

## **PENERAPAN PRINSIP VISI STRATEGIK GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN DISDUKCAPIL KOTA PADANG PANJANG MELALUI WEB PADUKO**

### ***THE APPLICATION OF THE STRATEGIC VISION PRINCIPLE OF GOOD GOVERNANCE IN THE DISDUKCAPIL SERVICE OF THE CITY OF PADANG PANJANG THROUGH WEB PADUKO***

**Liza Fitria Kisnanda<sup>1</sup>, Nadila Aulia<sup>2</sup>, Nurul Dzakira<sup>3</sup>, Ade Amira Fithaloka<sup>4</sup>, Anggun Desmita<sup>5</sup>**

<sup>1</sup> Program Sarjana Ilmu Politik, Universitas Andalas, lizafitriakisnanda@gmail.com

<sup>2</sup> Program Sarjana Ilmu Politik, Universitas Andalas, nadiilaulia@gmail.com

<sup>3</sup> Program Sarjana Ilmu Politik, Universitas Andalas, dzakiiraa21@gmail.com

<sup>4</sup> Program Sarjana Ilmu Politik, Universitas Andalas, adeamirafithaloka@gmail.com

<sup>5</sup> Program Sarjana Ilmu Politik, Universitas Andalas, anggundesmita401@gmail.com

#### **ABSTRACT**

*PADUKO (Online Population Document Service) is a web browser service that is included in Smart Governance in the smart city master plan. The aim of this research is to analyze the governance of DISDUKCAPIL Padang Panjang in an effort to implement the strategic vision to realize Good Governance and Clean Government. This study uses a qualitative method. Viewed from a strategic vision perspective, Paduko has a vision to facilitate the population administration affairs of the Padang Panjang community by looking at future opportunities, namely using online media. This vision can be said to be strategic due to the fact that currently people want easy and fast access to services. Utilizing online media as a place where public services can be handled is very strategic. In its implementation, several improvements still need to be made, such as outreach to the public by utilizing online media as one of the visions of a smart city in Padang Panjang City.*

*Key words: Strategic Vision, Good Governance, Disdukcapil, Paduko.*

#### **ABSTRAK**

PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan Online) adalah layanan web browser yang termasuk kedalam *Smart Governance* dalam *masterplan smart city*. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis bagaimana tata kelola dari DISDUKCAPIL Padang Panjang dalam upaya menerapkan visi strategis untuk mewujudkan *Good Governance and Clean Government*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dilihat dari perspektif visi strategis, Paduko memiliki visi untuk memudahkan urusan administrasi kependudukan masyarakat Padang Panjang dengan melihat peluang kedepan yaitu menggunakan media online. Visi tersebut dapat dikatakan strategis bahwa faktanya saat ini masyarakat menginginkan akses pelayanan yang mudah dan serba cepat. Memanfaatkan media online sebagai tempat pelayanan publik dapat dikatakan sangat strategis. dalam implementasinya masih perlu beberapa peningkatan seperti sosialisasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan media online sebagai salah satu visi dari smart city di Kota Padang Panjang.

Kata kunci: *Visi Strategik, Pemerintahan Yang Baik, Disdukcapil, Paduko.*

## PENDAHULUAN

Setiap masyarakat pasti membutuhkan pelayanan dalam setiap kehidupan. Kedudukan masyarakat sebagai warga negara tidak hanya memposisikan masyarakat sebagai penerima layanan tetapi juga terlibat dalam setiap pengambilan keputusan (Nugi Alindro, Kusdarini, 2021). Pada hakikatnya salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service function*) yang bertujuan untuk memenuhi segala jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari peran birokrat dalam mengarahkan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh pengabdian dan memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur, karena ini merupakan tugas birokrat sebagai aparatur negara untuk memberikan upaya pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat (Shellya Salsabila, Aidinil Zetra, 2021). Seiring dengan berkembangnya zaman cara pandang pelayanan publik juga ikut berubah apalagi di Era Revolusi Industri 4.0, desain kebijakan di Indonesia ini mengalami perubahan dalam perbaikan dengan berbagai pelayanan yang berbasis digital dari berbagai instansi pemerintah pada setiap daerah di Indonesia.

Pemanfaatan teknologi informasi untuk memperoleh informasi dan kemudahan dalam mengakses layanan mendorong berbagai pihak untuk meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi karena dapat membawa banyak dampak yang dirasakan dari adanya perkembangan teknologi. Dengan kondisi tersebut para pengambil kebijakan harus dapat menganalisis kebutuhan dan keprihatinan masyarakat untuk mengembangkan dan menciptakan inovasi dan layanan yang

lebih tepat sasaran yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Dhani Amatulloh, 2021). Seperti melalui adanya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), (Perpres, 2018).

Dalam implementasinya, good governance memiliki beberapa prinsip yang digunakan untuk menciptakan suatu clean government, salah satunya adalah visi strategis (Strategic Vision). Visi strategis adalah pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Para pemimpin masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh kedepan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejahteraan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut. Prinsip visi strategis dapat di realisasikan dengan adanya rancangan pemerintah yang visioner dan tidak akan lenggang oleh waktu.

Memanfaatkan media online sebagai alat pelayanan publik merupakan salah satu bentuk visi strategis yang dapat dijadikan sebagai pilihan oleh pemerintah untuk menciptakan good governance. Mengingat kita telah memasuki era 5.0, media elektronik sangat efektif dan efisien untuk dijadikan alat mobilitas pelayanan publik yang lebih cepat dan tepat. Pada tahun 2018 dengan adanya induksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 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 kota yang Dalam yang implementasian 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. 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 diresmkan 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. Dalam Keputusan Wali Kota tersebut dijelaskan bahwa PADUKO sebagai salah satu inovasi di mana proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Pelaksanaan inovasi PADUKO diatur secara teknis dengan melakukan kolaborasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Hal inilah yang menjadi keunikan mengingat novasi pelayanan dilakukan melalui lintas stakeholders. Menariknya, PADUKO menjadi salah satu inovasi pelayanan terbaik pemerintah Kota Padang Panjang. Hal ini dikarenakan Kota Padang panjang kembali menerima penghargaan dalam "DUKCAPIL BISA" dari kementerian dalam negeri pada rapat Koordinasi Nasional Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2022. Selain penghargaan, Kota Padang Panjang juga menerima mesin Anjungan Dukcapil Mandiri atau disingkat ADM sebagai rewardnya. ADM tersebut merupakan alat yang kompatibel dan terkoneksi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan kepada penduduk yang sudah terdaftar dalam data base kependudukan dan nantinya alat tersebut akan ditempatkan pada posisi strategis. Sebagaimana hal tersebut hasil dari perwujudan dari visi misi pemko yang tertuang pada perwakonya tentang Masterplan Smart City yang sudah dijelaskan di awal yaitu untuk menata Kelola pemerintahan dan layanan secara efektif, efisien dengan selalumengembangkan inovasi dan pengadopsian teknologi yang ada.

Dari paparan informasi diatas, muncul asumsi bahwa pemko Padang Panjang telah berhasil mewujudkan visi strategiknya dalam mewujudkan suatu good governance dan clean government di kota Padang panjang melalui terobosan pelayanan publik berbasis media online dengan web Paduko. Masyarakat dapat dengan mudah mengurus permasalahan administrasinya tanpa butuh waktu yang lama seperti pelayanan administrasi dilembaga pemerintah pada umumnya merupakan salah satu bentuk keberhasilan dari visi strategikyang dirancang oleh pemerintah. Fenomena tersebut menarik untuk dibahas lebih dalam, melihat banyak daerah yang belum berhasil bahkan belum terpikirkan untuk melakukan

inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan media elektronik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan dan tulisan) dan perbuatan manusia, bukan dengan menganalisis angka-angka. Metode kualitatif adalah cara untuk meneliti suatu masalah dengan lebih mendalam dengan menggunakan data deskriptif berupa bahasa tertulis atau lisan dari orang atau pelaku yang diamati.

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif, dimana tipe penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau melukiskan realitas-realitas sosial yang kompleks sehingga dapat memperoleh gambaran yang mendalam, sistematis, aktual, dan akurat mengenai fakta, sifat atau hubungan antara fenomena yang di selidiki sehingga menghasilkan gejala sosial yang diamati secara kongkrit yang akan menggambarkan keadaan yang terjadi melalui data yang didapatkan. Sebagaimana diketahui bahwa penelitian deskriptif mencoba untuk mencari data seluasnya dalam rangka mencari kondisi sosial dari kelompok manusia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Web Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) Kota Padang Panjang dibentuk pada tahun 2018, ini melihat cukup tingginya pengguna internet di Kota Panjang sehingga dibentuk layanan berbasis online dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dengan memangkas birokrasi dan persyaratan. Web Paduko

merupakan bagian dari perwujudan visi dan misi yang ingin diwujudkan yaitu "Untuk Kejayaan Padang Panjang yang Bermarwah dan Bermartabat". Dengan dibentuknya web Paduko ini bertujuan untuk mewujudkan visi yaitu meningkatkan tata kelola pemerintahan yang responsif, inovatif dan partisipatif yang nantinya akan dijabarkan melalui penyelenggaraan pengembangan e-government di lingkungan pemerintah Kota Padang Panjang.

Beberapa keuntungan yang dihadirkan oleh web Paduko memberikan kenyamanan bagi penggunanya seperti contoh adalah Kartu Keluarga yang dapat dicetak kembali karena file yang disediakan lewat web ini dengan mencantumkan data yang sesuai. Dengan keuntungan yang diberikan oleh merupakan sebuah strategi yang dilakukan oleh Kota Padang Panjang sebagai smart city di Indonesia adalah sebuah keniscayaan dengan pemanfaatan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi dalam melaksanakan tugas pemerintahan demi terwujudnya kualitas pelayanan publik yang lebih responsif, akuntabel, transparansi, efektif dan juga efisien. Dalam mengolah web Paduko, Disdukcapil bekerja sama dengan Dinas Kominfo Padang Panjang sehingga Kominfo yang akan mengolah data-data yang ada dan disalurkan kepada Disdukcapil. Keterlibatan Diskominfo dalam pelaksanaan web Paduko ini menjadi isu yang strategis dalam perencanaan pembangunan karena dampaknya yang signifikan bagi Diskominfo di masa yang akan datang. Ini karena Diskominfo memiliki peranan utama sebagai penggerak dan pelopor dari penyelenggaraan dan pengembangan web Paduko.

Sasaran utama dari layanan web Paduko ialah kelompok masyarakat yang memang aktif dalam menggunakan internet, dalam hal ini tidak menargetkan berdasarkan usia melainkan pada

masyarakat yang memang menggunakan internet. Sasaran pengguna web Paduko ini tentunya merupakan salah satu visi strategis yang dilakukan oleh pemerintah Kota Padang Panjang dalam memaksimalkan kualitas pelayanannya baik secara online maupun offline. Sasaran dalam melakukan pelayanan e-government berupa web Paduko ini adalah untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang responsif, efisien dan efektif, transparan dan partisipatif berbasis teknologi informasi. Sehingga dengan program e-government yang disediakan dan diberikan oleh pemerintah maka akan memudahkan pelayanan publik dan meningkatkan efisien sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kota Padang dapat menyeluruh dan memuaskan.

Dalam hal capaian, web Paduko diharapkan memberikan layanan yang membahagiakan masyarakat, yakni lewat diadakannya layanan online yang tujuannya adalah kecukupan dari administrasi seluruh masyarakat Kota Padang Panjang dapat dipenuhi. Dan sasaran yang diharapkan sebagai visi strategis dari pemerintah Kota Padang lewat web Paduko ini ialah meningkatnya keterbukaan informasi publik dengan pemberdayaan komunitas masyarakat dalam rangka penyebarluasan informasi. Di samping itu juga, penerapan visi strategis ini juga dapat dilihat dengan rencana jangka panjang dari Disdukcapil Kota Padang Panjang guna mengembangkan dan memaksimalkan kualitas layanan kepada masyarakat selaku pengguna dan inovasi web Paduko juga mendukung upaya Go Digital di tengah masyarakat serta juga mendukung terciptanya visi Smart City di Kota Padang Panjang.

Disdukcapil Kota Padang Panjang tidak lupa melibatkan masyarakat dalam pembuatan Web PADUKO. Sesuai dengan sasaran dalam visi PADUKO, yaitu mempermudah urusan administrasi

masyarakat Kota Padang Panjang dengan memanfaatkan sumberdaya teknologi yang semakin maju. Masyarakat memiliki peran sebagai pengawas dalam implementasi Web PADUKO, masyarakat dapat memberikan kritik dan saran terhadap pelaksanaan Web PADUKO pada saat dilakukannya survey rutin terkait tingkat kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Disdukcapil kota Padang Panjang. Dari hasil tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan Web PADUKO serta masukan yang didapat, nantinya akan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja dari Web Paduko. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 menunjukkan hasil yang sangat memuaskan, nilai kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dusdukcapil kota Padang Panjang mencapai angka 95%.

Dari hasil survey terakhir di bulan September yang dilakukan oleh Disdukcapil kota Padang Panjang, mendapatkan banyak respon positif dari masyarakat. Mayoritas masyarakat yang menggunakan layanan PADUKO merasa puas terhadap fitur-fitur yang disediakan, dengan adanya fitur-fitur tersebut masyarakat merasa dipermudah dalam urusan administrasi kependudukan. Namun tetap saja Disdukcapil akan melakukan pengecekan rutin untuk memastikan kelancaran pengguna Web PADUKO. Dari temuan tersebut dapat dilihat jika sasaran dari visi Web PADUKO tersebut telah mencapai tujuan awalnya yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus data-data kependudukan melalui media online, hal tersebut dapat dikatakan sebagai visi yang strategis jika dilihat dari penerapannya.

Walaupun dalam implementasinya PADUKO telah mencapai sasarannya untuk mempermudah urusan kependudukan masyarakat melalui media online, faktanya penggunaan PADUKO tidak didasarkan atas paksaan oleh Disdukcapil kepada masyarakat untuk

wajib mengurus urusan administrasi mereka melalui Web PADUKO. Tidak bisa menutupi kebenaran yang ada bahwa tidak semua masyarakat aktif dalam menggunakan media online. Berdasarkan hasil wawancara bersama Windo Arezo selaku Kepala Bidang Informasi Administrasi Kependudukan dan pemanfaatan data menyebutkan baru 30% masyarakat Padang Panjang yang menggunakan Web PADUKO. Masyarakat yang sudah menginjak umur 50 tahun keatas tidak mengerti bagaimana cara menggunakan handphone, bahkan tidak punya. Oleh sebab itu Disdukcapil tidak mewajibkan menggunakan layanan PADUKO. Masyarakat tetap bisa datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mendapatkan layanan, pelayanannya pun tidak memakan waktu lama cukup 15 menit saja untuk mengurus data kependudukan seperti permasalahan kartu keluarga ataupun pembuatan KTP.

Setelah 5 tahun Web PADUKO beroperasi, hampir tidak ada hambatan dalam implementasinya. Kota Padang Panjang adalah kota kecil yang memiliki luas sekitar 23 kilometer persegi. Tidak sulit untuk menjangkau seluruh masyarakat dalam luas daerah seperti itu, hal tersebut juga mempermudah layanan Disdukcapil hingga dapat merata sampai ke pelosok nagari yang ada di kota Padang Panjang. Untuk permasalahan pada Web PADUKO pun tidak terdapat permasalahan yang fatal, hanya saja sesekali mengalami Web yang error akibat jaringan buruk. Namun permasalahan tersebut dapat ditangani dengan cepat oleh Disdukcapil Karena adanya pengecekan rutin untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna layanan PADUKO. Dari implementasinya dapat dilihat jika Web PADUKO sangat tepat untuk diterapkan di kota kecil seperti Padang Panjang,, sasaran yang telah tercapai menunjukkan keberhasilan dari rancangan layanan ini.

Keamanan informasi terhadap layanan publik semakin dibutuhkan, hal ini dikarenakan tiap detik terdapat upaya serangan siber untuk mencuri informasi dari sistem komputer. Selain itu kita juga dihadapkan pada sejumlah permasalahan sistem elektronik. Seperti Ketidaksesuaian sistem yang dikembangkan dengan yang dibutuhkan pengguna; ketidak-sinambungan antara pengembangan sistem; ketidakmampuan sistem untuk bertukar data; rendahnya kinerja sistem dan kurangnya dukungan organisasi menjadi beberapa permasalahan sistem elektronik yang acapkali muncul. Oleh karena itu perlunya meningkatkan kepedulian keamanan informasi melalui pemanfaatan Sertifikasi Elektronik/Tanda Tangan Elektrotik (TTE) guna melindungi keutuhan dan keaslian informasi masyarakat kota Padang Panjang sebagai penunjang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang.

Dalam hal keamanan system web PADUKO berdasarkan hasil dari wawancara dengan Windo Arezo S.kom, M.Si (Kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data), disampaikan bahwa sampai saat ini belum terdapat permasalahan keamanan data dalam Web PADUKO. Hal ini diklaim karena, pada web PADUKO dalam penginput data tidak memerlukan banyak data pribadi seperti nomor kartu keluarga, jenis kelamin, serta alamat. Disdukcapil menimalisir data pribadi masyarakat yang di input pada Web PADUKO sebagai bentuk antisipasi kebocoran dan penyalahgunaan data. Kemudian dalam menjaga keamanan dari Web PADUKO ini, disdukcapil bekerjasama dengan Dinas Kominfo kota Padang Panjang, yang mana tentunya telah menetapkan standar-standar keamanan data sesuai Sistem Manajemen Informasi (SMKI) dan regulasi-regulasi yang berjalan di dinas kominfo itu sendiri. Dalam hal ini Dinas

Kominfo padang panjang sebagai admin dari Web PADUKO itu sendiri.

Web PADUKO telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat kota padang panjang. Namun dalam penerapannya, masih terdapat kendala atau hambatan-hambatan secara teknis seperti server website yang down, atau bermasalah atau kendala teknis lainnya seperti mati lampu. Dengan bekerja sama dengan Dinas Kominfo tentu mereka secara teknis di segi keamanan yang paham, langkah-langkah yang mereka gunakan untuk menjaga keamanan data dan informasi dan dari segi konfigurasi keamanan dan meminimalisir penginputan data pribadi pada website PADUKO tersebut, sebagai bentuk upaya dalam mengantisipasi kebocoran data yang nantinya dapat disalahgunakan.

Tentunya dalam hal visi strategik, penerapan IPTEK dalam pelayanan administrasi publik yang telah diterapkan disdukcapil kota padang panjang melalui paduko ini, dinilai sudah sesuai dengan kondisi perkembangan teknologi saat ini. Dan sejalan dengan Visi, Misi dan Program Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah terpilih Kota Padang Panjang maka dari ke 3 (tiga) Misi yang telah ada merupakan Tugas pokok dan Fungsi Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang adalah melaksanakan Misi 3 yaitu : Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Responsif, Inovatif dan Partisipatif. Di era digitalisasi ini, penggunaan teknologi yang meningkat dan pelayanan publik yang merupakan implementasi system pemerintahan digital yang efisien, efektif dan cepat menjadi hal yang sangat strategis untuk dikembangkan untuk waktu jangka panjang kedepannya. Hal ini diimplementasikan melalui pelayanan pada Web Paduko. Namun, dengan meningkatkan system keamanan informasi yang dalam hal ini ada pada web paduko dengan standar-standar

yang sudah ditetapkan dan dengan kolaborasi dengan berbagai pihak termasuk Dinas Infokom kota Padang Panjang.

Inovasi memang selalu menjadi pendorong hidup manusia agar selalu makin baik kedepannya. Selain itu inovasi yang memanfaatkan media digital sebagai alat pelayanan publik juga dapat dijadikan pilihan oleh pemerintah untuk menciptakan good governance. Salah satu Inovasi dari Disdukcapil Kota Padang Panjang adalah web PADUKO atau web Pelayanan Administrasi Kependudukan Online. Kota Padang Panjang sendiri mempunyai rencana tranformasi yang beralih pada tranformasi digital dan sosial bahkan kata-kata dari tranformasi itu sendiri pasti akan ditemukan di setiap rencana mereka. Hal tersebut berfaktor karena pada tahun 2024-2025 Indonesia akan menjadi Indonesia emas dimana digital menjadi pedoman strategis dalam membangun infrastruktur digital dan Indonesia smart city. Sehingga untuk visi dalam pelayanan, Disdukcapil kemudian memafaat digital sebagai pelayanan administrasinya atau memanfaatkan sumber daya yang ada seperti teknologi sekarang.

Perlu kita ketahui bahwa Visi strategik adalah keyakinan yang kuat tentang masa depan organisasi setelah itu tindakan apa yang harus dilakukan organisasi untuk itu dan keduanya tentu melalui pernyataan yang jelas, mudah dipahami, disepakati bersama, dan cocok bagi organisasi tersebut. kemudian visi strategis yang diperkenalkan oleh Pemerintah Kota Padang Panjang sendiri salah satunya adalah web Pelayanan Administrasi Kependudukan Online atau disingkat PADUKO. PADUKO dirancang agar masyarakat mengalami kemudahan untuk mengurus administrasi kependudukannya.

Paduko diperkenalkan pada masyarakat dengan tiga cara yaitu

Launching, Kerjasama, dan inovasi pemberian judul pelayanan yang unik agar diingat dan membekas dalam pikiran masyarakat. Hal ini kemudian juga dijelaskan oleh Windo Arezo selaku Kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data, sebagai berikut:

*“Ya kita kan launching, setelah itu kita sosialisasikan terus ketika launching. Kita undang dari Kelurahan, Kecamatan, perangkat RT, kemudian kita terus sosialisasikan dengan kita integrasikan dengan berbagai inovasi yang ada seperti dari KUA, yaitu inovasi selalu samawah, mendung sesaat, di gereja namanya Doa selamat, dokumen kependudukan langsung ada setelah memberkatan. Karena kita memang sengaja memberikan nama inovasi itu karena secara filosofi dari program itu sendiri.”*

Dari pernyataan Windo tadi menyatakan memang untuk pengenalan kepada masyarakat secara sengaja dalam pemberian inovasi nama selain karena unik juga karena ada filosofi dari program itu sendiri. Sosialisasi ke masyarakat juga dilakukan serentak dalam jangka yang berulang-ulang. Kerjasama juga dilakukan bukan hanya ke satu pihak agama saja, Kerjasama dilakukan ke pihak muslim maupun non muslim, seperti adanya Kerjasama dalam inovasi pelayanan doa selamat dokumen kependudukan langsung ada setelah memberkatan di gereja. Dan Disdukcapil Koota Padang Panjang menjadi yang pertama dan dikenal bekerja sama dengan KUA dengan nama Samawa.

Hal itu sesuai dimana visi strategis memang memegang penyelenggaraan pemerintahan yang baik sekaligus pembangunan manusia dan saling keterbukaan antar informasinya. Adanya sosialisasi dan Kerjasama juga pastinya akan memberikan dampak yang baik terhadap Disdukcapil Kota Padang Panjang kedepannya. Sayangnya dalam memperkenalkan PADUKO, disdukcapil

sendiri belum menggunakan visi atau pemanfaatan digital seperti media social. Padahal media social bisa menjadi strategi pemasaran yang baik dalam mengenalkan paduko kepada nasional. Selain itu juga dapat menjadi pembelajaran kepada setiap kota yang ingin menerapkan good governance yang strategik dan mampu membangun smart citynya.

## **PANDANGAN MASYARAKAT SEBAGAI PENGGUNA WEB PADUKO**

Pemerintahan yang bersih dan baik sangat diinginkan oleh setiap warga negara khususnya negara Indonesia, agar masalah dalam urusan tata kelola dapat terselesaikan dengan baik. Negara Indonesia sudah menerapkan konsep *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 hukum ini menjadi dasar dalam menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik dalam upaya mencegah praktik kolusi, korupsi dan nepotisme. Penerapan teori good governance pada web Paduko dapat memiliki beberapa tujuan. Yaitu, teori ini dapat meningkatkan transparansi, memastikan bahwa informasi terkait proyek secara jelas tersedia untuk publik. melalui mekanisme partisipasi, web tersebut dapat menggandeng masyarakat atau pemangku kepentingan untuk berkontribusi dan memberikan masukan. Terakhir, aspek akuntabilitas dalam teori *good governance* membantu memastikan bahwa proyek ini dikelola dengan baik dan sesuai dengan norma-norma etika dan hukum. Semua ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang lebih terbuka, adil, dan responsif.

Dalam implementasinya, *good governance* memiliki beberapa prinsip yang digunakan untuk menciptakan suatu *clean government*, salah satunya adalah

visi strategis (*Strategic Vision*). Visi strategis adalah pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Memanfaatkan teknologi digital seperti media online sebagai alat pelayanan publik merupakan salah satu dari bentuk visi strategis yang digunakan oleh Kota Padang Panjang untuk menjadi *good governance*.

Menariknya, PADUKO menjadi salah satu inovasi pelayanan terbaik pemerintah Kota Padang Panjang dan memiliki beberapa keunggulan dalam pelayanannya dan juga pada inovasi pelayanan Web PADUKO ini tidak menghimpun banyak data pribadi, salah seorang informan mengungkapkan:

*“Mungkin, untuk implementasi saya menggunakan Paduko itu ketika mengurus kartu tanda penduduk jadi, di pengalaman saya dalam penggunaan paduko itu implementasi atau aksesnya itu mudah, tidak banyak data yang diperlukan dan untuk respon dari pihaknya sangat responsive”.*

Layanan Paduko yang ada di Disdukcapil Kota Padang Panjang sudah selangkah lebih baik dari pelayanan dukcapil daerah lainnya contohnya kita lihat di Kota lain dalam pengurusan KTP, masyarakat sulit masuk kedalam webnya, data yang harus diisipun banyak, bahkan kalau data tidak bisa dibaca kita diminta datang ke dukcapil, disini dapat dilihat perbedaan antara web Paduko dengan web-web yang ada di daerah lain, web Paduko ini benar benar memberikan kemudahan dalam kepengurusan dokumen dokumen penting contohnya KTP, Akta kelahiran dan banyak yang lainnya. Keunggulan lainnya yaitu, Ketika salah satu dokumen dari mereka hilang atau rusak masyarakat sudah bisa mencetaknya secara online dimanapun mereka berada, tanpa harus mengurus ke Kantor. Inovasi PADUKO merupakan inovasi yang dapat digunakan oleh masyarakat kapan saja dan di mana saja

sebagai layanan yang membahagiakan masyarakat.

Adanya inovasi Web Paduko ini memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Padang Panjang, hal ini di sampaikan oleh pengguna Web PADUKO Ade Amira sebagai berikut:

*“Menurut saya Paduko itu belum ada kesulitan aksesnya mungkin evaluasi belum ada, harapannya semoga masyarakat Padang Panjang lebih banyak dalam penggunaan Paduko karena itu di nilai lebih efisien dan efektif”.*

Paduko memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat Padang Panjang, antara lain:

1. Mudah dan efisien

Paduko memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, dan Akta Perkawinan. Masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan tersebut kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

2. Hemat waktu dan biaya

Paduko dapat menghemat waktu dan biaya masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat tidak perlu meluangkan waktu untuk datang ke kantor Disdukcapil, sehingga dapat menghemat waktu. Selain itu, masyarakat juga tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi untuk pergi ke kantor Disdukcapil.

3. Transparan dan akuntabel

Paduko memberikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Masyarakat dapat memantau proses

pengurusan dokumen kependudukan mereka secara online.

#### 4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik

Paduko dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Padang Panjang. Paduko memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Ini dapat kita simpulkan bahwa Pemerintah Dukcapil Kota Padang Panjang sudah menjadi *good governnace* dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam kepengurusan dokumen-dokumen penting. Paduko merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan online yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Padang Panjang. Paduko memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat Padang Panjang, yang sesuai dengan visi strategis Kota Padang Panjang.

Visi strategis Kota Padang Panjang adalah "Padang Panjang yang Maju, Sejahtera, dan Berbudaya". Paduko dapat mendukung visi strategis tersebut dengan berbagai manfaatnya, antara lain:

#### 1. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat

Paduko dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam mengurus dokumen kependudukan. Hal ini dapat membantu masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup mereka.

#### 2. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik

Paduko dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dengan memberikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

#### 3. Meningkatkan daya saing daerah

Paduko dapat meningkatkan daya saing daerah dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Hal ini dapat menarik investor dan wisatawan untuk datang ke Kota Padang Panjang.

## KESIMPULAN

Paduko sebagai media pelayanan yang disediakan Disdukcapil Kota Padang Panjang adalah salah satu contoh keberhasilan pemerintah dalam memanfaatkan penggunaan teknologi, yang dimana semuanya berbasis media online. Dilihat dari perspektif visi strategis, Paduko memiliki visi untuk memudahkan urusan administrasi kependudukan masyarakat Padang Panjang dengan melihat peluang kedepan yaitu menggunakan media online. Visi tersebut dapat dikatakan strategis bahwa faktanya saat ini masyarakat menginginkan akses pelayanan yang mudah dan serba cepat. Memanfaatkan media online sebagai tempat pelayanan publik dapat dikatakan sangat strategis. Walaupun demikian Disdukcapil tidak menutup bentuk layanan offline bagi masyarakat yang tidak ahli dalam menggunakan media sosial.

Adanya Web PADUKO memudahkan masyarakat dalam mengakses segala bentuk berkas administrasi kependudukan darimana saja dan kapan saja, tanpa memerlukan waktu lama. Berkas milik masyarakat bisa

diantar langsung kepada masyarakat melalui RT, dengan kata lain masyarakat tidak perlu bolak-balik pergi ke kantor Disdukcapil untuk mengurus berkas kependudukannya.

### SARAN

Disdukcapil Kota Padang Panjang telah memberikan inovasi yang baik dalam bidang pelayanan administrasi publik dengan adanya PADUKO. Namun, dalam implementasinya masih perlu beberapa peningkatan seperti sosialisasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan media online sebagai salah satu visi dari *smart city* di Kota Padang Panjang. Hal ini diharapkan dapat menarik banyak minat masyarakat untuk menggunakan Web PADUKO.

Selain itu, perlu adanya peningkatan dalam hal keamanan dan privasi data di Web PADUKO untuk memastikan bahwa data pribadi masyarakat terlindungi dengan baik. Disdukcapil juga bisa mempertimbangkan untuk menyediakan pelatihan atau panduan penggunaan Web PADUKO bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi online. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan layanan ini, serta memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkannya secara optimal.

### DAFTAR PUSTAKA

Farhani, Atika. (2021). Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Dikases pada 13 November 2023 <http://repository.unp.ac.id/30137/>

Fauzi, Agus. (2022). Pengaruh Moderasi visi strategik terhadap hubungan keterlibatan strategic dengan persepsi ketidakpastian lingkungan, persepsi kekuatan kompetitif, keterlibatan kerja, dan komitmen organisasional(studi rencana studi pada smu dan smk sekecamatan cileungsi Kabupaten Bogor. *Jurnal Manajemen USNI*. Volume 6, Nomor 2.

Jefri, Riny. (2018). Teori Stewardship dan good governance. *Jurnal Riset Edisi xxvi*. Volume 4, Nomor 003.

Maharani, F. M., Putera, R. E., & Ariany, R. (2023). Pengembangan E-Government Sebagai Langkah Mewujudkan Smart Government Di Kota Padang Panjang. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 3(1), 50-67.

Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216.

Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent. *Jurnal Meraja*. Volume 1, Nomor 2.

Prokomsetda. 2017. Pengertian, prinsip dan penerapan Good Governance di Indonesia. Diakses pada 12 November 2023 <https://prokomsetda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/pengertian-prinsip-dan-penerapan-good-governance-di-indonesia-99>

Putri, N. A., Zetra, A., & Putera, R. E. 2022. Implementasi PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan Online) Pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang Panjang. *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, Vol. 3(1) : 324-333. Dari <https://www.topsumbar.co.id/2020/01/padang-panjang-wujudkan-smart-government/>

Setyono, Joko. (2015). Good Governance dalam Perspektif Islam (pendekatan Usnul Fikih: Teori peningkatan Norma). *Jurnal Muqtasid*. Volume 6, Nomor 1.