

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DAN
KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR KECAMATAN SUMBER
KABUPATEN CIREBON PERSPEKTIF *FIQH SIYĀSAH***

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)
pada Jurusan Hukum Tatanegara Islam
Fakultas Syariah



Oleh:

SABILAH

NIM: 1808206046

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

1444 H/2022 M

ABSTRAK

SABILAH. NIM: 1808206046, “EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR KECAMATAN SUMBER KABUPATEN CIREBON PERSPEKTIF FIQH SIYĀSAH”, 2022.

Organisasi atau instansi pemerintahan khususnya pemerintah daerah memiliki salah satunya yaitu sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari tugas penting yang tidak bisa diabaikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat dijadikan sebagai dasar hukum pelayanan publik dan diharapkan dapat mengatur instansi pemerintahan sebagai penyelenggara dan aparatur pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik agar dapat mewujudkan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan berikut: (1) Bagaimana efektivitas pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon?. (2) Bagaimana tinjauan fiqh siyāsah terhadap pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon?. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian lapangan (field research) dan menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu: (1) Efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon sudah berjalan dengan efektif, meskipun pada indikator waktu penyelesaian masih terdapat kekurangan atau belum maksimal yang disebabkan oleh seringnya terjadi kekosongan blanko pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). (2) Dalam tinjauan fiqh siyāsah bahwa kebijakan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon sudah mencerminkan syariat Islam yang benar dengan menjadikan sikap dan perilaku Rasulullah SAW sebagai *uswatun ḥasanah* (suri teladan). Sikap dan perilaku tersebut yaitu *ṣiddīq* (benar), *amānah* (dapat dipercaya), *tablīg* (menyampaikan), dan *faṭānah* (bijaksana). Keempat sikap dan perilaku tersebut sudah diterapkan oleh pegawai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga, Fiqh Siyāsah.

ABSTRACT

SABILAH. NIM: 1808206046, “*Effectiveness of Public Services in Making Electronic Identity Cards (KTP-el) and Family Cards (KK) at the Sumber Subdistrict Office Cirebon Regency Fiqh Siyāsah Perspective*”, 2022.

Organizations or government agencies especially local governments have one of them namely as a public service provider to the community. It can be said that public services are part of an important task that cannot be ignored by the government as a public services provider. Public service is an activity or series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident of goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. Law Number 25 of 2009 concerning Public Services can be used as the legal basis for public services and is expected to regulate government agencies as organizers and government officials as implementers of public services in order to realize good services in accordance with the expectations and needs of the community.

This study aims to answer the following questions: (1) How is the effectiveness of the implementation of public services in making Electronic Identity Cards (KTP-el) and Family Cards (KK) at the Sumber Subdistrict Office Cirebon Regency?. (2) How does fiqh siyāsah review the implementation of public services in making Electronic Identity Cards (KTP-el) and Family Cards (KK) at the Sumber Subdistrict Office Cirebon Regency?. This research was conducted by using the type of field research (field research), and using a descriptive qualitative approach. The data collection techniques used are by means of observation, interviews, and documentation.

*The result of this study are: (1) The effectiveness of public services in making Electronic Identity Cards (KTP-el) and Family Cards (KK) at the Sumber Subdistrict Office Cirebon Regency has been running effectively, although the completion time indicator is still lacking or not maximized due to frequent blanks in the manufacture of Electronic Identity Cards (KTP-el). (2) In a review of fiqh siyāsah that the policy on the implementation of public services at the Sumber Subdistrict Office Cirebon Regency has reflected the correct Islamic law by making the attitude and behavior of the Prophet Muhammad SAW as *uswatun ḥasanah* (a role model). These attitudes and behaviors are *ṣiddīq* (true), *amānah* (trustworthy), *tablīg* (deliver), and *faṭānah* (wise). The four attitudes and behaviors have been applied by public service employees at the Sumber Subdistrict Office Cirebon Regency.*

Keywords: *Public Service, Electronic Identity Cards (KTP-el) and Family Cards (KK), Fiqh Siyāsah.*

الملخص

سبيلة. NIM: 1808206046، "فعالية الخدمات العامة في صنع بطاقات الهوية الإلكترونية (KTP-el) وبطاقات العائلة (KK) في مكتب مقاطعة سومبير سيريبون ريجنسي منظور فقه السياسة"، 2022. المنظمات أو الوكالات الحكومية وخاصة الحكومات المحلية وإحدة منها و هي بالتحديد كمزود خدمة عامة للمجتمع. يمكن القول أن الخدمات العامة هي جزء من مهمة مهمة لا يمكن للحكومة تجاهلها كمزود خدمة عامة. الخدمة العامة هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة في سياق تلبية احتياجات الخدمات وفقاً للوائح القانونية لكل مواطن ومقيم للسلع والخدمات و/أو الخدمات الإدارية التي يقدمها مقدمو الخدمات العامة. يمكن استخدام القانون رقم 25 لعام 2009 بشأن الخدمات العامة كأساس قانوني للخدمات العامة ومن المتوقع أن ينظم الوكالات الحكومية كمنظمين ومسؤولين حكوميين كمنفذين للخدمات العامة من أجل تحقيق خدمات جيدة وفقاً لتوقعات واحتياجات الدولة. تواصل اجتماعي.

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية: (1) ما مدى فاعلية تنفيذ الخدمات العامة في صناعة بطاقات الهوية الإلكترونية (KTP-el) وبطاقات العائلة (KK) في مكتب مقاطعة سومبير سيريبون ريجنسي؟. (2) كيف يراجع فقه السياسة تنفيذ الخدمات العامة في صنع بطاقات الهوية الإلكترونية (KTP-el) وبطاقات العائلة (KK) في مكتب مقاطعه سومبير سيريبون ريجنسي؟. تم إجراء هذا البحث باستخدام نوع البحث الميداني (البحث المداني)، وباستخدام المنهج الوصفي النوعي. تقنيات جمع البيانات المستخدمة هي عن طريق الملاحظة و المقابلات و التوثيق.

نتائج هذه الدراسة هي: (1) فعالية الخدمات العامة في صنع بطاقات الهوية الإلكترونية (KTP-el) وبطاقات العائلة (KK) في مكتب مقاطعة سومبير سيريبون ريجنسي تعمل بشكل فعال، على الرغم من أن مؤشر وقت الإنجاز هو لا يزال تفتقر أولاً يتم تكبيرها بسبب الفراغات المتكررة في تصنيع بطاقات الهوية الإلكترونية و نية (KTP-el). (2) في مراجعة لفقه السياسة أن سياسة تنفيذ الخدمات العامة في مكتب ناحية سومبير سيريبون ريجنسي الشريعة الإسلامية الصحيحة مम्मمن خلال جعل موقف وسلوك النبي مُحَمَّد ﷺ قدوة حسنة (قدوة). وهذه المواقف والسلوكيات هي الصديق، الأمانة، التبليغ، و فطانة. تم تنفيذ المواقف والسلوكيات الأربعة من قبل موظفي الخدمة العامة في مكتب مقاطعة سومبير سيريبون ريجنسي.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العامة، بطاقة الهوية الإلكترونية (KTP-el) وبطاقات العائلة (KK)، فقه السياسة.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DAN
KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR KECAMATAN SUMBER
KABUPATEN CIREBON PERSPEKTIF *FIQH SIYĀSAH*

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)
pada Jurusan Hukum Tatanegara Islam
Fakultas Syariah

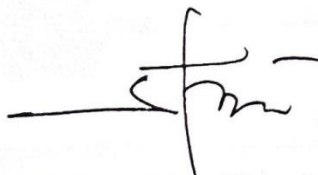
Oleh:

Sabilah

NIM: 1808206046

Pembimbing:

Pembimbing I,



Akhmad Shodikin, M.H.I
NIP. 19731104 200710 1 001

Pembimbing II,



H. Hham Bustomi, M.Ag
NIP. 19730329 200003 1 002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Hukum Tatanegara Islam,



Asep Saepullah, M.H.I
NIP. 19720915 200003 1 001

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

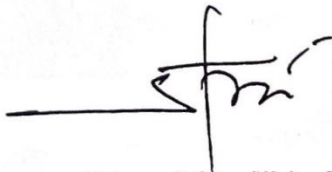
Asslāmu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudari **Sabilah**, NIM: **1808206046** dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR KECAMATAN SUMBER KABUPATEN CIREBON PERSPEKTIF *FIQH SIYĀSAH*”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Hukum Tatanegara Islam Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalāmu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I,



Akhmad Shodikin, M.H.I
NIP. 19731104 200710 1 001

Pembimbing II,



H. Ilham Bustomi, M.Ag
NIP. 19730329 200003 1 002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Hukum Tatanegara Islam,



Asep Saepullah, M.H.I
NIP. 19720915-200003 1 001

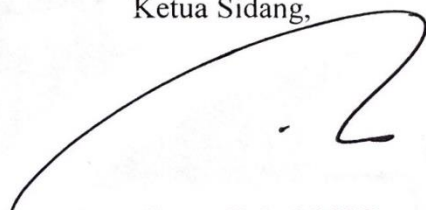
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR KECAMATAN SUMBER KABUPATEN CIREBON PERSPEKTIF *FIQH SIYĀSAH*”, oleh Sabilah, NIM: 1808206046, telah diajukan dalam sidang munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 26 Agustus 2022.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada jurusan Hukum Tatanegara Islam Fakultas Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

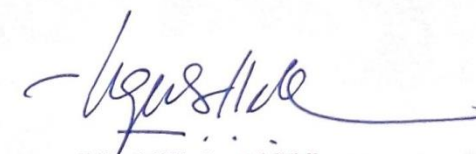
Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang,




Asep Saepullah, M.H.I
NIP. 19720915 200003 1 001

Sekretaris Sidang,




Ubaidillah, M.H.I
NIP. 19721227 200701 1 018

Penguji I,



Am'mar Abdullah Arfan, M.H
NIP. 19831212 201903 1 007

Penguji II,



Asep Saepullah, M.H.I
NIP. 19720915 200003 1 001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillāhirrahmānirrahīm

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sabilah

NIM : 1808206046

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 15 September 2000

Alamat : Jl. Pangeran Antasari Blok. Pesantren No. 14 RT. 01
RW. 02 Kelurahan Kenanga Kecamatan Sumber
Kabupaten Cirebon 45611.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR KECAMATAN SUMBER KABUPATEN CIREBON PERSPEKTIF *FIQH SIYĀSAH*”**, ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 3 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,



SABILAH

NIM: 1808206046

KATA PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini untuk dua orang yang sangat saya sayangi, Bapak Yunus dan Ibu Maesaroh. Karya ini sebagai tanda bakti, rasa hormat, dan rasa terima kasih tidak terhingga yang kupersembahkan untuk Bapa dan Mama yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan doa yang tidak pernah putus. Semoga ini bisa menjadi langkah awal untuk membuat Bapa dan Mama bahagia dan bangga kepada ku. Terima kasih atas kasih sayang dan semua yang telah diberikan kepada ku.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Sabilah
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 15 September 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Pangeran Antasari Blok. Pesantren No. 14 RT. 01
RW. 02 Kelurahan Kenanga Kecamatan Sumber
Kabupaten Cirebon 45611
Nama Ayah : Khoeron
Nama Ibu : Atun Amelia
Riwayat Pendidikan : 1. SDN 3 Kenanga (2006-2012)
2. SMPN 1 Sumber (2012-2015)
3. SMAN 1 Dukupuntang (2015-2018)

Cirebon, 3 Agustus 2022

Yang bersangkutan,

Sabilah

NIM: 1808206046

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur yang tidak terhingga penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa, shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai Nabi akhir zaman yang dapat dijadikan suri teladan bagi umat Islam.

Skripsi ini berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon Perspektif *Fiqh Siyāsah*”. Alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan dan tidak lepas dari doa, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Ibu Dr. Kartimi, M.Pd, selaku Plt Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Asep Saepullah, M.H.I, selaku Ketua Jurusan Hukum Tatanegara Islam.
4. Bapak Ubaidillah, M.H.I, selaku Sekretaris Jurusan Hukum Tatanegara Islam.
5. Bapak/Ibu Dosen dan para staf Fakultas Syariah khususnya Jurusan Hukum Tatanegara Islam.
6. Bapak Akhmad Shodikin, M.H.I, selaku pembimbing I dan Bapak H. Ilham Bustomi, M.Ag, selaku pembimbing II.
7. Bapak H. Teguh Supriyadi, S.Sos, selaku Camat Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon, Ibu Fifi Erneti, S.Sos selaku Sekretaris Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon, Bapak Tatang Dimiyati selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon, Bapak Armanto, Bapak Aditya Sumbawa, dan Ibu Nelly selaku Staf Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon, Bapak Hasan Maulana selaku Staf Subbagian Umum dan Kepegawaian, dan para pegawai Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon lainnya yang tidak bisa disebutkan

satu persatu, terima kasih karena telah mengizinkan untuk melakukan penelitian dan bersedia untuk terlibat dalam penelitian ini.

8. Orang tua, dan keluarga yang selalu mendoakan penulis.
9. Sahabat-sahabatku Ade Melani, Anisa Nur Fajri, Farida Azzka Laela, Firdah Fauziah, Nisa Latifatul Munawaroh, Sukma Pertiwi Lubis, Wiji Pangrestu, Adinda Igyu Mauditya, Anggie Diktiany, Gita Ayu Setioni, Icha Tri Rahmiati, dan Ismae Sekar Tanjung.
10. Teman-teman seangkatan Jurusan Hukum Tatanegara Islam.
11. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang juga ikut berperan dan mendoakan serta yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih banyak untuk semuanya dan semoga Allah SWT mencatatnya sebagai amal baik serta memberikan balasan pahala yang setimpal. Aamiin.

Cirebon, 3 Agustus 2022

Penyusun



Sabilah



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Penelitian Terdahulu	6
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Metodologi Penelitian	15
H. Sistematika Penulisan	18
BAB II EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DAN KARTU KELUARGA (KK)	
A. Efektivitas	20
B. Pelayanan Publik	22
C. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK)	29
D. <i>Fiqh Siyāsah</i>	30
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Kantor Kecamatan Sumber	43
B. Visi Misi Kantor Kecamatan Sumber	45
C. Susunan dan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Sumber	46
D. Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan	46
E. Data Kepegawaian Kantor Kecamatan Sumber	56

F. Data Wilayah di Kecamatan Sumber.....	61
G. Kondisi Geografis.....	62
H. Data Penduduk.....	63
I. Data Pendidikan.....	63
J. Data Kesehatan	63

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.....	65
B. Tinjauan <i>Fiqh Siyāsah</i> terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon	75

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	

