

Implementasi PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan Online) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang Panjang

Naziva Amanda Putri,¹ Aidinil Zetra², Roni Eka Putra³

^{1,2}*Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas*

³*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas*

Abstract

This study found facts that contradict the issue of the importance of good implementation in a public policy, in the technology-based public policy program in the City of Padang Panjang PADUKO (Population Document Service Online), programs that can streamline community time and energy do not run properly in the City. Long Field. The purpose of this study is to see how the implementation of the PADUKO Policy at the Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. This study was analyzed using the Merilee S. Grindle policy implementation theory which consists of two indicators, namely the content of the policy (context of policy) and the policy environment (content of policy). This research uses descriptive research method with a qualitative approach. Based on the results of research with Merilee S. Grindle theoretical analysis, it can be said that the application of PADUKO at the Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City is not good enough. There are several obstacles to the PADUKO policy, namely, inadequate human resources and a heavy workload, inadequate infrastructure, socialization strategies carried out by implementors are ineffective and not well targeted

Keywords: *Public Policy, Policy Implementation Model, PADUKO*

Pendahuluan

Konsep dasar rancangan atau rencana aparatur birokrasi dalam mengatur kepentingan umum adalah sebuah kebijakan publik. Kebijakan publik merupakan segala hal yang dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh aparatur birokrasi yang bertujuan untuk kepentingan orang banyak baik itu hubungan warga dan warga maupun warga dengan pemerintah.

Untuk mengukur keberhasilan sebuah kebijakan publik dan mengukur keberhasilan pelayanan publik dari kebijakan publik diperlukan sebuah implementasi

kebijakan yang baik, (Rusli, 2013). Implementasi menjadi patokan berhasilnya sebuah kebijakan, sebaik apapun desain kebijakan yang dibuat jika tidak didukung dengan implementasi kebijakan yang efektif tidak akan memberikan solusi yang baik untuk memecahkan masalah-masalah publik yang terjadi di tengah-tengah masyarakat, (Rusli, 2013).

Seiring dengan berkembangnya zaman, desain kebijakan di Indonesia pada saat ini sudah mengalami perbaikan dengan lahirnya berbagai pelayanan berbasis digital dari berbagai instansi

pemerintah pada setiap daerah di Indonesia.

Adanya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* menjadi bukti mulai dikembangkannya layanan berbasis digital di Indonesia, (Presiden et al., 2003). Kemudian terus disempurnakan melalui adanya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), (Perpres, 2018).

Pada tahun 2018 dengan adanya induksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 terkait *E-government* pemerintah Indonesia membuat gerakan menuju 100 *smart city* dan Kota Padang Panjang mendapatkan penghargaan sebagai juara pertama peraih Indeks Kota Cerdas Indonesia (*smart city*) dengan kategori kecil, pencapaian ini tidak terlepas dari peran pemerintah daerah, masyarakat, dan pihak lainnya, (Pratiwi, 2021). Kota Padang Panjang dinobatkan oleh Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI) sebagai *smart city* karena merupakan kota yang efektif dalam pengimplementasian teknologi sebagai wujud untuk memecahkan permasalahan dan pembangunan yang berkelanjutan. Kota Cerdas merupakan kota yang sistemnya bertujuan dalam peningkatan kualitas hidup warganya (*Kota Padang Panjang, Kota Cerdas Indonesia 2018*, n.d.).



Gambar 1. 1
Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI) 2018

Dalam Peraturan Walikota (Peraturan WaliKota) Padang Panjang Nomor 37 Tahun 2019 tentang *masterplan smart city* Kota Padang Panjang yang berbasis pada Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Padang Panjang Tahun 2018-2023. *E-governance* termasuk dalam salah satu dari 6 dimensi *masterplan smart city* Kota Padang Panjang yang terdiri dari: 1.) *Smart Governance*; 2.) *Smart Branding*; 3.) *Smart Economy*; 4.) *Smart Living*; 5.) *Smart Society*; 6.) *Smart Environment*.

PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan Online) adalah layanan *web browser* yang termasuk kedalam *Smart Governance* dalam *masterplan smart city* yang diresmikan pada tahun 2018 berdasarkan Keputusan Walikota Padang Panjang Nomor: 473.1/29/DKPS-PP/2018 terkait Penetapan Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online* (PADUKO) di Kota Padang Panjang Tahun 2018 dan pada tahun 2020 pemerintah mengeluarkan landasan

baru terkait PADUKO yaitu Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 14 Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Online.

PADUKO merupakan hasil kerja sama antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, dengan PADUKO masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan secara *online* di mana saja dan kapan saja yang dapat mengefisienkan waktu, biaya dan tenaga masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

PADUKO adalah layanan dokumen kependudukan yang memberikan berbagai macam kemudahan untuk penggunaannya dan dapat menjadi terobosan baru dalam inovasi pelayanan berbasis internet di zaman 4.0 saat ini. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang sendiri mengatakan pelayanan administrasi dengan sistem manual biasanya membutuhkan waktu dua sampai tiga hari, sementara dengan sistem daring (dalam jaringan) PADUKO dapat dilakukan dalam 24 jam. Selain memberikan kemudahan diharapkan masyarakat Padang Panjang lebih patuh dalam pembaharuan dokumen secara berkala. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mengatakan bahwasanya:

"PADUKO ini juga mengefisienkan waktu dan biaya", (*Sistem "Paduko" Layani Delapan Jenis Administrasi Kependudukan Di Padang Panjang - Minangatu.Com*, n.d.).

Kota Padang Panjang merupakan kota dengan tingkat penggunaan internet yang tinggi, dapat dilihat 95,20% penduduk Kota Padang Panjang menggunakan telepon seluler (HP)/ Nirkabel atau komputer (*PC Desktop Laptop/ Notebook, Tablet*) dan 71,48% penduduk Kota Padang Panjang mengakses internet (*Facebook, Twitter, BBM, Whatsapp*), (Silaing et al., n.d.).

Pada tahun 2018 untuk mendukung perkembangan teknologi di Kota Padang Panjang dan terealisasikannya *masterplan smart city*, pemerintah merealisasikan 50 titik *wifi* gratis bagi masyarakat, untuk penempatannya diutamakan pada titik kumpul masyarakat seperti pasar, sekolah, dan objek wisata. Keberadaan *wifi* gratis sangat bermanfaat bagi masyarakat karena memudahkan mengakses internet sesuai dengan kebutuhan.

Kota Padang Panjang adalah kota dengan rata-rata masyarakat dengan tingkat pendidikan yang tinggi hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang sebagian besar memiliki status pekerjaan sebagai karyawan/pegawai, masyarakat Kota Padang Panjang yang bekerja sebagai pegawai adalah sebanyak 44,29%, hampir sebagian masyarakat Kota Padang Panjang bekerja sebagai pegawai yang jam kerja lebih kurang 8 jam per hari dapat dikatakan sebagian besar penduduk Kota Padang Panjang tidak memiliki waktu luang pada hari kerja sehingga tidak memungkinkan untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen kependudukannya, (*Badan*

Pusat Statistik Kota Padang Panjang, n.d.).

Dengan latar belakang Kota Padang Panjang yang sangat baik dan memiliki fasilitas penunjang internet, penggunaan internet yang tinggi serta sebagian besar masyarakat yang bekerja sebagai pegawai yang tidak banyak waktu luang pada hari kerja yang seharusnya dapat menunjang keberhasilan layanan PADUKO, ternyata masih terdapat masyarakat Kota Padang Panjang yang tidak mengenal serta tidak pernah mengakses layanan PADUKO. Wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat Kota Padang Panjang yang sudah sering melakukan pelayanan dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang beliau menyatakan ketidaktahuannya dengan PADUKO ini, beliau mengatakan:

"Saya tidak tau adanya layanan PADUKO, saya baru pertama kali mendengarnya, saya biasanya mengurus urusan seperti E-KTP dan lainnya langsung datang ke kantor CAPIL, di kantor CAPIL tidak pernah diberitahu adanya layanan ini " (wawancara dengan *Khairunnisa' Ul Hanifa Pada 27 Februari 2020*).

Ketidaktahuan masyarakat Kota Padang Panjang dengan PADUKO dapat dilihat dari sedikitnya akses layanan dan jumlah dokumen yang dirilis PADUKO. Pada tahun 2020 PADUKO menerbitkan sebanyak 142 dokumen kependudukan dan PADUKO sudah diakses oleh masyarakat sebanyak 211 kali, hal ini berbanding terbalik dengan jumlah dokumen kependudukan yang dirilis secara *offline* oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang yaitu 21.753.

Kota Padang Panjang adalah kota *Smart City* dengan desain/ rancangan - rancangan kebijakan yang baik tetapi sayangnya terdapat ketidakefektifan dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan PADUKO pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang karena masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui apa itu layanan PADUKO dan tidak pernah mendapatkan sosialisasi terkait kebijakan PADUKO ini. Oleh sebab itu peneliti ingin meneliti bagaimana implementasi PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online*) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan publik. Analisis yang dilakukan deskriptif kualitatif yaitu pembahasan dan penjelasan keadaan serta permasalahan, selanjutnya mencoba untuk menganalisa secara logis, sistematis, dan konsisten dengan mengkaji secara rinci dan mendalam berkaitan dengan masalah tersebut, (*Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan - Bagong Suyanto, Sutinah - Google Books, n.d.*).

Hasil dan Pembahasan

Marilee S. Grindle menyebutkan ada dua variabel yang digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan, yakni, (Subarsono, 2012):

A. Isi kebijakan

1) Kepentingan Kelompok Sasaran

Suatu kebijakan dalam pelaksanaannya pasti melibatkan berbagai kepentingan dan sejauh mana kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap implementasi kebijakan agar sebuah kebijakan dapat berhasil mencapai tujuan kebijakan. Kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi jalannya kebijakan PADUKO adalah para aparatur birokrat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, yaitu tim pelaksana kebijakan PADUKO yang beranggotakan 11 orang yang memiliki tugas mulai dari penanggung jawab, koordinator, supervisor, verifikator, desain grafis dan operator berdasarkan Keputusan Walikota Nomor 473.1/11/DKPS/2019 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online* (PADUKO) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tahun 2019 (Subarsono, 2012):

2) Tipe Manfaat

Manfaat dari kebijakan PADUKO adalah: 1.) Dapat memudahkan masyarakat dari segi pengurusan dokumen kependudukan; 2.) Dapat mengefisienkan waktu, biaya dan tenaga masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan; 3.) Dapat menjadi salah satu solusi bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan di masa pandemi. Masyarakat yang menggunakan PADUKO, masyarakat bersyukur dengan manfaat yang diberikan dengan adanya kebijakan

PADUKO dari pemerintah masyarakat mendapatkan kemudahan dalam segi pengurusan dokumen kependudukan yang dapat diakses di mana saja menggunakan *handphone*, sebelum adanya PADUKO masyarakat harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang untuk mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan.

3) Derajat Perubahan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mengharapkan perubahan yang signifikan dalam kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat Kota Padang Panjang, diharapkan masyarakat Kota Padang Panjang untuk tertib pada dokumen kependudukannya karena dokumen kependudukan sangat penting bagi kedudukan hukum seseorang dalam segala aspek baik hubungan keperdataan maupun pidana. Sehingga masalah kependudukan dan pencatatan sipil ini sangat penting dalam kehidupan masyarakat, selain dari pembinaan terhadap aspek legalitas dari kependudukan dan pencatatan sipil yang dimaksud, sasaran penting lainnya adalah peningkatan kualitas sumber daya tenaga/ petugas pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pelaksana. Adapun jenis layanan dokumen dan identitas kependudukan di antaranya Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk, Kartu Keluarga, KTP-elektronik, Akta Pencatatan Sipil.

4) Letak Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan mempunyai peranan

yang sangat penting dalam pelaksanaan sebuah kebijakan, maka pada indikator ini dijelaskan di mana letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang hendak diimplementasikan, yang tentunya sangat erat kaitannya dengan para *stakeholders* di mana setiap keputusan yang diambil dalam menjalankan sebuah kebijakan harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada dan keputusan yang diambil tentu untuk kepentingan bersama.

Letak pengambilan keputusan pada kebijakan PADUKO dapat menentukan tercapainya tujuan kebijakan, ketika keputusan yang ditetapkan berjalan dengan baik maka tujuan dari kebijakan dapat tercapai dengan baik. Adapun letak pengambilan keputusan dalam pembentukan kebijakan PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang adalah pada tingginya tingkat penggunaan internet dan semakin berkembangnya teknologi pada zaman 4.0, di mana hampir seluruh kegiatan masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya menggunakan teknologi oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang melihat peluang tersebut dan menciptakan kebijakan berupa layanan berbasis internet di Kota Padang Panjang.

5) Pelaksanaan Program

Pelaksanaan program PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dilakukan oleh tim pelaksana PADUKO berdasarkan SOP yang telah ditetapkan. Adapun pelaksanaan

program PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang sebagai berikut :

1. Pemohon mengajukan permohonan pengurusan dokumen kependudukan melalui <https://paduko.padangpanjang.go.id/> (pengisian data dan unggah dokumen persyaratan).
2. Operator mencetak form dan berkas yang telah diunggah masyarakat untuk diproses.
3. Verifikator/Kepala Seksi (Kasi) melakukan verifikasi keabsahan data berkas pemohon. Jika data benar maka dilanjutkan ke kabid, Jika tidak, dikembalikan ke operator.
4. Koordinator/Kepala Bidang (Kabid) melakukan verifikasi keabsahan data berkas pemohon dan meneruskan ke Operator. Jika tidak, dikembalikan ke Kasi dan meneruskan ke operator.
5. Operator mencetak dokumen kependudukan, mencatatkan dalam Buku Register dan meneruskan ke Kepala Dinas (Kadis).
6. Penanggung jawab/Kadis memeriksa dan menandatangani dokumen kependudukan.
7. Operator merubah status pengurusan dokumen menjadi "selesai" dalam aplikasi PADUKO.
8. Operator mengirimkan file dokumen ke nomor Whatsapp dan/atau alamat e-mail Pemohon sesuai permintaan Pemohon.

9. Kasi menyerahkan dokumen kependudukan ke Laskar (pasukan) Dukcapil untuk diantar dan dicatatkan dalam buku agenda serah terima bekas.
10. Laskar (pasukan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mengantarkan dokumen kependudukan sesuai alamat pemohon, menarik dokumen persyaratan dari pemohon dan mengambil dokumentasi
11. Pemohon menerima/mengambil dokumen kependudukan.

Dalam pelaksanaan kebijakan PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang menerapkan standar operasional dan prosedur (SOP) yang jelas dan baik dalam pelaksanaan program kebijakan PADUKO, jika suatu lembaga memberikan pelayanan yang memenuhi SOP maka pelayanan yang diberikan akan dirasakan langsung manfaatnya bagi masyarakat.

6) Sumber Daya

Pada pelaksanaan kebijakan PADUKO pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang ditemukan kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia) dapat menyebabkan turunnya efektivitas dan efisiensi para pegawai yang bekerja karena kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia) dengan beban kerja yang berat akan menurunkan kinerja para pegawai.

Terkait sarana prasarana dan anggaran dalam pelaksanaan PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

bisa dikatakan belum memadai karena program PADUKO belum memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang keberhasilan PADUKO, sarana prasarana yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dalam pelaksanaan PADUKO adalah satu buah laptop yang baru ada pada tahun 2020, alat tulis dan buku *register*. Dapat dikatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang belum menyediakan anggaran khusus untuk menunjang keberhasilan kebijakan PADUKO di Kota Padang Panjang. Dapat dilihat dengan hanya tersedianya satu buah laptop untuk pelaksanaan PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Kekurangan lainnya ada pada infrastruktur dan jaringan *server* layanan PADUKO yang pada beberapa waktu yang lalu mengalami kerusakan sehingga layanan PADUKO tidak bisa diakses sementara.

B. Lingkungan kebijakan

1) Kekuasaan, Kepentingan - Kepentingan dan Strategi Program dari Aktor yang Terlibat

Dalam implementasi kebijakan PADUKO, kekuasaan dan kepentingan-kepentingan dalam kebijakan PADUKO dipegang penuh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Dalam kebijakan PADUKO Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Padang Panjang memegang kekuasaan dan tanggung jawab penuh terhadap kebijakan PADUKO

dan tim pelaksana PADUKO sebagai kepentingan-kepentingan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan PADUKO.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang melakukan sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung sebagai strategi untuk mencapai keberhasilan program PADUKO. dalam strategi keberhasilan. Namun dapat dilihat sosialisasi PADUKO yang diberikan secara langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang belum menyeluruh dan maksimal, belum adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat Kota Padang Panjang sebagai sasaran kebijakan PADUKO dan belum adanya *event* pengenalan PADUKO secara menyeluruh kepada masyarakat sehingga menyebabkan masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui layanan PADUKO.

2) Karakteristik Rezim dan Institusi Yang Berkuasa

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan kebijakan ini, hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mempunyai keseluruhan wewenang dalam menjalankan kebijakan PADUKO.

Dalam pengimplementasian pelayanan secara langsung kepada masyarakat kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang sangat baik dengan petugas yang selalu mematuhi SOP pelayanan. Namun, dalam pengimplementasian layanan

online seperti kebijakan PADUKO nampaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang belum memenuhi karakteristik lembaga dan rezim yang baik dalam pengimplementasian layanan secara *online*. Perbandingan masyarakat dalam mengurus dokumen secara langsung dengan dan *online* melalui PADUKO, sangat jauh berbeda.

3) Tingkat Kepatuhan dan Daya Tanggap

Merilee S. Grindle mengemukakan bahwa indikator terakhir dalam sebuah implementasi kebijakan ini ditentukan dari sejauh mana kepatuhan dan respon dari pelaksana untuk menanggapi suatu kebijakan. Pada indikator ini menjelaskan sejauh mana tingkat kepatuhan dan daya tanggap dari pelaksana kebijakan PADUKO, karena melalui daya tanggap tersebut dapat dinilai sejauh mana para pelaksana mendukung adanya PADUKO yang dapat dilihat dari partisipasi masyarakat untuk menggunakan layanan PADUKO. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Kota Padang Panjang untuk menggunakan layanan PADUKO belum cukup baik.

Tingkat kepatuhan masyarakat Padang Panjang terhadap layanan PADUKO ini dapat dikatakan belum cukup baik karena dilihat dari masih belum percayanya masyarakat melakukan kepengurusan dokumen kependudukan secara *online* dan lebih memilih melakukan kepengurusan dokumen kependudukan secara *offline*.

Kesimpulan

Dari hasil interpretasi data yang telah peneliti lakukan berdasarkan dari hasil penelitian di bab-bab sebelumnya maka peneliti menarik kesimpulan implementasi kebijakan PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang belum cukup baik, karena ada beberapa indikator yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindel yang tidak terpenuhi: *Pertama*, kurang memadainya sumber daya yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, kekurangan jumlah pegawai tetapi memiliki beban kerja yang berat, tidak adanya anggaran khusus untuk kebijakan PADUKO, dan kendala infrastruktur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang terkait *server* dan permasalahan jaringan yang menghambat pelaksanaan kebijakan PADUKO.

Kedua, strategi aktor yang terlibat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dalam mendukung keberhasilan kebijakan PADUKO ini dapat dikatakan belum efektif. Hal tersebut dikarekan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui kebijakan PADUKO. Padahal sosialisasi adalah strategi agar kebijakan ini dapat berjalan dengan baik. *Ketiga*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang selaku implementor kebijakan PADUKO belum cukup baik dalam memberikan layanan secara *online*, hal ini dilihat dari hanya 5% masyarakat yang mengakses pelayanan secara online, belum cukup

baiknya kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dalam mengimplementasikan pelayanan secara *online* menyebabkan kurangnya kepercayaan dan antusias masyarakat terhadap layanan online yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

Keempat, indikator tingkat kepatuhan dan daya tanggap terhadap kebijakan PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang belum tercapai, dapat dilihat dengan kurangnya antusias masyarakat terhadap kebijakan PADUKO ini, masyarakat Kota Padang Panjang lebih memilih melakukan pengurusan dokumen kependudukannya secara langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dari pada menggunakan PADUKO. Hal inilah yang menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang tidak tahu dengan kebijakan PADUKO ini. Hal inilah yang menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang tidak tahu dengan kebijakan PADUKO ini.

Referensi

Badan Pusat Statistik Kota Padang Panjang. (n.d.). Retrieved October 30, 2021, from <https://padangpanjangkota.bps.go.id/publication/2020/04/27/6cd90d9499981adbe57f45bc/kota-padang-panjang-dalam-angka-2020.html>

Kota Padang Panjang, Kota Cerdas Indonesia 2018. (n.d.). Retrieved October 29, 2021, from <https://daerah.sindonews.com/>

berita/1369126/174/kota-
padang-panjang-kota-cerdas-
indonesia-2018

stem-34Paduko34-Layani-
Delapan-Jenis-Administrasi-
Kependudukan-di-Padang-
Panjang_3536

Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan - Bagong Suyanto, Sutinah - Google Books. (n.d.). Retrieved October 30, 2021, from [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=skjMDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Metode+Penelitian+Sosial&ots=2fmELF4Aj9&sig=jod60_270tp3eggVSMEyFhk9Qs&redir_esc=y#v=onepage&q=Metode Penelitian Sosial&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=skjMDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Metode+Penelitian+Sosial&ots=2fmELF4Aj9&sig=jod60_270tp3eggVSMEyFhk9Qs&redir_esc=y#v=onepage&q=Metode%20Penelitian+Sosial&f=false)

Subarsono, A. (2012). *Analisis kebijakan publik: konsep, teori dan aplikasi*. <http://library.stikptik.ac.id/detail?id=49310&loka si=lokal>

Perpres. (2018). *Perpres 95/2018 - SPBE. 1*, 1–32.

Pratiwi, D. K. (2021). Inovasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Penanganan Covid-19 di Indonesia. *Amnesti Jurnal Hukum*, 3(1). <https://doi.org/10.37729/amnesti.v3i1.929>

Presiden, I., Indonesia, R., Dan, K., Nasional, S., E-government, P., & Indonesia, P. R. (2003). *Instruksi Presiden Republik Indonesia*.

Rusli, B. (2013). Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik yang Responsif. *Kebijakan Publik*.

Silaing, K., Kecamatan, B., Panjang, P., & Kota, B. (n.d.). *LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (LKjIP)*.

Sistem "Paduko" Layani Delapan Jenis Administrasi Kependudukan Di Padang Panjang - *minangsatu.com*. (n.d.). Retrieved October 29, 2021, from <http://www.minangsatu.com/Si>