

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi Birokrasi menjadi suatu kebutuhan di negara berkembang maupun di negara maju (relatif mapan)¹. Secara umum Reformasi Birokrasi bertujuan meningkatkan tata laksana pemerintahan agar lebih baik serta menciptakan pelayanan efektif dan efisien. Diharapkan setiap instansi atau lembaga dalam pelayanan publik (pusat/daerah) bisa membuat sebuah ide baru dan kreatif sebagai upaya peningkatan kualitas publik publik di Indonesia². Reformasi Birokrasi itu sendiri dilakukan dengan mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama pada kelembagaan, tata kelola serta sumber daya aparatur.

Secara umum, Reformasi Birokrasi berarti upaya perubahan kearah yang lebih baik dan memiliki dampak terhadap sistem dan struktur birokrasi itu sendiri³. Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 mengenai Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, dijelaskan dalam percepatan perwujudan tata laksana pemerintahan yang lebih baik, dianggap perlu dilakukan reformasi birokrasi diseluruh Kementrian, Lembaga, serta pemerintah daerah⁴. Dalam

¹ Yusriadi.2018., *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* (yogyakarta: deepublish).

² Dr hadi prabowo Mm.dkk.2022, *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (bandung: pt remaja rosdakarya).

³ Budi Setyono.2016., *Birokrasi Dalam Perfektif Politik Dan Administrasi* (bandung: nuansa indah).

⁴ Republik Indonesia, *Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025* (jakarta, 2010).

meningkatkan optimalisasi capaian sasaran pembangunan dilakukan penajaman fokus pelaksanaan Reformasi melalui pembentukan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 3 tahun 2023 mengenai perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 25 tahun 2020 mengenai *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024.

menyediakan layanan untuk masyarakat menjadi kewajiban prima bagi pemerintah. Sesuai Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administratif sesuai penyelenggaraan pelayanan publik⁵. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah instansi penyelenggara pelayanan publik, adapun tugas instansi tersebut yaitu menyediakan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Sudah menjadi tanggung jawab pemerintah agar pelayanan lebih mudah , cepat serta akuntabel selama proses penyelenggaraannya sebagai salah satu kebutuhan masyarakat.

Namun, selama ini pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia termasuk salah satunya Kota Padang masih mengalami tantangan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan data dari OMBUDSMAN RI banyak sekali laporan masuk dari masyarakat terkait masalah pelayanan publik dan salah

⁵ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* (Jakarta, 2009).

satunya Sumatera Barat. Terdapat sebanyak 318 laporan yang masuk dan dari beragam pengaduan masyarakat tersebut masalah administrasi kependudukan berada pada tingkat 8 terbanyak dari pengaduan oleh masyarakat.

Tabel 1.1
Penerimaan Laporan Pengaduan Masyarakat 2023

No	Daerah	Laporan	No	Daerah	Laporan
1	Aceh	120	18	Kepulauan Riau	181
2	Bali	260	19	Lampung	261
3	Banten	202	20	Maluku	153
4	Bengkulu	155	21	Maluku Utara	212
5	DI Yogyakarta	190	22	Nusa Tenggara Barat	187
6	Gorontalo	99	23	Nusa Tenggara Timur	248
7	Jakarta Raya	250	24	Papua	78
8	Jambi	219	25	Papua Barat	185
9	Jawa Barat	249	26	Riau	247
10	Jawa Tengah	283	27	Sulawesi Barat	139
11	Jawa Timur	418	28	Sulawesi Selatan	309
12	Kalimantan Barat	186	29	Sulawesi Tengah	278
13	Kalimantan Selatan	233	30	Sulawesi Tenggara	215
14	Kalimantan Tengah	139	31	Sulawesi Utara	176
15	Kalimantan Timur	142	32	Sumatera Barat	318
16	Kalimantan Utara	71	33	Sumatera Selatan	337
17	KEP. Bangka Belitung	266	34	Sumatera Utara	278

Sumber: Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI

Dari tabel 1.1, Sumatera Barat berada pada posisi ke-3 teratas dari banyaknya laporan yang diterima dari pengaduan masyarakat tersebut. Jadi dapat dikatakan pelaksanaan layanan belum maksimal.

Tabel 1 2
Substansi Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2023

No	Substansi	Laporan	No	Substansi	laporan
1	Agraria	1190	22	Lain-lain	76
2	Kepegawaian	955	23	Lingkungan Hidup	73
3	Pendidikan	743	24	Kejaksaan	71
4	Kepolisian	679	25	Agama	63
5	Perdesaan	589	26	Pengadaan Barang,Jasa, &Lelang	61
6	Hak Sipil & Politik	544	27	Imigrasi	34
7	Perhubungan & Infrastruktur	489	28	Asuransi	34
8	Administrasi Kependudukan	474	29	Koperasi, Usaha Kecil & Menengah	32
9	Energi & Klistrikan	293	30	Pertambangan	26
10	Peradilan	251	31	Kehutanan	24
11	Perbankan	242	32	Lembaga Permasyarakatan	22
12	Ketenagakerjaan	240	33	Pertanian & Pangan	19
13	Kesehatan	216	34	Perikanan	17
14	Kesejahteraan Sosial	204	35	Bea & Cukai	6
15	Perizinan	136	36	Tentara Nasional Indonesia	6
16	Air	127	37	Pertahanan	5
17	Pemukiman & Perumahan	121	38	Penanaman Modal	4
18	Jaminan Sosial	107	39	Penggadaian	4
19	Telekomunikasi & Informatika	98	40	Keadaan Darurat	4
20	Pajak	91	41	Pemberdayaan Masyarakat Desa & Transmigrasi	1
21	Perdagangan, Industri, Logistik	87			

Sumber: Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI

Sesuai data yang peneliti peroleh berdasarkan survei awal penelitian pada hari Senin 3 Maret 2025, berdasarkan Laporan Pengaduan dan Verifikasi Lapangan Kota Padang mendapatkan laporan terbanyak pada tahun 2023 berdasarkan daerah instansi terlapor. Berikut data yang peneliti peroleh dari hasil survei awal penelitian di OMBUDSMAN Perwakilan Sumatra Barat pada Senin 3 Maret 2025.

Tabel 1 3

Klasifikasi Laporan Pengaduan dan Verifikasi Lapangan Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor Tahun 2023

No	Kabupaten/Kota	Triwulan				Jumlah	%
		I	II	III	IV		
1	Kabupaten Agam	8	7	2	4	21	6.38%
2	Kabupaten Dharmasraya	0	0	0	0	0	0.00%
3	Kabupaten Kepulauan Mentawai	0	0	0	0	0	0.00%
4	Kabupaten Lima Puluh Kota	1	3	1	2	7	2.13%
5	Kabupaten Padang Pariaman	12	2	2	2	18	5.47%
6	Kabupaten Pasaman	2	0	0	1	3	0.91%
7	Kabupaten Pasaman Barat	2	3	1	0	6	1.82%
8	Kabupaten Pesisir Selatan	4	3	5	4	16	4.86%
9	Kabupaten Sijunjung	1	1	0	2	4	1.22%
10	Kabupaten Solok	3	1	1	4	9	2.74%
11	Kabupaten Solok Selatan	3	2	1	1	7	2.13%
12	Kabupaten Tanah Datar	1	3	1	6	11	3.34%
13	Kota Bukit Tinggi	2	7	1	2	12	3.65%
14	Kota Padang	43	44	52	42	181	55.02%
15	Kota Padang Panjang	1	0	1	2	4	1.22%
16	Kota Pariaman	0	1	5	1	7	2.13%
17	Kota Payakumbuh	1	0	0	1	2	0.61%
18	Kota Sawah Lunto	0	0	0	3	3	0.91%
19	Kota Solok	1	0	0	5	6	1.82%
20	Luar Provinsi Sumatera Barat	6	1	3	2	12	3.65%

No	Kabupaten/Kota	Triwulan				Jumlah	%
		I	II	III	IV		
Total		91	78	76	84	329	100%

Sumber : Laporan Tahun 2023 Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang melakukan Reformasi melalui pembaharuan inovasi dengan realisasi berbagai pelayanan berbasis *online* seperti sistem Si Rancak, E-KTP, aplikasi Identitas Kependudukan Digital untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Azwar Anas (Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil dan Reformasi Birokrasi) mengatakan pemerintah menargetkan peluncuran Identitas Kependudukan Digital akan dilakukan pada Mei 2024⁶. Di kota Padang sendiri saat ini realisasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital dari jumlah perekaman data atau yang telah memiliki KTP elektronik sudah mencapai 30%, sehingga kota Padang menjadi kota dengan aktivasi identitas kependudukan digital tertinggi di Indonesia⁷.

Dalam reformasi pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang melakukan inovasi layanan administrasi kependudukan *online* melalui aplikasi Si Rancak. Hal ini diawali pada saat terjadinya Covid-19 guna untuk mengurangi interaksi secara langsung

⁶ cnn indonesia, 'Pemerintah Target Peluncuran KTP Digital Pada Mei 2024', *Cnn Indonesia*, 2024 <<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20240326140758-20-1079151/pemerintah-target-peluncuran-ktp-digital-pada-mei-2024>> [accessed 21 February 2025].

⁷ Tri Antoro, 'Tertinggi Di Indonesia, Kota Padang Berhasil Melebihi Target Aktivasi Ikd', *Informasi Publik*, 2024 <<https://www.infopublik.id/kategori/nusantara/885425/tertinggi-di-indonesia-kota-padang-berhasil-melebihi-target-aktivasi-ikd>> [accessed 21 February 2025].

dalam pelaksanaan pelayanan. Awal mula sistem ini dibentuk hanya tersedia 7 layanan administrasi kependudukan, setelah adanya tahapan pengembangan dari tahun ke tahun semua layanan administrasi kependudukan sudah tersedia secara *online*. Dulunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya melakukan satu permohonan satu pendaftaran, setelah diperbaharui sudah ada akun untuk pengurusan semua layanan.

Di era yang serba digital sekarang, Reformasi memerlukan peningkatan mutu layanan publik melalui pelaksanaan teknologi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang telah mengembangkan Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, contohnya untuk mengurangi kerumitan akses masyarakat dalam pelayanan kependudukan dibentuk Sistem pelaksanaan Si Rancak. Akan tetapi, masih ditemukan hambatan yang substansial dalam pelayanan secara digital ini. Seperti yang dijelaskan dalam skripsi Habib Ilyas (2023) yang berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan dalam Penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang “Bahwa masih Ditemukan hambatan seperti keterbatasan infrastruktur (server dan jaringan yang sering mengalami gangguan), sosialisasi yang minim, dan SDM yang belum terlatih⁸. Masyarakat Kota Padang masih banyak yang belum memahami bagaimana menggunakan layanan digital seperti Si Rancak, dan layanan daring lainnya. Keterbatasan literasi digital dan pemahaman masyarakat menyebabkan

⁸ Habib Ilyas .2023, ‘Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Penerbitan KTP-EI Berbasis Digital Di Disdukcapil Kota Padang’ (padang.IPDN Kampus Jatinangor).

mereka masih lebih suka langsung datang ke kantor daripada menggunakan layanan *online*. Seperti yang dijelaskan oleh Nadya Fricia, dkk. (2025) dalam jurnal Media Akademik tentang “*Digital Transformation In Public Services: The Case of Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang* ” bahwa masih ada tantangan dalam kesiapan SDM, responsivitas petugas terhadap keluhan online, dan kesenjangan literasi teknologi di masyarakat⁹. Hal ini juga disebutkan oleh Yadhi Tri Septiadi dalam skripsinya bahwa kebijakan bisa berhasil apabila terdapat orang-orang yang kompeten dan berketerampilan dalam pelaksanaannya. Selain itu untuk mendukung pelaksanaannya diperlukan juga sarana dan prasarana agar perubahan yang dilakukan bisa berjalan sesuai kebutuhan.

Selain itu, berdasarkan berita dari ANTARA bahwasanya pada saat Ombudsman melakukan kunjungan kerja ke Kecamatan Bungus, Padang, ditemukan fakta bahwa di daerah tersebut banyak anak belum memiliki akta kelahiran. Menanggapi hal ini, Kepala dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Teddy Antonius, menyatakan semua anak yang didata oleh Ombudsman tersebut telah langsung diurus dan diterbitkan akta kelahirannya tanpa pungutan biaya. Meskipun demikian, berita ini secara jelas mengangkat adanya keluhan dan temuan lapangan mengenai warga yang belum terlayani hak administrasi kependudukannya, yang menjadi dasar pengawasan

⁹ Nadya Fricia dkk 2025, ‘Digital Transformation in Public Services: The Case of Disdukcapil Padang City’, *Jurnal Media Akademik*, vol.3, 1–16.

oleh Ombudsman.¹⁰ Dan berdasarkan berita dari *Sumbardaily.com* berdasarkan laporan tahunan Ombudsman tahun 2024 terungkap bahwa Ombudsman Sumatera Barat menerima 539 laporan pengaduan dari masyarakat, Kota Padang adalah daerah yang menerima laporan tertinggi sebanyak 194 laporan.¹¹ Terdapat juga ulasan pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang menyatakan ada penerima layanan yang sudah berulang kali mengisi gform *online* sesuai ketentuan untuk kepengurusan akte kelahiran anaknya namun tetap gagal, ketika penerima layanan tersebut mencoba mendatangi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tapi jawabannya silahkan *online* kan sendiri. Dan ada juga ulasan yang menyatakan bahwa dalam pengurusan KK Elektronik data baru terkonfirmasi setelah dua minggu.

Untuk mengatasi permasalahan ini diperlukan adanya langkah atau strategi. Adapun langkah atau strategi yang dilakukan yaitu melakukan Reformasi di bidang Kelembagaan dengan pembentukan pelayanan satu pintu untuk mengubah pola pelayanan agar tidak harus melalui proses yang panjang dan berbelit. Selain itu dilakukan juga Reformasi di bidang Sumber Daya Aparatur melalui perubahan cara pandang pegawai dalam memberikan pelayanan dan berinteraksi dengan masyarakat pengguna layanan agar dapat meningkatkan kemampuan kerja dan perilaku pegawai yang lebih baik. Serta melakukan

¹⁰ Muhammad Zulfikar, 'Ombudsman RI Tegaskan Pemerintah Wajib Beri Layanan Kependudukan', *ANTARA*, 2024 <<https://sumbar.antaranews.com/berita/625091/ombudsman-ri-tegaskan-pemerintah-wajib-beri-layanan-kependudukan>> [accessed 14 July 2025].

¹¹ Redaksi, 'Ombudsman Sumbar: Kota Padang Tertinggi Dalam Laporan Layanan Publik', *Sumbardaily.Com*, 2025 <<https://sumbardaily.com/ombudsman-sumbar-kota-padang-tertinggi-dalam-laporan-layanan-publik/>> [accessed 14 July 2025].

Reformasi di bidang Sistem Operasional Prosedur melalui transparansi pelayanan sehingga masyarakat tahu mekanisme alur pelayanan dan bisa memberikan keluhan serta informasi balik tentang pelayanan yang diterima.

Sesuai data perolehan penelliti diatas, peneliti ingin melihat Bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang telah melakukan Reformasi tahun 2024. Kesenjangan penelitian ini memiliki implikasi yang besar terhadap keberhasilan Reformasi Birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Jika kesiapan SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pengelolaan sistem digital dalam pelayanan berbasis teknologi belum terbilang baik maka pelaksanaan reformasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak akan efektif begitupun sebaliknya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi sesuai penjelasan dari latar belakang yaitu melihat bagaimana pelaksanaan Reformasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si Racak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang tahun 2024?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan skripsi berdasarkan rumusan masalah yaitu untuk menganalisis serta mendeskripsikan Reformasi pelayanan administrasi

kependudukan melalui aplikasi Si Rancak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang pada tahun 2024.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan yang ada di Kota Padang secara teoritis. Referensi bagi pihak-pihak terkait dalam memahami informasi dan menambah pengetahuan serta bisa memperkuat teori-teori mengenai Reformasi pelayanan administrasi kependudukan. Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa administrasi publik dan pembaca lainnya mengenai permasalahan Reformasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bisa memberikan masukan serta acuan bagi instansi yang bersangkutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melengkapi dan memperbaiki kekurangan yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan selama ini.

