



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAYANAN PROGRAM NENG TITU SEHAT (TIGA SATU
SECARA HEMAT) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR**

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Anisa Hairani

203515516057

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JAKARTA
2024**



UNIVERSITAS NASIONAL

***SERVICES OF NENG TITU SEHAT PROGRAM (THREE ONE
SPARINGLY) BY THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION
OFFICE OF BOGOR DISTRICT***

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.Ap)*

Anisa Hairani

203515516057

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

DEPARTEMEN PUBLIC ADMINISTRATION

JAKARTA

2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anisa Hairani
NPM : 203515516057
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Program Neng Titu Sehat (Layanan Langsung Elektronik Tiga Satu Secara Hemat) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 24 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anisa Hairani
NPM : 203515516057
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Program Neng Titu Sehat (Tiga Satu Secara Hemat)
oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

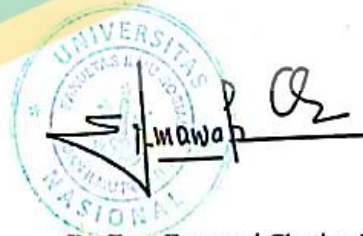
Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 23 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si



Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Anisa Hairani

NPM : 203515516057

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Program Neng Titu Sehat (Tiga Satu Secara Hemat) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

Penguji I : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Februari 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERNYATAAN ORISINIL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa Hairani

NPM : 203515516057

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Program Neng Titu Sehat (Tiga Satu Secara Hemat) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencatumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka sayabersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 24 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,

Anisa Hairani

ABSTRAK

Nama : Anisa Hairani
NPM : 203515516057
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Program Neng Titu Sehat (Tiga Satu Secara Hemat) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor
Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kegiatan yang luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah mempunyai aspek penting yang berfungsi memberikan berbagai macam pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan yang berbentuk regulasi maupun pelayanan yang berbentuk pelayanan jasa yang memenuhi kebutuhan masyarakat baik dari segi pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan program Neng Titu Sehat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teori kualitas pelayanan dari Dwianto (2018). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Terdapat dua teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, untuk data primer dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi, untuk data sekunder dilakukan dengan melakukan studi literatur. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Hasil dari penelitian ini bahwa program Neng Titu Sehat memiliki potensi dalam memfasilitasi kemudahan proses pembuatan dokumen administratif, meskipun implementasinya belum merata. Persyaratan program tersebut terdefinisi dengan jelas, dan durasi yang disediakan tepat waktu, walaupun sebagian mengklaim bahwa waktu yang diberikan cenderung lebih lama dibandingkan dengan penanganan dokumen secara konvensional. Keamanan dokumen terjamin, dengan lokasi Puskesmas atau Rumah Sakit yang melayani program tersebut tidak terlalu jauh dan mudah diakses. Pelaksanaan program Neng Titu Sehat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Program ini dilaksanakan secara cuma-cuma dan tidak membedakan golongan, serta menitikberatkan pada kepentingan publik. Sumber referensi yang digunakan terdapat 16 jurnal dan publikasi, 4 dokumen dan peraturan perundang-undangan, serta 4 website.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Pelayanan, Program, Neng Titu Sehat



ABSTRACT

Name : Anisa Hairani
NPM : 203515516057
Major : Administrasi Publik
Tittle : Services Of The Neng Titu Sehat Program (Three One Economically) By The Populstion And Civil Registration Office Of Bogor District
Advisor : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Public services basically involve broad aspects of activity. In the life of the nation and state, the government has an important aspect that functions to provide various kinds of public services needed by the community, starting from services in the form of regulations and services in the form of services that meet the needs of the community in terms of education, health, utilities and others. The purpose of this study is to determine how the service of the Neng Titu Sehat program by the Population and Civil Registration Office of Bogor Regency. The theory used in this study is to use the service quality theory from Dwianto (2018). This research uses qualitative research methods with descriptive qualitative research types. There are two data collection techniques used by researchers in this research, for primary data conducted by interview, observation and documentation, for secondary data conducted by conducting literature studies. Determination of informants in this study using purposive sampling technique. The result of this study is that the Neng Titu Sehat program has the potential to facilitate the ease of administrative document processing, although its implementation is uneven. The requirements of the program are clearly defined, and the duration provided is timely, although some claim that the time provided tends to be longer than conventional document handling. Document security is guaranteed, with the location of the Puskesmas or Hospital serving the program not too far away and easily accessible. The implementation of the Neng Titu Sehat program is carried out effectively and efficiently. This program is carried out free of charge and does not discriminate between groups, and focuses on the public interest. The reference sources used are 16 journals and publications, 4 documents and laws and regulations, and 4 websites.

Keywords: *Public service, Service, Program, Neng Titu Sehat*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tercurah limpahkan kepada junjungan alam baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun masih jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah.

Penulisan skripsi yang berjudul ***“Pelayanan Program Neng Titu Sehat (Tiga Satu Secara Hemat) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor”*** dilakukan untuk dapat memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, pertolongan, nasihat motivasi serta saran dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiaman, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Pascasarjana Universitas Nasional.
6. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional dan juga sebagai Dosen Pembimbing penulis yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga dan juga pikiran untuk dapat mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih atas kesabaran dan keikhlasan dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada sidang skripsi.
7. Bapak Khoirul Abror Ad-Dhuha Ghoni, S.AP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
8. Bapak Dr. Syaipudin, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
9. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan
10. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional
11. Seluruh staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, Puskesmas Poned Kemuning dan Bakesbangpol Kabupaten Bogor yang telah bersedia meluangkan waktu kepada penulis dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan selama penyusunan skripsi ini.
12. Kepada penerima program Neng Titu Sehat, Kak Novi, Kak Yulia Citra, Kak Delia Putri, Kak Della dan juga Kak Nawang yang telah bersedia meluangkan waktu kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
13. Serta kedua orang tua penulis, Ibu Neneng Huriah dan Bapak Fitriyadi yang peneliti sangat cintai dan sayangi, juga adik peneliti Muhammad Ridwan Ramadhan, atas segala kasih sayang, do'a, nasihat, pengorbanan,

serta dukungan secara moral dan materil yang selalu diberikan kepada peneliti hingga saat ini.

14. Terimakasih juga kepada diri saya sendiri yang telah berjuang, tidak mydah menyerah dan kuat sampai pada titik ini.
15. Untuk keluarga besar yang telah memberikan support dan juga do'a kepada peneliti.
16. Untuk teman-teman penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga tahap penyusunan skripsi ini Jihan Vinka Prescilia, Nyoman Lentari, dan Epi Afiffah yang telah memberikan support satu sama lain dalam penyusunan skripsi ini.
17. Teman-teman seperbimbingan dan seperjuangan Annisa Putri, Taufik Hidayat, Muhammad Farhan, Nining dan Royan. Terima kasih atas support satu sama lain, perjuangan untuk tidak menyerah selama proses penyusunan skripsi ini.
18. Terimakasih juga kepada Kukuh Hadi Saputra yang telah membantu peneliti dalam bertukar pikiran dan memberikan saran, dan saling memberikan support dalam penyusunan skripsi ini.
19. Dan juga seluruh pihak yang terlibat membantu penulis dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu hingga skripsi ini selesai.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan tidak lepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulisan ataupun materi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusun skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan untuk kita semua. Aamiin

Jakarta, 24 Januari 2024

Penulis,

Anisa Hairani



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kerangka Teori.....	20
2.2.1 Teori Pelayanan.....	20
2.2.2 Teori Program.....	27
2.2.3 Neng Titu Sehat.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Pendekatan Penelitian.....	33
3.2 Penentuan Informan.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	38
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian.....	42
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	42
4.1.2 Tugas dan Fungsi.....	49
4.1.3 Visi dan Misi.....	50
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	51
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Program Pelayanan Neng Titu Sehat (Tiga Satu Secara Hemat).....	53
4.2.1.1 Sederhana.....	54
4.2.1.2 Jelas dan pasti.....	57
4.2.1.3 Keamanan.....	61
4.2.1.4 Terbuka.....	63
4.2.1.5 Efsien.....	65
4.2.1.6 Ekonomis.....	67
4.2.1.7 Keadilan.....	68
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
5.2.1 Saran Teoritis.....	82
5.2.2 Saran Praktis.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penduduk Kabupaten Bogor Tahun 2019-2021.....	3
Tabel 1.2 Data Kelahiran Bayi Hidup di Kabupaten Bogor 2019-2020	4
Tabel 1.3 Dara Pengajuan Neng Titu Sehat Tahun 2022-2023.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bogor Tahun 2023.....	4
Gambar 2.1	Alur Pendistribusian dan Pengajuan Neng Titu Sehat.....	31
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1	Lokasi Gedung Disdukcapil Kabupaten Bogor.....	42
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara.....	87
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	89
Lampiran 3 Data yang sudah dilayani Neng Titu Sehat Tahun 2021-2023.....	104
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	107
Lampiran 5 Dokumentasi.....	108
Lampiran 6 Hasil Cek Turnitin.....	110
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	111

