

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Problematika Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga Dalam Perspektif Hukum Positif Dan *Siyasah Idariyah* (Studi Kasus Di Desa Tapen Kecamatan Kudu Kabupaten Jombang)” ini ditulis oleh Aidah Salsabila Anfiq, NIM. 126103201010, Program Studi Hukum Tata Negara, Universitas Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung 2025, dibimbing oleh Yusron Munawir, S.H., M.H.

Kata kunci : pelayanan publik, kartu keluarga, hukum positif, siyasah idariyah, administrasi kependudukan.

Penelitian ini membahas problematika pelayanan administrasi Kartu Keluarga (KK) di Desa Tapen dalam perspektif hukum positif dan *siyasah idariyah*. Berdasarkan hasil temuan lapangan, pelayanan administrasi KK belum sepenuhnya sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Masyarakat masih menghadapi berbagai kendala seperti keterlambatan penyelesaian dokumen, informasi yang tidak jelas, ketidakhadiran petugas saat jam pelayanan, serta fasilitas yang tidak ramah kelompok rentan. Permasalahan tersebut mencerminkan pelanggaran terhadap asas kepastian hukum dan hak atas pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi (1) Bagaimana Problematika pelayanan administrasi kartu keluarga dalam perspektif hukum positif di Desa Tapen Kecamatan Kudu Kabupaten Jombang? (2) Bagaimana Solusi atas masalah problematika pelayanan administrasi kartu keluarga di Desa Tapen Kecamatan Kudu Kabupaten Jombang? (3) Bagaimana pelayanan administrasi kartu keluarga di Desa Tapen Kecamatan Kudu Kabupaten Jombang dalam perspektif *siyasah idariyah*?

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian yuridis empiris yang dilakukan dengan penulis melakukan pendekatan penelitian yang berfokus pada pengamatan dan analisis terhadap fenomena hukum dalam konteks sosial yang nyata. Lokasi penelitian ini berada di Desa Tapen Kecamatan Kudu Kabupaten Jombang. Sumber data berasal dari data primer, data sekunder dan data tersier. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik pengumpulan data berupa mengumpulkan data, kondensasi data, penyajian data, mengambil kesimpulan dan verifikasi data. Serta yang terakhir pengecekan keabsahan temuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga Di Desa Tapen Kecamatan Kudu Kabupaten Jombang belum berjalan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Ditemukan beberapa problematika di masyarakat, seperti

keterlambatan proses, kurangnya kejelasan prosedur, ketidakhadiran petugas, serta fasilitas yang belum ramah bagi kelompok rentan. (2) Adapun solusi yang diupayakan meliputi peningkatan sistem digital, perbaikan jaringan, penambahan petugas, penyediaan media informasi tertulis, serta peningkatan edukasi masyarakat. (3) Dalam perspektif *siyasah idariyah*, pelayanan ini juga belum mencerminkan prinsip kesederhanaan, kecepatan, dan profesionalisme. Pembenahan tata kelola pelayanan berbasis nilai-nilai etika pelayanan Islam diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif, cepat, adil, dan berorientasi pada kemaslahatan umat seperti dalam Q.S Al-Mu'minin ayat 8.

ABSTRACT

The thesis entitled "Problems of Family Card Administration Services in the Perspective of Positive Law and Siyasah Idariyah (Case Study in Tapen Village, Kudu District, Jombang Regency)" was written by Aidah Salsabila Anfiq, NIM. 126103201010, State Administrative Law Study Program, Sayyid Ali Rahmatullah University Tulungagung 2025, supervised by Yusron Munawir, S.H., M.H.

Keywords: public services, family cards, positive law, siyasah idariyah, population administration.

This study discusses the problems of Family Card (KK) administration services in Tapen Village from the perspective of positive law and political law. Based on field findings, KK administration services have not fully complied with the mandate of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services and Law Number 24 of 2013 concerning Population Administration. The community still faces various obstacles such as delays in completing documents, unclear information, absence of officers during service hours, and facilities that are not friendly to vulnerable groups. These problems reflect violations of the principle of legal certainty and the right to transparent and accountable public services. The formulation of the problem in this study includes (1) How are the problems of family card administration services from the perspective of positive law in Tapen Village, Kudu District, Jombang Regency? (2) What is the solution to the problems of family card administration services in Tapen Village, Kudu District, Jombang Regency? (3) How are the family card administration services in Tapen Village, Kudu District, Jombang Regency from the perspective of political law?

This research was conducted using an empirical legal research method carried out by the author using a research approach that focuses on observation and analysis of legal phenomena in a real social context. The location of this research is in Tapen Village, Kudu District, Jombang Regency. Data sources come from primary data, secondary data and tertiary data. Data collection techniques include interviews, observations, documentation. Data collection techniques include collecting data, data condensation, data presentation, drawing conclusions and data verification. And finally checking the validity of the findings.

The results of the study indicate that the service has not been running optimally in accordance with the mandate of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services and Law Number 23 of 2006 concerning Population Administration. Various complaints were found from the public, such as delays in the process, lack of clarity of procedures, absence of officers, and facilities that are not yet friendly to vulnerable groups. From the perspective of siyasah idariyah, this service also does not reflect the principles of simplicity, speed, and professionalism. The solutions offered include improving the digital system, improving the network, adding officers, providing written information media, and increasing public education. Improving service governance based on Islamic service ethics values is expected to realize public services that are effective, fast, fair, and oriented towards the welfare of the community.

ملخص

تم كتابة الرسالة بعنوان "مشاكل خدمات إدارة بطاقة الأسرة في منظور القانون الإيجابي والسياسة الإدارية" (دراسة حالة في قرية تابين، منطقة كودو، مقاطعة جومبانج "من قبل عايدة سلسبيلا أنفق، المعهد الوطني للإدارة . ١٠٣٢١١٠١٠، برنامج دراسة القانون الدستوري، جامعة السيد علي رحمة الله، تولونج أجونج ٢٠٢٥، إشراف يسرون مناور بكالوريوس في الشريعة الإسلامية، ماجستير في القانون

الكلمات المفتاحية: الخدمات العامة، بطاقات الأسرة، القانون الوضعي، السياسة الإدارية، إدارة السكان

تتناول هذه الدراسة مشاكل خدمات إدارة بطاقة العائلة في قرية تابين من منظور القانون الوضعي والسياسة الإدارية. وبناء على النتائج الميدانية، فإن خدمات إدارة البطاقة العائلية لا تتوافق بشكل كامل مع أحكام القانون رقم لسنة ٢٠٠٩ بشأن الخدمات العامة والقانون رقم ٢٣ لسنة ٢٠٠٦ بشأن ٢٥ إدارة السكان. ولا يزال المجتمع يواجه عقبات مختلفة مثل التأخير في استكمال الوثائق، والمعلومات غير الواضحة، وغياب الضباط خلال ساعات الخدمة، والمرافق غير الصديقة للفئات الضعيفة. وتعكس هذه المشاكل انتهاكات لمبادئ اليقين القانوني والحق في الحصول على خدمات عامة شفافة وخاضعة للمساءلة. تتضمن صياغة المشكلة في هذا البحث ما يلي: (١) ما هي مشاكل خدمات إدارة البطاقة العائلية من منظور قانوني إيجابي في قرية تابين، منطقة كودو، مقاطعة جومبانج؟ (٢) ما هو الحل لمشكلة خدمة إدارة البطاقة العائلية في قرية تابين، منطقة كودو، منطقة جومبانج؟ (٣) كيف هي خدمة إدارة البطاقة العائلية في قرية

تابين، منطقة كودو، منطقة جومبانج من منظور سياسي واقتصادي؟ تم إجراء هذا البحث باستخدام منهج البحث القانوني التجريبي، والذي اتبعه الباحث باستخدام منهج بحثي يركز على الملاحظة والتحليل للظواهر القانونية، في سياق اجتماعي واقعي. يقع موقع هذا البحث في قرية تابين، منطقة كودو، مقاطعة جومبانج. تأتي مصادر البيانات من البيانات الأولية والبيانات الثانوية والبيانات الثالثة. تتضمن تقنيات جمع البيانات المقابلات والملاحظة والتوثيق تتضمن تقنيات جمع البيانات .

جمع البيانات وتكثيف البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج والتحقق من البيانات. وأخيراً، التحقق من صحة النتائج. وتظهر نتائج الدراسة أن الخدمات لم تكن تعمل على النحو الأمثل وفقاً لأحكام القانون رقم ٢٥ لسنة ٢٠٠٩ بشأن الخدمات العامة والقانون رقم ٢٣ لسنة ٢٠٠٦ بشأن إدارة السكان ٢٠٠٩ وقد وردت شكاوى مختلفة من الجمهور، مثل التأخير في العملية، وعدم الوضوح في الإجراءات، وغياب الضباط، والمرافق التي لم تكن بعد صديقة للفئات الضعيفة. ومن وجهة نظر السياسة الإدارية فإن هذه الخدمة أيضاً لا تعكس مبادئ البساطة والسرعة والاحترافية. وتشمل الحلول المقدمة تحسين الأنظمة الرقمية، وتحسين الشبكات، وإضافة الموظفين، وتوفير وسائل المعلومات المكتوبة، وتحسين التعليم العام. ومن المؤمل أن يؤدي تحسين حوكمة الخدمات المبنية على قيم أخلاقيات الخدمة الإسلامية إلى خلق خدمات عامة فعّالة وسريعة وعادلة وموجهة نحو رفاهية المجتمع.