

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Birokrasi merupakan sebuah sarana ataupun alat yang mana dalam menjalankan kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang semakin berkembang dan modern serta memiliki nilai yang kompleks, dengan adanya masalah yang di hadapi oleh beberapa masyarakat tersebut maka secara langsung akan memperoleh pengawasan agar nantinya birokrasi dapat berjalan dan bekerja sesuai dengan tujuan dan kepentingan masyarakat luas. Pada era pemerintahan orde baru dalam melaksanakan pembangunan nasional di awal tahun 1970-an, di jelaskan bahwa birokrasi pemerintah berkembang dengan beberapa struktur dan jumlah pegawai yang memiliki kapasitas jumlah yang banyak.

Serta dalam melaksanakan peran pun yang di jalankan luas dengan beberapa kontribusinya yang besar dalam setiap pembuatan dan pelaksanaan sebuah kebijakan yang akan di terapkan sehingga pada akhirnya sisi profesionalisme di bidang administasi kerap sukar untuk di bedakan antara nuansa politik pemerintah serta teknis administrasi yang ada. Pemerintah beserta seluruh jajaran aparatur yang ada dalam birokrasi pada dasarnya bukanlah merupakan satu satunya pihak yang mana memiliki tanggung jawab penuh dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan pembanguann nasional akan tetapi pemerintah berfungsi untuk melaksanakan strategi pembangunan nasional untuk kepentingan jangka panjang.

Pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan umum yang mana ini di selenggarakan dari pihak pemerintah ataupun lembaga privat yang mana memiliki tujuan untuk memberikan sebuah pelayanan atau memberikan bantuan kepada masyarakat berupa dengan barang ataupun jasa. Pelayanan publik sudah memiliki landasan hukum yang di atur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang di sebutkan bahwa pengertian pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan ataupun rangkaian yang mana dalam kegiatan tersebut dilakukan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang mana hal ini disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 menyebutkan bahwasannya pelayanan merupakan sebuah suatu pendekatan organisasi total yang mana hal ini menjadi sebuah kualitas pelayanan yang di terima pengguna jasa sebagai sebuah kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian sebuah bisnis . Dengan adanya pelayanan yang baik serta berkualitas dari pemerintah untuk masyarakat maka secara langsung akan membantu pemerintah untuk terus memberikan sebuah pelayanan yang maksimal kepada masyarakat serta semakin meningkatkan tingkat kepercayaan yang di berikan masyarakat kepada pemerintah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang di berikan oleh pemerintah untuk masyarakat salah satunya yaitu dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan sebuah rangkaian ataupun kegiatan yang mana di dalamnya terdapat sebuah kegiatan penataan, penertiban

dokumen serta pendataan data kependudukan melalui sistem pendaftaran penduduk, pencatatan sipil serta termasuk didalamnya pengelolaan informasi penduduk sehingga akan menghasilkan sebuah pendayagunaan untuk pelayanan publik baik itu pemerintah ataupun pembangunan.

Adanya pengelolaan kependudukan serta pembangunan keluarga merupakan sebuah upaya yang terencana untuk dapat nantinya mengarahkan sebuah perkembangan kependudukan dan pembanguann yang tumbuh secara seimbang. Dalam mana era globalisasi saat ini masyarakat indonesia di tuntut untuk menjadi warga negara yang baik dengan melakukan tertib administrasi atau data data kependudukan dengan memperhatikan dokumen kependududukan. Dokumen Kependudukan merupakan sebuah dokumen yang mana memiliki sifat yang sangat resmi yang mana di terbitkan atau di keluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang didalamnya memiliki kekuatan hukum dan memiliki tujuan sebagai alat bukti yang sangat autintek yang di hasilkan dari sebuah pelayanan sistem pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Di antaranya yaitu :

1. Kartu Keluarga ( KK ) , merupakan sebuah identitas keluarga yang mana didalamnya terdapat susuanan data penduduk dalam 1 keluarga dan jumlah anggota keluarga. Dokumen ini merupakan dokumen yang sangat wajib untuk di miliki oleh setiap keluarga.
2. Kartu Tanda Penduduk ( KTP ) , merupakan kartu identitas penduduk dalam perorangan yang menandakan bahwa penduduk tersebut memang

adalah warga negara indonesia secara sah yang didalamnya tertera seperti NIK, nama penduduk, alamat, dan lain lain

3. Akta Kelahiran, merupakan identitas atau bukti sah mengenai status serta peristiwa kelahiran seseorang yang mana dokumen tersebut sudah tentu di keluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan melalui proses pendataan dari masyarakat yang mendaftarkan anggota keluarganya agar nantinya akte kelahiran ini berguna untuk di gunakan sebagai dasar untuk memperoleh pelayanan publik lainnya.
4. Akta Kematian, merupakan sebuah dokumen atau akta yang di buat dan di keluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mana di dalamnya membuktikan secara pasti tentang kematian seseorang dan harus di catat dan di kukuhkan oleh Negara dalam bentuk Akta Kematian itu sendiri
5. Akta Perkawinan, merupakan dokumen penting selanjutnya yang mana merupakan bukti peristiwa pernikahan yang sah secara hukum
6. Kartu Identitas Anak ( KIA ) , merupakan dokumen resmi yang di peruntukan untuk anak di bawah umur 17 tahun sebelum memiliki Kartu Tanda Penduduk ( KTP ) dan belum menikah.

Administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi sebuah perhatian di semua kalangan dan sangat penting untuk mendorong pembangunan di Indonesia. Hal ini di sebabkan karena meningkatnya jumlah penduduk di setiap tahunnya yang mana ini menyebabkan pemerintah harus melakukan sebuah perhatian yang lebih atau teliti terhadap memberikan

pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat itu sendiri. Adanya pertumbuhan penduduk yang semakin tahun terus mengalami kenaikan yang semakin cepat tentu hal ini akan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan seperti halnya pada bidang politik, ekonomi, kesejahteraan masyarakat itu sendiri dan bahkan pada pembangunan karakter bangsa.

Tabel 1.1  
Jumlah Penduduk DKI Jakarta  
Tahun 2000-2021

No	Tahun	Jumlah Penduduk
1.	2000	8,39 Juta Penduduk
2.	2010	9,61 Juta Penduduk
3.	2019	10.55 Juta Penduduk
4.	2020	10,56 Juta Penduduk
5.	2021	10,60 Juta Penduduk

*Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta*

Tabel di atas menjelaskan bahwa keseluruhan jumlah penduduk DKI Jakarta dalam waktu kurang lebih 20 tahun yaitu sebanyak 49,71 juta penduduk dengan luas wilayah 661,52 km<sup>2</sup> dan di setiap tahunnya mengalami kenaikan yang sangat signifikan yang terbagi dalam 5 wilayah yaitu :

1. Jakarta Selatan
2. Jakarta Barat
3. Jakarta Pusat
4. Jakarta Utara

5. Jakarta Timur

6. Kab. Adm Kepulauan Seribu

Kelahiran merupakan sebuah peristiwa hukum sehingga di dalamnya terdapat peraturan yang harus di patuhi sebagai warga negara yang baik dan patuh terhadap peraturan yang berlaku. Maka dari pemerintah sebagai penyelenggara kebijakan mengeluarkan beberapa peraturan yang harus di patuhi masyarakat apabila terjadi peristiwa melahirkan yaitu setiap adanya peristiwa kelahiran maka masyarakat atau keluarga wajib untuk melaporkan dan mendaftarkan kepada instansi pelaksana terkait sesuai di mana tempat terjadinya peristiwa kelahiran yang memiliki waktu paling lambat sekurang kurangnya yakni 60 hari sejak kelahiran.

Pencatatan kelahiran merupakan bagian yang sangat penting di karenakan dengan adanya system pencatatan kelahiran maka urusan atau proses administrasi lainnya dapat terlaksana dengan baik. Tujuan dengan adanya pencatatan kelahiran ini adalah salah satunya merupakan cara untuk mengamankan data serta hak anak sehingga pada akhirnya nantinya akan mendapatkan fasilitas serta akses sarana dan prasaran di dalam perlindungan negara

Tabel 1.1.1

Data Kepemilikan Akte Kelahiran ( Akte Terlambat )

Di DKI Jakarta pada tahun 2013,2014,2016

No	Nama Kabupaten / Kota	2013	2014	2016
		Jumlah	Jumlah	Jumlah

1.	Kab. Administrasi Kepulauan Seribu	113	305	136
2.	Kota Adminitrasi Jakarta Pusat	-	21.380	2.554
3.	Kota Administrasi Jakarta Utara	2.450	26.865	4.511
4.	Kota Administrasi Jakarta Barat	-	29.195	6.465
5.	Kota Administrasi Jakarta Selatan	4.209	28.335	5.194
6.	Kota Administrasi Jakarta Timur	1.245	26.182	8.732
Jumlah Keseluruhan		8.017	132.262	27.592

*Sumber : Data Jakarta.co.id*

Dari tabel di atas dapat di jelaskan bahwa dalam rentang waktu selama 4 tahun yaitu pada tahun 2013, 2014,2016 terlihat dalam data masih di temukan adanya pengurusan akte kelahiran terlambat yang mana pada tahun 2013 berjumlah 8.017 , tahun 2014 berjumlah 132.262, dan tahun 2016 berjumlah 27.592. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat DKI Jakarta maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada bulan Februari 2018 mengembangkan sebuah program yang mana bekerja sama dengan beberapa rumah sakit di DKI Jakarta yaitu Pelayanan Si Dukunn 3 in 1

Program ini merupakan sebuah program yang mana hakikatnya merupakan sebuah penyederhanaan dari beberapa prosedur di tiga instansi dalam 1 tempat sekaligus yang mana menggunakan sistem terintegrasi dokumen kependudukan secara online yaitu Rumah Sakit, Disdukcapil, dan BPJS Kesehatan yang mana jika ada orangtua bayi yang melahirkan di rumah sakit akan mendapatkan 4 dokumen penting sekaligus dalam satu tempat yaitu :

1. Kartu Keluarga
2. Akte Kelahiran
3. Kartu Identitas Anak ( KIA )
4. BPJS Kesehatan ( bila pasien melahirkan dengan BPJS )

Dalam mendapatkan ke 4 dokumen tersebut pasien hanya di rumah sakit hanya perlu menyiapkan beberapa persyaratan yang mudah dan untuk rentang waktu penyelesaian dokumen hanya memerlukan waktu yang relatif singkat yaitu kurang lebih 1 minggu setelah bayi lahir atau setelah pengurusan persyaratan lengkap.

Hal ini tentu menguntungkan banyak pihak di karenakan tidak hanya memudahkan sistem birokrasi di ketiga tempat yaitu Rumah Sakit, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan BPJS Kesehatan, namun kepada pasien itu sendiri yang menjadi mudah dalam pengurusan dokumen penting sehingga pada nantinya akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat itu sendiri baik dalam birokrasi pemerintahan itu sendiri dan rumah sakit sebagai tempat penyedia layanan terpadu ini.

Tabel 1.1.2

Data peserta yang telah melakukan perekaman dokumen Akte Kelahiran, Kartu

Keluarga dan Kartu Identitas Anak di Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta

Selatan

No	Periode Waktu	Jumlah
1.	1 Januari 2020 – 31 Desember 2020	1414 Peserta
2.	1 Januari 2021- 31 Desember 2021	1304 Peserta
3.	1 Januari 2022- 15 Juli 2022	432 Peserta

*Sumber : Diambil oleh peneliti pada survey lapangan*

Dari data di atas bahwa pada tahun 2020 di temukan sebanyak 1414 peserta yang melakukan pengurusan data kependudukan ini melalui program si dukun 3 in 1 yang di selenggarakan di rumah sakit kemudian pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi sebanyak 1304 peserta yang melakukan pengurusan data kependudukan kartu keluarga, kta dan akte untuk bayi yang baru lahir. Namun berdasarkan data yang di sajikan maka penelitian ini di ambil di karenakan adanya fakta di lapangan terdapat permasalahan yang beragam dalam layanan administrasi kependudukan.

**Pertama**, adanya data akta keterlambatan ini di sebabkan karena kurangnya kesadaran dari masyarakat itu sendiri akan pentingnya mematuhi administrasi kependudukan hal ini di sebabkan karena proses yang cukup berbelit belit dan terlalu banyak alur yang harus mereka lalui .

Gambar 1.1

### 5 Daerah Kepemilikan Akta Kelahiran Terendah



Berdasarkan data di atas yang berasal dari survei sosial ekonomi nasional BPS pada tahun 2016 dapat diuraikan bahwasannya di temukan adanya 5 daerah kepemilikan akte kelahiran terendah yaitu yang pertama dari Sumatera Utara sebanyak 29,68%, Sulawesi Tengah 32,53 % , Papua Barat 29,68 % , Papua sebanyak 67,86 % , Nusa Tenggara Timur 46,06 % hal ini dapat di jelaskan faktor penyebabnya yaitu di karenakan tidak ada biaya dalam pengurusan akta kelahiran sebanyak 33,8 % , jarak tempuh 7,56 % serta ketidaktahuan dalam proses pembuatan akta kelahiran sebanyak 9,33 %.

**Kedua**, adanya beberapa faktor yaitu seperti tidak adanya pemahaman yang baik dari masyarakat itu sendiri mengenai tata cara pengurusan akte kelahiran serta persyaratan dalam pembuatan akte kelahiran yang terlalu banyak dan menyita banyak waktu karena memiliki proses yang panjang seperti halnya harus mendapatkan surat keterangan pelaporan kelahiran pada tingkat kelurahan dan selanjutnya surat keterangan kelahiran serta berkas lainnya di mohonkan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dengan adanya permasalahan tersebut pemerintah sebagai pemegang kebijakan untuk masyarakat terus melakukan beberapa inovasi birokrasi hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk memiliki berkas-berkas kependudukan penting serta menjadikan masyarakat patuh terhadap data kependudukan dan meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu pada masyarakat itu sendiri. Maka dari latar belakang yang sudah dijelaskan peneliti tertarik untuk melakukan sebuah pengamatan dan analisis tentang bagaimana inovasi program Sidukun 3 in 1 dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang bekerja sama dengan beberapa Rumah Sakit di DKI Jakarta dengan judul penelitian yaitu : ***“Inovasi Program Sidukun 3 in 1 Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan “***

Alasan penulis mengambil judul ini yaitu untuk mendalami bagaimana inovasi penerapan program Si Dukun 3 in 1 di Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan, dikarenakan bahwa Akta Kelahiran merupakan sebuah berkas yang wajib harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia bahwasannya akta kelahiran merupakan sebuah identitas awal seorang penduduk agar nantinya bisa mendapatkan layanan administrasi lainnya. Maka dari itu sebuah inovasi program Si Dukun 3 in 1 ini yang dapat diistilahkan “Dukcapil menjemput bola” yang mana dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan beberapa rumah sakit di DKI Jakarta, mengapa rumah sakit dikarenakan fasilitas kesehatan rumah sakit merupakan salah satu fasilitas untuk proses pelayanan kesehatan seperti halnya melahirkan, dari situlah pada nantinya orangtua bayi tidak perlu mengurus langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil namun dapat langsung

mengurus ke di Rumah Sakit dimana bayi itu di lahirkan yang sudah bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengenai program Si Dukun 3 ini 1 maka dari itu adanya program tersebut masyarakat menjadi sangat di mudahkan dalam pelayanan publik

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas maka peneliti mengambil rumusan masalah dalam rencana penelitian ini yaitu : *Bagaimana Inovasi Program Sidukun 3 in 1 untuk mendukung kualitas pelayanan di RSUD Kartini Jakarta Selatan ?*

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana bagaimana inovasi penerapan program Si Dukun 3 ini 1 di Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan dalam usaha mewujudkan tertib administrasi dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berangkat dari masih di temukannya adanya permasalahan yang terjadi di lapangan pada saat pengurusan berkas administrasi kependudukan seperti halnya akte kelahiran yang masih melalui proses dan panjang dan berbelit belit ini menyebabkan masyarakat semakin tidak patuh dalam tertib administrasi dan tingkat kepuasan masyarakat kepada sistem birokrasi pemerintah pun menjadi menurun. Melihat fenomena tersebut maka saya sebagai penulis tertarik untuk mengambil penelitian ini dengan segala konsekuensi yang akan saya terima .

1. Memiliki tujuan untuk melihat bagaimana program inovasi SiDukun 3in1 dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan untuk mendukung kualitas pelayanan yang bekerja sama dengan RS di DKI

Jakarta salah satunya yaitu RS Kartini Jakarta Selatan dalam penerbitan akte kelahiran, Kartu Keluarga , dan KIA dalam satu tempat dan proses yang mudah .

2. Untuk mengetahui apa saja kendala serta hambatan yang di hadapi RS Kartini Jakarta Selatan sebagai penyedia layanan program SiDukun 3 in 1 ini dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat khususnya pasien yang mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan ini.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis dalam penelitian ini adalah :

1. Memberikan sumbangan pemikiran agar dapat mengaplikasikan ilmu administrasi publik selama di tempuh di Universitas Nasional
2. Memberikan sumbangsih pemikiran untuk kepada pasien yang mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di RS Kartini Jakarta Selatan
3. Sebagai referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan publik di administrasi kependudukan

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini adalah di harapkan dapat menambah ilmu kepustakaan pada RSU Kartini Jakarta Selatan terhadap upaya meningkatkan pelayanan kepada pasien dan masyarakat sekitar mengenai mudahnya pelayanan administrasi kependudukan

melalui program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu Sidukun  
3 in 1

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan merupakan sebuah metode yang mana sebuah urutan untuk dapat menyelesaikan sebuah riset ataupun penelitian dan merupakan hal yang sangat penting untuk di lakukan agar nantinya penelitian yang di hasilkan dapat tersusun rapi. Adapun sistematika penulisan Proposal Skripsi ini sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini di jelaskan tentang Latar Belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian serta sistematika penulisan

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Didalam Bab ini peneliti menguraikan tentang apa saja yang menjadi teori penelitian dan penelitian terdahulu yang di gunakan sebagai referensi peneliti untuk menganalisis inovasi program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu SiDukun Three In One yang bekerja sama dengan RS Kartini Jakarta Selatan

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan tentang pendekatan penelitian yang mana

dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif serta penentuan informan dan teknik pengumpulan data

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Didalam bab ini peneliti menjelaskan tentang bagaimana permasalahan yang menjadi awal dari sebuah penelitian serta menguraikan jawaban jawaban yang sebelumnya sudah ditentukan rumusan masalah oleh peneliti

#### **BAB V PENUTUP**

Didalam bagian akhir penelitian ini, peneliti akan menguraikan serta menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang di dapat.

