

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Modal utama yang dimiliki pemerintah untuk menata kehidupan masyarakat dalam berbagai aspek adalah kebijakan publik, dengan kebijakan publik pemerintah memiliki kekuatan dan wewenang yang sah secara hukum dalam mengatur masyarakat dan sekaligus memaksakan segala ketentuan yang akan ditetapkan dengan sah dan *legitimate* karena didasari dengan peraturan yang jelas.

Kebijakan publik lazimnya tertuang dalam peraturan perundang-undangan seperti undang-undang (UU), peraturan presiden, peraturan daerah (perda), pergub (peraturan gubernur), perwali (peraturan walikota) dan lain-lain. Kebijakan publik merupakan program yang diciptakan dan diterapkan oleh pemerintah untuk memuaskan kepentingan masyarakat dapat dikatakan kebijakan publik merupakan suatu keputusan langsung dari pemerintah atau lembaga yang berwenang untuk kepentingan masyarakat baik kepentingan masyarakat dengan masyarakat maupun masyarakat dengan pemerintah.

Hasil dari kebijakan publik akan bisa diukur dari seberapa besar kebijakan direalisasikan atau dijalankan dan dapat memberikan solusi terhadap berbagai

masalah publik yang sedang terjadi dan dilanjutkan dengan pelayanan publik yang merupakan tindak lanjut dari penerapan kebijakan yang langsung bersentuhan dengan masalah dan kepentingan masyarakat. Dalam sebuah kebijakan publik harus dilandasi dengan *action* nyata dari pemerintah, dengan adanya *action* maka membuka peluang untuk terjadinya program pelayanan publik dan dalam penerapan pelayanan yang baik harus bertitik tolak dari kebijakan publik sehingga memiliki dasar hukum yang jelas untuk mencegah terjadinya penyimpangan.¹ Sebaliknya, kebijakan publik harus memiliki orientasi pada pelayanan agar tidak hanya sekedar ketentuan formal di atas kertas tanpa memberi makna terhadap kehidupan masyarakat.²

Pelayanan publik merupakan proses kegiatan yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diperuntukkan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³ Memperoleh pelayanan publik yang optimal merupakan hak seluruh masyarakat, oleh sebab itulah pemerintah sebagai aktor pelaksana pelayanan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam penyempurnaan sebuah sistem pemerintahan dalam

¹ Budiman Rusli, "*Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*", (Bandung: Hakim Publishing, 2013)

² Ibid

³ Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

mengoptimalkan kualitas pelayanan publik sudah sepatutnya direalisasikan dengan baik oleh pemerintah.⁴

Untuk mengukur keberhasilan sebuah kebijakan publik dan mengukur keberhasilan pelayanan publik dari kebijakan publik diperlukan sebuah implementasi kebijakan yang baik. Implementasi merupakan suatu hal yang krusial dalam menentukan kesuksesan sebuah kebijakan yang mana dalam pelaksanaannya dipengaruhi dengan baik atau tidaknya kemampuan para aparatur-aparatur birokrasi dalam pelaksanaannya. Implementasi juga menjadi patokan berhasilnya sebuah kebijakan, sebaik apapun *design* 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.

Perlu diketahui bahwa pelayanan publik di Indonesia pada saat ini sudah mengalami perbaikan dengan lahirnya berbagai pelayanan berbasis digital dari berbagai instansi pemerintah pada setiap daerah di Indonesia. Berkaitan dengan hal tersebut Haura menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat melalui pemanfaatan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi dengan jaringan internet merupakan suatu hal yang *trend* di kalangan pemerintah pada saat ini.⁵

⁴ Nur Hidayati, "E-government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik)", *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 4, No. 3, 2016, hal 1.

⁵ Haura Atthahara, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta", *Jurnal Politikom Indonesiana*, Vol. 3, No. 1 Juli, 2018, hal 67.

Pengembangan pelayanan publik berbasis digital sangat penting untuk dilakukan karena seperti yang diketahui pada era 4.0. Pada masa ini semua orang tidak terlepas dari penggunaan internet. Penggunaan internet pada era 4.0 dari tahun ke tahun terus meningkat, hal ini dibuktikan melalui sebuah perusahaan *platform* media sosial dari Kanada yaitu *Hootsuite* yang bekerja sama dengan *We Are Social* dari Inggris mencatat perkembangan penggunaan internet di Indonesia. Berikut perkembangan pengguna internet menurut *Hootsuite* di Indonesia :

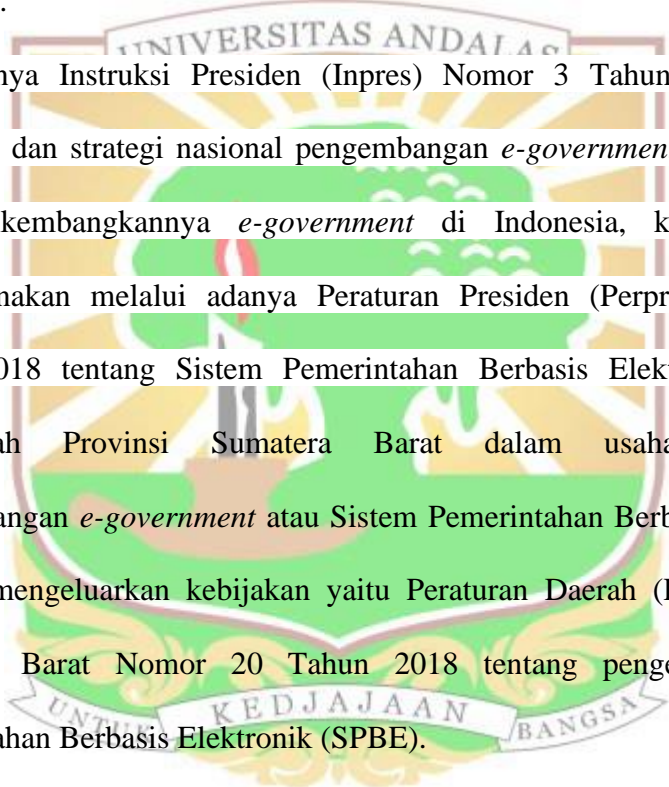


Gambar 1. 1
Perkembangan Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: We Are Social, 2020

E-government adalah salah satu pelayanan publik berbasis digital. *E-government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara umum merupakan alat pemerintahan berbasis elektronik untuk memudahkan pekerjaan pemerintahan bisa lebih efisien, transparan, dan lebih cepat. *E-*

government merupakan sebuah perubahan terbaru atau disebut juga dengan paradigma baru dari implementasi pemerintahan yang tepat karena dalam hal ini pemerintah bertanggung jawab dalam mengelola dan memberikan informasi secara langsung yang mengacu pada keterbukaan informasi publik.⁶ Keterbukaan informasi publik menjadi instrumen dalam upaya meningkatkan pengawasan publik sekaligus mewujudkan kualitas masyarakat yang informatif.⁷



Adanya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* menjadi bukti mulai dikembangkannya *e-government* di Indonesia, kemudian terus disempurnakan melalui adanya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam usaha mendukung pengembangan *e-government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengeluarkan kebijakan yaitu Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 tentang pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

⁶ Nurjati Widodo, "Pengembangan E-Government di Pemerintah Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang)", *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, Vol. 2, No. 4, 2016, hal 230.

⁷ Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, "Analisis E-government terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM", *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, Vol. 10, No. 3, 2016, hal 284.



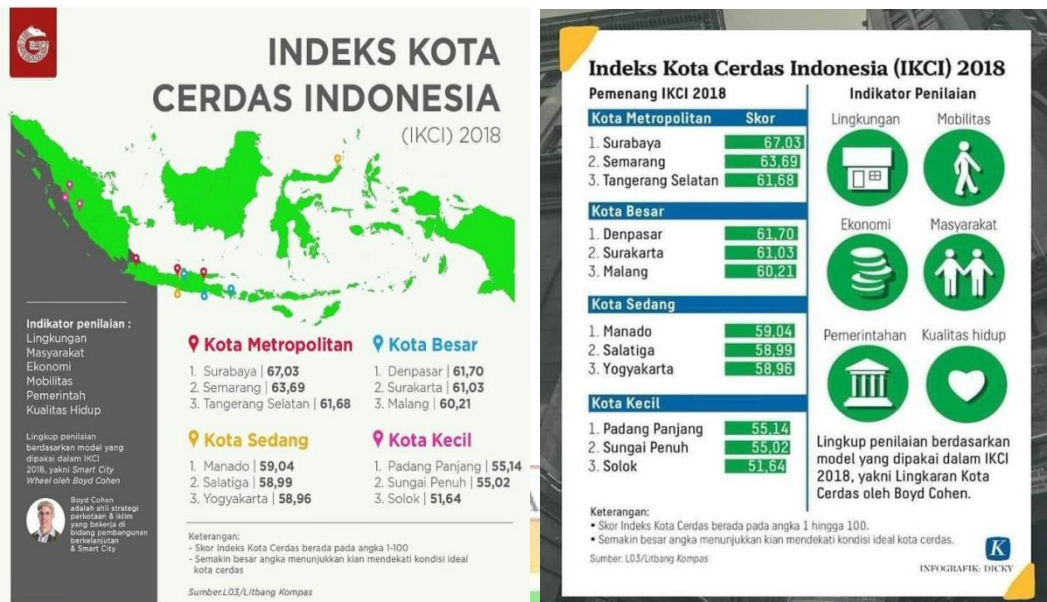
Gambar 1. 2

Walikota Padang Panjang Menerima Penghargaan *Smart City*

Sumber : fajarsumbar.com, 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. 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.⁸

⁸ Aris Kurniawan, Kota Padang Panjang Kota Cerdas Indonesia 2018, (diakses dari *Sindonews.com*, pada tanggal 12 Oktober 2020)



Gambar 1.3
Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI) 2018

Sumber: Litbang Kompas, 2018

Kota cerdas atau *smart city* adalah pengelolaan kota yang memanfaatkan berbagai sumber daya secara efektif dan efisien untuk menyelesaikan berbagai persoalan kota dengan menggunakan solusi inovatif, terintegrasi dan berkelanjutan untuk menyediakan infrastruktur dan memberikan layanan-layanan yang dapat meningkatkan kualitas hidup warganya.⁹ 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*.

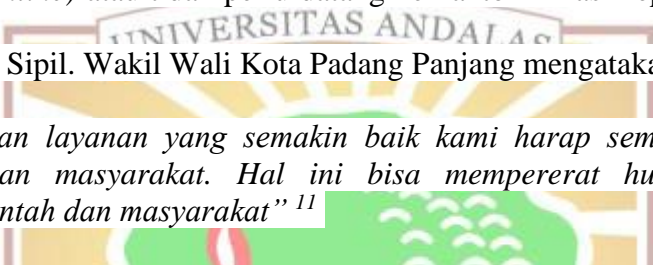
⁹ Peraturan WaliKota Kota Padang Panjang Nomor 37 Tahun 2019

Smart governance adalah tata kelola pemerintahan yang cerdas. dalam dimensi *smart city*, *smart governance* merupakan tata kelola pemerintahan yang dilaksanakan dengan cerdas, yaitu tata kelola yang mampu mengubah pola tradisional dalam birokrasi dan menghasilkan *business process* yang lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif, selalu melakukan perbaikan dan selalu melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu.¹⁰ Dalam Peraturan Wali Kota Padang Panjang Nomor 37 Tahun 2019 disebutkan *Smart governance* harus dapat diimplementasikan dalam tiga unsur dalam tata kelola, yaitu pelayanan, birokrasi, dan kebijakan.

Salah satu usaha pemerintah Kota Padang Panjang dalam mewujudkan *Smart Government* adalah dengan diresmikannya layanan *web browser* PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan Online) 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 yang merupakan hasil kerja sama antara Kominfo Kota Padang Panjang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dan seiring berjalannya waktu, pada tahun 2020 pemerintah Kota Padang Panjang mengeluarkan landasan terbaru terkait inovasi PADUKO yaitu Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 14 Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Online.

¹⁰ Ibid

PADUKO adalah layanan dokumen kependudukan dalam jaringan *online* (*daring*) yang menyediakan sembilan belas layanan dokumen kependudukan yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja, yang dapat mengefisienkan waktu, biaya dan tenaga masyarakat Kota Padang Panjang. Wakil Wali Kota Padang Panjang mengatakan melalui PADUKO masyarakat daerah itu dapat memperoleh layanan berkaitan dengan dokumen kependudukan secara dalam jaringan (*online*) atau tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Wakil Wali Kota Padang Panjang mengatakan bahwasanya:



“Dengan layanan yang semakin baik kami harap semakin meningkat kepuasan masyarakat. Hal ini bisa mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat”¹¹

PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online*) diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang dilaksanakan pemerintah daerah setempat dan diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan dokumen kependudukan, diharapkan layanan ini dapat meningkatkan integritas data Kota Padang Panjang menuju Satu Data Indonesia terutama dalam urusan kependudukan. 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* PADUKO dapat dilakukan dalam 24 jam. Selain memberikan kemudahan diharapkan masyarakat Padang Panjang lebih patuh dalam pembaharuan

¹¹ Zulham Beni Kusuma, Sistem "PADUKO" Layani Delapan Jenis Administrasi Kependudukan di Padang Panjang, (*minangsatu.com*, diakses pada tanggal 27 Februari 2020)

dokumen secara berkala. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mengatakan bahwasanya:

"PADUKO ini juga mengefisienkan waktu dan biaya,"¹²

PADUKO merupakan layanan dokumen kependudukan berbasis *online* yang memberikan berbagai macam kemudahan untuk penggunanya dan dapat menjadi terobosan baru dalam inovasi pelayanan berbasis *internet* di zaman 4.0 saat ini. Pada kenyataannya ternyata masih terdapat masyarakat Kota Padang Panjang yang tidak mengetahui layanan PADUKO ini yang disebabkan kurangnya sosialisasi dan *branding* layanan PADUKO ini. Berikut 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)

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.

¹² Ibid

Ketidakefektifan kebijakan PADUKO ini dapat dilihat dalam pernyataan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mengatakan pada tahun 2020 PADUKO sudah menerbitkan sebanyak 142 dokumen kependudukan dan PADUKO sudah diakses oleh masyarakat sebanyak 211 kali,¹³ hal ini berbanding terbalik dengan jumlah dokumen kependudukan yang dirilis secara *offline* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang yaitu 21.753.

Salah satu penelitian terdahulu yang juga membahas tentang implementasi kebijakan pelayanan publik adalah penelitian dari Desti Riska Sari dalam artikelnya yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)”.¹⁴ Penelitian terdahulu hanya cenderung membahas bagaimana standar prosedur pelayanan yang meliputi waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi layanan. Dapat dikatakan bahwa penelitian terdahulu hanya memfokuskan secara administrasi bagaimana pelayanan tersebut dilakukan, hanya sedikit penelitian terdahulu yang memfokuskan tentang bagaimana implementasi sebuah kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan suatu hal yang perlu ditingkatkan dalam sebuah penelitian karena dalam penerapan pelayanan yang baik harus bertitik tolak dari kebijakan publik sehingga memiliki dasar hukum yang jelas untuk mencegah terjadinya

¹³ Laporan tahunan PADUKO Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang 2020

¹⁴ Desti Riska Sari, Skripsi: “*Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)*”, (Kota Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2018)

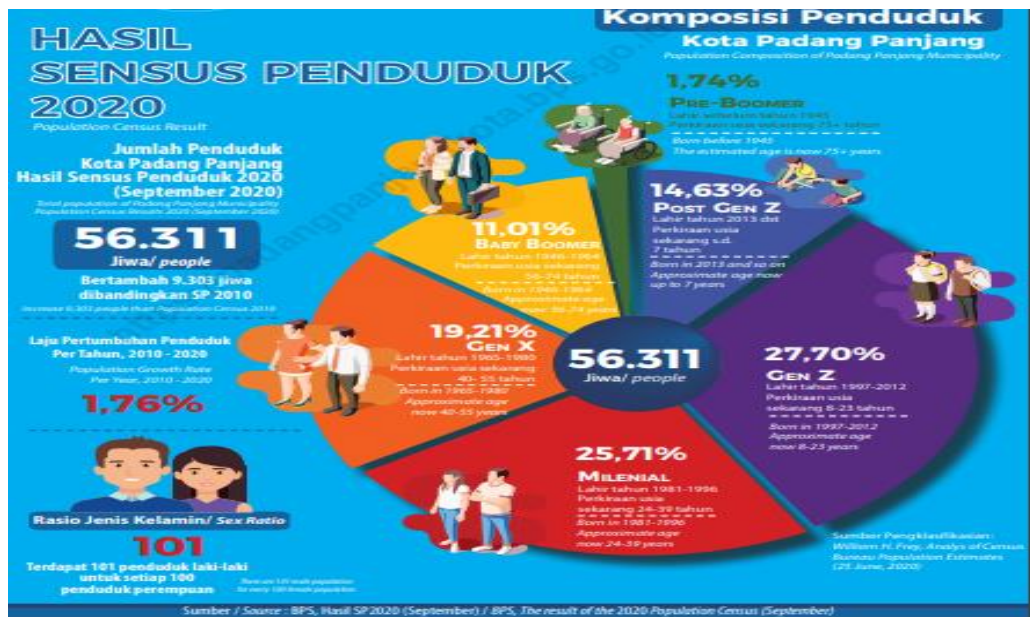
penyimpangan. Dalam penelitian yang peneliti lakukan dalam implementasi PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang peneliti lebih memfokuskan pada implementasi sebuah kebijakan dari pelayanan tersebut karena kebijakan publik merupakan suatu hal yang penting dan menjadi landasan dasar dalam sebuah pelayanan publik, jika pelayanan publik memiliki kebijakan yang jelas maka akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

1.2 Perumusan Masalah

Padang Panjang merupakan kota *smart city* yang terdiri dari 2 kecamatan dan 16 kelurahan yang terbagi atas Kecamatan Padang Panjang Barat (Balai-balai, Bukit Surungan, Kampung Manggis, Pasar Baru, Pasar Usang, Silaing Atas, Silaing Bawah, Tanah Hitam) dan Kecamatan Padang Panjang Timur (Ekor Lubuk, Ganting, Guguk Malintang, Koto Katik, Koto Panjang, Ngalau, Sigando, Tanah Pak Lambik).¹⁵ Berdasarkan hasil sensus penduduk pada tahun 2020, Kota Padang Panjang memiliki sekitar 56.311 ribu penduduk dan masyarakat Kota Padang Panjang didominasi dari kalangan Gen Z sebanyak 27,70% lalu disusul dari kalangan milenial sebanyak 25,71% dapat dikatakan penduduk Kota Padang Panjang lebih didominasi oleh penduduk dengan usia produktif¹⁶. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut :

¹⁵ padangpanjangkota.bps.go.id diakses pada 27 Februari 2020

¹⁶ Penduduk dianggap sudah mampu menghasilkan barang maupun jasa dalam proses produksi.



Gambar 1.4
Jumlah Penduduk Kota Padang Panjang Tahun 2020

Kota Padang Panjang merupakan kota dengan *desain* pembangunan yang memanfaatkan kecanggihan teknologi, dengan meluncurkan berbagai desain pembangunan kota berbasis teknologi pemerintah Kota Padang Panjang berharap dapat membantu, meringankan dan memudahkan masyarakat Kota Padang Panjang dalam berbagai aspek kehidupan, usaha-usaha pemerintah Kota Padang Panjang dalam menciptakan *desain* pembangunan berbasis teknologi dapat dilihat dalam *masterplan smart city* yang tercantum dalam Peraturan WaliKota Nomor 37 Tahun 2019 dan dengan diluncurkannya layanan berbasis *online* PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online*) sebagai bagian dari salah satu dimensi *masterplan smart city* diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan dokumen kependudukan dan diharapkan dapat

meningkatkan integritas data Kota Padang Panjang menuju Satu Data Indonesia terutama dalam urusan kependudukan.

Untuk mendukung perkembangan teknologi di Kota Padang Panjang dan terealisasinya *masterplan smart city* pemerintah Kota Padang Panjang 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. Untuk masing-masing titiknya disediakan *bandwidth* sebesar 20 hingga 60 Mbps *Broadband Access*. Selain itu pada tahun 2018 tersedia jaringan internet di 51 titik Metro-E (OPD, Kelurahan, Puskesmas), juga terdapat sebanyak 11 buah *subdomain*, 11 sistem informasi pelayanan publik, dan 12 sistem informasi layanan pemerintahan pada lingkup Pemerintah Kota Padang Panjang.

Pemasangan 50 titik *wifi* di Kota Padang Panjang merupakan suatu langkah pemerintah untuk mendukung perkembangan teknologi di Kota Padang Panjang, dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung tingkat penggunaan internet di Kota Padang Panjang cukup tinggi, dapat dilihat 95,20% penduduk Kota Padang Panjang menggunakan *telephone seluler* (HP)/ Nirkabel atau komputer (*PC Desktop Laptop/ Notebook, Tablet*) dan 71,48% penduduk Kota Padang Panjang mengakses internet (*Facebook, Twitter, BBM, Whatapp*). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 1.5 berikut :

Karakteristik	Menggunakan Telepon Seluler (HP)/ Nirkabel atau Komputer (PC/ Desktop, Laptop/ Notebook, Tablet)	Mengakses Internet (Termasuk Facebook, Twitter, BBM, Whatsapp)
(1)	(2)	(3)
Jenis Kelamin KRT		
Laki-Laki	95,32	71,56
Perempuan	94,44	70,93
Kelompok Pengeluaran		
40 Persen Terbawah	92,09	56,70
40 Persen Tengah	96,59	76,09
20 Persen Teratas	98,40	90,47
Pendidikan Tertinggi KRT		
SD ke bawah	89,72	54,47
SMP ke atas	98,40	81,40
Kota Padang Panjang	95,20	71,48

Gambar 1.5
Penggunaan Internet di Kota Padang Panjang 2020

Sumber: padangpanjangkota.bps.go.id 2020

Kota Padang Panjang berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh penduduk dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SLTA/ sederajat) yaitu mencapai 30%, kemudian diikuti oleh SLTP/ sederajat sebesar 14% dan SD/ sederajat sebanyak 10%. Sedangkan sisanya adalah tamatan D3, S1, S2 dan S3 sebesar 15%. Bila diperhatikan secara cermat di Padang Panjang, ternyata saat sekarang ini jumlah penduduk berdasarkan tingkat pendidikan masih didominasi oleh kelompok pendidikan tingkat SLTA sederajat, rata-rata penduduk Kota Padang Panjang telah melebihi target pemerintah yang mewajibkan 9 tahun pendidikan. Kondisi yang demikian memberikan gambaran bahwa secara umum bahwa Kota Padang Panjang memiliki sumber daya manusia yang cukup baik dan kinerja pengelolaan pendidikan di Kota Padang Panjang cukup bagus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:

No	Pendidikan Terakhir	Jenis Kelamin				Penduduk	
		Laki-Laki		Perempuan		n(Jiwa)	(%)
		n(Jiwa)	(%)	n(Jiwa)	(%)		
1	TIDAK/BELUM SEKOLAH	4.432	15,15	4.164	14,41	8.596	14,79
2	BELUM TAMAT SD	4.473	15,29	3.996	13,83	8.469	14,57
3	TAMAT SD	3.202	10,95	3.098	10,72	6.300	10,84
4	TAMAT SLTP	4.238	14,49	3.706	12,83	7.944	13,66
5	TAMAT SLTA	9.342	31,94	8.369	28,97	17.711	30,46
6	TAMAT DI/DII	225	0,77	638	2,21	863	1,48
7	TAMAT DIII	626	2,14	1.307	4,52	1.933	3,32
8	TAMAT S1	2.401	8,21	3.338	11,55	5.739	9,87
9	TAMAT S2	289	0,99	264	0,91	553	0,95
10	TAMAT S3	20	0,07	12	0,04	32	0,06
JUMLAH		29.248	100,00	28.892	100,00	58.140	100,00

Gambar 1. 6
Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2020

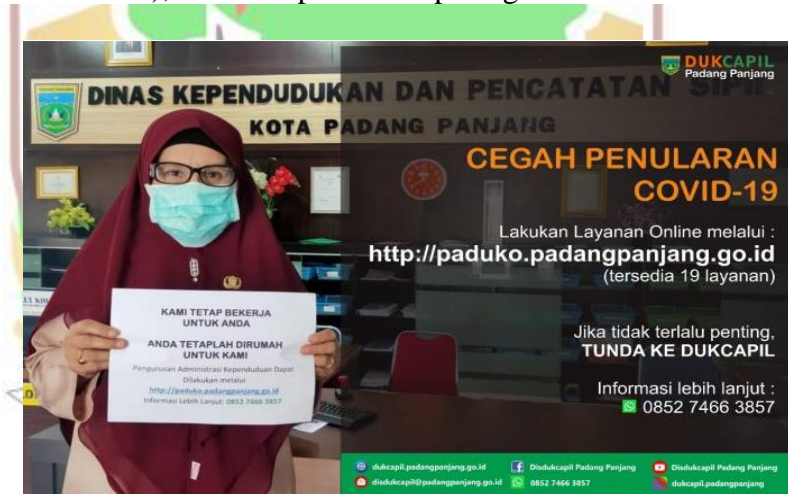
Sumber: dukcapil.padangpanjang.go.id 2020

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 hal ini dapat dilihat pada gambar 1.7 berikut :

Status Pekerjaan Utama	Jenis Kelamin		Total
	Laki-Laki	Perempuan	
Berusaha sendiri	23,01	18,30	20,91
Berusaha dibantu buruh tidak tetap/ buruh tidak dibayar	16,51	12,56	14,75
Berusaha dibantu buruh tetap/buruh dibayar	6,70	5,22	6,04
Buruh/Karyawan/Pegawai	43,54	45,23	44,29
Pekerja bebas di pertanian	0,35	1,17	0,72
Pekerja Bebas non pertanian	3,99	0,69	2,52
Pekerja Keluarga/Tak Dibayar	5,91	16,83	10,76
Total	100,00	100,00	100,00

Gambar 1.7
Status Pekerjaan Utama Masyarakat Kota Padang Panjang
Sumber: Sakernas Agustus 2019

Berdasarkan gambar diatas rata-rata penduduk Kota Padang Panjang bekerja sebagai karyawan/pegawai dan memiliki durasi 8 jam kerja 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. Sejalan dengan kondisi pandemi yang alami saat ini, bentuk tindak pencegahan penyebaran Covid-19 yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang adalah dengan meminimalisir pelayanan tatap muka dan lebih mengutamakan layanan online melalui PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online*), hal ini dapat dilihat pada gambar 1.8 berikut :



Gambar 1.8
Himbauan Penggunaan PADUKO Disaat Pandemi
Sumber: disdukcapil padang panjang 2020

Kota Padang Panjang adalah kota dengan *desain* kebijakan yang baik terbukti dengan mendapatkan peringkat pertama dalam Indeks Kota Cerdas Indonesia (*smart city*) dengan kategori kecil dan Kota Padang Panjang adalah

kota yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang cukup baik. Tetapi dalam penerapan program layanan PADUKO yang merupakan bagian dari *smart governance* dalam *masterplan smart city* yang tercantum dalam Peraturan WaliKota Nomor 37 Tahun 2019 dapat dikatakan belum terlaksana dengan baik.

Pelaksanaan efektivitas kinerja layanan PADUKO pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dapat dikatakan belum terlaksana dengan baik jika dilihat dari Kota Padang Panjang yang sudah menyediakan berbagai titik jaringan internet, SDM yang baik, tingkat pengguna internet yang tinggi dan tingkat pendidikan yang tinggi yang sebagian besar masyarakatnya memiliki waktu luang yang sedikit dan disaat pandemi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Padang Panjang lebih memfokuskan pelayanan dokumen kependudukan secara online seharusnya dapat menunjang keberhasilan kebijakan PADUKO tetapi sayangnya pada kenyataannya jumlah dokumen yang dirilis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang masih sangat sedikit dari dokumen yang dirilis secara *offline* dengan jumlah masyarakat sebanyak 56.311 penerbitan dokumen PADUKO sangatlah sedikit dan masih terdapat warga Kota Padang Panjang yang tidak mengenal dan tidak pernah menggunakan layanan PADUKO.

Berdasarkan latar belakang dan data yang sudah dijelaskan, dan bisa menjadi dasar penelitian mengingat sebuah keefektifan sangat penting, mengingat keefektifan dalam sebuah instansi sangat diperlukan karena akan

berdampak pada masyarakatnya. Seperti cara pengenalan sebuah layanan tersebut dengan baik dan benar. Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dan rumusan masalah peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana Implementasi dari Kebijakan PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan Online) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

1.3 Tujuan Penelitian

Seperti telah dipaparkan pada latar belakang di atas, tujuan dari penelitian ini adalah : Bagaimana implementasi dari Kebijakan PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan Online) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan baik akademis maupun praktis, sebagai berikut :

1. Secara Akademis

Memberikan kontribusi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam pengembangan konsep implementasi kebijakan publik dalam pelayanan publik di Kota Padang Panjang

2. Secara Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan baru yang dapat membentuk kesadaran sikap terhadap pentingnya kebijakan yang jelas dalam sebuah pelayanan publik agar tidak terjadi penyimpangan.

3. Secara Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Kota Padang Panjang atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang terutama dalam meningkatkan penerapan kebijakan layanan berbasis *online* PADUKO sehingga dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan

