

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam rangka menciptakan tata pemerintahan yang baik (good governance), pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk mewujudkannya. Salah satu cara yang ditempuh adalah dengan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi diharapkan mampu meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien, akuntabel dan responsive terhadap masyarakat terutama pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Hal itu sejalan dengan keputusan Menpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai penyempurnaan Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang pada prinsipnya layanan Publik itu harus mengacu pada kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, serta kenyamanan. Untuk standar penyelenggaraan pelayanan sendiri sekurang-kurangnya mencakup prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi dari petugas yang memberikan layanan tersebut. (MenPan,2003).

Seiring dengan berkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi, menuntut pemerintah untuk dapat memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi itu sendiri dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal.

Pemanfaatan Teknologi Informasi ini umumnya disebut dengan Electronic Government. Melalui penerapan Electronic Government ini diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Hal ini diatur dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government. Pengembangan Electronic Government dilaksanakan pemerintah pusat dalam hal ini melalui Kementerian Dalam Negeri dengan meluncurkan Program Nasional yaitu E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) yang menunjuk pada UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, PP No.37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006, Perpres no.25 Tahun 2008 Tentang penerapan KTP berbasis NIK secara nasional No. 35 Tahun 2010. Dalam rangka melaksanakan program E-KTP tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan, diantaranya adalah pembuatan akta kelahiran dan kematian, pengakuan dan pengesahan untuk pembuatan akta perkawinan dan perceraian, pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat pindah datang antar kabupaten/kota atau antar provinsi, serta pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang saat ini menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik ( E-KTP).

Pada kenyataanya pelaksanaan program E-KTP di Kabupaten Nabire belum memadai karena keterbatasan alat perekaman yang dimiliki hanya 2 unit proses perekaman dilakukan di Kabupaten dan tim dari dinas juga turun ke distrik distrik untuk melakukan perekaman dan proses pencetakan dan pengambilan E-KTP langsung ke Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire.

Selain itu, beberapa pegawai tidak dapat menggunakan teknologi yang ada, dan Pegawai tidak serius dalam menjalankan penugasan yang diberikan untuknya, dan fasilitas yang kurang memadai seperti di ruang tunggu hanya memiliki beberapa unit kursi saja sehingga membuat sebagian masyarakat harus berdiri di ruang tunggu, sehinggah menyebabkan masyarakat kurang puas dengan layanan yang di berikan.

Berdasarkan masalah-masalah diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh lagi tentang "**Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire**".

## **1.2. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah merupakan salah satu tahap di antara sejumlah tahap penelitian yang memiliki kedudukan yang sangat penting dalam kegiatan penelitian. Tanpa perumusan masalah, suatu kegiatan akan menjadi sia - sia dan bahkan tidak akan membuahkan hasil apa-apa. Oleh karena itu peneliti akan membuat perumusan masalah yang sesuai dengan latar belakang masalah. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas maka yang Menjadi perumusan masalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Nabire

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian Untuk mengetahui

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan E – KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten nabire
2. Untuk mengetahui faktor – faktor pendukung dan penghambat pelayanan

### **1.4. Kegunaan/Manfaat Penelitian**

Secara teoritis, penelitian ini merupakan salah satu bahan pengembangan ilmu pengetahuan terutama dibidang ilmu Administrasi dalam hal mengenai Administrasi Negara.

- a. Secara praktis, sebagai bahan masukan khususnya bagi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire dalam meningkatkan kinerja pelayanan.
- b. Secara akademis, dapat menjadi salah satu bahan referensi untuk mahasiswa jurusan Administrasi Publik yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.