

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pemerintah merupakan organisasi publik yang memiliki peran penting untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Salah satu tanggung jawab negara adalah memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negaranya. Di Indonesia jaminan atas pelayanan publik bagi warga negaranya tertuang dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia sudah menunjukkan kemajuan, namun masih banyak hal yang harus diperbaiki agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik. Menurut *The Global Economy* tahun 2019, kualitas layanan publik di Indonesia menempati peringkat ke-82 dari 176 negara. Pada tahun yang sama, Ombudsman Republik Indonesia menerima 1.690 pengaduan mengenai rendahnya kualitas layanan K/L, dan 2.274 pengaduan mengenai kualitas layanan pemerintah daerah (pemda). Data tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan publik di Indonesia masih perlu ditingkatkan termasuk di pemerintahan daerah, yang masih tinggi tingkat kepatuhan sedang dan tingkat kepatuhan rendahnya (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2020).

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka diperlukannya Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang dapat dijadikan sebagai pedoman penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, berdasarkan PermenPAN RB No.17 Tahun 2017, Indeks Pelayanan Publik adalah indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah di Indonesia berdasarkan Aspek Kebijakan Pelayanan, Aspek Profesionalisme SDM, Aspek Sarana Prasarana, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, Aspek Konsultasi dan Pengaduan serta Aspek Inovasi. Secara nasional, indeks pelayanan publik di Indonesia mengalami penurunan. Berdasarkan evaluasi pada tahun 2021 menunjukkan angka 3,79 menurun dibandingkan pada tahun 2020 yaitu 3,84, penurunan tersebut disebabkan oleh pandemi Covid-19 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi, 2022).

Bidang pelayanan publik merupakan sasaran utama penyelenggaraan reformasi birokrasi yang harus menghasilkan progresivitas, baik itu kualitas maupun kuantitas, sehingga dapat menumbuhkan kepuasan, kepercayaan serta dapat meningkatkan kebahagiaan publik/masyarakat. Reformasi birokrasi dianggap sebagai jalan terbaik untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas (Arnita & Tiyas, 2020).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 tahun 2014 tentang

Pedoman Inovasi Pelayanan Publik menyebutkan bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik manfaat secara langsung maupun tidak langsung. Dengan peraturan tersebut, inovasi pelayanan publik dimaksudkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (Bambang, dkk 2021).

Birokrasi pemerintahan sebagai instrumen pelaksana menjadi fokus perhatian yang harus diperbaiki melalui kebijakan reformasi birokrasi. Kebijakan ini merupakan upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu tujuan dari reformasi birokrasi yaitu membangun kepercayaan masyarakat (*public trust building*) dan menghilangkan citra negatif pada birokrasi pemerintahan. Citra negatif birokrasi pemerintahan khususnya yang ada di Indonesia yaitu pelayanan yang lambat dan berbelit-belit serta masih sering ditemukannya pungli (Heni, 2019).

Reformasi menuntut birokrasi pemerintahan untuk melakukan perbaikan dan pembaharuan. Pembaharuan tersebut menuntut birokrasi pemerintahan agar lebih inovatif memperbaiki kinerja dan pelayanannya terhadap masyarakat. Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan bagian dari pembaharuan birokrasi pemerintahan. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) telah dilakukan pada tingkat Kabupaten/Kota di Indonesia.

Kabupaten Bogor merupakan salah satu kabupaten yang telah melaksanakan reformasi birokrasi. Penyelenggaran pelayanan kepada

masyarakat mulai diperbaiki dengan cara yang lebih inovatif terutama pada pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan Dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disebut Disdukcapil merupakan perangkat daerah Pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab serta berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Demikian juga dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat Kabupaten Bogor.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih inovatif dengan mengedepankan pada kepentingan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor berupaya untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat serta ketaatan tertib administrasi kependudukan dengan mengagas inovasi pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan tersebut

dilakukan untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melayani masyarakat.

Program dan inovasi yang telah digagas dan diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yaitu NENG TITU SEHAT (Layanan Elektronik Langsung Tiga Satu Secara Hemat) program inovasi ini merupakan program layanan terintegrasi Disdukcapil Kabupaten Bogor dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor. Maksud dan tujuan dari program inovasi NENG TITU SEHAT yaitu menjamin kemudahan pelayanan dokumen kependudukan bagi pasien pada unit pelayanan kesehatan dalam ruang lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor serta meningkatkan kualitas layanan kependudukan serta pelayanan kesehatan di Kabupaten Bogor. Setiap anak yang lahir pada fasilitas kesehatan di Kabupaten Bogor terutama yang lahir di RSUD Cibinong, RSUD Cileungsi, RSUD Leuwiliang, RSUD Ciawi dan 25 Puskesmas PONED akan langsung mendapatkan layanan NENG TITU SEHAT (Paket 3 In 1). Paket pelayanan ini mencakup 3 dokumen sekaligus yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA) secara simultan dalam 1 kali pengajuan/pengurusan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bogor. Pertimbangan untuk menerapkan program NENG TITU SEHAT diantaranya yaitu :

1. Kabupaten Bogor merupakan salah satu kabupaten dengan sebaran wilayah terluas di Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari 40 kecamatan, 410 desa dan 16 kelurahan dengan laju pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi. Sehingga

jumlah penduduk Kabupaten Bogor pada tahun 2021 mencapai 5.489.536 jiwa (BPS Kabupaten Bogor).

2. Undang-Undang No.23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak dalam Pasal 5 menyebutkan bahwa “setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan”. Kemudian dinyatakan dalam Pasal 27 ayat (1) bahwa identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya, kemudian dalam ayat (2) ditegaskan bahwa identitas diri dimaksud dituangkan dalam akta kelahiran.
3. Ketiga dokumen Akta kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak merupakan bentuk identitas bagi setiap anak yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hak sipil dan kependudukan serta hak politik bagi seorang warga negara. Hak atas identitas diri merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum, dimana pada masa kini masih seringkali ditemukan anak yang tidak memiliki akta kelahiran. Akibatnya banyak pula anak yang kehilangan haknya untuk mendapatkn pendidikan maupun jaminan sosial dari negara sebagaimana mestinya.
4. Kewajiban orang tua yang telah memiliki anak setelah kelahiran anak mereka yaitu harus segera mengurus perihal akta kelahiran anak, karena dengan akta kelahiran tersebut status anak menjadi jelas dan terdaftar sebagai warga negara.

Dengan memperhatikan kondisi-kondisi yang dijelaskan di atas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sejak tahun 2019 meluncurkan program inovasi yang diberi nama NENG TITU SEHAT (Layanan Elektronik Langsung Tiga Satu Secara Hemat) dengan tujuan untuk

meringankan beban masyarakat khususnya bagi anak yang lahir pada fasilitas kesehatan Kabupaten Bogor diantaranya yaitu RSUD Cibinong, RSUD Cileungsi, RSUD Ciawi, RSUD Leuwiliang, dan 25 Puskesmas PONED. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara simultan/sekaligus. Berikut adalah daftar RSUD & Poned program inovasi NENG TITU SEHAT.

Tabel 1.1 Daftar RSUD & Puskesmas Poned Inovasi

NENG TITU SEHAT

No	Nama RSUD & PONED	Keterangan
1.	RSUD Cibinong	Aktif
2.	RSUD Ciawi	Aktif
3.	RSUD Cileungsi	Tidak Aktif
4.	RSUD Leuwiliang	Aktif
5.	PONED Sukaraja	Aktif
6.	PONED Ciri Mekar	Aktif
7.	PONED Tajur Halang	Aktif
8.	PONED Bojong Gede	Aktif
9.	PONED Parung	Aktif

10.	PONED Ciseeng	Aktif
11.	PONED Rumpin	Aktif
12.	PONED Parung Panjang	Aktif
13.	PONED Tenjo	Aktif
14.	PONED Jasinga	Aktif
15.	PONED Cigudeg	Aktif
16.	PONED Leuwiliang	Aktif
17.	PONED Nanggung	Aktif
18.	PONED Ciomas	Aktif
19.	PONED Ciawi	Aktif
20.	PONED Megamendung	Aktif
21.	PONED Cigombong	Aktif
22.	PONED Caringin	Aktif
23.	PONED Cijeruk	Aktif
24.	PONED Kelapanunggal	Aktif
25.	PONED Cileungsi	Aktif

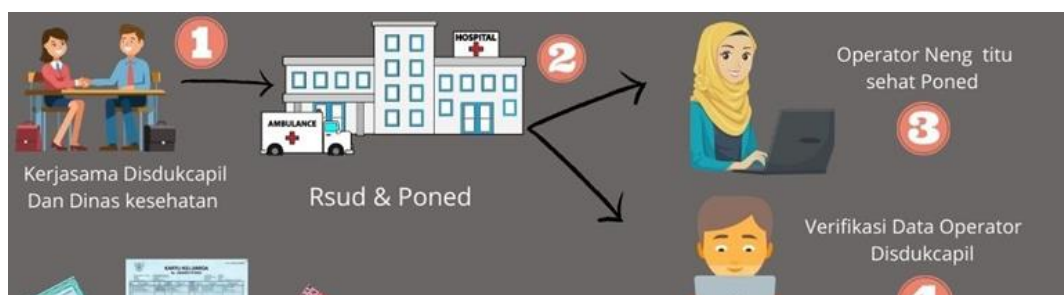
26.	PONED Jonggol	Aktif
27.	PONED Cariu	Aktif
28.	PONED Tanjungsari	Aktif
29.	PONED Sukamakmur	Aktif
30.	RS UMMI	Aktif
31.	RS Islam Bogor	Aktif
32.	RS EMC Sentul	Aktif
33.	RS Duaffa	Aktif
34.	RS Bunda Suryatni	Aktif

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bogor, 2021

Program ini dibuat agar tidak ada lagi masyarakat yang kesulitan, contohnya sering ditemukan masyarakat yang pulang pergi hanya untuk mengurus dokumen ke kelurahan, kecamatan dan ke Disdukcapil Kabupaten Bogor secara satu per satu atau masing-masing, dengan proses yang seperti itu masyarakat harus mengorbankan waktu yang cukup lama serta biaya transportasi yang cukup tinggi. Berikut merupakan gambar alur pengajuan NENG TITU SEHAT.

Gambar 1.1

ALUR NENG TITU SEHAT



Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bogor, 2019

Namun layaknya implementasi kebijakan dan program pemerintah pada umumnya, program inovasi NENG TITU SEHAT ini masih memiliki beberapa masalah dan tantangan dalam proses pelaksanaannya. Berbagai dinamika yang terjadi mengakibatkan program inovasi ini belum terlaksana dan berjalan dengan lancar. Berdasarkan hasil wawancara dan awal observasi awal, inovasi NENG TITU SEHAT belum berjalan secara maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh sumber daya untuk memfasilitasi program inovasi yang berbasis aplikasi ini belum dapat digunakan karena masih dalam proses pembaharuan, sehingga pengajuan yang dilakukan bukan melalui aplikasi namun masih dilakukan melalui *website*. Kemudian, sosialisasi mengenai Inovasi NENG TITU SEHAT belum dilakukan secara maksimal, hal tersebut dapat dilihat dilapangan masih ditemukannya masyarakat yang melahirkan di fasilitas kesehatan Kabupaten Bogor yang tidak mengetahui mengenai inovasi ini. Selain itu keandalan (*reliability*) pegawai dalam menyelesaikan pelayanan ini masih sering terjadi keterlambatan dan tidak tepat waktu.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “Implementasi Inovasi NENG TITU SEHAT (Layanan Elektronik Langsung Tiga Satu Secara Hemat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor”.

1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana implementasi inovasi NENG TITU SEHAT dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan inovasi NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor
3. Bagaimana implementasi inovasi NENG TITU SEHAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor ?

1.3.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi inovasi NENG TITU SEHAT dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan inovasi NENG TITU SEHAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
3. Untuk mengetahui implementasi inovasi NENG TITU SEHAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sehingga memberikan kontribusi pemikiran khususnya bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara dalam meningkatkan Implementasi Program Inovasi NENG TITU SEHAT (Layanan Elektronik Langsung Tiga Satu Secara Hemat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.4.2 Bagi Institusi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi instansi pemerintahan dan pihak-pihak terkait dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat khususnya

mengenai implementasi program inovasi NENG TITU SEHAT (Layanan Elektronik Langsung Tiga Satu Secara Hemat).

1.4.3 Bagi Mahasiswa yang Bersangkutan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi baru bagi peneliti maupun mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama. Selain itu penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran khususnya bagi mahasiswa Administrasi Publik untuk memahami dan memperdalam pengetahuan mengenai implementasi kebijakan dan pelayanan publik.