

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) dan diajukan pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulisan orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar ke sarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 16 Oktober 2024



**Anita Fitria**

NIM: 201120020

## ABSTRAK

**Nama : Anita Fitria Nim : 201120020 Judul Skripsi : Implementasi Sistem Pelayanan Publik Pada Pemilu Tahun 2024 (Studi Kasus : KPU Kabupaten Serang)**

Dalam pelaksanaan pelayanan publik pada pemilu pada tahun 2024, KPU Kabupaten Serang berfokus dengan memberikan pelayanan bagi masyarakat dan peserta pemilu baik pelayanan administrasi maupun pelayanan informasi. Pelayanan publik yang berjalan di KPU Kabupaten Serang pada masa pemilu tahun 2024 tentunya harus sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku untuk memastikan proses pelayanan yang efisien dan akuntabel. Namun dalam pelaksanaannya, KPU Kabupaten Serang masih menghadapi beberapa kendala yang menghambat dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat dan peserta pemilu. Dengan masih adanya pelayanan publik yang belum sepenuhnya optimal pada saat pemilu, Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas dan mengetahui lebih mendalam dan luas dengan membuat kajian dalam bentuk skripsi yang berjudul : **“Implementasi Sistem Pelayanan Publik Pada Pemilu Tahun 2024 (Studi Kasus : KPU Kabupaten Serang).”**

Perumusan masalah dari penelitian ini : 1. Bagaimana implementasi sistem pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang berjalan pada saat pemilu tahun 2024?, 2. Bagaimana sarana prasarana yang disiapkan KPU Kabupaten Serang pada saat pemilu tahun 2024?, 3. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang pada saat pemilu tahun 2024?.

Tujuan dari penelitian ini adalah :1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang berjalan pada saat pemilu tahun 2024, 2. Untuk mengetahui sarana prasarana yang disiapkan KPU Kabupaten Serang pada saat pemilu tahun 2024, 3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada saat pemilu tahun 2024.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu jenis penelitian yang dilakukan dengan cara mencari data langsung ke lokasi penelitian, guna memperoleh data yang valid dan relevan. Adapun penelitian ini dilakukan di KPU Kabupaten Serang, dengan menggunakan pendekatan normatif empiris dan mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan 1. Implementasi sistem pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang pada pemilu tahun 2024 meliputi bidang pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang meliputi bidang pelayanan administrasi, pelayanan informasi, pelayanan bagi disabilitas dan pelayanan pengaduan masyarakat, 2. sarana dan prasarana di KPU Kabupaten Serang pada pemilu tahun 2024 sebagian sudah sesuai dan lengkap meliputi kantor, *website*, media elektronik, media cetak, media komunikasi visual dan sarana prasarana untuk penyandang disabilitas pada masa pemilu. 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang pada masa pemilu tahun 2024 adalah faktor pendukung yang berupa optimalisasi pelayanan terhadap masyarakat dan faktor penghambat yaitu SDM yang kurang memadai dan proses mempersiapkan data yang belum optimal sehingga menyebabkan pelayanan mengenai pemilu berjalan lambat.

**Kata kunci : Pelayanan Publik, Informasi Publik, Pemilu, KPU**



**FAKULTAS SYARIAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**“SULTAN MAULANAN HASANUDDIN” BANTEN**

---

Nomor : Nota Dinas	Kepada Yth
Lam : 1 (satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Syariah
Hal : Pengajuan Ujian Munaqasah	UIN SMH Banten
a.n <u>Anita Fitria</u>	di
NIM: 201120020	Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermaiklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari **Anita Fitria**, NIM: **201120020**, Judul Skripsi: ***Implementasi Sistem Pelayanan Publik Pada Pemilu Tahun 2024 (Studi Kasus : KPU Kabupaten Serang)***. Kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN SMH Banten. Maka kami ajukan Skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Serang, 16 Oktober 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Prof. Dr. H. Zakaria Syafe'i, M.Pd**  
NIP. 19560208 199203 1 001

**Dr. H. Ahmad Hidayat, Lc., M.Ag**  
NIP. 19770816 2000501 1 004

**PERSETUJUAN**  
**IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN**  
**PUBLIK PADA PEMILU TAHUN 2024**  
**(STUDI KASUS : KPU KABUPATEN SERANG)**

Oleh:

**Anita Fitria**  
**NIM: 201120020**

Menyetujui,

Pembimbing I,



**Prof. Dr. H. Zakaria Syafe'i, M.Pd**  
NIP. 19560208 199203 1 001

Pembimbing II,



**Dr. H. Ahmad Hidayat, Lc., M.Ag**  
NIP. 19770816 2000501 1 004

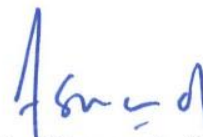
Mengetahui,



Dekan  
Fakultas Syariah

**Dr. H. Ahmad Zaini, S.H., M.Si.**  
NIP. 19650607 199203 1 005

Ketua  
Jurusan Hukum Tata Negara




**Atu Karomah, S.H., M.Si.**  
NIP. 19690214 199903 2 001

## PENGESAHAN

Skripsi a.n Anita Fitria NIM : 201120020 yang berjudul : *Implementasi Sistem Pelayanan Publik Pada Pemilu Tahun 2024 (Studi Kasus : KPU Kabupaten Serang)* telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 6 November 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Srata satu (S1) pada Fakultas Syari'ah Jurusan Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.  
Serang, 6 November 2024


### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



**Hilman Taqiyuddin, S.Ag., M.H.I**  
NIP. 19710325 200312 1 001


Sekretaris Merangkap Anggota



**Tb. Ahmad Mahdi, S.Pd.I., M.Pd**  
NIP. 19750616 200604 1 008

Anggota-Anggota

Penguji I,



**Atu Karomah, S.H., MS.i**  
NIP. 19690214 199903 2 001

Penguji II,




**Hikmatullah, M.Sy**  
NIP. 19860425 201903 1 006

Pembimbing I,



**Prof. Dr. H Zakaria Syafe'i, M.Pd**  
NIP. 19560208 199203 1 001

Pembimbing II,



**Dr. Ahmad Hidayat, Lc., M.A**  
NIP. 19770816 2000501 1 004

## **PERSEMBAHAN**

*Penulis mempersembahkan skripsi ini teruntuk kedua orang tua tercinta (bapak Asep Ruchimat dan ibu Yuyun Hasanah), yang telah senantiasa memberikan doa, memberikan dukungan moril maupun materil yang dengan penuh harap menunggu penulis lulus dan wisuda, Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT baik di dunia maupun di akhirat untuk adiku Achmad Sofian dan saudara-saudaraku yang selalu memberi semangat, motivasi dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.*

*Teruntuk nenek tercinta Almh.Nurhayati yang semasa hidupnya selalu mendoakan dan menemani penulis serta yang selalu mendukung pendidikan penulis hingga akhir hayatnya, terima kasih atas kasih sayang yang begitu besar dan terimakasih atas dukungan moril maupun materil yang selalu menjadikan alasan penulis semangat dalam kuliah dan penyusunan skripsi ini.*

## MOTTO

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ۖ  
( المؤمنون / ٢٣ : ٨-٨ )

Artinya : “(Sungguh beruntung pula) orang-orang yang memelihara amanat dan janji mereka”

(Q.S Al-Mu'minun : 8)

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Penulis bernama Anita Fitria dilahirkan di Bandung pada tanggal 18 Oktober 2001, anak ke satu dari dua bersaudara, dari pasangan suami istri Bapak Asep Ruchimat dan Ibu Yuyun Hasanah. Penulis tinggal di KP Sukadana RT03/RW06, Desa Cimaung, Kecamatan Cimaung, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat.

Jenjang pendidikan formal yang penulis tempuh dimulai SDN Kiangroke 1 selesai pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Cimaung selesai pada 2017, selanjutnya melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Banjaran yang selesai pada 2020 dan penulis melanjutkan kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hassanudin Banten pada Fakultas Syari'ah Jurusan Hukum Tata Negara.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang direncanakan. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pembawa risalah Illahi kepada seluruh umat, beserta keluarganya, sahabatnya, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini berjudul: *Implementasi Sistem Pelayanan Publik Pada Pemilu Tahun 2024 (Studi Kasus : KPU Kabupaten Serang)* merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten lebih maju.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Zaini S.H., M.Si., Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten, yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.
3. Bapak Dr. H. Muhammad. Ishom, M.A., Wakil Dekan 1 Bidang Akademik, Bapak Dr. Dedi Sunardi, M.H., M.A., Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Bapak Dr. H. E. Zaenal Muttaqin, M.A,

M.H., Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan, yang telah membantu, memberi dukungan motivasi terhadap penulis, sehingga terlaksananya skripsi ini.

4. Ibu Atu Karomah, S.H.,M.Si., Ketua Jurusan Hukum Tata Negara dan Bapak Arif Rahman Hakim, M.H., Sekretaris Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
5. Bapak Prof. Dr. H. Zakaria Syafe'i, M.Pd, Pembimbing I dan Bapak Dr. H. Ahmad Hidayat, Lc., M.Ag Pembimbing II yang telah memberikan nasehat, pengarahan, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen serta staff akademik UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten., yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten.
7. Staff KPU Kabupaten Serang yang telah membantu dengan memberikan informasi untuk dalam pembuatan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan di HTN-A angkatan 2020 terutama Riva Faustina, S.H, Adnan Muhammad Fajar S.H, Pinkan Gita, Siti Usrorul Mufidah, Nur Fitriyah yang selalu memberikan semangat untuk penulis.
9. Teman-teman di Bandung Annisa Dwi Destiani, A.Md.RMIK, Ghevira Fitria Riyadi S.H, Juliana S.Ak, Gita Putri Deswita, Amd.Kes, Salsabila Khairunnisa,S.Pd, Astri Minarni yang selalu memberikan semangat untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman, serta kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT jualah memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, 16 Oktober 2024

**Anita Fitria**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	8
F. Kerangka Pemikiran .....	11
G. Metode Penelitian .....	15
H. Sistematika Penelitian .....	17
<b>BAB II SISTEM PELAYANAN PUBLIK</b> .....	19
A. Pelayanan Publik .....	19
B. Prinsip Pelayanan Publik .....	25
C. Asas Pelayanan Publik .....	26
D. Kualitas Pelayanan Publik .....	28
E. Tujuan Pelayanan Publik .....	29
F. Pelayanan Publik di KPU .....	31

G.	Tinjauan Siyazah Dusturiyah Terhadap Pelayanan Publik.....	32
<b>BAB III</b>	<b>KONDISI OBJEKTIF KPU KABUPATEN SERANG..</b>	<b>36</b>
A.	Sejarah Singkat Komisi Pemilihan Umum (KPU) .....	36
B.	Tugas dan Fungsi KPU Kabupaten Serang .....	39
C.	Visi dan Misi KPU Kabupaten Serang .....	42
D.	Struktur Organisasi dan Susunan Kepengurusan KPU Kabupaten Serang.....	44
<b>BAB IV</b>	<b>PELAKSANAAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK.....</b>	<b>48</b>
	<b>DI KPU KABUPATEN SERANG PADA PEMILU 2024 .....</b>	<b>48</b>
A.	Pelayanan Publik di KPU Kabupaten Serang Saat Pemilu 2024.....	48
B.	Penyediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik.....	60
C.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Pelayanan Publik di KPU Kabupaten Serang .....	62
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
A.	Kesimpulan.....	67
B.	Saran .....	68
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>