

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Proses berkembangnya globalisasi dan kemajuan pesat dalam *Information and Communication Technology* (ICT) membuat terjadinya perubahan yang mendasar pada seluruh aspek-aspek di kehidupan masyarakat kita (Nugroho & Purbokusumo, 2020; (Siew & Leng, 2003). Salah satunya yaitu pada lembaga yang bertugas dalam rangka melaksanakan pelayanan publik. Dalam hal ini penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT) telah berkembang secara dramatis dalam seluruh lembaga-lembaga publik terlepas dari ukuran serta ruang lingkungannya (Shark, 2016). Melihat adanya perkembangan pesat *Information and Communication Technology* (ICT), pemerintah atau lembaga publik juga mencoba memanfaatkan *Information and Communication Technology* (ICT) guna meningkatkan operasi pemerintah dan mendorong sebuah komunikasi dengan warga negara ditengah kemajuan digital era globalisasi (Liu & Yuan, 2015). Seperti yang dijelaskan pada berita [kominfo.go.id](https://www.kominfo.go.id).

“... Digitalisasi menjadi tren global selama satu dekade terakhir serta akan terus menjadi penggerak utama perekonomian dunia masa depan. Pemerintah berupaya memfasilitasi adopsi dan pemanfaatan digitalisasi secara optimal.” (Sumber: <https://www.kominfo.go.id/content/detail/49575/tingkatkan-ekspor-pemerintah-fasilitasi-tujuh-industri-ict/0/berita> diakses pada 17 Oktober 2023)

Proses digitalisasi pelayanan publik melalui penggunaan ICT yaitu Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mengubah cara pemerintah berhubungan dengan masyarakat begitu juga sebaliknya. Disini kontak secara langsung dengan birokrasi dikurangi untuk menciptakan layanan mandiri dimediasi mesin atau teknologi. Hal

ini mendorong efisiensi serta efektivitas yang lebih besar untuk pemberian layanan pemerintahan (Filgueiras et al., 2019). Seperti yang telah disampaikan oleh Wakil Presiden K.H. Ma'ruf Amin dalam rapat Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat dan Pelayanan Publik di Kantor Gubernur Aceh, pada Selasa (16/11/2021).

“... Pemanfaatan teknologi digital di dalam pelayanan publik akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien, cepat, dan responsif.”

(Sumber: <https://www.kominfo.go.id/content/detail/38139/optimalikan-penggunaan-teknologi-untuk-tingkatkan-pelayanan-publik/0/berita> diakses pada 17 Oktober 2023)

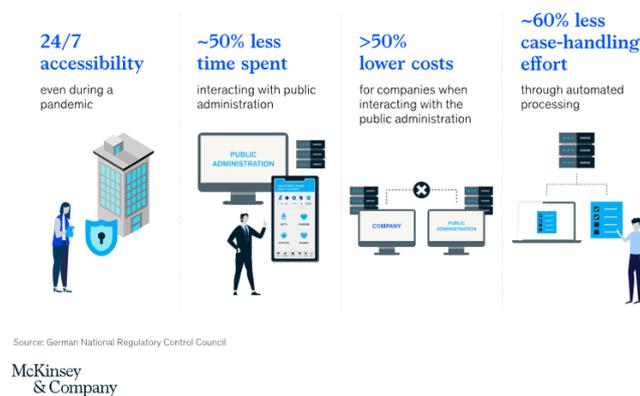
Melihat adanya suatu kemajuan dalam teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi yang semakin berkembang dari waktu ke waktu, maka hal ini membuat pemerintah baik dari negara maju ataupun negara berkembang bergerak maju dalam pengembangan *E-Government* sebagai upaya untuk dapat meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien (Hoque & Sorwar, 2015). *E-Government* secara luas dianggap sebagai sebuah hal yang cukup menjadi dasar reformasi dan modernisasi pada sektor publik di dalam rangka untuk mewujudkan adanya peningkatan kualitas pelayanan (Bhuiyan, 2011). *E-government* didefinisikan sebagai suatu penggunaan TIK serta penerapannya dilakukan oleh pemerintah dalam rangka untuk penyediaan informasi dan juga pelayanan publik kepada para masyarakat sehingga penggunaan TIK menjadi fokus utama pada pengembangan *E-Government* (Teicher et al., 2002; Mensah, 2017). *E-Government* juga memfasilitasi proses distribusi informasi yang cepat, efisien, dan transparan dalam mendistribusikan informasi kepada masyarakat serta lembaga-lembaga lainnya (Misuraca, 2006). Sehingga, pelaksanaan pelayanan publik dapat lebih optimal dengan pemanfaatan teknologi yaitu *E-Government*.

Selain itu, terdapat beberapa dampak positif yang lainnya dari pemanfaatan *E-Government* dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik antara lain penghematan

biaya dalam penyampaian layanan, integrasi pada layanan, pengurangan pada biaya administrasi, satu pandangan yang terintegrasi dari warga negara terintegrasi pada seluruh layanan pemerintah, dan adaptasi yang lebih cepat guna memenuhi tuntutan dari warga negara (Karunasena & Deng, 2012). Hal ini sesuai penelitian McKinsey & Company (2020) “*Digital public services: How to achieve fast transformation at scale*” tentang potensi pelayanan publik digital yaitu sebagai berikut.

### Gambar 1.1 Potensi Pelayanan Publik Digital

Digital public services have enormous potential.



Sumber: mckinsey.com, 2020

Di dalam penelitian tersebut dipaparkan bahwa pelayanan publik digital dapat diakses setiap hari kapanpun dan dimanapun, dapat menghemat hingga 50% waktu pelayanan serta 50% anggaran yang dikeluarkan kemudian hari, dan juga membuat efisiensi dalam bekerja hingga sebesar 60% (Daub et al., 2020). *E-Government* juga mempunyai potensi untuk meningkatkan suatu reformasi desentralisasi dengan cara mendekatkan pengambilan keputusan pada para warga negara biasa dengan melalui penalaran kolaboratif yang dimungkinkan adanya penggunaan TIK (Tassabehji & Elliman, 2006). Dengan hal ini, maka dapat dilihat bahwa apabila dalam penerapan *E-Government* dapat berhasil dan berjalan dengan baik maka akan bisa memberikan

manfaat kepada banyak pihak sehingga adanya kemudahan akses pelayanan publik dapat terwujud.

Adanya dampak positif keberhasilan dalam penerapan *E-Government* tersebut membuat pemerintah yang ada di seluruh dunia mengadopsi *E-Government* sebagai alat yang efektif untuk menjangkau warganya serta pemangku kepentingan lainnya (Bwalya, 2009). Salah satunya yaitu Indonesia. Dasar kebijakan dari penerapan *E-Government* di Indonesia tertuang di Instruksi Presiden (Inpres) RI Nomor 3 Tahun 2003 yaitu tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Kebijakan tersebut menjelaskan bahwa diperlukan pengembangan *E-Government* di Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan efektif dan efisien serta *good governance* juga dapat berjalan baik.

Berdasarkan pada kebijakan tersebut, maka *E-Government* bisa mengeliminasi sekat-sekat dalam organisasi birokrasi serta melakukan suatu pembentukan jaringan sistem manajemen dan juga proses kerja. Pelaksanaan penerapan *E-Government* di Indonesia juga disampaikan di dalam Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah sebuah pelaksanaan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi serta komunikasi untuk menyediakan adanya pelayanan kepada pengguna SPBE (Rahmadi et al., 2021).

Untuk melihat kondisi *E-Government* Indonesia, bisa dilihat di *E-Government Development Index* (EGDI) merupakan survey yang menyajikan perkembangan *E-Government* negara-negara PBB dan juga menggabungkan karakteristik akses guna mencerminkan bagaimana negara menerapkan teknologi informasi agar terjadinya

peningkatan akses dan juga inklusi masyarakatnya (United Nations, 2022). Berikut ini perkembangan nilai serta peringkat dunia EGDI Indonesia tahun 2010-2022.

**Tabel 1.1 E-Government Development Index (EGDI) Indonesia Tahun 2010-2022**

<i>E-Government Development Index (EGDI) Indonesia Tahun 2010-2022</i>		
Tahun	Peringkat	Nilai EGDI
2010	109	0,4026
2012	97	0,4949
2014	106	0,4487
2016	116	0,4478
2018	107	0,5258
2020	88	0,6612
2022	77	0,716

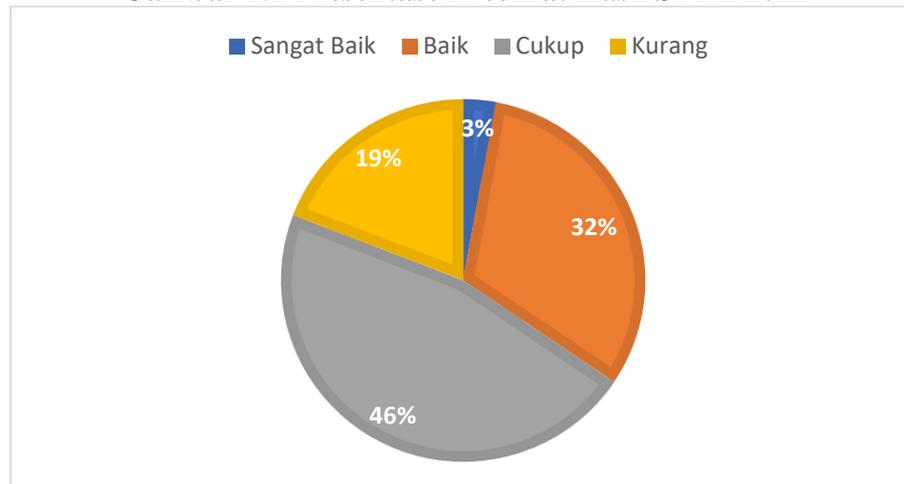
Sumber: *United Nations E-Government Survey, 2022* (diolah kembali)

Nilai EGDI di Indonesia tersebut sejalan dengan hasil evaluasi dan *monitoring* SPBE Indonesia. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Publik Indonesia yaitu Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, evaluasi SPBE adalah penilaian dalam pelaksanaan SPBE yang dilaksanakan Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah (IPPD) untuk menghasilkan nilai indeks SPBE yang memberikan sebuah gambaran *level* kematangan (*maturity level*) pelaksanaan SPBE. Menurut hasil evaluasi serta *monitoring* tahun 2022, indeks SPBE Nasional Indonesia sebesar 2,34 dari skala 5 dengan kategori cukup dan juga berhasil melewati target tahunan sebesar 2,30 yang ditetapkan pada tahun 2022 (Menpan.go.id, 2023).

Terdapat predikat indeks SPBE di Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Publik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 yaitu 4,2 – 5,0 predikat memuaskan, 3,5 – < 4,2 predikat sangat baik, 2,6 – < 3,5 predikat baik, 1,8 – < 2,6 predikat cukup, dan < 1,8 predikat kurang. Evaluasi dan *monitoring* tersebut dilakukan pada 554 IPPD dengan 451 IPPD dilakukan pemantauan serta

103 IPPD dievaluasi. Menurut evaluasi serta *monitoring* tahun 2022, diperoleh hasil yaitu sebagai berikut.

**Gambar 1.2 Presentase Predikat Hasil SPBE 2022**



Sumber: Keputusan Menteri PANRB RI Nomor 108 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2022 (diolah kembali)

Berdasarkan *monitoring* serta evaluasi tersebut, maka dibutuhkan upaya lebih di dalam pengembangan *E-Government* di Indonesia sehingga dapat meningkatkan indeks SPBE. Hasil implementasi *E-Government* bervariasi karena tingkat kesiapan yang berbeda-beda juga pada suatu instansi pemerintah. Tingkat kesiapan tersebut dapat disebut sebagai *E-Readiness* yang mengindikasikan bagaimana suatu negara dalam hal ini yaitu pemerintah atau masyarakat mampu menerapkan perkembangan TIK (Muqhita & Handayaningsih, 2013). Kajian tentang *e-readiness* dalam lingkup pelayanan publik sangat bervariasi serta telah dilakukan pada tingkat negara bagian, organisasi swasta, komunitas, dan juga karyawan (Ghosh Roy & Upadhyay, 2017; Sigwejo & Pather, 2016). Dalam lingkup penelitian, *E-readiness* digunakan untuk mencakup ruang lingkup penelitian dari yang lingkungannya kecil contoh seperti unsur teknologi dalam organisasi, hingga yang lingkungannya luas seperti kawasan industri dengan lingkup nasional (Luyt, 2006; Spinelli et al., 2013; Aboelmaged, 2014).

Sebuah penelitian yang dilaksanakan (Kumar & Gupta, 2017) menggambarkan kesiapan dari masyarakat yaitu sebagai pengguna pelayanan publik menurut model sistem *M-Government*. Lebih lanjut, terdapat beberapa penelitian menggunakan *e-readiness* untuk mengukur dan juga menganalisis kesiapan dari instansi pemerintah di dalam menerapkan *E-Government* pada suatu daerah (Anggraini & Iqbal, 2020). Kemudian, (Dukić et al., 2016) mengkaji bahwa *e-readiness* dapat digunakan untuk mengukur tingkatan kesiapan *E-Government* pegawai pemerintah yang berfokus di dalam kompetensi dan juga standar literasi ICT. Konsep *e-readiness* ini juga dapat digunakan untuk mengukur implementasi pemerintah dengan sistem *E-Government* di beberapa negara berkembang (Ghosh Roy & Upadhyay, 2017; Aggarwal, 2009).

Berhasilnya pelaksanaan implementasi *E-Government* ditentukan sejauh mana kesiapan pada sebuah organisasi (Septikhtiarif & Handayaningsih, 2017). Terutama setelah melewati pandemi COVID-19, banyak terjadi perubahan di berbagai aspek termasuk dalam pelayanan publik seperti dari yang pada awalnya dilakukan secara tatap muka kemudian harus diminimalisir agar pelayanan publik dapat lebih efektif dan menghindari kerumunan. Salah satu pelayanan yang harus diminimalisir adalah pelayanan pada administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dilakukan adanya pembatasan pada proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tersebut untuk dapat meminimalisir penyebaran virus. Seperti yang tertulis di dalam berita ombudsman.go.id.

“... Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak pertengahan Maret 2020, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah kemudian menghimbau pada para pegawai-pegawai untuk melaksanakan *Work from Home* (WFH). Pemberlakuan WFH tidak diberlakukan pada seluruh penyelenggara pelayanan publik dikarenakan ada beberapa bidang yang tidak dapat melaksanakan WFH sebab memerlukan

kedatangan masyarakat secara langsung. Walau tidak memberlakukan WFH, tetapi tetap melakukan pembatasan pada pelayanan publik. Pembatasan yang dilakukan seperti dengan mengurangi jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan dan di dalam ruangan, dan proses pelayanan harus mengikuti anjuran jarak aman yaitu minimal 1 meter.”

(Sumber: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik> diakses pada 23 Oktober 2023)

Hal ini padahal administrasi kependudukan wajib dimiliki semua masyarakat

Indonesia tanpa terkecuali dalam rangka digunakan di dalam kehidupan sehari-hari untuk memperoleh seluruh pelayanan publik (Rudiansyah et al., 2022). Contohnya dalam pelayanan kesehatan yaitu ingin mendaftar menjadi pasien pada rumah sakit maka harus membawa beberapa berkas seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lain sebagainya untuk identifikasi data identitas diri (Susilowati et al., 2022). Melihat pentingnya administrasi kependudukan serta pencatatan sipil untuk masyarakat, maka diperlukan inovasi pelayanan publik sehingga masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil saat pandemi COVID-19 pada saat itu. Salah satu dari inovasi yang dapat dilakukan pemerintah yaitu implementasi *E-Government*.

Penggunaan *E-Government* membuat masyarakat bisa mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* yang bisa digunakan 24 jam dari awalnya sistem antrian (*in line*) di depan meja dan bergantung pada jam kerja (Lestari et al., 2021). Sebagai salah satu provinsi yang ada di Indonesia, provinsi Jawa Timur telah mengimplementasikan *E-Government* dengan baik terbukti pada indeks SPBE yang didapatkan pada tahun 2022 adalah sebesar 3,30 dengan predikat baik. Hal tersebut tercantum di Keputusan Menteri PANRB RI Nomor 108 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah pada Tahun 2022. Artinya Provinsi Jawa Timur telah

berhasil di dalam melaksanakan pengembangan inovasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbasis digital meskipun belum mencapai predikat sangat baik serta memuaskan. Pemerintah Provinsi Jawa Timur disini mendorong adanya suatu digitalisasi pada semua aspek-aspek pelayanan yang mempunyai dampak langsung ke masyarakat dengan mengimplementasikan SPBE dalam seluruh aspek birokrasi. Hal tersebut merupakan bentuk komitmen Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam menerapkan SPBE (Kominfo.jatimprov.go.id, 2023).

Himbauan digitalisasi pada seluruh aspek pelayanan juga kemudian dijalankan oleh seluruh Kota dan Kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Timur yaitu sebanyak 29 Kabupaten dan juga 6 Kota, salah satunya yaitu Kabupaten Jombang. Kabupaten Jombang sendiri termasuk Kabupaten dengan indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terbaik ke-6 di Provinsi Jawa Timur dalam kategori Pemerintah Daerah berdasarkan dalam Keputusan Menteri PANRB RI Nomor 108 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2022. Nilai SPBE yang didapat oleh Pemerintah Kabupaten Jombang yaitu sebesar 2,96 dengan predikat baik. Nilai tersebut sama dengan Pemerintah Kota Kediri yang juga mendapat nilai SPBE 2,96 dengan predikat baik. Berikut ini yaitu tabel sepuluh Pemerintah Daerah Kabupaten atau Kota yang mendapat nilai SPBE tertinggi di Provinsi Jawa Timur tahun 2022.

**Tabel 1.2 Sepuluh Pemerintah Daerah Kabupaten atau Kota dengan Nilai SPBE Tertinggi di Provinsi Jawa Timur Tahun 2022**

No	Nama Instansi	Indeks	Predikat
1	Pemerintah Kota Surabaya	3,69	Sangat Baik
2	Pemerintah Kota Mojokerto	3,32	Baik
3	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	3,30	Baik
4	Pemerintah Kabupaten Gresik	3,27	Baik
5	Pemerintah Kabupaten Situbondo	3,19	Baik

6	Pemerintah Kabupaten Jombang	2,96	Baik
	Pemerintah Kota Kediri	2,96	Baik
8	Pemerintah Kota Madiun	2,86	Baik
9	Pemerintah Kabupaten Lamongan	2,82	Baik
10	Pemerintah Kota Blitar	2,81	Baik

Sumber: Keputusan Menteri PANRB RI Nomor 108 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2022 (Diolah oleh Peneliti)

Berdasarkan tabel tersebut, Kabupaten Jombang menempati peringkat 6 yaitu sebagai Kabupaten dengan nilai SPBE tertinggi pada Provinsi Jawa Timur bersama dengan Pemerintah Kota Kediri karena mempunyai indeks SPBE yang sama tahun 2022. Nilai SPBE tersebut mencerminkan bahwa Kabupaten Jombang mempunyai *e-readiness* yang baik dalam implementasi *E-Government* untuk pelayanan publik. Hal tersebut termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu wujud adanya gagasan inovatif penerapan *E-Government* di dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yaitu NING YAONAH.

*Website* NING YAONAH (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan *Online* Mudah) merupakan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang dibuat tahun 2021 yaitu masa pandemi serta dijalankan hingga sekarang untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Jombang guna untuk mengurus administrasi kependudukan dengan bisa dilaksanakan secara *online* yaitu melalui *website* NING YAONAH. *Website* tersebut menyediakan yaitu 10 jenis pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil antara lain yaitu pelayanan terkait Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah, serta Surat Keterangan Datang. *Website* NING YAONAH juga menyediakan layanan pengambilan antrian *online*. Adapun layanan

lainnya antara lain adalah NIK *online*, SKTT bagi WNA, serta pelacakan pengajuan (Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2024).

Inovasi tersebut juga sejalan dengan adanya penilaian Indeks Pelayanan Publik (IPP). Tahun 2022, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang meraih nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) yaitu 4,35 dengan menyandang predikat sangat baik. Hal tersebut berhasil di dalam mencapai target IPP tahun 2022 sebesar 4,128 dengan capaian yaitu sebesar 105,38%. Target IPP tahun 2022 dapat tercapai dikarenakan adanya peningkatan pelayanan publik juga diwujudkan dengan melalui pendekatan pelayanan kepada masyarakat dengan mengimplementasikan beberapa inovasi pelayanan administrasi kependudukan salah satunya adalah inovasi layanan NING YAONAH. Selanjutnya di tahun 2022, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang juga memperoleh penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu sebesar 86,21 dengan predikat baik. Hal ini tercantum dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang tahun 2022.

Akan tetapi, nilai SPBE dengan predikat baik yang didapatkan oleh Kabupaten Jombang tidak membuat pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik tanpa adanya permasalahan. Terdapat beberapa masalah serta keluhan dari masyarakat mengenai penerapan NING YAONAH. Melihat hal tersebut, maka menarik untuk diulas lebih lanjut tentang tingkat kesiapan Kabupaten Jombang pada penerapan *E-Government* terutama dalam penerapan NING YAONAH sebagai Kabupaten dengan peringkat 6 nilai SPBE tertinggi di Provinsi Jawa Timur tahun 2022.

Meskipun telah menyanggah peringkat 6 nilai SPBE tertinggi di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022, Kabupaten Jombang masih dihiasi dengan adanya beberapa permasalahan dalam penerapan inovasi NING YAONAH (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan *Online* Mudah) pada pelayanan administrasi kependudukan yang dibuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Disini masyarakat Kabupaten Jombang menyampaikan keluh kesahnya dengan melalui ulasan Google serta komentar di Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang mengenai masalah yang masyarakat hadapi saat mengajukan permohonan administrasi kependudukan secara *online* menggunakan *website* NING YAONAH.

Di dalam ulasan dan komentar tersebut, masyarakat mengeluhkan beberapa hal antara lain yaitu mengenai pengurusan berkas yang dilaksanakan secara *online* serta *offline*. Masyarakat mengeluh bahwa tidak adanya perbedaan pengurusan berkas secara *online* dan juga *offline* karena meskipun sudah mengurus secara *online* tetap diharuskan untuk mengantri dan mengumpulkan berkas-berkas secara fisik. Berikut ini beberapa ulasan Google Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang diutarakan oleh masyarakat tentang permasalahan tersebut.

**Tabel 1.3 Ulasan Warga Mengenai Pelayanan *Online* NING YAONAH**

Nama Warga	Ulasan
Yogig Sugianto	“Percuma ada pendaftaran akte kelahiran <i>online</i> , ternyata tetap saja antri mengumpulkan berkas fisik. Belum lagi menunggu panggilan. Harusnya kalau sistem sudah <i>online</i> nggak harus mengumpulkan berkas fisik tinggal ambil hasil jadi.”

Hendro Dwisusanto	“Tolong perbaiki sistem, saya sudah buat register <i>online and system</i> sudah <i>approve</i> . Sampai saja didukcapil masih harus register lagi dengan menulis data. <i>So</i> apa fungsi <i>online</i> yang disediakan dari pihak dukcapil? kalau sistem sudah terima sepatutnya datang kantor capil langsung bisa proses pengambilan dengan menunjukkan data/bukti.”
Achmad Duha	“Jaman sudah serba <i>digital</i> , urusan kependudukan sudah ada aplikasinya, tapi begitu dicoba mengurus sesuatu, upload persyaratan dan berkas-berkas, eh di lokasi tetap saja disuruh tulis-tulis berkas yang sudah saya upload, begitu pula berkas-berkas yang lain malah disuruh <i>fotocopy</i> , mantap bener nih sistem pemerintahan mau dikembalikan ke jaman batu.”
Mega Susanti	“Buat apa dibuat pelayanan <i>online</i> ? Datang ke kantor sistem masih <i>offline</i> . Petugas informasi mbok ya dikasih orangnya yang informatif.”
Muhammad Naqib Abdullah	“Percuma buka <i>online</i> kalau tetap ruwet dan gak ada bedanya sama <i>offline</i> . Wkwkwk. Semoga lebih baik lagi.”

Sumber: Ulasan Google Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang (diolah kembali)

Ulasan-ulasan tersebut tidak sesuai dengan pernyataan Drs. Masduqi Zakaria,

M. Si yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang pada majalahsuarapendidikan.com mengenai tujuan dibuatnya NING YAONAH.

“... Diungkapkan Kepala Dispendukcapil Kabupaten Jombang, Drs. Masduqi Zakaria, M.Si. memang sengaja menghadirkan Ning Yaonah untuk membantu masyarakat di dalam kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipilnya pada zaman digital seperti sekarang. Jadi, tidak perlu harus datang ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Tetapi, cukup dalam genggamannya sudah mampu menyelesaikannya sendiri.”

(Sumber: <https://www.majalahsuarapendidikan.com/2021/11/ning-yaonah-permudah-urusan.html> diakses pada 28 November 2023)

Berdasarkan berita tersebut maka dapat dilihat bahwa tujuan dibuatnya NING

YAONAH supaya masyarakat tidak perlu harus datang ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jombang belum terlaksana dengan baik terbukti dengan melihat ulasan-

ulasan masyarakat yang mengatakan tetap harus datang ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jombang meskipun telah mengajukan permohonan berkas secara *online* melalui *website* NING YAONAH. Kemudian, terdapat masalah lain yang dihadapi adalah lamanya waktu pelayanan secara *online*. Beberapa masyarakat mengeluhkan bahwa berkas yang diajukan lewat *website* NING YAONAH tidak kunjung selesai. Hal ini dituliskan salah satu warga yaitu Saifullah dalam komentar Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang bahwa permohonan untuk penggantian KTP rusak yang dilakukannya melalui *website* NING YAONAH mulai bulan Mei hingga Juli masih berstatus proses. Diutarakan juga oleh salah satu warga yaitu Ainur Safitri dalam ulasan Google Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang bahwa pelayanan Akta Kelahiran sangat lama meskipun sudah mengurus secara *online*.

Ulasan-ulasan tersebut berhubungan dengan hasil wawancara pada admin dari NING YAONAH Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang dilaksanakan oleh Saputri dan Meirinawati (2022) dalam jurnal yang berjudul “Inovasi Pelayanan NING YAONAH (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan *Online* Mudah) untuk menciptakan Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang” yang menjelaskan bahwa didapatkan beberapa keluhan dari masyarakat saat mengajukan permohonan administrasi kependudukan melalui *website* NING YAONAH yaitu mengenai waktu pelayanan yang lama. Hal ini karena proses verifikasi berkas yang dilaksanakan dengan waktu yang berhari-hari hanya untuk satu permohonan saja. Oleh sebab itu, disini masyarakat tidak bisa melanjutkannya segera ke tahap yang berikutnya.

Salah satu sebab lamanya waktu yang diperlukan dalam proses verifikasi data dikarenakan berkas yang dikirimkan salah atau kurang jelas. Hal ini mengakibatkan *website* NING YAONAH melakukan adanya penahanan secara otomatis serta tidak dapat diproses ke tahap berikutnya (Saputri & Meirinawati, 2022). Salah satu sebab lamanya waktu pelayanan tersebut juga disampaikan Drs. Masduqi Zakaria, M. Si yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam [faktualnews.co](https://faktualnews.co).

“... Kalau secara *online* dengan scan permohonan selanjutnya muncul tanggal pengambilan biasanya tiga hari dapat diambil disini dengan menumpuk berkas. Kalau manual biasanya kesini belum membawa berkas yang lengkap, padahal biasanya teman-teman cetak itu dengan berdasarkan data kalau berkasnya tidak lengkap ya tidak bisa dicetak, hal ini memakan waktu, biasanya hanya tiga hari tidak sampai berminggu-minggu.”

(Sumber: <https://faktualnews.co/2021/03/01/layanan-data-kependudukan-diperluas-antrean-masih-terjadi-di-dinas-dukcapil-jombang/255486/> diakses pada 2 Desember 2023)

Berdasarkan dalam berita tersebut maka dapat dilihat bahwa pelayanan *online* NING YAONAH paling lama yaitu memakan waktu tiga hari antrian belum dapat terlaksana dengan baik terbukti dari beberapa ulasan masyarakat yang mengatakan bahwa terdapat berkas yang mereka ajukan secara *online* melalui NING YAONAH belum jadi dalam waktu yang lama bahkan terdapat berkas yang belum jadi selama berbulan-bulan. Hal ini diduga salah satunya disebabkan karena terdapat beberapa persyaratan yang wajib disertakan masyarakat namun belum lengkap, sehingga hal ini menyebabkan waktu proses data tersebut menjadi lebih lambat.

Permasalahan lainnya yang dihadapi adalah terdapat warga yang masih gagap teknologi. Masyarakat yang gagap teknologi ini cukup menjadi faktor penghambat di dalam penerapan *E-Government* yaitu NING YAONAH di Kabupaten Jombang. Hal ini disampaikan oleh Ibu Sonia selaku salah satu pegawai Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sebagai admin *website* NING YAONAH di dalam jurnal dengan judul “Inovasi Pelayanan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan *Online* Mudah) guna untuk menciptakan Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang” oleh oleh Saputri dan Meirinawati (2022) bahwa terdapat keluhan warga yang kesusahan di dalam proses pengiriman berkas dan juga kurang mengetahui tentang scan berkas. Adapun warga yang tidak bisa mengirim berkas karena berkas yang besar dan belum diubah dalam bentuk PDF. Ibu Sonia mengatakan bahwa masyarakat di Kabupaten Jombang mau untuk menerima dan mencoba layanan NING YAONAH, namun terdapat pula dari masyarakat yang belum dapat menerima yaitu orang yang tidak mengerti teknologi contoh seperti orang yang sudah tua maupun keterbatasan alat komunikasi (Saputri & Meirinawati, 2022).

Permasalahan tersebut sejalan dengan adanya kendala dan juga permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Masalah tersebut tertulis pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang di tahun 2022 antara lain yaitu walaupun pelayanan *online* sudah diimplementasikan, namun masih terdapat beberapa warga yang buta terhadap adanya teknologi sehingga menyebabkan warga kesulitan untuk dapat melaksanakan pengajuan penerbitan dokumen kependudukan secara *online*. Hal ini juga disampaikan Drs. Masduqi Zakaria, M. Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam portal berita radarjombang.jawapos.com.

“... Meskipun sudah diberikan sebuah kemudahan dalam bentuk aplikasi serta layanan yang dapat diakses melalui gawai, tidak semuanya dapat diakses oleh

masyarakat. Masih adanya kendala gaptex (gagap teknologi) serta spesifikasi gawai yang terbatas bisa saja menjadi penghambat.”

(Sumber: <https://radarjombang.jawapos.com/politik-pemerintahan/66991965/tetap-melayani-saat-pandemi-covid19-disdukcapil-jombang-go-digital?page=2> diakses pada 3 Desember 2023)

Berdasarkan berita tersebut maka bisa dilihat bahwa masih adanya masyarakat

gagap teknologi meskipun sudah diberikan kemudahan dalam bentuk *website* atau layanan yang dapat untuk diakses kapan saja serta dimana saja dengan *smartphone*. Hal ini menjadi salah satu penghambat di dalam penerapan *E-Government*. Dengan mengacu kepada ulasan-ulasan dari warga Kabupaten Jombang serta permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dapat dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang belum mempunyai kesiapan yang optimal pada penerapan NING YAONAH.

Maka, perlu dilakukan penilaian mengenai *e-government readiness* guna untuk mengetahui tingkat kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH serta mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu dilakukan perbaikan dalam penerapan *E-Government* terutama di dalam penerapan NING YAONAH, sehingga disini pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dapat berjalan dengan lebih efektif serta efisien.

Model penilaian yang digunakan untuk menilai *e-government readiness* dalam penelitian ini yaitu *framework* STOPE (*strategy, technology, organization, people, and environment*) yang dikemukakan oleh (Bakry, 2004) dikembangkan Al-Osaimi et al., (2006). Model *framework* STOPE digunakan pada penelitian karena memiliki domain-domain integrasi berbagai faktor yang pernah dipakai di berbagai penelitian

dalam rangka untuk mengukur *e-readiness* (Septikhtiarif & Handayaningsih, 2017; Al-Osaimi et al., 2006).

Model *framework* STOPE juga telah digunakan dan dikembangkan guna untuk melaksanakan evaluasi masalah-masalah TIK contoh pada perencanaan *e-business*, *e-government* (Bakry & Bakry, 2001) dan manajemen keamanan informasi (Bakry, 2003). Kemudian, menurut Al-Osaimi et al., (2006) terdapat pengembangan model sistematis dalam *framework* STOPE yang memungkinkan bisa menilai *e-readiness* pada tiga level yaitu domain, subdomain, dan sub-subdomain.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, maka rumusan masalah yang terdapat di dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana *e-readiness* aktor pelaksana dalam penerapan NING YAONAH (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan *Online* Mudah) di Kabupaten Jombang?
2. Mengapa domain-domain dalam *framework* STOPE mengalami kesiapan atau ketidaksiapan dalam penerapan NING YAONAH (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan *Online* Mudah) di Kabupaten Jombang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **A. Tujuan Teoritis**

Adapun tujuan teoritis yang ingin untuk dicapai di dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *e-readiness* aktor pelaksana dalam penerapan NING YAONAH (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan *Online* Mudah) di Kabupaten Jombang.
2. Untuk mengetahui mengapa domain-domain dalam *framework* STOPE mengalami kesiapan atau ketidaksiapan dalam penerapan NING YAONAH (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan *Online* Mudah) di Kabupaten Jombang.

#### **B. Tujuan Praktis**

Adapun tujuan praktis yang ingin untuk dicapai pada penelitian ini yaitu untuk memperkaya kajian mengenai Ilmu Administrasi Negara terutama bidang kesiapan penerapan *E-Government*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **A. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman serta menambah ilmu pengetahuan bidang disiplin Ilmu Administrasi Negara mengenai *e-readiness* aktor pelaksana di dalam penerapan *website* NING YAONAH (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan *Online* Mudah) di Kabupaten Jombang.

##### **B. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberi masukan yaitu berupa saran kepada dinas terkait yang dapat digunakan untuk meningkatkan kesiapan di dalam penerapan *E-Government* yaitu NING YAONAH sehingga pada kualitas pelayanan publik melalui *E-Government* dapat meningkat serta bisa digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis.