

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Derasnya arus globalisasi dan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi (TIK) mengubah seluruh kehidupan masyarakat secara mendasar, salah satunya pada sektor publik. Pemanfaatan teknologi modern memungkinkan instansi publik untuk melakukan analisis data secara *real time*, sehingga dapat mendorong peningkatan akuntabilitas serta partisipasi masyarakat (Rambe et al., 2024). Pernyataan tersebut selaras dengan yang diungkapkan Direktur Utama BAKTI Kementerian Komunikasi dan Digital, Fadhilah Mathar, dalam Dialog Forum Merdeka Barat 9 (FMB9) di Media Center Kementerian Kominfo, Jakarta Pusat, pada 2 September 2024.

“...digitalisasi pemerintahan untuk meningkatkan kurasi, kecepatan, dan kualitas pelayanan publik.” (Sumber: <https://www.komdigi.go.id/berita/siaran-pers/detail/satu-dekade-percepat-digitalisasi-nasional-kominfo-terapkan-tiga-strategi> diakses pada 19 Juni 2025)

Sebagai respons terhadap perkembangan tersebut, pemerintah mengambil langkah untuk menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) demi menunjang efektivitas pelayanan publik. Dalam rangka pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada pelayanan publik, kedua hal tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menjelaskan bahwa pembangunan aparatur negara yang meliputi kelembagaan, ketatalaksanaan, pelayanan publik, dan sumber daya

manusia (SDM) aparatur bertujuan untuk: 1) mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik; 2) meningkatkan kualitas administrasi pemerintahan; dan 3) mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Pemanfaatan TIK dalam pemerintahan (*e-government*) tidak hanya mengikuti tren global, tetapi merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik (Nugroho & Purbokusumo, 2020). Menurut (Muliawaty & Hendryawan, 2020) terdapat dua aspek yang perlu diperhatikan pemerintah dalam penerapan *e-government*, yaitu memfokuskan pada kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik serta memastikan ketersediaan sumber daya, baik dari pihak masyarakat sebagai pengguna maupun dari pemerintah sebagai penyedia layanan. Pernyataan ini diperkuat oleh hasil survei yang mengungkapkan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi merupakan hambatan utama dalam penerapan *e-government* (Heriyanto, 2022).

Pemanfaatan internet dan *website* dalam pelayanan publik memudahkan pemerintah dalam mewujudkan transparansi dan keterbukaan kepada masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dimanfaatkan dengan maksud merampingkan mekanisme tata kelola pemerintahan sehingga lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan, baik masyarakat, dunia usaha, maupun instansi pemerintah (Basu, 2011). Ketiga pihak tersebut akan terhubung dan mendukung proses kegiatan. Ketiga pihak tersebut akan terhubung dan mendukung proses kegiatan. Integrasi teknologi informasi (TIK) pada *e-government* berpotensi menunjang terwujudnya tata kelola pemerintahan yang optimal. Dalam penerapan *e-government*, keterbatasan infrastruktur berpotensi menjadi faktor yang menghambat, menimbulkan permasalahan, atau menciptakan kendala (Cantaka et

al., 2021). Maka dari itu, pemerintah dituntut untuk bijak dalam menentukan prioritas pengembangan *e-government* sehingga nilai kemanfaatannya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Berkat pemanfaatan teknologi yang mudah diakses oleh semua orang, tidak hanya menguntungkan bagi pemerintah dengan adanya *e-government*. Akan tetapi, juga menguntungkan pemerintah dengan warga negara (G2C), pemerintah dengan bisnis (G2B), dan pemerintah dengan pemerintah (G2G) (Guerrero & Rosado, 2020).

Dalam penelitian (OECD, 2025) "*Effectively Managing Investments in Digital Government: An OECD Policy Framework*" tentang mengelola investasi secara efektif dalam pemerintahan digital dijelaskan bahwa Investasi yang efektif dalam teknologi dan data digital sangat penting untuk meningkatkan layanan publik dan efisiensi kelembagaan. Di samping itu, dampak positif adanya pemanfaatan *e-government* pada pelayanan publik bahwa *e-government* tidak hanya menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja, tetapi juga mencakup pemerataan akses layanan bagi masyarakat serta upaya pelestarian lingkungan (Sugiono, 2021). Implementasi sistem elektronik turut mempercepat proses birokrasi, mengurangi duplikasi data, dan menurunkan keterlambatan dalam penyampaian layanan kepada masyarakat (Aw, 2024). Dampak positif yang dihasilkan oleh *e-government* membuat sejumlah negara maju percaya bahwa penerapan yang tepat dapat memberi peningkatan signifikan terhadap kualitas hidup masyarakat, baik secara nasional maupun global (Irawan, 2018). United Nations *E-government* Survey, Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) *e-government* merupakan inovasi pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi, khususnya internet, untuk meningkatkan

pelayanan publik, memperluas partisipasi masyarakat, serta memperbaiki tata kelola pemerintahan baik secara internal maupun eksternal (UNDESA, 2018). Berikut adalah Peringkat *e-government* negara-negara di Asia Tenggara dari hasil survei yang disusun oleh United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA):

**Tabel 1. 1 Peringkat *e-government* negara-negara Asia Tenggara tahun 2024**

Negara	Kategori Penilaian	Peringkat EGDI	OSI	HCI	TII	EGDI
<b>Singapura</b>	VH	3	0.9831	0.9362	0.9881	0.9691
<b>Thailand</b>	V2	52	0.7611	0.8032	0.9410	0.8351
<b>Malaysia</b>	V1	57	0.7280	0.7192	0.9862	0.8111
<b>Indonesia</b>	V1	64	0.8035	0.7293	0.8645	0.7991
<b>Vietnam</b>	V1	71	0.7081	0.7267	0.8780	0.7709
<b>Fillipina</b>	V1	73	0.8054	0.7256	0.7554	0.7621
<b>Brunei Darussalam</b>	V1	75	0.5802	0.6991	0.9868	0.7554
<b>Kamboja</b>	H2	120	0.4503	0.5149	0.7609	0.5754
<b>Myanmar</b>	H1	138	0.3259	0.5081	0.6662	0.5001
<b>Laos</b>	M3	152	0.3265	0.2500	0.5338	0.4404

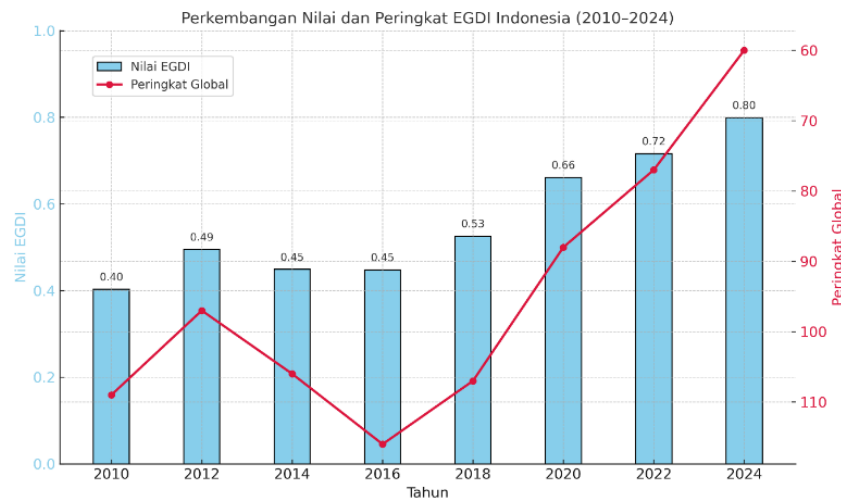
Sumber: (UNDESA, 2025) diolah kembali oleh peneliti

Notes: - EGD-I (*e-government Development Index*); -OSI (*Online Services Index*); -HCI (*Human capital Index*); -TII (*Telecommunications Infrastructure Index*); Four EGDI levels with rating classes: 1) *Very high* (VH, V3, V2, V1); 2) *High* (HV, H3, H2, H1); 3) *Middle* (MH, M3, M2, M1); 4) *Low* (LM, L3, L2, L1)

Berdasarkan tabel di atas, publikasi EGDI (*E-government Development Index*) tahun 2024 menunjukkan negara Indonesia menempati peringkat ke-64 dari 193 negara di dunia dan berada di posisi ke-4 di Asia Tenggara setelah Singapura, Thailand, dan Malaysia. Rata-rata nilai EGDI Indonesia sebesar 0,7991, berada pada tingkat lebih tinggi dibandingkan rata-rata di Kawasan Asia Tenggara sebesar 0,72187. Pada tahun 2024, Indonesia naik dari kategori *high* ke *very high* EGDI, yang menunjukkan keberhasilan dalam penguatan infrastruktur digital, peningkatan

konektivitas internet, serta penerapan kerangka kerja pemerintahan digital yang efektif.

**Gambar 1. 1 Perkembangan Nilai dan Peringkat EGDI Indonesia Tahun 2010-2024**



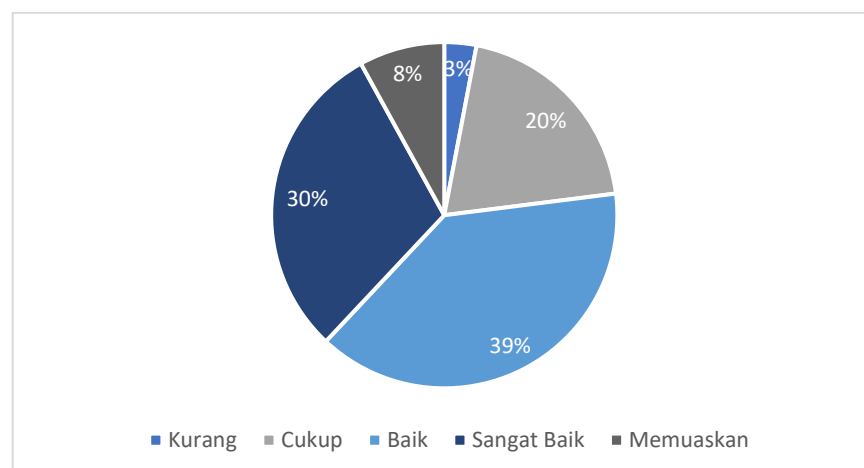
Sumber: (UNDESA, 2025) diolah kembali oleh peneliti

Grafik di atas adalah perkembangan EGDI (*E-government Development Index*) negara Indonesia delapan tahun terakhir. Statistik tersebut menunjukkan selama tahun 2010-2024, Indonesia menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam pengembangan *e-government*. Nilai EGDI Indonesia pada tahun 2010 tercatat sebesar 0,4026 dan terus meningkat hingga mencapai 0,7991 pada tahun 2024. Artinya, dalam kurun waktu 14 tahun, skor EGDI Indonesia meningkat hampir dua kali lipat. Selain peningkatan nilai indeks, peringkat global Indonesia juga mengalami perbaikan yang signifikan. Pada tahun 2010, Indonesia berada pada posisi ke-109 secara global, dan pada tahun 2024 berhasil naik ke posisi ke-60. Hal ini selaras dengan yang disampaikan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Abdullah Azwar Anas, pada Kamis (19/09/2024)

“Peningkatan capaian ini merupakan salah satu komitmen Indonesia dalam transformasi digital pemerintah melalui pembangunan berkelanjutan.” (Sumber: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe> diakses pada 19 Juni 2025)

Meskipun demikian, pencapaian ini belum sepenuhnya mencerminkan kesiapan yang merata dalam penerapan *e-government* di seluruh sektor dan wilayah. Kondisi ini tidak terlepas dari perbedaan tingkat kesiapan, atau *e-readiness*, yang terdapat antara negara-negara maju dan negara-negara berkembang (Elbahnasawy, 2014). Selain itu, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Republik Indonesia Nomor 663 Tahun 2024, hasil evaluasi SPBE memperlihatkan bahwa kesiapan *e-government* di pemerintah daerah tingkat provinsi belum merata, karena sebagian daerah belum optimal, meskipun rata-rata skor indeks SPBE dalam kategori baik dengan nilai 3,4 (<3,50).

**Gambar 1. 2 Persentase Predikat Hasil SPBE 2024**



Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 663 Tahun 2024 (diolah kembali oleh peneliti)

Berdasarkan evaluasi SPBE tahun 2024 terhadap 615 instansi, 48 instansi memperoleh kategori memuaskan (nilai indeks 4,2–5,0), 181 instansi berada pada kategori sangat baik (nilai indeks 3,5–<4,2), 241 instansi mencapai kategori baik (nilai indeks 2,6–<3,5), 126 instansi dinilai cukup (nilai indeks 1,8–<2,6), dan 19 instansi masih berada dalam kategori kurang (nilai indeks <1,8). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas instansi telah menunjukkan tingkat kesiapan yang memadai hingga sangat baik dalam penerapan pemerintahan berbasis elektronik, meskipun masih terdapat sejumlah instansi dengan tingkat kesiapan rendah yang memerlukan perhatian dan pembinaan lebih lanjut.

Tingkat kesiapan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) bervariasi di berbagai wilayah seperti infrastruktur dan teknologi, yang tercermin dari perbedaan dalam implementasi *e-government*. Ketimpangan pembangunan TIK menjadi salah satu penyebab utama, sebagaimana ditunjukkan oleh data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023 yang mencatat Indeks Pembangunan TIK (IP-TIK) nasional sebesar 5,90 dari skala 0–10, menandakan masih adanya ketidakmerataan pembangunan TIK di Indonesia karena masih berada pada tingkat sedang. Melihat kondisi tersebut, diperlukan penerapan berbagai kebijakan strategis guna mendorong pembangunan TIK yang lebih optimal dan berkelanjutan. Hal ini dikarenakan, nilai indeks yang tinggi menandakan bahwa potensi dan perkembangan pembangunan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di suatu daerah telah mencapai tingkat optimalitas yang lebih baik. Sebaliknya, rendahnya nilai indeks menunjukkan bahwa pembangunan TIK di wilayah tersebut masih belum berjalan secara optimal (BPS, 2017)

Meskipun pembangunan TIK terus berjalan, pemerataan akses internet di Indonesia masih belum merata. Berdasarkan Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024 yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), tingkat penetrasi internet nasional tercatat sebesar 79,50%. Angka ini dihitung dari perbandingan jumlah penduduk yang terhubung ke internet dengan total populasi penduduk. Pada 2024, sebanyak 221.563.479 jiwa terkoneksi internet dari total populasi 278.696.200 jiwa pada 2023. Pulau Jawa menempati posisi tertinggi, dengan tingkat penetrasi 83,64% dan kontribusi sebesar 58,76%. Namun, Provinsi Jawa Timur menempati peringkat kelima dari enam provinsi di Pulau Jawa, dengan tingkat penetrasi 81,79%, berada di bawah Daerah Istimewa Yogyakarta, DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Banten.

**Tabel 1. 2 Tingkat Penetrasi Internet di Pulau Jawa**

Provinsi	Penetrasi	Kontribusi (Nasional)	Kontribusi (Pulau)
<b>Jawa Barat</b>	85,52%	19,24%	32,75%
<b>Jawa Timur</b>	81,79%	15,33%	26,09%
<b>Jawa Tengah</b>	81,32%	13,78%	23,45%
<b>Banten</b>	84,55%	4,70%	7,99%
<b>DKI Jakarta</b>	87,51%	4,22%	7,17%
<b>DIY Yogyakarta</b>	88,73%	1,50%	2,55%

Sumber: (APJII, 2024) diolah kembali oleh peneliti

Tingkat kesiapan (*e-readiness*) perlu diperhatikan demi keberhasilan implementasi *e-government*, diantaranya adalah infrastuktur jaringan, sumber daya manusia, teknologi, sistem informasi, dan visi serta kepemimpinan yang mengarah pada isu strategis *e-government* (Zainal, 2019). World Economic Forum mendefinisikan *e-readiness* sebagai kesiapan suatu negara dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara umum, mencakup aspek



kebijakan, infrastruktur, dan inisiatif dasar (Potnis & Pardo, 2011). Sementara itu, menurut (CID Harvard, 2020), *e-readiness* adalah indikator yang merepresentasikan sejauh mana suatu komunitas siap berpartisipasi dalam dunia berjejaring. Penilaian tersebut dilakukan guna mengukur sejauh mana kemajuan masyarakat dalam aspek-aspek penting yang mendukung adopsi dan pemanfaatan TIK. Pentingnya penilaian *e-readiness* terletak pada perannya sebagai landasan dalam merumuskan strategi pembangunan nasional, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta menyusun langkah konkret dalam menghadapi tantangan digital (Nazaj et al., 2014). Selain itu, penilaian *e-readiness* harus diarahkan pada tujuan strategis. Tanpa kerangka yang sesuai, penilaian ini akan kehilangan makna kebijakan dan hanya menjadi kegiatan teknis tanpa dampak nyata (Maugis et al., 2004).

Berdasarkan hasil kajian (Harvard University, 2005) terdapat tiga elemen utama dalam keberhasilan penerapan *e-government*. Pertama, *support*, yang ditunjukkan melalui komitmen nyata pejabat publik dan politik dalam melaksanakan *e-government* secara konsisten, bukan sekadar untuk mengikuti arus tren ataupun menentang inisiatif yang berbeda dengan prinsipnya. Kedua, *capacity*, yaitu kemampuan pemerintah daerah yang mencakup kecukupan dana, infrastruktur TIK yang optimal, serta sumber daya manusia yang mumpuni. Ketiga, *value*, yaitu manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dan pemangku kepentingan sebagai pengguna *e-government* (*demand side*).

Dari 38 provinsi di Indonesia, Provinsi Jawa Timur termasuk salah satu yang telah mengimplementasikan *e-government* dengan baik, dibuktikan melalui

perolehan nilai indeks SPBE sebesar 4,43 pada tahun 2024 dengan predikat memuaskan. Capaian tersebut tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 663 Tahun 2024. Peningkatan indeks SPBE tersebut sejalan dengan pernyataan Gubernur Jawa Timur, Khofifah Indar Parawansa, saat penutupan Program Pelatihan Digital Leadership Academy (DLA) di Hotel JW Marriot Surabaya, Rabu (13/12/2023).

“...Peningkatan angka tersebut, juga sebagai upaya mewujudkan keseriusan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam mendukung transformasi digital dalam seluruh aspek layanan” (sumber: <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/indeks-spbe-capai-3-62-pemprov-jatim-terus-geliatkan-pelayanan-publik-yang-cepat-efisien-berbasis-digital> diakses pada 19 Juni 2025)

Upaya Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam mewujudkan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tercermin pada kebijakan yang dituangkan dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Regulasi tersebut menjadi dasar pelaksanaan SPBE bagi seluruh Kabupaten dan Kota di Jawa Timur, yang terdiri dari 29 kabupaten dan 9 kota, termasuk Kabupaten Kediri. Pada tahun 2024, Kabupaten Kediri menempati peringkat kedua tertinggi dalam indeks SPBE kategori Pemerintah Daerah di Provinsi Jawa Timur, dengan capaian skor 4,63 dan predikat memuaskan. Daftar sepuluh Pemerintah Daerah kabupaten/kota dengan skor SPBE tertinggi di Provinsi Jawa Timur pada tahun yang sama disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 1. 3 Peringkat Kabupaten/Kota Tertinggi dengan Predikat Memuaskan Berdasarkan Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah di Jawa Timur**

No	Nama Instansi	Indeks
1.	Pemerintah Kab. Banyuwangi	4,77
2.	Pemerintah Kab. Kediri	4,63
3.	Pemerintah Kota Madiun	4,57
4.	Pemerintah Kota Surabaya	4,54
5.	Pemerintah Kab. Gresik	4,32
6.	Pemerintah Kota Mojokerto	4,32
7.	Pemerintah Kab. Madiun	4,31
8.	Pemerintah Kab. Tuban	4,24
9.	Pemerintah Kota Malang	4, 24
10	Pemerintah Kab. Trenggalek	4,22

Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 663 Tahun 2024 (diolah kembali oleh peneliti)

Pencapaian peringkat kedua oleh Pemerintah Kabupaten Kediri sebagai instansi dengan nilai SPBE tertinggi di Provinsi Jawa Timur menunjukkan tingkat *e-readiness* yang baik dalam penerapan *e-government*, terutama pada aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Program SAHAJA ONLINE merupakan salah satu perwujudan nyata inovasi digital dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Kediri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri mengembangkan SAHAJA ONLINE sebagai inovasi digital untuk mewujudkan transformasi layanan administrasi kependudukan secara daring melalui *platform* aplikasi *android*. Layanan ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat Kabupaten Kediri dalam mengajukan dokumen kependudukan melalui perangkat digital, dan dapat diunduh melalui platform Google Play Store. Inovasi digital tersebut diatur melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Kediri Nomor 470/1919/418.23/2021 tentang SAHAJA ONLINE, yang ditetapkan pada 28 Agustus 2021. Aplikasi ini menyediakan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan, meliputi penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, serta layanan perpindahan penduduk baik datang maupun keluar (Pradani & Eprilianto, 2023).

Penerapan inovasi ini memiliki keterkaitan erat dengan capaian Kabupaten Kediri pada penilaian Indeks Pelayanan Publik (IPP). Pada tahun 2024, Pemerintah Kabupaten Kediri memperoleh skor IPP sebesar 4,55 dengan klasifikasi pelayanan prima pada tingkat pemerintahan kabupaten. Selain itu, berdasarkan Hasil Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP), Pemerintah Kabupaten Kediri juga meraih predikat “B” dengan nilai 67,11. Sementara itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri mencatat capaian IPP sebesar 4,64 dalam kategori “A” pada Indeks Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 (Pemerintah Kabupaten Kediri, 2024).

Capaian tersebut turut diperkuat oleh hasil survei yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri melalui akun Instagram resminya @dukcapil.kabkediri pada tahun 2024, di mana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai angka 92,75 dengan kategori “sangat baik”, yang mencerminkan tingkat kepuasan publik yang tinggi. Keberhasilan Pemerintah Kabupaten Kediri maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri merupakan hasil dari komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pelayanan

publik, yang direalisasikan melalui implementasi berbagai inovasi di bidang administrasi kependudukan, salah satunya layanan digital SAHAJA ONLINE.

Meskipun Pemerintah Kabupaten Kediri berhasil meraih nilai SPBE dengan predikat memuaskan, hal tersebut tidak secara otomatis menjamin bahwa pelaksanaan pelayanan publik berlangsung tanpa kendala. Munculnya berbagai keluhan dari masyarakat terkait implementasi layanan SAHAJA ONLINE menjadi alasan penting untuk ditinjau lebih lanjut sejauh mana tingkat kesiapan Kabupaten Kediri dalam menerapkan *e-government*. Relevansi tersebut terlihat dari capaian Kabupaten Kediri yang berhasil menduduki peringkat kedua tertinggi nilai SPBE di tingkat Provinsi Jawa Timur pada tahun 2024.

Prestasi Kabupaten Kediri yang menempati peringkat kedua tertinggi nilai SPBE di Provinsi Jawa Timur tahun 2024 tidak serta merta menghilangkan berbagai permasalahan dalam pelaksanaan inovasi SAHAJA ONLINE yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri pada layanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini, masyarakat Kabupaten Kediri menyampaikan keluhannya melalui ulasan di Google Play Store mengenai pengalaman mereka menggunakan aplikasi SAHAJA ONLINE. Berdasarkan sejumlah ulasan pengguna, aplikasi SAHAJA ONLINE diapresiasi sebagai upaya Pemerintah Kabupaten Kediri dalam menghadirkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Namun demikian, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam aspek teknis. Berikut adalah beberapa ulasan dari pengguna SAHAJA ONLINE melalui Google Play Store.

Tabel 1. 4 Ulasan Warga Mengenai Aplikasi SAHAJA ONLINE

Nama Warga	Ulasan
Bella Oktaviani	“Aplikasi tidak disertai tombol <i>logout/login</i> , 1 hp untuk 1 akun dan 1 KK jadi kalau hp tiba-tiba rusak/ganti ya agak repot mengurus lagi, lalu banyak sekali kata dan perintah yang sulit dipahami, banyak pilihan pada kolom yang tidak sesuai dengan kondisi sesungguhnya sehingga memilih seadanya pilihan yang penting jadi, proses validasi agak lama. Tapi dari semua kritik saya, saya sangat mengapresiasi adanya aplikasi ini, menunjukkan Pemerintah Kediri mengikuti era digitalisasi & mempermudah kami. Terima kasih.” (4/1/2023)
Galih Iswahyuni	“Aplikasinya mudah dan simple, tapi ada sedikit rumit di sistemnya Disaat aplikasinya di- <i>uninstall</i> , lalu di <i>install</i> lagi untuk <i>log in</i> tidak bisa, harus menghubungi Dispendukcapil dulu untuk me- <i>reset</i> -nya. Tolong sistemnya untuk <i>log in</i> dipermudah lagi dan persyaratan pengantar RT / RW, kelurahan juga kecamatan harusnya juga <i>online</i> agar lebih mudah lagi masyarakat kediri mengurus identitas kependudukan, karena kita kita yang sibuk kerja biar bisa mengurusnya sendiri dimanapun berada.” (28/2/2023)
Roisha Hardika	“Aplikasinya kurang berjalan dengan baik. Setiap mau <i>log in</i> susah. Ini bagaimana sih susah bgt <i>log in</i> -nya. Gak di kecamatan gak di dispendukcapil sama-sama susah buat sekadar minta pelayanan” (20/6/2022)
Ahmad Nurcholis	“Beberapa hari ini aplikasinya <i>error</i> ya? Saat memilih menu apapun selalu muncul notifikasi “terjadi kesalahan koneksi internet”. Padahal koneksinya bagus.” (25/6/2022)
Duwi Salum	“Sudah mengisi NIK dan No KK dengan benar tapi ada notifikasi “ada kesalahan, mohon kembali nanti” sudah mencoba selama 2 hari tetap saja begitu. Sudah mencoba di- <i>install</i> ulang tetap saja ada notifikasi itu. Mohon segera diperbaiki agar dapat segera mengurus dokumen. Terima kasih” (5/1/2023)

Sumber: Ulasan Aplikasi SAHAJA ONLINE di Google Play Store (diolah kembali oleh peneliti)

Selain ulasan yang disampaikan pengguna melalui Google Play Store, keluhan juga disampaikan masyarakat secara langsung di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Kediri.

“Menurut saya, aplikasinya sudah bagus, tapi sayangnya tidak ada fitur logout dan hanya bisa digunakan di satu HP untuk satu KK. Kalau aplikasinya terhapus, kita tidak bisa login lagi meskipun pakai HP yang sama. Harapannya, ke depan ada sistem login ulang seperti pakai nomor HP atau *fingerprint*, dan *reset* akun bisa dilakukan lebih mudah tanpa harus ke kantor.”

(Wawancara dengan Ibu Zeary, 25 Juni 2025)

Keluhan ini juga disampaikan oleh pengguna lain, saat ditanya bagaimana tanggapannya mengenai aplikasi SAHAJA ONLINE.

“Sebenarnya membantu, tapi kalau udah di *uninstall* dan ada perlu tiba tiba butuh lagi buat pake itu susah *login*-nya. Harus reset yg lama, padahal *login* pake KK dan NIK yang sama jadi harus hubungi *customer service* berkali-kali dan tanggapannya pun lama sekali”

(Wawancara dengan Bapak Rudi, 25 Juni 2025)

Ulasan-ulasan dan keluhan tersebut kontradiktif dengan pernyataan Bupati Kediri Hanindhito Himawan Pramana pada acara *launching* aplikasi SAHAJA ONLINE, di Pendopo Panjalu Jayati, Selasa (24/8/2021).

“...Selain itu, untuk mempermudah warga yang tidak memiliki waktu untuk menunggu serta mengurai antrian layanan publik di kecamatan,”

(Sumber: <https://timesindonesia.co.id/pemerintahan/366132/bupati-kediri-launching-aplikasi-sahaja-online-untuk-maksimalkan-layanan-publik> diakses pada 20 Juni 2025).

Berdasarkan informasi dalam pemberitaan tersebut, dapat diketahui bahwa tujuan utama pengembangan SAHAJA ONLINE, yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan, belum sepenuhnya tercapai. Hal ini terlihat dari sejumlah tanggapan masyarakat yang menyampaikan keluhan mengenai lamanya proses layanan daring akibat validasi data yang memerlukan waktu hingga 1×24 jam atau bahkan lebih. Adanya keluhan tersebut membuktikan bahwa aplikasi ini belum

mampu mempermudah warga yang tidak memiliki waktu dan justru membutuhkan waktu untuk menunggu lamanya proses layanan.

Hal tersebut juga kontradiktif dengan pernyataan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri, Wirawan, yang menyampaikan bahwa masyarakat dapat mengurus layanan administrasi kependudukan dan menerima hasilnya melalui *e-mail* dalam kurun waktu 24 jam. Dijelaskan lebih lanjut saat dihubungi oleh tim TIMES Indonesia,

“...Kecuali masih ada 2 yang belum bisa dikirim langsung yakni KTP dan KIA yang memang tidak mungkin lewat *online*, dan sementara harus ke kantor Dispendukcapil. Nanti ke depan kita pikirkan lagi bagaimana pengirimannya, ”

(Sumber: <https://timesindonesia.co.id/pemerintahan/366132/bupati-kediri-launching-aplikasi-sahaja-online-untuk-maksimalkan-layanan-publik> diakses pada 20 Juni 2025).

Pernyataan Kepala Dispendukcapil Kabupaten Kediri mengindikasikan bahwa layanan SAHAJA ONLINE belum sepenuhnya siap mendukung digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini terlihat dari masih adanya dua layanan, yaitu pencetakan KTP dan KIA, yang hanya dapat dilakukan secara langsung di kantor Dispendukcapil. Kondisi tersebut mencerminkan belum optimalnya kesiapan institusional dan infrastruktur, terutama dalam menjangkau masyarakat yang tinggal jauh dari pusat layanan. Selain itu, pernyataan mengenai pengiriman dokumen yang masih dipertimbangkan menunjukkan kurangnya perencanaan jangka panjang.

Dalam penelitian (Pradani & Eprilianto, 2023) yang berjudul “Inovasi Aplikasi Satu Hari Jadi (Sahaja) Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan



Sipil Kabupaten Kediri” Permasalahan lain yang muncul dalam implementasi layanan SAHAJA ONLINE adalah terjadinya pengajuan dokumen berulang oleh masyarakat, yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman terkait lokasi pengambilan dokumen yang seharusnya dilakukan di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Kesalahpahaman ini menyebabkan pencetakan blangko ganda karena sebagian warga mengira dokumen dapat diambil di kantor kecamatan. Situasi ini diperburuk oleh keterbatasan sistem aplikasi yang belum dapat mendeteksi pengajuan ganda. Selain itu, sosialisasi penggunaan aplikasi yang belum merata membuat sebagian masyarakat tetap memilih layanan manual. Mekanisme penggunaan yang seharusnya disampaikan secara jelas, termasuk prosedur operasional standar (SOP) terkait alur verifikasi dan tahapan layanan, juga belum diterapkan secara menyeluruh di seluruh wilayah.

Berdasarkan hasil studi sebelumnya, respons masyarakat Kabupaten Kediri terhadap aplikasi SAHAJA ONLINE, dan beragam kendala yang dihadapi oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri, dapat diindikasikan bahwa implementasi layanan SAHAJA ONLINE belum mencerminkan tingkat kesiapan yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap tingkat *e-government readiness* guna mengukur sejauh mana kesiapan instansi tersebut dalam mengimplementasikan SAHAJA ONLINE.

Penelitian yang membahas terkait *e-readiness* sudah banyak dilakukan baik di tingkat negara, organisasi privat, maupun masyarakat. (Noor, 2023) dalam penelitiannya menggunakan *framework* STOPE dengan metode kualitatif deskriptif dalam menilai kesiapan percepatan implementasi kartu petani berjaya berbasis

elektronik (*e-kpb*) Provinsi Lampung. Sedangkan (Windy, 2022) dalam penelitiannya mengenai pelayanan perizinan di Kabupaten Pinrang mengadopsi konsep dari Musa yang mencakup tiga indikator *e-readiness* infrastruktur, SDM, dan pemerintah dan manajemen kelembagaan. Berbeda dengan penelitian (D. Lestari et al., 2021) terkait model *e-readiness* untuk pengukuran kesiapan pengelolaan aduan *e-lapor* DIY yang mengadopsi rekomendasi model *e-readiness* menurut Mutula Brakel diantaranya variabel standar operasional pelayanan, organisasi, sumber daya manusia, TIK, manajemen data (informasi) dan kebijakan.

Penelitian ini menggunakan model penilaian *e-government readiness* dengan *framework* STOPE (*strategy, technology, organization, people, environment*) yang diperkenalkan oleh (Bakry, 2004) yang kemudian dikembangkan (Nugroho & Purbokusumo, 2020) dengan menambahkan domain *budget* sebagai domain utama. Pemilihan ini dilatarbelakangi oleh kemampuannya dalam menyediakan kerangka kerja yang komprehensif dan terintegrasi yang mencakup faktor-faktor penting pengukuran *e-readiness*, sehingga mendukung tercapainya tujuan penelitian.

Selain itu, pemilihan *framework* STOPE+*budget* didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), khususnya Pasal 21 yang mengatur bahwa setiap pemerintah daerah wajib menyusun rencana dan anggaran SPBE berdasarkan Arsitektur dan Peta Rencana SPBE masing-masing. Lebih lanjut, Pasal 69 menjelaskan bahwa pendanaan percepatan SPBE di instansi pusat bersumber dari APBN, sementara di pemerintah daerah berasal dari APBD. Hal ini menegaskan bahwa aspek pendanaan merupakan

elemen yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan SPBE, di mana setiap instansi memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan anggaran guna mendukung keberhasilan implementasi SPBE, sehingga ketersediaan dana menjadi faktor yang sangat menentukan.

Menurut (Nugroho, 2020) keterbatasan anggaran menjadi faktor penghambat utama yang secara signifikan memengaruhi pengembangan *e-government*, mengingat implementasinya membutuhkan modal yang sangat besar. Pengalokasian anggaran secara mandiri oleh instansi pemerintah diperlukan untuk pengembangan sistem *e-government*, termasuk standarisasi, keamanan informasi, otentikasi, serta pengembangan aplikasi dasar yang menjamin interoperabilitas antar sistem secara andal, aman, dan terpercaya (P. A. Lestari et al., 2021).

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan uraian pada bagian latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Bagaimana *e-readiness* Dispendukcapil Kabupaten Kediri dalam pengelolaan program SAHAJA ONLINE di Kabupaten Kediri?
2. Mengapa masing-masing domain dalam *framework* STOPE+*budget* menunjukkan tingkat kesiapan atau ketidaksiapan dalam pengelolaan program SAHAJA ONLINE di Kabupaten Kediri?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis *e-readiness* guna menilai tingkat kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

dalam mengelola program SAHAJA ONLINE. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan peneliti dalam melakukan analisis *e-readiness* dan sekaligus memberikan kontribusi akademik berupa usulan bagi penguatan program layanan administrasi kependudukan yang berlandaskan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengukuran *e-readiness* dalam menilai kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri pada pengelolaan program SAHAJA ONLINE.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi sejumlah pihak terkait.

##### **A. Bagi mahasiswa**

Bagi penulis, penelitian ini berfungsi menambah wawasan dan keterampilan dalam mengimplementasikan teori yang diperoleh selama kuliah, sekaligus menjadi sarana untuk melakukan kajian analitis mengenai *e-readiness* dalam menilai kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri pada pelaksanaan program SAHAJA ONLINE.

B. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau sumber penunjang dalam pengembangan kajian akademik yang berkaitan dengan evaluasi kesiapan instansi pemerintah dalam penerapan *e-government*, khususnya dalam konteks layanan administrasi kependudukan.

C. Bagi Pemerintah Kabupaten Kediri

Penelitian ini ditujukan untuk memberikan masukan konstruktif bagi peningkatan program layanan administrasi kependudukan berbasis TIK, dengan mengkaji tingkat *e-readiness* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pengelolaan SAHAJA ONLINE, guna mendukung tercapainya efektivitas dan efisiensi layanan di masa mendatang.