

## ABSTRAK

Siti Maimanah Al Mutmainah, NIM 17104163062, Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung, Jurusan Hukum Tata Negara (HTN), Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum (FASIH), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, 2020, Pembimbing: Ladin S.H.I, M.H.

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan, Administrasi, Desa.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pelayanan administrasi di desa diharapkan dapat berperan untuk melaksanakan tugas-tugas melayani kebutuhan administrasi masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah desa. Untuk dapat memberikan hasil yang optimal didalam pelayanan administrasi di desa maka diperlukan adanya kemampuan yang memadai baik dari segi kemampuan aparat desa itu sendiri maupun dari segi ketersediaan fasilitas pendukung.

Fokus penelitian ini adalah : 1. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung? 2. Bagaimana faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung? 3. Bagaimana pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung berdasarkan perspektif hukum Islam? Adapun tujuan penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung, 2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung, 3. Untuk mengetahui pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung berdasarkan perspektif hukum islam.

Adapun metode penelitian yang digunakan peneliti adalah kualitatif dan jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara mendalam dan dokumntasi. Pada teknik analisis data, penulis menggunakan reduksi data dan penyajian data. Sedangkan pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1. Pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung berjalan kurang efektif terlihat dari lima dimensi yang telah ditetapkan hanya dua dimensi yang terpenuhi yaitu dimensi *empathy* (empati) dan dimensi *responsiveness* (daya tangkap). Sedangkan tiga dimensi lainnya masih belum terpenuhi yaitu dimensi *reability* (kepercayaan), dimensi *ansurance* (jaminan) dan dimensi *tangibles* (bukti fisik). 2. faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung meliputi : a. Belum

terdapat ruang tunggu atau kursi khusus yang digunakan untuk menunggu antrian, b. Tidak adanya alat bantu pembangkit listrik tenaga diesel atau genset, c. Tidak ada papan informasi yang dipublikasikan diluar mengenai alur pelayanan, d. Masih ada beberapa pegawai yang belum menerapkan disiplin dalam bekerja, e. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat masih kurang apalagi di era globalisasi saat ini. 3. Pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung berdasarkan perspektif hukum Islam sudah sesuai dengan prinsip-prinsip siyasah idariyah yaitu cepat dalam pelayanan dan profesional dalam penanganan.

## **ABSTRAK**

Siti Maimanah Al Mutmainah Nim 17104163062, Administration Service Effectiveness in Sukodono Village, Karangrejo Distrik, Tulungagung Regency” was written by Departement of State Administrative Law (HTN), Faculty of Sharia and Law Science (FASIH) Tulungagung, 2020, Advisor: Ladin SHI, MH.

Keyword : Effectiveness, Service, Administration, Village.

This research is motivated by administrative service in the village which are expected to play a role in the carrying out tasks serving community administrative needs carried out by the village government. To be able to provide optimal results in administrative services in the village, it is necessary to have adequate capacity both in terms of the capacity of the village apparatus itself and in terms of the availability of supporting facilities.

The focus of this research are : 1. How is the effectiveness of administrative service in Sukodono Village, Karangrejo District, Tulungagung Regency? 2. What are the inhibiting factors for administrative services in Sukodono Village, Karangrejo District, Tulungagung Regency? 3. How are administrative services in Sukodono Village, Karangrejo District, Tulungagung Regency based on the perspective of Islamic law? The objectives of this study are 1. To determine the effectiveness of administrative services in Sukodono Village, Karangrejo District, Tulungagung Regency, 2. To determine the inhibiting factors for administrative services in Sukodono Village, Karangrejo District, Tulungagung Regency, 3. To determine administrative services in Sukodono Village, Karangrejo District, Tulungagung Regency based on the perspective of Islamic law.

The research method used by researchers is qualitative and the type of field research. Data collection techniques used in this study were observation, in-depth interviews and documentation. In data analysis techniques, the authors used data reduction and data presentation. Meanwhile, checking the validity of the data used technical triangulation and source triangulation.

The results of this study indicate that 1. Administrative services in Sukodono Village, Karangrejo Subdistrict, Tulungagung Regency, are less effective in the five dimensions that have been set, only two dimensions are fulfilled, namely the dimensions of the Empathy (Empathy) and the Dimensions of Responsiveness (Capture). While the other three-dimensions are still not fulfilled, namely the reliability dimensions, the ansurance dimensions (guarantee) and the dimensions of the tangible (physical evidence).. 2. The factors inhibiting administrative services in Sukodono Village, Karangrejo District, Tulungagung Regency include: a. There is no waiting room or special seats to wait for the

queue, b. The absence of tools for diesel power generation or generators, c. There is no information board published outside of knowing service flow, d. There are still some employees who have not applied discipline in their work, e. The socialization given to the community is still lacking, especially in the current era of globalization. 3. Administrative services in Sukodono Village, Karangrejo District, Tulungagung Regency, based on Islamic Law perspectives are in accordance with the principles of idiyah siyasah, namely fast in service and professionals in handling.

## نبذة مختصرة

سيقي ميمنة المطمينة ، نيم ٢٦٠٣٦١٤١٠٧١، فعالية الخدمات الإدارية في قرية سوكدونو ، مقاطعة كارانجيجو ، مقاطعة تولونجسونج ، قسم القانون الدستوري(ه ت ن ، كلية الشريعة والقانون، تولونجسونج ٢٠٢٠) (المستشار لادن شي ، م ) ي ن -١ ي (معهد الدولة الإسلامي) بطلاقة.

الكلمات المفتاحية: الفعالية ، الخدمة ، الإدارة ، القرية.

الدافع وراء هذا البحث هو الخدمات الإدارية في القرية والتي من المتوقع أن تلعب دوراً في تنفيذ المهام التي تخدم الاحتياجات الإدارية للمجتمع التي تقوم بها حكومة القرية. لتكون قادرة على تقديم أفضل النتائج في الخدمات الإدارية في القرية ، فمن الضروري أن يكون لديك قدرة كافية من حيث قدرة جهاز القرية نفسه ومن حيث توافر المرافق المساندة.

محور هذا البحث هو: ١. ما مدى فاعلية الخدمات الإدارية في قرية سوكدونو ، مقاطعة كارانجيجو ، مقاطعة تولونغاغونغ؟ ٢. ما هي العوامل المثبطة للخدمات الإدارية في قرية سوكدونو ، مقاطعة كارانجيجو ، منطقة تولونغاغونغ ؟ ٣. كيف تستند الخدمات الإدارية من منظور الشريعة الإسلامية؟ أهداف هذه الدراسة هي: ١. تحديد فاعلية الخدمات الإدارية في قرية سوكدونو ، مقاطعة كارانجيجو ، مقاطعة تولونغاغونغ ، ٢. تحديد العوامل المثبطة للخدمات الإدارية في قرية سوكدونو ، مقاطعة كارانجيجو ، مقاطعة تولونجاغونغ ، ٣. تحديد الخدمات الإدارية بناءً على منظور الشريعة الإسلامية.

منهج البحث الذي يستخدمه الباحثون هو أسلوب البحث النوعي ونوع البحث الميداني. كانت تقنيات جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي الملاحظة والمقابلات المتعمقة والتوثيق. في تقنيات تحليل البيانات ، استخدم المؤلفون تقليل البيانات وعرضها. وفي الوقت نفسه ، تم التحقق من صحة البيانات باستخدام التثليث الفني وتثليث المصدر.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن ١. الخدمات الإدارية في قرية سوكدونو ، منطقة كارانجيجو الفرعية ، منطقة تولونغاغونغ ، أقل فاعلية في الأبعاد الخمسة التي تم تحديدها ، ولم يتم تحقيق سوى بعضين ، وهما أبعاد التعاطف (التعاطف) وأبعاد الاستجابة (الالتقاط). في حين أن الأبعاد الثلاثة الأخرى لم تتحقق بعد ، وهي أبعاد الموثوقية ، وأبعاد الضمان (الضمان) وأبعاد الملموس (الدليل المادي). ٢. تشمل العوامل المثبطة للخدمات الإدارية في قرية سوكدونو ، منطقة كارانجيجو ، منطقة تولونغاغونغ ما يلي: أ. لا توجد

غرفة انتظار أو مقاعد خاصة لانتظار قائمة الانتظار ، ب. عدم وجود أدوات لتوليد الطاقة بالديزل أو المولدات ، ج. لا توجد لوحة معلومات منشورة خارج معرفة تدفق الخدمة ، د. لا يزال هناك بعض الموظفين الذين لم يطبقوا الانضباط في عملهم ، هـ. التنشئة الاجتماعية الممنوحة للمجتمع لا تزال غير متوفرة ، خاصة في عصر العولمة الحالي. ٣ - الخدمات الإدارية في قرية سوكونونو ، مقاطعة كارانجريجيو ، منطقة تولونغاونغ ، بناءً على منظور الشريعة الإسلامية تتوافق مع مبادئ السياسه الاداريه ، وهي السرعة في الخدمة والمهنيين في التعامل.