

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era teknologi global ini semakin banyak kemajuan-kemajuan teknologi yang memberikan manfaat yang positif dalam segala aspek kehidupan, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-Government*) banyak inovasi-inovasi yang sedang gencar dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan public dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada, ada banyak contoh inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi diantaranya seperti program yang ada di bidang pendidikan (*e-education*), dalam bidang kesehatan (*e-medicine*) dan masih banyak pula program pemerintah yang berbasis elektronik. Inovasi-inovasi yang dilakukan oleh pemerintah saat ini merupakan salah satu bukti kemajuan pola pikir aparatur pemerintahan yang ada di Indonesia sebagai bentuk dalam rangka memaksimalkan pelayanan public yang selama ini masih sering dikeluhkan oleh masyarakat di Indonesia.

Kemajuan pola pikir aparatur pemerintahan ini juga dialami oleh aparatur pemerintahan kabupaten Bondowoso, dimana pemerintah kabupaten Bondowoso saat ini sedang memaksimalkan pelayanan public yang ada dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi, salah satu contohnya adalah inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan bidang pencatatan sipil yaitu dalam pembuatan akta kelahiran.

Akta kelahiran merupakan dokumen penduduk yang memberikan bukti terjadinya peristiwa kelahiran, yang menjelaskan nama anak, nama orang tua, dan kewarganegaraan. Setiap warga Negara wajib memiliki akta kelahiran sebagai bukti identitas diri yang sah, salah satunya diperlukan untuk keperluan perlindungan hukum oleh Negara. Sedangkan di kabupaten Bondowoso sendiri masih banyak orang tua yang belum membuat akta kelahiran untuk anaknya, sedangkan hal ini sangat penting untuk dilakukan karena akta kelahiran anak merupakan hal yang wajib dimiliki oleh setiap warga Negara di

Indonesia. salah satu factor penghambatnya adalah letak geografis Kabupaten Bondowoso yang merupakan pegunungan dan dataran tinggi bergelombang dengan luas wilayah mencapai 1.560,10 Km<sup>2</sup>. Hal ini merupakan salah satu kendala bagi masyarakat, khususnya masyarakat ekonomi menengah ke bawah, dalam hal akses dan biaya transportasi pengurusan administrasi kependudukan, yang salah satunya adalah akta kelahiran. Jarak kecamatan terjauh kurang lebih 60 km, dengan moda transportasi umum yang tidak setiap saat ada. Untuk itu diperlukan inovasi dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Inovasi yang di lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Bondowoso dalam pembuatan akta kelahiran adalah Inovasi pembuatan akta kelahiran anak melalui media What'sApp, dengan memanfaatkan media elektronik What'sApp pembuatan akta kelahiran anak akan di permudah ,warga yang baru saja memiliki anak dapat mendaftarkan kelahiran anaknya melalui media What'sApp tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Bondowoso,hal ini di harapkan akan mempermudah orang tua untuk membuatkan akte kelahiran anaknya.

Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran anak melalui What'sApp merupakan gagasan yang sangat cemerlang oleh karena itu ada atau tidaknya hubungan inovasi program ini dengan kualitas pelayanan sangat penting untuk di teliti karena hal ini dapat memberikan dampak yang sangat signifikan dalam pembuatan akta kelahiran di Indonesia yang masih kurang maksimal dan juga inovasi ini dapat di terapkan pada pelayanan lainnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah apakah ada hubungan antara Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What'sapp dengan Kualitas Pelayanan (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tentang Hubungan Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What'sapp Dengan Kualitas Pelayanan

(Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Secara umum, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan umpan balik kepada pemerintah kabupaten Bondowoso, khususnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mengenai pengaruh Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What'sapp Terhadap Kualitas Pelayanan. secara rinci umpan balik mengenai pengaruh Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What'sapp Terhadap Kualitas Pelayanan ini meliputi:

1. Hasil analisis hubungan Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What'sapp dengan Kualitas Pelayanan.
2. Saran penyempurna Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What'sapp.

##### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Dari segi teoritis, hasil penelitian ini bermanfaat untuk memberikan kontribusi literasi Ilmu Pemerintahan, di bidang pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran anak sendiri seperti pengembangan pelayanan publik melalui inovasi, hubungan Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What'sapp dengan kualitas pelayanan serta pendapat masyarakat tentang Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran Melalui What'sapp.

##### **1.4.2 Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan saya di bidang penelitian. di bawah bimbingan dosen yang berpengalaman, saya mendapatkan pengalaman berharga dan pengalaman yang tidak ternilai sepanjang hidup saya mengenai perjuangan menulis skripsi dan mempertahankannya di hadapan tim penguji.