

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik, pada prinsipnya, melibatkan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan penduduk. Pemerintah memiliki peran sentral dalam kehidupan masyarakat dengan menyediakan berbagai layanan publik, termasuk regulasi dan jasa, untuk memberikan kontribusi dalam bidang pendidikan, perawatan kesehatan, utilitas, dan bidang lainnya. Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dijelaskan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, mencakup pemberian barang, jasa, dan layanan administratif untuk setiap warga negara dan penduduk oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup>

Sebagai pemberi layanan publik, tanggung jawab pemerintah adalah memberikan layanan yang sesuai untuk seluruh masyarakat. Salah satu aspek dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah di bidang administrasi kependudukan. Definisi administrasi kependudukan, sebagaimana disebutkan pada Pasal 1 Butir 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, adalah serangkaian kegiatan penataan

---

<sup>1</sup> Rio Agustian Wiranata et al., "Jurnal Komunikasi Hukum" 8, no. 8 (2022): 208–18.

dan penertiban, baik terkait dengan dokumen maupun data kependudukan, melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik serta pembangunan sektor lainnya.<sup>2</sup>

Sebagai pemberi layanan publik, tanggung jawab pemerintah adalah memberikan layanan yang sesuai kepada seluruh penduduk. Salah satu aspek dari pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah di bidang administrasi kependudukan. Definisi administrasi kependudukan, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Butir 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban, baik terkait dengan dokumen maupun data kependudukan, melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik serta pembangunan sektor lainnya<sup>3</sup>:

---

<sup>2</sup> <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013>

<sup>3</sup> <https://www.bonepos.com/2021/11/05/cakupan-akta-kelahiran-rendah-dirjen-zudan-turun-gunung>

**Tabel 1.1**  
**Data Penduduk Kabupaten Bogor 2019-2021**

No	Uraian	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Jumlah Penduduk	4699282	5132355	5329152
2	Kepemilikan Akta Lahir	1488300	1873678	2031873
3	Kepemilikan Kartu Keluarga	1435499	1614339	1670721

(Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor diupdate pada tahun 2022)

Berdasarkan dari data diatas diperoleh jumlah penduduk Kabupaten Bogor pada tahun 2019 hingga 2021 meningkat. Pada tahun 2021 tercatat 5.349.152 penduduk. Dari jumlah data tersebut diketahui bahwa penduduk yang memiliki Akta Kelahiran pada tahun 2021 sebanyak 2.031.873 jiwa, terhitung tidak sampai 50% dari jumlah penduduk Kabupaten Bogor. Yang berarti masih terdapat 3.317.279 penduduk yang belum mempunyai Akta Kelahiran. Dan 1.670.721 penduduk yang terdata memiliki kartu keluarga.

Kelahiran bayi berdasarkan status kelahiran dan jenis kelamin di Kabupaten Bogor pada tahun 2019 dan 2020 yang dipublikasikan oleh Dinas Kesehatan dalam periode 1 tahun sekali, yaitu :

**Tabel 1.2**  
**Data Kelahiran Bayi Hidup di Kabupaten Bogor 2019-2020**

No	Uraian	Jenis Kelamin	Tahun	
			2019	2020
1	Bayi Hidup	Perempuan	58749	57859
		Laki-laki	59446	55693
2	Bayi Meninggal	Perempuan	93	71
		Laki-laki	74	42

Sumber : Open Data Jawa Barat oleh Dinas Kesehatan)

Berdasarkan dari data tabel diatas bahwa jumlah kelahiran bayi hidup di Kabupaten Bogor pada tahun 2019 ke tahun 2020 memiliki penurunan, terdapat perbedaan pada tahun 2019 ke tahun 2020 penurunan sekitar kurang lebih 5.000 jiwa.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor ini banyak melayani administrasi kependudukan, pelayanan yang dilakukannya yaitu melayani pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak. Berikut data pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yang didapat oleh penulis:

**Gambar 1.1**

**Data Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bogor Tahun 2023**



(Sumber : <https://disdukcapil.bogorkab.go.id/>)

Berdasarkan dari gambar diatas bahwa pada bulan Februari terjadi penurunan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga kurang lebih sebanyak 1.609 yang dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Serta terjadi kenaikan pada pelayanan Akta Kelahiran sebanyak 309 yang dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Dan terdapat kenaikan pada pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak sebanyak 1.880 yang dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

**Tabel 1.3**

**Data Pengajuan Neng Titu Sehat Tahun 2022 – 2023**

<b>Data Pengajuan Neng Titu Sehat Tahun 2022 - 2023</b>				
<b>No.</b>	<b>Jenis Pengajuan Dokumen</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Tahun</b>	
			<b>2022</b>	<b>2023</b>
1	Akta Kelahiran	Jumlah Pengajuan	4.206	4.078
		Jumlah Yang diterbitkan	4.206	4.078
2	Kartu Identitas Anak	Jumlah Pengajuan	4.206	4.078
		Jumlah Yang diterbitkan	4.206	4.078
2	Kartu Keluarga	Jumlah Pengajuan	4.206	4.078
		Jumlah Yang diterbitkan	4.206	4.078

Sumber : Olahan Peneliti

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa dalam program Neng Titu Sehat melayani tiga pelayanan yaitu akta kelahiran, kartu keluarga dan kartu identitas anak, berdasarkan tabel tersebut bahwa terdapat 4.206 pemohon yang mengajukan penerbitan ketiga dokumen tersebut melalui Neng Titu Sehat pada tahun 2022 dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui

Neng Titu Sehat ini telah menerbitkan sebanyak 4.206 dokumen akta kelahiran, kartu keluarga dan kartu identitas anak. Dan ditahun 2023 terdapat 4.078 pemohon yang mengajukan penerbitan dokumen akta kelahiran, kartu keluarga dan kartu identitas anak dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Neng Titu Sehat ini telah menerbitkan sebanyak 4.078 dokumen akta kelahiran, kartu keluarga dan kartu identitas anak.

Dalam hal administrasi kependudukan, pemerintah menerbitkan peraturan perundang-undangan No. 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.<sup>4</sup> Namun, masih ada sejumlah masyarakat yang belum mengetahui dan mengerti tentang peraturan yang mengatur administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam konteks pembuatan administrasi kependudukan, banyak masyarakat yang belum sadar betapa pentingnya administrasi kependudukan. Masyarakat seharusnya memiliki acuan terhadap peraturan yang dikeluarkan pemerintah bahwa kepengurusan dan kepemilikan administrasi kependudukan sangat penting sebagai identitas seorang warga negara.

Pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan dijalankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Pelayanan publik yang ada saat ini masih jauh dari kata sempurna. Pertama, masih banyak masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran, dan kartu keluarga, karena kesadaran masyarakat yang masih kurang akan pentingnya dokumen kependudukan. Kedua, juga masih banyak keluhan dari masyarakat yang

---

<sup>4</sup> *Ibid*

menganggap bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil tidak berjalan dengan semestinya, karena penerbitan dari produk pelayanan yang dihasilkan lama. Ketiga, belum semua Puskesmas dan Rumah Sakit di wilayah Kabupaten Bogor melayani Program Neng Titu Sehat.

Berdasarkan hal tersebut, untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi Disdukcapil Kabupaten Bogor menggagas sebuah program yang dikenal dengan Program Neng Titu Sehat (Layanan Elektronik Langsung Tiga Satu Secara Hemat) merupakan salah satu program layanan terintegrasi pelayanan publik yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) bersama Dinas Kesehatan (Dinkes) Kabupaten Bogor sejak Oktober 2019. Program ini hadir dengan maksud dan tujuan sebagai berikut, menjamin kemudahan pelayanan dokumen kependudukan bagi pasien pada unit pelayanan kesehatan dalam ruang lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor dan untuk meningkatkan kualitas layanan kependudukan serta kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Bogor. Dalam hal ini Program Neng Titu Sehat diperuntukan bagi setiap anak yang lahir mulai dari 0-18 tahun di Kabupaten Bogor agar dapat langsung mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.<sup>5</sup> Dalam pelaksanaan Program Neng Titu Sehat tidak sebatas kepada mampu dan tidak mampu, program ini adalah program wajib yang dimiliki oleh seluruh masyarakat di Kabupaten Bogor.

---

<sup>5</sup> REDAKSI, "NENG TITU SEHAT," 2022, <https://hnews.id/2022/08/05/neng-titu-sehat-program-administrasi-bayi-baru-lahir/>.

Dengan melalui Program Neng Titu Sehat ini, Disdukcapil memberikan tiga pelayanan administrasi kependudukan yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA). Neng Titu Sehat ini sudah bekerjasama dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), RS Swasta dan Pelayanan Obserti Neotanal Emergensi Dasar (PONED) diseluruh wilayah Kabupaten Bogor. Pada hal ini ruang lingkup Program Neng Titu Sehat tahun 2023 terdiri dari 4 RSUD yaitu RSUD Cibinong, Cileungsi, Leuwiliang dan Ciawi, 5 Rumah Sakit Swasta yaitu RS Ummi, RS Islam Bogor, RS EMC Sentul, RS Dompot Dhuafa, RS Bunda Suryatni, RS Medika Dramaga, RS Harapan Sehati, RS Mulia Pajajaran, serta 25 Puskesmas PONED dibawah Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor. Sehingga, dalam hal tersebut peneliti memiliki ketertarikan dalam melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk membahas sebuah penelitian yang berjudul **“Program Pelayanan Neng Titu Sehat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah yang akan dikaji adalah: “Bagaimana Pelayanan Program Neng Titu Sehat (Tiga Satu Secara Hemat) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?”



### 1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini, memiliki 1 (satu) tujuan yang ingin dicapai oleh penulis. Tujuan tersebut adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Program Neng Titu Sehat (Tiga Satu Secara Hemat) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan pengetahuan, pemahaman dan juga menjadi suatu sumbangan penelitian terkait Program Pelayanan Neng Titu Sehat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dan juga menjadi suatu alternatif sebagai bahan perbandingan dalam menyusun penelitian selanjutnya dan sekaligus menjadi bahan masukan informasi untuk melanjutkan penelitian yang fokusnya mengenai Program Pelayanan Neng Titu Sehat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan untuk para pihak yang berkaitan, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dalam memberikan program pelayanan Neng Titu Sehat. Dan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman penelitian serta menguji kemampuan dalam menganalisis fenomena social berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti, khususnya berhubungan dengan Program Pelayanan Neng Titu Sehat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam hal ini, untuk dapat memberikan kemudahan dalam melihat serta mengetahui pembahasan penelitian yang terdapat dalam menyusun laporan penelitian ini secara keseluruhan, berikut sistematika penulisan laporan penelitian:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, terdapat bagian pendahuluan dalam penulisan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis ataupun praktis, serta terdapat juga sistematika penulisan.

#### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini, merupakan bagian yang mengenai suatu penjelasan terkait berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan

sebelumnya oleh peneliti lainnya sebagai rujukan atau memiliki keterkaitan terhadap penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Tidak hanya itu, bab ini juga menjelaskan terkait dengan penyajian teori yang digunakan terhadap penyusunan kerangka teori penelitian. Sehingga, dalam bab ini terdiri dari tinjauan hasil penelitian atau penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, serta kerangka pemikiran.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai metode ataupun pendekatan yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan pengembangan data dan informasi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian yang terdiri dari, pendekatan penelitian yang digunakan, penentuan informan dalam mendapatkan data dan informasi, teknik pengumpulan data yang akan digunakan baik secara observasi, pelaksanaan wawancara secara mendalam, dan juga dokumentasi, serta teknik pengolahan dan analisis data yang akan digunakan pada penelitian tersebut, dan juga lokasi serta jadwal penelitian yang akan dilaksanakan.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, merupakan bagian menganalisis yang dilakukan oleh peneliti secara mendalam terhadap suatu permasalahan yang akan menjadi fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Dalam bab ini mencakup, gambaran umum dari lokasi

penelitian yang dilakukan, hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian secara mendalam.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapat dan diuraikan oleh peneliti. Kemudian, pada bab ini dibagian akhir juga mencakup Daftar Pustaka, Lampiran-lampiran, Dokumentasi Penelitian dan juga Biodata Penulis.

