

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pada era digital seperti saat ini, banyak hal yang telah terjadi perubahan yang signifikan dalam aspek kehidupan masyarakat, salah satunya adalah perubahan, yang pada saat ini kita rasakan yakni perubahan dalam bidang komunikasi dan informasi dengan maksud dan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan komunikasi. Ini merupakan upaya strategis dari pemerintahan untuk dapat terus memberikan perubahan dengan menciptakan produk baru, maka demikian terdapat konsekuensi yang logis bagi pemerintahan sebagai entitas pelayanan publik dengan diterapkan prinsip pelayanan dengan berbasis indikator yang efektif, efisien, dan produktif serta tidak lagi menerapkan prinsip yang “asal-asal terlayani” kepada publik.

Perkembangan *e-Government* di Indonesia dimulai dan terus berlangsung sejak diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Berdasarkan hal tersebut, *e-Government* merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dengan demikian, seluruh lembaga publik, masyarakat, dunia usaha, dan aktor lainnya dapat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal setiap saat. Oleh karena itu,

melalui pengembangan administrasi elektronik, sistem manajemen dan proses kerja ditata dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan.(Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, 2003) Dalam peningkatan pelayanan publik serta mendorong inovasi dan transparansi dalam peraturan Pemerintah daerah Perda Nomor. 2 Tahun 2023 yang mengatur tentang penyelenggaraan sistem pemerintah berbasis elektronik di lingkungan Kota Ternate dalam meningkatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk meningkatkan efesesi, transparansi, dan akuntabilitas pelayananan publik (Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Ternate, 2023).

Kemajuan dan perkembangan yang terjadi pada bidang teknologi informasi dan komunikasi saat ini di dukung oleh beberapa kemajuan teknologi yang semakin canggih dan modern. Kemajuan teknologi inilah, membuat hal-hal yang dulunya rumit dan sekarang menjadi lebih efektif dan efeisen akan tetapi dengan adanya kemajuan teknologi yang semakin canggih dan modern tersebut, juga dapat menciptakan kesempatan-kesempatan baru dalam bidangnya, seperti mempermudah berhubungan dengan orang lain dari jarak jauh, memperluas pengetahuan, dan memperoleh informasi secara cepat

dan akurat. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi seperti sekarang ini, terjadi dikarenakan hampir seluruh lapisan masyarakat tidak dapat lepas dari media komunikasi. Sebagaimana dengan ini Pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang efektif, hal ini seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Di era digital yang semakin maju sekarang ini, pemerintah harus lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitupula dengan penyelenggara dokumen administrasi publik yang harus selalu memodernisasikan dirinya, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, serta terus berusaha memperbaiki teori dan instrumentasi agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan jaman.

Dalam era digitalisasi, pemerintah Indonesia telah mendorong adopsi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam berbagai layanan publik. Salah satu upaya terkait adalah pengembangan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Dukcapil. Identitas Kependudukan digital (IKD) merupakan salah satu inovasi teknologi dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Inovasi ini baru dilakukan oleh pemerintah terutama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Indonesia. Adanya inovasi ini adalah upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik berupa mengurus administrasi kependudukan secara digital yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat. Inovasi ini untuk dapat beradaptasi di era yang sekarang serba digital sehingga dapat

memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Inovasi digital yang baru dilakukan oleh Ditjen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri yakni penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang saat ini masih gencar dilakukan diseluruh DISDUKCAPIL seluruh Indonesia dimana dapat diakses menggunakan *handphone* (hp) berupa aplikasi yang dapat di download melalui *app store* maupun *IOS*. Hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan suatu layanan untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Pemerintah daerah Kota Ternate telah mengambil langkah progresif dengan memperkenalkan IKD sebagai bagian dari upaya modernisasi administrasi kependudukan. Tujuan dari implementasi IKD adalah untuk menyediakan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan kependudukan bagi masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi tolak ukur berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan di tingkat pusat dan daerah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang publik, pelayanan publik, dan pelayanan administrasi. Oleh karena itu, efektivitas sistem pemerintahan sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik. Maka adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring serta keluarnya

Surat Edaran Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 443.1/ 2978/ Dukcapil Tanggal 16 Maret 2020 Perihal Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan Virus Corona (Covid- 19). Membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kota Ternate yang awalnya pelayanan di tempat atau tatap muka beralih ke pelayanan online (dalam jaringan) dalam bertujuan untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Landasan pada kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 telah menetapkan aturan mengenai identitas digital yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak, dan formulir KTP elektronik, serta penyelenggaraan identitas kependudukan digital. Menurut peraturan tersebut, identitas kependudukan digital mengacu pada informasi elektronik yang digunakan untuk mewakili dokumen kependudukan dan memuat data dalam aplikasi digital. Informasi yang disajikan melalui perangkat ini menampilkan data pribadi sebagai identitas individu yang bersangkutan. Saat ini aplikasi IKD telah diimplementasi diberbagai daerah dan kota di Indonesia, salah satunya adalah Kota Ternate.(Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, 2022)

Penggunaan TIK adalah sesuatu cara dalam meningkatkan dan

mendorong kepada masyarakat untuk menggunakan metode yang lebih modern. Dengan menyediakan dan mendorong pengguna teknologi saat ini. Dalam hal ini TIK memberikan lebih banyak untuk mengkasas saluran komunikas, dan dapat memberikan lebih banyak pemerataan dalam akses secara cepat dan efesien. Untuk memberikan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam pada masa mendatang, perlu adanya perkembangan system manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga mampu mempersingkat dalam hal pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah saat ini sudah seharusnya pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang lebih dikenal dengan *E-Government* guna untuk mewujudkan pemerintah yang *smart governance*. Pola pikir dan pola hidup masyarakat saat ini telah banyak berubah karna dipengaruhi oleh perkembangan penerapan teknologi informasi dan komunikasi di hampir semua sector kehidupan. Keadaan ini memberikan dampak pada masyarakat yaitu semakin meningkatnya kebutuhan akan kemudahan dan kecepatan proses pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Tentunya masyarakat tersebut menuntut pemerintah untuk mampu menyediakn pelayanan yang mudah, cepat dan tepat.

Pemerintah kota Ternate telah memberlakukan Identitas Kependudukan Digital (IKD) atau KTP Digital. Jumlah pengguna IKD di Kota Ternate hingga tanggal 15 Mei 2023 baru mencapai 3.244 pengguna atau sekitar 2,33% dari jumlah penduduk. Oleh karena itu,

Disdukcapil Kota Ternate sedang gencar melakukan sosialisasi mengenai penerapan IKD. Aktivasi IKD ini cukup mudah. Namun demikian IKD saat ini masih mendampingi E-KTP. Belum menggantikan E-KTP. Hal ini dapat dilihat dari data penduduk Kota Ternate yg 204.920 jiwa yang berwajib KTP 147.961 jiwa. yang sudah melakukan perkeman E-KTP sebanyak 138.717 jiwa. Sedangkan yg baru melakukan Aktivasi IKD sebanyak 14.934 jiwa (10, 38%). Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Ternate, Rima Hariati mengatakan IKD dihadirkan Pemerintah dalam rangka digitalisasi untuk mendukung program pemerintah dalam Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik. Sehingga kedepannya KTP fisik tidak diperlukan lagi. Aktivasi IKD ini cukup mudah.

Namun demikian IKD saat ini masih mendampingi E-KTP. Belum menggantikan E-KTP. Karena itu, menurutnya masyarakat diminta tidak terlalu fokus mengurus ke KTP fisik, sebab IKD ini lebih mempermudah, apalagi kedepannya semua pelayanan sudah berbasis digitalisasi. Selain itu, Disdukcapil akan melakukan beberapa upaya untuk pencapaian target IKD. Dengan menghadirkan inovasi Diantaranya melalui program nogki atau nogkrong santai bersama Dukcapil, Dukcapil Berkah, weekend service, melakukan sosialisasi sekaligus jemput bola ke kampus, sekolah, dan instansi, kecamatan, serta hadir di event yg menghadirkan banyak massa.

Penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital masih

mengalami kesulitan dalam proses pelayanan sebagaimana proses prosedur yang sulit dimengerti bagi para orang tua ataupun lansia yang tidak terlalu paham gadget dan teknologi, sehingga pelayanan yang di berikan dari Capil belum berjalan optimal, adapun keterbatasan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, diantaranya informasi yang tidak tersampaikan dengan akurat, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan mempertanyakan prosedur pelayanan. Kemudian sarana dan prasarana yang tidak didukung dengan baik dari pemerintah daerah.

Adapun permasalahan lainnya terdapat keluhan dari media massa (instagram) yang mengeluhkan sikap pegawai untuk lebih menanggapi pertanyaan masyarakat. Penelitian ini evaluasi inovasi identitas kependudukan digital (IKD) melalui media online di Kantor Dinas Pencatatan Sipil Kota Ternate, dengan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan pembaharuan pelayanan yang awalnya konvensional atau tatap muka kemudian beralih ke online khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Kartu Keluarga (KK),KTP-EL Luar Domisili, KIA (Kartu Identitas Anak), Pindah pendudukan, Pindah Datang, SKTT OA (Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing), AKTA Kelahiran, AKTA Kematian, AKTA Perkawinan, AKTA Perceraian, Pengakatan ANAK, Pengesahan Anak, Surat Keterangan Pindah (SKP), dan Pengaduan Konsultasi data Informasi. Banyak media yang dapat digunakan oleh pemerintah sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat

sehingga dapat memperoleh informasi dan pelayanan. Pendekatan ini akan menggambarkan pelaksanaan evaluasi inovasi pada aplikasi IKD di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ternate. *E-Readiness* pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan kepada masyarakat dan dapat memberikan kemudahan dengan layanan pemerintah. Berdasar dari uraian –uraian diatas peneliti tertarik dan bermaksud mengambil suatu dimensi yang lebih khusus meneliti mengenai “*E-Readiness* aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Ternate” penting untuk diteliti dan diungkap lebih mendalam.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dalam penelitian ini diajukan permasalahan utaman dalam bentuk pertanyaan penelitian berikut:

1. Bagaimana *E-Readiness* pada penerapan *E-Leadership* kepada penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukandan Pencatatan Sipil Kota Ternate?
2. Bagaimana *E-Readiness* pada penerapan *Culture* terhadap penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukandan Pencatatan Sipil Kota Ternate?
3. Bagaimana *E-Readiness* pada penerapan *E-Governance* kepada

penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate?

4. Bagaimana *E-Readiness* pada penerapan *Human Resources* terhadap penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate?
5. Bagaimana *E-Readiness* pada penerapan *ICT Infrastrucutre* kepada penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate?
6. Bagaimana *E-Readiness* pada penerapan *Busness Climate* kepada penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan dan menganalisis *E-Readiness* pada penerapan *E-Leadership* kepada penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis *E-Readiness* pada penerapan *Culture* terhadap penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate
3. Mendeskripsikan dan menganalisis *E-Readiness* pada penerapan *E-Governance* kepada penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate

4. Mendeskripsikan dan menganalisis *E-Readiness* pada penerapan *Human Resources* terhadap penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate
5. Mendeskripsikan dan menganalisis *E-Readiness* pada penerapan *ICT Infrastrucutre* kepada penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate
6. Mendeskripsikan dan menganalisis *E-Readiness* pada penerapan *Busness Climate* kepada penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan serta tujuan yang telah di jabarkan, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini tidak hanya untuk memperluas pengetahuan tentang ilmu administrasi publik, terutama yang berkaitan dengan *E-Readiness* penerapan aplikasi identitas kependudukan digital. Selain itu, diharapkan bahwapenelitian ini akan memberikan inspirasi bagi mahasiswa dan peneliti lainnya untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang *E-Readiness* pada aplikasi idintitas kependudukan digital (IKD).

## 2. Manfaat praktis

Diharapkan penelitian ini akan meningkatkan pemikiran, wawasan dan rekomendasi tentang *E-Readiness* identitas kependudukan digital di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Ternate.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Konsep Pelayanan Publik**

#### **II.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik”. Istilah pelayanan publik di Indonesia sering diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari pelayanan publik di Indonesia (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

Pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan untuk menawarkan fasilitas dan layanan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan faktor-faktor berikut:

- a. berkaitan dengan kegiatan yang menawarkan jasa kepada anggota masyarakat sesuai dengan hak-haknya,

- b. merupakan barang dan jasa yang penting,
- c. mengikuti prinsip-prinsip efektifitas, efisiensi, dan ekonomis dalam pelaksanaannya (Mappagiling, 2024)

Konsep pelayanan administrasi publik sering digunakan bersamaan atau disinonimkan dengan konsep pelayanan perizinan. "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Sedangkan menurut (Sinambela, 2008) berpendapat bahwa, "pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". Inu Kencana dalam (Jefrisen, 2016) mengatakan, bahwa, "pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Adapun “Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta”.

Setiap lembaga ketatanegaraan yang dibuat dari undang-undang guna penyelenggaraan pemerintahan umum, masyarakat, lembaga mandiri, dan entitas lain yang didirikan secara khusus untuk penyediaan layanan publik (Onofri & Nunes, 2014). Undang-undang nomor 25 tahun 2009 telah memberikan kepastian hukum tentang hubungan masyarakat dengan perencana dalam pelayanan publik, sehingga komitmen perencana terhadap masyarakat sangat jelas untuk memberikan pelayanan yang baik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

Selanjutnya, untuk memberikan batasan dan interaksi yang jelas antara hak, tugas, kewajiban dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam pelayanan publik, maka dirancanglah Undang-Undang Pelayanan Publik untuk tujuan tersebut (Richardson et al., 2013). Ruang lingkup Selain layanan administratif yang diatur oleh hukum, layanan publik juga

mencakup produk dan jasa publik (Beekman et al., 2014). Bahkan, Secara khusus melalui penerapan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang penerapan informasi hukum di tingkat nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan), kementerian yang membantu Presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan, merumuskan dan memperkuat kebijakan yang terkait dengan pelayanan publik (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang PEDOMAN PENYELENGGARAAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK NASIONAL, 2017).

Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik secara umum, konsep pelayanan perlu mendapat perhatian tersendiri. Menurut Albercht Brandford terdapat beberapa hal yang harus mendapatkan perhatian dalam pengembangan pelayanan, diantaranya sebagai berikut:

1. *The Cycles of Services* (lingkaran pelayanan). Pihak yang melayani setidaknya harus memiliki kesamaan persepsi dan harapan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pengguna/ masyarakat yang dilayani. Lingkaran layanan ini maksudnya adalah

keseluruhan tahapan kualitas layanan secara detail yang diwujudkan dari seluruh kontak antar pengguna layanan yang harus dilalui dari awal hingga akhir layanan agar dapat terjadi siklus layanan. diharapkan Konsep pelayanan ini didasarkan pada gambaran kualitas yang harus diupayakan.

2. *Moment of Truth* (momen kritis dalam pelayanan).

Suatu yang dianggap penting dalam proses pelayanan semacam ini adalah saat kritis yang harus menjadi perhatian bagi lembaga-lembaga ketika memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Secara umum, ruang ini harus dijaga dan dikelola seefisien mungkin sehingga organisasi tidak kehilangan kemampuannya untuk memberikan layanan yang memuaskan bahkan dalam situasi sulit. Dalam kasus yang parah, setidaknya ada tiga faktor yang terlibat:

- a. Sifat pelayanan,
- b. Pendapat yang dimiliki oleh pengguna layanan,
- c. Ketiga elemen ini harus digabungkan ketika suatu transaksi terjadi.

3. Kinerja Pelayanan dan Pendekatannya. Terdapat beberapa metode pengukuran yang dapat digunakan sebagai petunjuk dalam meningkatkan kualitas

pelayanan:

- a. Ukuran yang berorientasi pada hasil Ukuran ini dapat ditinjau dari beberapa aspek:
  - 1) Efektivitas. Sebaliknya, pencapaian tujuan organisasi diukur terhadap tujuan yang ditetapkan dan dalam kaitannya dengan tujuan yang ditetapkan dalam pernyataan misi yang sudah di atur.
  - 2) Produktivitas. Dimana keluaran barang jasa sesuai dengan permintaan yang diharapkan dari masyarakat.
  - 3) Efisiensi. Artinya, terdapat perbandingan terbaik antara output dan input. Artinya pelayanan kepada pelanggan dilandasi oleh biaya yang murah dan waktu yang cepat namun mampu menghasilkan produk pelayanan yang prima.
  - 4) Kepuasan, Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik mungkin agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.
  - 5) Keadilan. Masyarakat harus dilaksanakan secara adil tanpa adanya diskriminasi. Keluarga dekat, kenalan dan lainnya tetap harus mematuhi dan diberikan

pelayanan yang sama, misalnya mengantri sesuai waktu kedatangannya.

b. Ukuran yang berorientasi sama proses Terdapat beberapa hal yang dapat dikategorikan sebagai tolak ukur dari sebuah proses yaitu:

- 1) Responsivitas, Merupakan kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan merencanakan berbagai program yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Artinya cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, misalnya menggunakan teknologi terkini yang memudahkan dan mempercepat, dan sebagainya.
- 2) Responsibilitas, yaitu sejauhmana kesesuaian proses pelayanan dengan aturan hukum yang berlaku dan sudah dibuat.
- 3) Akuntabilitas, dimana daya tanggap organisasi/pegawai negeri dalam melaksanakan proses pelayanan terhadap adanya perubahan atau tuntutan perubahan yang sedang terjadi dapat terlaksana dengan sebaik-baiknya.
- 4) Keadaptasian, merupakan daya tanggap organisasi/pekerjaan publik dalam pelaksanaan proses pelayanan dengan perubahan/tuntutan perubahan yang sedang terjadi.

- 5) Keberlanjutan, yaitu seberapa lama organisasi/pelayan publik mempertahankan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- 6) Keterbukaan, adalah tata cara penyelesaian suatu hal/masalah dalam proses pelayanan dan menginformasikan kepada calon pengguna/masyarakat (Albrecht & Bradford, 1990).

Mengacu pada beberapa hal di atas, baik atau tidaknya suatu pelayanan tergantung pada kualitas orang yang memberikan pelayanan tersebut dengan aturan yang melekat padanya, dimana kualitas tersebut akan berdampak besar terhadap kepuasan masyarakat/masyarakat yang dilayani.

Kualitas dalam pelayanan pendapat Gaspersz dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.” Dengan kata lain, kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian terhadap persyaratan, kesesuaian dengan kebutuhan pengguna atau bebas dari kerusakan/cacat (Gaspersz, 2007). Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, lebih cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan (Mulyawan, 2016).

Sebagai pelayan publik, tentunya organisasi baik

pemerintah maupun swasta juga merupakan penyedia layanan yang berkualitas. Jadi salah satu konsep yang melekat pada pelayanan ini adalah bagaimana pelayan memberikan pelayanan yang baik kepada orang/masyarakat yang dilayaninya. Kualitas pelayanan akan menjadi ukuran kepuasan pelanggan.

Berdasarkan perbedaan definisi para ahli tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh otoritas publik baik di pusat maupun daerah serta di perusahaan-perusahaan negara atau daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kerangka hukum. Pelayanan publik merupakan respon terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga penyelenggara negara. Dalam hal ini negara didirikan oleh rakyat (masyarakat), tentunya dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan-kebutuhan tersebut harus dipahami bukan sebagai kebutuhan individu melainkan sebagai rangkaian kebutuhan yang benar-benar diharapkan oleh masyarakat (Budiman, 2012).

### **II.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Dalam pelaksanaannya pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik agar tercapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diharapkan. Seperti yang terkandung di dalamn KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017 prinsip-prinsip yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu:

- 1) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudahdipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam halsebagai berikut.
  - a) Persyaratan teknis dalam pelayanan publik.
  - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
  - d) Kejelasan Waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  - e) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat,dan sah.
  - f) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik member ikan rasa aman dan kepastian hukum.
  - g) Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan

publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

- h) Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- i) Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- j) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan.  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan tulus ikhlas.

l) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, tertib, dilengkapi ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan asri dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017  
Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit  
Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017).

#### **II.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Munculnya pelayanan publik atau publik disebabkan oleh adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga jenis pelayanan publik yang diberikan pun bermacam-macam.. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- a. Pelayanan Administratif Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan Jasa Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara

transportasi, pos dan sebagainya (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, 2003).

Pelayanan publik dalam (Yurman, 2018) diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu:

- a) Pelayanan kebutuhan dasar, meliputi: pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan dasar dan pelayanan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
- b) Pelayanan umum, meliputi: pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa Tujuh aspek dalam pemberian pelayanan, yaitu:
  - a) Function, yaitu kinerja primer yang dituntut
  - b) Confirmance, yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhanpersyaratan yang telah ditetapkan
  - c) Reliability, yaitu kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu
  - d) Serviceability, yaitu kemampuan untuk melakukan perbikan apabila terjadi kekeliruan
  - e) Adanya assurance yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifatdapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

## **II.5 Konsep *E-Government***

## II.6 Pengertian *E-Government*

*E-Government* merupakan model sistem pemerintahan yang berorientasi pada kekuatan teknologi digital, dimana seluruh pekerjaan administrasi, pelayanan kepada masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan dikendalikan dalam satu sistem dan juga merupakan perkembangan baru dalam sistem pemerintahan. konteks peningkatan pelayanan publik. Bank Dunia (*World Bank*) mengemukakan bahwa *E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens businesses and arms of government.* Yang artinya adalah *E-Government* mengacu pada teknologi informasi yang diciptakan oleh lembaga pemerintah (seperti *Wide Area Networks*, internet, dan komputasi seluler) yang memiliki kemampuan untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan lembaga pemerintah (Puji Lestari et al., 2022).

*E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah, masyarakat dan kelompok kepentingan lainnya, yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi (khususnya internet) dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. *E-Government* merupakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada hakikatnya *E-Government* adalah pemanfaatan

teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak lain (penduduk, pengusaha dan instansi lainnya) (Yurman, 2018).

Pada era digitalisasi saat ini Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and communication Technology, ICT*) telah membawa pengaruh yang besar terutama bagi organisasi pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi ini telah memaksa organisasi pemerintah untuk melakukan transformasi besar-besaran agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Perubahan tersebut tidak hanya dalam produk layanan, tetapi juga pada struktur dan manajemen organisasi. Di Negara-negara maju, *e-gov* merupakan hasil transformasi mekanisme interaksi birokrasi dengan masyarakat yang menjadi lebih bersahabat. Demikian halnya di Negara berkembang, banyak pengambil kebijakan yakin bahwa pemerintahan yang bersih, berwibawa, dan transparan dapat diwujudkan melalui *e-government*. Secara konseptual, konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui *electronic (e-service)*, seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan *e-Gov* ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan system manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

*E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru

(*modern*) antara pemerintah, masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan (*stakeholder*), dimana dalam pelaksanaannya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, (Indrajit, 2004). *E-Government* dianggap sebagai pendekatan yang efektif dan efisien oleh pemerintah untuk terhubung dengan pengguna (Zhao et al., 2012). *E-Government* atau pemerintahan elektronik adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan kepada warganya antara lain:

4. *Government to Citizen (G2C)* ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.
5. *Government to Business (G2B)* ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis.
6. *Government to Government (G2G)* ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan

pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.

7. *Government to Employees (G2E)* ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah.
8. *Government to Non-Profit (G2N)* ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan Lembaga atau Institusi Non Profit, seperti NGO, Partai Politik, dll. Hubungan ini bertujuan agar lembaga atau institusi non profit dapat di kelola dengan baik, sehingga tujuan lembaga atau institusi ini dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing. Forman (Holle, 2011) mendefinisikan *E-Government* sebagai penggunaan teknologi digital dalam mentransformasi segala aktivitas pemerintah dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian pelayanan.

*E-Government* mengacu pada teknologi informasi yang diciptakan oleh lembaga pemerintah (seperti *Wide Area Networks*, internet, dan komputasi seluler) yang memiliki kemampuan untuk mentransformasikan hubungan dengan warga negara, dunia usaha, dan lembaga pemerintah. *E-Government* menurut (Wyld, 2010) adalah pengolahan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk

berkomunikasi, menyebarluaskan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan sebuah tujuan.

Sedangkan menurut (Moore, 1993) mendefinisikan *governance* pemerintahan sebagai pelayanan publik yang efisien, sistem peradilan yang dapat dipercaya, dan administrasi pemerintah yang bertanggung jawab kepada masyarakat. Tata Kelola tata kelola yang baik, bagi Bank Dunia, berkaitan erat dengan manajemen pembangunan yang baik. Ini sangat penting untuk diciptakan dan menciptakan lingkungan yang mendukung kemajuannya pembangunan yang kuat dan berkeadilan, dan ini adalah komponen penting untuk membuat kebijakan ekonomi yang baik.

Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa *governance* adalah suatu proses yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk masyarakat untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Penataan organisasi melalui penerapan model dan prinsip tata kelola Organisasi yang baik disebut dengan *good governance* organisasi pemerintah.

## **II.7 Prinsip-prinsip *E-Government***

prinsip-prinsip *E-Government* pada lembaga pemerintah, menurut (Indrajit, 2002) ada empat prinsip utama dalam membangun dan menerapkan *E-Government*, yaitu :

- 1) Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat karena begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka harus

dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas.

2) Bangunlah sebuah lingkungan yang kompetitif. Yang dimaksud dengan lingkungan yang kompetitif adalah misi untuk melayani masyarakat tidak hanya diserahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggung jawab institusi publik (pemerintah) semata, tetapi sektor swasta dan non komersial diberikan pula kesempatan untuk melakukannya

3) Berikan penghargaan pada inovasi, dan berilah ruang kesempatan bagi kesalahan. Konsep *e-government* merupakan sebuah pendekatan yang masih baru, dimana semua bangsa dan negara melakukan eksperimen dengannya. Adalah suatu hal yang normal apabila dari sedemikian banyaknya program dan portofolio *e-government* di satu sisi diketemukan keberhasilan, sementara dilain pihak kerap dijumpai kegagalan , atau di satu pihak banyak sekali yang mendukung dan di pihak lain yang menentang juga sedikit.

4) Tekankan pada pencapaian efisiensi. Pemberian layanan dengan memanfaatkan teknologi digital atau internet tidak selamanya menjadi jalur alternatif mendampingi kanal konvensional karena pada saatnya nanti, terutama setelah mayoritas masyarakat terbiasa menggunakan kanal digital, jalur tradisional harus dihapuskan agar pemerintah menjadi sangat efisien.

Pada (Sudrajat, 2020) bahwa dalam pembuatan *visi e-*

*government* yang baik ada 4 landasan prinsip-prinsip yakni:

1. Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
2. Membangun lingkungan yang kompetitif.
3. Memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan.
4. Tekankan pada pencapaian efisiensi

## **II.8 Manfaat *E-Government***

Pada (Indrajit, 2006) berpendapat bahwa dalam pembuatan visi *e-government* yang baik ada 4 landasan prinsip-prinsip yakni:

1. Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
2. Membangun lingkungan yang kompetitif.
3. Memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan.
4. Tekankan pada pencapaian efisiensi

Faktanya pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan sangatlah diperlukan. Melihat dampak yang diperoleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah dirasakan sangat baik dengan penerapan teknologi informasi. Manfaat yang didapat dengan penerapan *konsep E-Government* dalam (Yurman, 2018). :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di

berbagai kehidupan bernegara.

- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalandengan berbagai perubahan *global* dan *trend* yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Kesiapan menuju keberhasilan *E-Government* berkaitan dengan:

1. Infrastruktur legal/hukum. Perlu adanya perangkat hukum untuk menangkal kejahatan digital, serta melindungi privasi, sekuriti data/informasi dan transaksi digital perorangan, perusahaan dan lembaga pemerintah.

2. Infrastruktur kelembagaan. Perlu adanya instansi khusus yang menangani *E-Government* yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat termasuk layanan digital.
3. Infrastruktur SDM. Sistem kepegawaian perlu dapat dikembangkan agar mampu menarik SDM berkualitas profesional dalam bidang telematika untuk ikut berkiprah dalam *E-Government* milik pemerintah.
4. Infrastruktur teknologi. Meskipun teknologi yang diperlukan relative mahal, tapi peluang kerjasama dengan swasta perlu dikembangkan dalam membangun infrastruktur teknologi untuk mendukung *E-Government*.
5. *Support, Capacity, Value.*
6. *Political environment. Leadership, Planning, Stakeholder, Transparency, Budgets, Technology, Inovation.*

## **II.9. Konsep *E-Readiness***

### **II.10 Pengertian *E-readiness***

*E-readiness*, atau kesiapan elektronik, merujuk pada kemampuan dan kesiapan suatu organisasi, negara, atau individu untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara efektif. Istilah ini sering digunakan untuk menilai sejauh mana infrastruktur, kebijakan, sumber daya, dan keterampilan yang diperlukan sudah tersedia untuk mendukung penggunaan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan. Pandangan lain mengenai kesiapan digital adalah

kemampuan suatu negara untuk memperoleh manfaat dari teknologi informasi dan komunikasi dalam hal kebijakan, infrastruktur, dan inisiatif di lapangan. Menurut (Hashem, 2001), *e-readiness* merupakan ukuran sejauh mana masyarakat/komunitas siap berpartisipasi dalam jaringan *global*.

Penilaian Kesiapan Elektronik, jika diterapkan pada suatu proses penilaian, merupakan langkah awal menuju perubahan ke arah yang lebih baik dalam pelaksanaan perencanaan yang menghasilkan perubahan nyata dalam kehidupan manusia. *E-readiness* sangat berarti dan efektif sebagai acuan perbandingan dan pedoman upaya pembangunan dalam perencanaan masa depan dengan memahami kondisi saat ini. Dengan demikian, *e-readiness* merupakan alat penting untuk menilai dampak teknologi informasi dan komunikasi guna menggantikan opini dan mitos buruk mengenai peran teknologi informasi dan komunikasi dalam perkembangannya. Ada beberapa jenis alat/model penilaian kesiapan elektronik yang telah dikembangkan hingga saat ini. . Model evaluasi *e-readiness* dibagi menjadi 2 (dua) kelompok, yaitu model evaluasi *e-readiness economic* dan model evaluasi *e-readiness* masyarakat elektronik. Model penilaian kesiapan e-ekonomi merupakan model yang fokus pada penilaian infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) internal. perkembangan dunia usaha dan perekonomian.

Model Penilaian Kesiapan Masyarakat Elektronik merupakan

model yang mengacu pada perkembangan umum dan kemampuan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Tingkat kesiapan atau e-readiness memegang peranan penting dalam keberhasilan, karena tingkat persiapan yang berbeda akan menghasilkan hasil yang berbeda pula dalam implementasi *e-Government* (Elbahnasawy, 2014). Menurut beberapa pendapat ahli, kesiapan adalah tingkat kesiapan suatu organisasi, individu atau negara untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi dan komunikasi untuk memberikan hasil yang optimal (Sergey, 2004). Kesiapan *e-Government* suatu negara bergantung pada faktor-faktor seperti ketersediaan sumber daya ekonomi, manusia dan teknologi, serta kesiapan pemerintah untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, kecukupan infrastruktur dan pemberian layanan, aksesibilitas informasi dan layanan digital dan elektronik, bahasa, kepercayaan dan kerahasiaan (Khalil, 2011).

Selain itu, persiapan infrastruktur yang tepat, budaya nasional dan partisipasi masyarakat memegang peranan yang sangat penting dalam pengembangan *e-Government* agar teknologi tersebut dapat diimplementasikan dengan sukses (Chen et al., 2006), sedangkan menurut (Tucker, 2012) menilai kesiapan *e-Government*, langkah yang paling penting adalah pada tingkat strategis atau perencanaan. Kajian dan penelitian Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2006) menegaskan bahwa untuk menerapkan konsep digitalisasi di sektor publik

harus ada 3 (tiga) elemen keberhasilan, yaitu: Yang pertama adalah dukungan, untuk mengetahui keinginan berbagai tingkatan pemerintahan. masyarakat. dan pengambil kebijakan untuk benar-benar menerapkan konsep layanan melalui penggunaan *ICT*, dan tidak hanya mengikuti tren *global* atau menentang inisiatif terkait prinsip-prinsip *e-Government*; Kedua, kapasitas: merujuk pada unsur kemampuan atau keberdayaan pemerintah daerah untuk mewujudkan mimpi terkait *e-Government* menjadi kenyataan yang terdiri dari minimal 3 (tiga) unsur, yaitu: sumber daya finansial, infrastruktur teknologi, dan sumber daya manusia; Ketiga, Nilai: Elemen kedua dan ketiga merupakan dua aspek yang dilihat dari sisi pemerintah sebagai penyedia layanan (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Government* akan sia-sia jika tidak ada pihak yang yakin dapat mengambil manfaat dari konsep tersebut, dan dalam hal ini yang menentukan sejauh mana manfaat *e-Government* bukanlah pemerintah itu sendiri melainkan masyarakat. pihak yang berkepentingan (*demand side*).

Menurut (Wijaya & Surendro, 2006) Kerangka berfikir yang digunakan dalam mengembangkan model *E-readiness* adalah sebagai berikut:

- a. *E-readiness* merupakan sebuah kondisi terkait dengan keberhasilan pengembangan *E-government*.
- b. Terdapat *stakeholder* yang terkait erat dengan *penetapan E-government* yaitu pemerintah, masyarakat yang terdiri atas individu

dan organisasi profit dan nonprofit.

c. *E-readiness* merupakan kesiapan *stakeholder* tersebut.

Pendekatan pengukuran dilakukan dengan mengukur kemauan dan kemampuan *stakeholder* tersebut dalam konteks penerapan *E-government*.

d. *E-readiness* mempengaruhi capaian dalam tahapan *E-government*. Keberhasilan pemerintah untuk mencapai tahap *E-government* pada tingkat tertentu di pengaruhi oleh *e-readiness* pemerintah maupun masyarakat pengguna.

#### **II.11 Faktor-faktor *e-readiness***

Faktor-faktor *e-readiness* mengukur organisasi menurut (Saremi, 2018). mengklasifikasikan faktor-faktor kesiapan organisasi dalam mengimplementasikan teknologi informasi menjadi lima kategori, yaitu:

1). Faktor budaya

- a. Budaya kerja secara tim dalam suatu organisasi
- b. Kapasitas perubahan
- c. Partisipasi personel dalam penerapan *IT*

2). Faktor kekuatan organisasi

- a. Kemampuan organisasi dalam menyediakan dana secara tepat dan permanen untuk penerapan *IT*
- b. Kemampuan organisasi dalam memanfaatkan model konsultasi yang tepat

- c. Mampu untuk memprediksi kemungkinan *error* yang terjadi
  - d. Mampu memberikan pembelajaran/ pelatihan yang tepat.
- 3). Faktor pendukung
- a. Dukungan dari manajemen tingkat atas
  - b. Mendelegasikan pembuatan keputusan untuk menerapkan *IT*
  - c. Mengelola perubahan secara efisien
- 4). Faktor motivasi
- a. Perkiraan organisasi tentang kemampuannya pada persaingan pasar
  - b. Pengetahuan organisasi secara menyeluruh tentang teknologi informasi
- 5). Faktor infrastruktur teknologi informasi
- a. Adanya pengelola *IT* dalam organisasi
  - b. Terdapat infrastruktur komunikasi dan *hardware* yang tepat
  - c. Mampu meninjau dan merencanakan proses secara tepat.

Di sisi lain, terdapat teori yang ditulis oleh Chen dkk. yang menunjukkan bahwa *e-readiness* dalam menerapkan teknologi informasi dipengaruhi oleh empat hal, yaitu:

- 1). Teknologi
- a. Persepsi manfaat
  - b. Kesesuaian inovasi
  - c. Kompleksitas inovasi
  - d. Persepsi risiko

## 2). Organisasi

- a. Pengetahuan pegawai
- b. Sumber daya *enterprise*
- c. Sasaran strategi *enterprise*
- d. Orientasi *global* perusahaan

## 3). Lingkungan

- a. Intensitas persaingan
- b. Dukungan industri
- c. Dukungan pemerintah
- d. Infrastruktur *IT* nasional
- e. Perilaku pemasok dan konsumen

## 4). *Manager*

- a. Sikap *manager* terhadap inovasi
- b. Pengetahuan menyeluruh tentang teknologi
- c. prinsip *e-readiness index*

Menurut Indrajit dkk (2006) tanda-tanda adanya kesiapan biasanya berasal dari terdapatnya pemimpin yang memperlihatkan *political will* dan adanya suatu kebijakan dari kalangan pemerintah untuk saling membagi dan tukar menukar informasi dalam penyelenggaraan aktivitas sehari-hari. Selanjutnya diterangkan selain kedua hal tersebut ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan

*E-government*, yaitu:

- a) Infrastruktur telekomunikasi, hal ini menjadi faktor yang teramat penting, pelaksanaannya memerlukan perangkat keras seperti computer, jaringan dan infrastruktur.
- b) Tingkat konektivitas dan penggunaan TI oleh pemerintah, dengan mengamati sejauh mana pemerintah memanfaatkan beragam teknologi informasi akan terlihat sejauh mana kesiapan mereka dalam menerapkan konsep *E-government*.
- c) Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah, tingkat kompetensi dan keahlian Sumber Daya Manusia akan sangat mempengaruhi performa penerapan *E-government*.
- d) Ketersediaan dana dan anggaran, pemerintah daerah harus memiliki jaringan yang cukup terhadap berbagai sumber dana dan memiliki otoritas untuk menganggarkannya.
- e) Perangkat hukum, pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *E-government* yang kondusif
- f) Perubahan paradigma, jika para pemimpin, dan karyawan di pemerintahan tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap menerapkan konsep *E-government*.

Sedangkan menurut (Wijaya & Surendro, 2006a) analisis terhadap *e-government e-readiness* dibagi menjadi dua, yaitu sudut pandang pemerintah (*Government e-readiness*) dan sudut

pandang masyarakat pengguna (*user/citizen e-readiness*). Faktor-faktor e-readiness meliputi faktor kesediaan (*willingness factor*) dan faktor kapasitas (*capacity factor*). meliputi:

- 1). *E-leadership*: Faktor ini terkait dengan prioritas dan inisiatif pimpinan.
- 2). *Culture*: faktor ini menyangkut penerimaan individu/aparat pemerintah dalam menggunakan teknologi.
- 3). *Human resources*: Aspek ini menyangkut kemampuan kognitif dan kemampuan teknis dalam penggunaan teknologi.
- 4). *E-governance*: Aspek yang menyangkut tata kelola e-government.
- (5). *ICT infrastructure*: Aspek ketersediaan infrastruktur.
- (6). *Business climate*: Aspek ini terkait dengan kondisi pasar regulasi dan sistem pasar yang berhubungan dengan ketersediaan *hardware* dan *software*.

Sedangkan dari sudut pandang masyarakat, kesiapan dalam implementasi *e-government* meliputi: faktor budaya adopsi teknologi dalam masyarakat, kapasitas sumber daya manusia (*JCT literacy*), infrastruktur teknologi yang dimiliki atau sampai pada masyarakat, lingkungan bisnis yang mempengaruhi masyarakat dan pendapatan atau penghasilan yang mempengaruhi belanja masyarakat.

**Tabel 2.1**  
**Faktor-faktor *user/Citizen E-Readiness***

NO.	FAKTOR	WILLINGNESS	CAPACITY
1.	<i>E-Leadership</i>	✓	✓
2.	<i>Culture</i>	✓	
3.	<i>E-Governance</i>		✓
4.	<i>Human Resources</i>		✓
5.	<i>ICT Infrastructure</i>		✓
6.	<i>Busniess climate</i>		✓

## II.12 Konsep Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Hadirnya layanan Identitas Kependudukan Digital akan memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sebagai upaya memperlancar proses pelayanan dan menyelesaikan permasalahan agar berjalan lancar. Sebagai bentuk dokumen kependudukan yang berbentuk digital, IKD memiliki urgensi dalam pemakaiannya. IKD dapat mewujudkan tujuan pemerintah dalam terobosan terbaru untuk menggantikan KTP berbentuk fisik. Melansir dari artikel Disdukcapil Kota Surabaya bahwa KTP fisik kini bertransformasi menjadi KTP digital melalui aktivasi IKD. Wujud transformasi KTP fisik menjadi IKD merupakan inovasi yang baik oleh pemerintah untuk menghemat anggaran pemerintah dalam pencetakan blangko KTP fisik. Bahkan, meski berada di luar Kota atau luar Daerah, masyarakat bisa mengaksesnya dengan mudah di mana pun mereka berada. Kehadiran layanan online dapat memberikan manfaat bagi masyarakat antara lain jangkauan pengguna yang lebih luas, proses yang cepat, kemudahan komunikasi dua arah, dapat diakses dari mana

saja dan meminimalkan kesalahan. Pelayanan publik melalui Identitas Kependudukan Digital, sebagaimana memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyelesaikan berbagai hal, baik administrasi maupun penyediaan barang dan jasa, sehingga pelayanan yang dulunya merupakan layanan offline dengan kemajuan teknologi dapat memberikan kemudahan bagi pemerintah khususnya di DUKCAPIL. Kota Ternate, untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat Kota Ternate. Kemajuan teknologi dan pemanfaatan digitalisasi sebagai pelayanan publik dapat memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah.

Adapun pelayanan online/*E-service* merupakan penyediaan layanan melalui pengurusan dokumen, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate dengan aplikasi Identitas Kependudukan Digital, masyarakat dapat melakukan pengajuan permohonan dimanapun dan kapanpun tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu, dengan bermodalkan *smartphone* dan jaringan internet.

Dengan kemajuan tersebut tentunya pemerintahan terus berupaya untuk mendorong terwujudnya pelayanan publik yang efektif dan efisien sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan. harus menyertakan:

- a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini meliputi kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditentukan sejak permohonan diajukan sama dengan selesainya pelayanan termasuk pengaduan harus berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan lamanya waktu pelayanan masing-masing..

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk dalam rincian yang ditentukan dalam proses pemberian pelayanan, harus berkaitan dengan pembebanan biaya yang dirinci secara wajar dan tidak melanggar ketentuan peraturan yang berlaku.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan dan bebas dari kesalahan teknis, baik dari segi penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

e. Sarana dan Prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh

penyedia layanan publik. Hal ini berkaitan dengan tersedianya perlengkapan penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dan lain-lain. Serta kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, 2003).

Pelayanan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate dengan penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). melalui pelayanan Online meliputi sebagai berikut:

- a. Kartu Keluarga (KK)
- b. KTP-EL
- c. KTP-EL Luar Domisili
- d. KIA (Kartu Indentitas Anak)
- e. Pindah pendudukan
- f. Pindah Datang
- g. SKTT OA (Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing)
- h. AKTA Kelahiran
- i. AKTA Kematian
- j. AKTA Perkawinan
- k. AKTA Perceraian
- l. Pengakatan Anak

- m. Pengesahan Anak
- n. Surat Keterangan Pindah (SKP)
- o. Pengaduan Konsultasi data Informasi

## II.13 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.2**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

NO	Nama/Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Relevansi	Perbedaan
1.	Rachmat Kurniawan (2015)	Hasil penelitian ini yaitu kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang tersebut dinyatakan cukup siap, terlihat dari beberapa indikator yaitu infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas dan penggunaan <i>ICT</i> oleh pemerintah, pelatihan, kapasitas Sumber Daya Manusia, kebijakan pemerintah, peraturan pemerintah, ketersediaan dana dan keamanan. Tapi masih terdapat beberapa masalah yaitu hasil Perekam E-KTP Kota Serang belum 100% yaitu sebesar 76,33%, kurangnya sarana dan prasarana, masalah jaringan komunikasi, salah cetak dan pendistribusian E KTP yang sudah jadi.	Penelitian terdahulu dan penelitian ini relevan yaitu terkait dengan penelitian <i>e-readiness</i>	penelitian ini Menggunakan gabungan teori dari beberapa ahli yaitu Rajuh (2007), Indrajit (2005), dan Kovacic (2007). Adapun kesiapannya yaitu infrastuktur telekomunikasi, integrasi <i>ICT</i> , tingkat konektivitas dan penggunaan <i>ICT</i> , pelatihan, kapasitas sumber daya manusia, kebijakan pemerintah, peraturan pemerintah, ketersediaan dan anggaran, keamanan.

2.	Wulandari Trisetia (2022)	<p>Hasil penelitian ini diperoleh bahwa persepsi masyarakat terkait <i>e-Readiness</i> Penerapan Sistem Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Pinrang sudah cukup baik. Hal tersebut didukung oleh hasil persentase nilai setiap indikatornya yaitu: 1. Infrastruktur yakni sebesar 78,49%, 2. Sumber Daya Manusia yakni sebesar 77,79%, 3. Pemerintah dan Manajemen Kelembagaan yakni sebesar 79,55%. Adapun rata-rata akumulasi nilai setiap indikator sebesar 78,61% yang dikategorikan sangat siap, meskipun ada beberapa data yang belum mendukung seperti masih terdapat daerah yang memiliki kualitas jaringan rendah yang akan berpengaruh dalam mengakses sistem OSS dan ketidaksiapan sumberdaya manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang yang dimana masih memiliki pegawai dengan latar pendidikan terakhir SMA Sederajat.</p>	<p>penelitian terdahulu dan penelitian ini relevan yaitu terkait dengan penelitian <i>e-readiness</i></p>	<p>penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat terkait dengan <i>e-readiness</i> pada penerapan sistem online single submission. Dengan menggunakan konsep dari Musa (2010) dengan tiga indikator yaitu: infrastruktur, sumber daya manusia, dan pemerintah dan manajemen kelembagaan.</p>
----	---------------------------	--	---	---

3.	Anton Sosanto (2011)	<p>Pengembangan pelayanan publik berbasis digital kepada masyarakat desa. menjadi penting dalam rangka mensukseskan berbagai program pemerintah. Kesiapan masyarakat Desa dalam hal teknologi informasi ( <i>e-readiness</i>) harus dievaluasi untuk mengukur kemampuan dan kepedulian masyarakat desa terhadap teknologi informasi itu sendiri.</p> <p>Penelitian ini mencoba untuk mengukur <i>e-readiness</i> berdasarkan 5 faktor, yaitu: Sumber Daya Manusia (SDM), budaya/adopsi teknologi, infrastruktur teknologi, iklim bisnis dan pendapatan. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil studi kasus di Desa Terong, salah satu desa . di Bantul, Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan adanya tingkat <i>e-readiness</i> yang cukup pada faktor SDM, budaya, dan iklim bisnis dibandingkan <i>e-readiness</i> pada faktor infrastruktur dan pendapatan. Dan oleh karena itu, upaya peningkatan <i>e-readiness</i> perlu terus dilakukan dengan memperhatikan faktor-faktor yang menjadi prioritas.</p>	<p>Penelitian terdahulu dan penelitian ini relevan yaitu terkait dengan penelitian <i>e-readiness</i>.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini pada pengembangan pelayanan publik berbasis digital dengan menggunakan metode pengukuran <i>e-readiness</i> dengan 5 faktor yaitu: sumber daya manusia, budaya/adopsi teknologi, infrastruktur tekknologi, iklim bisnis, dan pendapatan.</p>
----	----------------------	---	--	--

4.	Marsa Raihana Rifati Putri (2019)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>e-Readiness</i> penerapan pelayanan KRK Online belum siap yang disebabkan oleh belum terpenuhinya berbagai faktor. Terlihat dari belum terpenuhinya infrastruktur telekomunikasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan, belum optimalnya tingkat konektivitas dan penggunaan TIK oleh pemerintah, dan juga faktor kesiapan SDM di pemerintah yang belum siap.	Penelitian terdahulu dan penelitian ini relevan yaitu terkait dengan penelitian <i>e-readiness</i>	penelitian ini menggunakan konsep Indrajit (2006) terdapat enam indikator <i>e-readiness</i> yaitu : infrastruktur telekomunikasi, kesiapan sumber daya manusia (SDM) di pemerintah, ketersediaan dana dan perubahan paradigma.
----	-----------------------------------	--	--	---

Berdasarkan pada tabel penelitian terdahulu diatas dibandingkan dengan penelitian ini, maka perbedaan terlihat jelas dimana pada penelitian ini menggunakan teori Wijaya (2006) yang menjelaskan bahwa *E-Readiness* dari pemerintahan dan Masyarakat dalam karakteristik ini terbagi menjadi enam Indikator yaitu: *E-Leadership*, *Culture*, *E-governance*, *Human Resources*, *ICT Infrastructure* dan *Business climate*. Dari hasil yang diperoleh dari keenam indikator bahwa, *E-Leadership* Kepemimpinan dalam inisiatif IKD menunjukkan visi yang kuat, perencanaan matang, dan implementasi efektif. Program seperti "Jemput Bola" dan "Dukcapil Nongki" mencerminkan kemampuan untuk menetapkan target, memotivasi tim, dan mendorong inovasi. Koordinasi yang baik dan evaluasi rutin mendukung tercapainya transformasi digital secara efisien, *Culture* digitalisasi mulai berkembang dengan masyarakat merasakan kemudahan akses dokumen melalui IKD. Namun, adopsi masih terbatas karena sosialisasi yang kurang intensif dan belum

adanya kewajiban penggunaan IKD secara luas. Implementasi perlu didukung dengan edukasi yang berkelanjutan untuk mencapai target 2025, *E-Governance* IKD meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik dengan integrasi ke sistem lain seperti BPJS, SIM, dan NPWP. Meskipun aplikasi ini memudahkan, tantangan literasi digital, terutama di kalangan lansia, masih menjadi kendala. Diperlukan panduan yang lebih jelas dan pelayanan yang inklusif untuk memastikan pemanfaatan yang merata, *Human Resources* SDM di Dukcapil Kota Ternate cukup kompeten berkat pelatihan, tetapi kekurangan tenaga ahli di bidang TI menjadi hambatan. Ketergantungan pada tenaga *honorer* dan perlunya pengembangan keterampilan teknis serta manajerial menjadi perhatian utama untuk mendukung optimalisasi layanan, *ICT Infrastructure* Infrastruktur jaringan dan perangkat lunak untuk IKD dinilai memadai, tetapi perangkat keras seperti mesin perekaman sudah usang dan memerlukan pembaruan. Pembaruan teknologi ini penting untuk mendukung kelancaran operasional jangka panjang, *Business Climate* Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat menciptakan lingkungan yang mendukung implementasi IKD.

Inovasi seperti "Dukcapil Si Nongki" dan "Dukcapil Berkah" mempercepat digitalisasi layanan, memperkuat efektivitas program IKD. Sehingga tujuan penulis melakukan penelitian ini untuk melihat kesiapan pemerintah dan masyarakat dalam penggunaan aplikasi

Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.

#### **II.14 Kerangka Pikir**

Penelitian ini termasuk dalam lingkup penelitian Ilmu Administrasi Publik baru yang berfokus pada penerapan dan faktor-faktor *e-readiness* dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital. Dalam mencakup dimensi penting yang mempengaruhi kemampuan suatu entitas baik masyarakat maupun pemerintahan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif. hal ini yang dimaksud yaitu kesiapan pemerintah dan masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan fitur mobile masyarakat untuk mengakses layanan digital secara langsung tanpa harus ke kantor. Fitur ini meliputi pelayanan sebagai berikut :

- a. Kartu Keluarga (KK)
- b. KTP-EL
- c. KTP-EL Luar Domisili
- d. KIA (Kartu Identitas Anak)
- e. Pindah pendudukan
- f. Pindah Datang
- g. SKTT OA (Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing)
- h. AKTA Kelahiran
- i. AKTA Kematian
- j. AKTA Perkawinan
- k. AKTA Perceraian

- l. Pengakatan ANAK
- m. Pengesahan Anak
- n. Surat Keterangan Pindah (SKP)
- o. Pengaduan Konsultasi data Informasi

Penerapan *e-readiness* merupakan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah. Berdasarkan uraian diatas penulis menggunakan teori Wijaya (2006) dengan beberapa indikator *e-readiness* yang meliputi enam elemen variable indikator, yaitu:

### **1. *E-Leadership***

Kemampuan kepemimpinan dalam merencanakan, mengimplementasikan, dan memimpin inisiatif teknologi informasi dan komunikasi. Hal disini kepada kepemimpinan yang visioner, kemampuan untuk memotivasi dan mengarahkan tim, serta ketrampilan dalam membuat keputusan strategis terkait teknologi.

### **2. *Culture***

Budaya yang mendukung atau menghambat penggunaan teknologi, yang dimana sikap masyarakat terhadap teknologi serta

nilai-nilai yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi.

### **3. *E-governance***

Penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi, efesensi, dan partisipasi dalam pemerintahan, ketersediaan system *e-Government*, kualitas layanan digital pemerintah, dan sejauh mana teknologi digunakan untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan warga.

### **4. *Human Resources***

Aspek ini menyangkut kemampuan koginitif dan kemampuan teknis dalam penggunaan teknologi, dengan pendidikan dan pelatihan yang tersedia, keterampilan teknis dan manajeria, serta adaptabilitas sumber daya manusia terhadap teknologi baru.

### **5. *ICT Infrastructure***

Ketrediaan dan kualitas infrastuktur teknologi informasi dan komunikasi. Ketersediaan jaringan internet, prangkat keras, perangkat lunak, dan fasilitas teknologi lainnya yang mendukung peggunaan teknologi.

### **6. *Business climate***

Lingkungan usaha yang mempengaruhi adopsi dan implementasi teknologi. sebagaimana kondisi ekonomi, dukungan regulasi, dan kemudahan bebisnis yang mendukung integritas teknologi dalam praktik bisnis.

*E-readiness* pemerintahan Kota Ternate dalam memberikan pelayanan publik adalah merupakan cara menyelenggarakan yang lebih menarik, atraktif, kreatif yang gunanya untuk memberikan kemudahan pelayanan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat, sehingga lebih efisien dan efektif. Secara umum, dan dasar teoritis dalam kesiapan pelayanan publik ini diukur dengan indikator *E-Leadership, Culture, E-governance, Human Resources, ICT Infrastructure, dan Business climate*. Indikator ini membentuk kerangka kerja yang komprehensif untuk menilai kesiapan suatu entitas dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi. Dengan mengevaluasi masing-masing indikator, sehingga dapat diketahui sejauh mana kesiapan tersebut dan indikator mana yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan *e-readiness* secara keseluruhan terhadap program Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Ternate telah melaksanakan program layanan online dengan menggunakan aplikasi atau website Identitas Kependudukan Digital (IKD), namun dalam penerapan ini masih terdapat hambatan, secara empiris pemahaman masyarakat terkait penggunaan layanan IKD ini terkhusus orang tua yang masih kurang memahami dalam penggunaan aplikasi IKD, dan masalah server yang sering *error*. Hal ini yang menjadi permasalahan hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan, maka ini pemerintah belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik itu masyarakat ataupun

pemerintah itu sendiri, dan masih dapat ditemukan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima pelayanan itu sendiri.

Penjabaran tersebut untuk memudahkan dalam memahami fenomena yang ada dilapangan, sehingga dapat menemukan jawaban terkait pertanyaan penelitian yang hendak ditemukan, secara sederhana hal tersebut diatas dapat digambarkan dalam kerangka konsep sebagaimana berikut ini :

**Gambar 2.1  
KERANGKA Pikir**

