منها في استياء عام أو شكاوى ، خاصة للخدمات المعقدة في تقديم الخدمات. هذا لا يتفق مع مرسوم وزير الإصلاح الإداري رقم 64 لسنة 2013 بشأن المبادئ التوجيهية العامة لمقدمي الخدمة العامة ، 3) مكتب السكان والتسجيل المدني في تولونغاغونغ ريجنسي في تنفيذ خدمة صنع بطاقة الأسرة لا يتوافق مع المبادئ الواردة في فقه السياسة. حيث يشير فقه السياسة نفسه إلى تسمم مقاصد الشريعة. في حين أن ما تم تنفيذه لم يحقق أهداف المقاصد الإسلامية ولم يلب العناصر الخمسة الموجودة في مفهوم المقاصد الإسلامية كما في مقاصد الدرورية ، إلا أنه لم يكن مثالياً بعد. ثم من المعروف أن نتائج

خدمة صنع بطاقة العائلة هي تحقيق النصائح والبنية التحتية ومرافق الخدمة التي تتوافق مع معيار خدمة صنع بطاقة العائلة التي ليست مثالية بما فيه الكفاية.