

**SKRIPSI**

*E-Readiness Pemerintah Kota Jayapura dalam  
pelaksanaan e-Government*

**MURSALIN KADIR**

**(E011201033)**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2024**





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Mursalin Kadir  
NIM : E011201033  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : *E-Readiness* Pemerintah Kota Jayapura dalam pelaksanaan *e-Government*

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

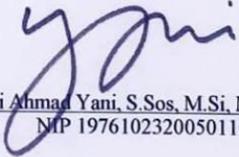
Makassar, 20 Juli 2024

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II,

  
Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si  
NIP 196409181988032010

  
Andi Ahmad Yani, S.Sos, M.Si, MPA, M.Sc  
NIP 197610232005011001



Mengetahui:  
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

  
Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP : 196310151989031006

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI  
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "**E-Readiness Pemerintah Kota Jayapura dalam pelaksanaan e-Government**" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Dr. Nur Indyarati Nur Indar, M.Si dan Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA, MSc). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada universitas Hasanuddin.

Makassar, 19 Agustus 2024

Yang menyatakan,



**MURSALIN KADIR**  
E011201033

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**E-Readiness (Kesiapan) Pemerintah Kota Jayapura dalam pelaksanaan e-Government**". Skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Hasanuddin. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu pencapaian penting dalam perjalanan akademis penulis, dan tentu saja, proses ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak.

Pertama-tama, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang mendalam kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** Selaku Rektor Universitas Hasanuddin
2. **Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si.** Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si.** Selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.** Selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin
5. **Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si.** selaku dosen pembimbing utama, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan yang luar biasa sepanjang proses penelitian ini. Kesediaan Anda untuk meluangkan waktu, memberikan masukan yang mendalam, dan berbagi pengetahuan telah sangat membantu penulis dalam menyusun dan menyempurnakan skripsi ini. Tanpa bimbingan Anda, pencapaian ini mungkin tidak akan terwujud.

6. **Andi Ahmad Yani, S.Sos, M.Si, MPA, M.Sc.** yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun pada berbagai tahap penyusunan skripsi ini. Keahlian dan dedikasi Anda dalam memberikan masukan yang mendalam telah memperkaya penelitian ini dan membantu penulis dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas skripsi.
7. **Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si.** dan **Dr. Amril Hans, S.AP, MPA,** yang telah meluangkan waktu untuk melakukan ujian skripsi dan memberikan umpan balik yang sangat berarti. Kritik konstruktif dan saran yang diberikan selama ujian telah memberikan wawasan baru dan memperbaiki kualitas akhir dari skripsi ini.
8. Kedua Orang Tua Saya **Bapak Abd. Kadir** dan **Ibu Nurhayati**, yang telah memberikan dukungan moril dan materiil, kasih sayang, dan doa hingga suatu hari nanti saat kita tidak saling menyapa.
9. Kepada Kedua Kakak saya **Muhammad Aqsa Kadir, A.Md.T, SM.** dan **Desy Amelia Hendryani, SM.** yang telah memberikan dukungan moril dan materiil sehingga skripsi ini dapat selesai
10. Kepada **Dr. SALING, SE., MM,** dan **Ir. H. JUNAEDI RAHIM, IAI.,** Terima Kasih telah banyak membantu selama penelitian dan kepenuliasn skripsi ini berlangsung
11. Kepada **Bapak Dr Frans Pekey, M.Si,** Selaku dan **Bapak ROBBY KEPAS AWI, SE, MM.** Dan Seluruh Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Lingkungan Pemerintah Kota Jayapura. Terima Kasih telah memberikan banyak masukan dan kesempatan selama penelitian skripsi ini berlangsung.
12. Kepada seluruh Direksi dan Pegawai **PT. PLN (Persero) Wilayah Papua.** Terima Kasih telah memberikan banyak masukan dan kesempatan selama penelitian skripsi ini berlangsung.
13. Kepada seseorang pemilik **NIM E011201043** terima kasih atas segala dukungan dan inspirasi yang telah diberikan selama masa-masa tertentu. Meskipun hubungan kita telah berubah, pengalaman dan pembelajaran yang saya dapatkan dari pertemuan kita sangat

berarti dan memberikan kontribusi yang berharga bagi perkembangan pribadi dan akademis saya.

14. Kepada sahabat selama masa Pertukaran Mahasiswa Merdeka, **Gibrannisa Diva Azzury, SM. Nabilah Pertiwi, SM** dan **Nurannita Fitriani, SM**. Terima Kasih telah menjadi pendengar keluh kesah selama masa Pertukaran Mahasiswa Merdeka, hingga saat ini. Semoga hubungan pertemanan dan persahabatan kita akan terus terjaga hingga nanti.
15. Kepada **Mayra Salsabila, S.Ikom, Jeance Tamimah, SH**, dan **Dinda Anjelita S.Ikom**. Terima kasih telah menjadi rekan dan pendengar selama waktu-waktu tertentu.
16. Kepada semua sahabat **Syahdu Team**, Terima Kasih telah menjadi rekan serta support system selama waktu tertentu, semoga pertemanan kita akan terus terjaga hingga nanti.
17. Kepada semua sahabat **Dianuang**, Terima Kasih telah menjadi rekan serta support system selama waktu tertentu, semoga pertemanan kita akan terus terjaga hingga nanti.
18. **Vivin Dedes Kalian Terbaik (VDKATE)** Terima Kasih telah memberikan ruang untuk berkembang, hiburan dan tempat untuk berkeluh kesah selama proses penulisan skripsi ini.
19. Terima Kasih Kepada **PENA 2020**, rekan seperjuangan yang menjadi tempat berdiskusi semasa waktu-waktu tertentu.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu namun telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap dukungan, baik besar maupun kecil, telah berperan penting dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca untuk

perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi yang berguna bagi para pembaca dan peneliti di bidang ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan. Semoga hasil karya ini dapat memenuhi ekspektasi dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Makassar, 17 Agustus 2024

Penulis



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPERTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

## ABSTRAK

Mursalin Kadir. E-Readiness Pemerintah Kota Jayapura dalam pelaksanaan e-Government. (Dibimbing oleh Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si dan Ahmad Yani, S. Sos., M, Si., MPA, MSc)

Teknologi informasi di Indonesia kini berkembang semakin pesat, perkembangan tersebut semakin dramatis sebab telah mampu merevolusi kehidupan manusia dengan lebih mudah dalam melakukan segala hal dalam kegiatan sehari-sehari. Perubahan tersebut menuntut terbentuknya suatu pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif dan efisien. Dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengharapkan kepada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah agar membangun pelayanan publik yang terpadu, efektif, responsif, adaptif dan mudah di akses. Kota Jayapura merupakan ibu kota Provinsi Papua, Kota Jayapura menjadi model sistem pemerintahan Provinsi Papua, Kota Jayapura juga diharapkan dapat memanfaatkan teknologi informasi dalam pemerintahan atau e-Government sehingga dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dan pelayanan pemerintahan. Dalam melihat e-Readiness (kesiapan) Pemerintah Kota Jayapura dalam pelaksanaan e-Government, peneliti menggunakan konsep new e-readiness integrated model yang di kembangkan oleh Mutula dan Brakel (2006) yang menggunakan lima komponen penilaiannya yaitu: Enterprise readiness, Human resources readiness, Information readiness, ICT readiness dan External environment readiness. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Pemerintah Kota Jayapura belum siap karena belum mampu memenuhi indikator pada lima komponen yang di kembangkan oleh Mutula dan Brakel (2006). Pemerintah Kota Jayapura harus segera melakukan percepatan kesiapan dalam rangka percepatan e-Government di Kota Jayapura, dan memanfaatkan tingkat penetrasi di Kota Jayapura yang cukup mumpuni untuk melaksanakan e-Government.

Kata Kunci: e-Readiness, e-Government, SPBE, Pemerintah Kota Jayapura



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

## ABSTRACT

Mursalin Kadir. E-Readiness of Jayapura City Government in implementing e-Government. (Supervised by Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si and Ahmad Yani, S. Sos., M, Si., MPA, MSc)

Information technology in Indonesia is now developing rapidly, this development is increasingly dramatic because it has been able to revolutionize human life more easily in doing everything in daily activities. These changes require the formation of a clean, transparent government that is able to respond to demands for change effectively and efficiently. In Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning the Electronic-Based Government System (SPBE), it is expected that Central Agencies and Regional Governments will build integrated, effective, responsive, adaptive and easily accessible public services. Jayapura City is the capital city of Papua Province, Jayapura City is a model for the Papua Province government system, Jayapura City is also expected to be able to utilize information technology in government or e-Government so that it can increase efficiency, effectiveness, transparency and accountability in government management and services. In looking at the e-Readiness of the Jayapura City Government in implementing e-Government, researchers use the concept of the new e-readiness integrated model developed by Mutula and Brakel (2006) which uses five assessment components, namely: Enterprise readiness, Human resources readiness, Information readiness, ICT readiness and External environment readiness. The results of this study state that the Jayapura City Government is not ready because it has not been able to meet the indicators in the five components developed by Mutula and Brakel (2006). The Jayapura City Government must immediately accelerate readiness in order to accelerate e-Government in Jayapura City, and utilize the penetration rate in Jayapura City which is quite capable of implementing e-Government.

Keywords: e-Readiness, e-Government, SPBE, Jayapura City Government

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>I.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>I.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>I.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>I.4. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
<b>II.1 Konsep e-Government.....</b>	<b>11</b>
<b>II.1.1 Pengertian e-Government.....</b>	<b>11</b>
<b>II.1.2 Manfaat e-Government .....</b>	<b>14</b>
<b>II.1.3 Implementasi e-Government.....</b>	<b>17</b>
<b>II.2 Konsep e-Readiness .....</b>	<b>25</b>
<b>II.3 Penelitian terdahulu .....</b>	<b>37</b>
<b>II.4 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>44</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>47</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
<b>III.1 Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>47</b>
<b>III.2 Tipe penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>III.3 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>III.4 Sumber data .....</b>	<b>49</b>
<b>III.5 Informan.....</b>	<b>49</b>
<b>III.6 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>50</b>
<b>III.7 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>51</b>
<b>III.8 Fokus Penelitian.....</b>	<b>53</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
<b>IV.1 Gambaran umum lokasi penelitian .....</b>	<b>56</b>
<b>IV.1.1 Gambaran umum Kota Jayapura.....</b>	<b>56</b>
<b>IV.1.2 Visi Misi Kota Jayapura.....</b>	<b>57</b>

IV.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi .....	62
<b>IV.2 Kesiapan Pemerintah Kota Jayapura dalam pelaksanaan e-Government.....</b>	<b>65</b>
IV.2.1 <i>Enterprise readiness</i> (Kesiapan Organisasi).....	66
IV.2.2 <i>Human resource readiness</i> (Kesiapan Sumber Daya Manusia) ...	72
IV.2.3 <i>Information readiness</i> (Kesiapan Informasi) .....	75
IV.2.4 <i>ICT Readiness</i> (Kesiapan TIK).....	79
IV.2.5 <i>External Environment Readiness</i> (Kesiapan Lingkungan Eksternal) .....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
V.1 Kesimpulan.....	85
V.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian .....</b>	<b>95</b>
<b>Lampiran 2. Surat Izin Melakukan Penelitian dan Pengambilan Data</b>	<b>97</b>
<b>Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup .....</b>	<b>102</b>
<b>Lampiran 4. Logbook Penelitian .....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Manfaat e-Government .....	16
Tabel II. 2 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel IV. 1 Visi Misi Kota Jayapura .....	58
Tabel IV. 2 Jumlah Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura .	74
Tabel IV. 3 Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura .....	74
Tabel IV. 4 Daya Listrik Dari Unit Pembangkit di Kota Jayapura.....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Model e-Government berdasarkan jenis interkasi antar stakeholder (Indrayani, 2016) .....	23
Gambar II. 2 Alat penilaian kesiapan elektronik yang kaya akan informasi yang terintegrasi. (Mutula dan Brakel, 2006:222).....	31
Gambar II. 3 Kerangka Konseptual .....	46
Gambar IV. 1 Peta Kota Jayapura (RPJMD,2018).....	56
Gambar IV. 2 Hasil Evaluasi SPBE Kota Jayapura 2020-2023 .....	68
Gambar IV. 3 Peta Cakupan/Jaringan Telekomunikasi Kota Jayapura lapakgis.com (2022) & nperf.com (2024) .....	79
Gambar IV. 4 Laman SI-KARWARI Kota Jayapura .....	81

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi di Indonesia kini berkembang semakin pesat, perkembangan tersebut juga mengakibatkan semakin banyak tuntutan seluruh manusia harus bisa beradaptasi menggunakan teknologi dan mulai meninggalkan cara-cara konvensional dalam berinteraksi dan menjalani kehidupan. Perkembangan tersebut semakin dramatis sebab telah mampu merevolusi kehidupan manusia dengan lebih mudah dalam melakukan segala hal dalam kegiatan sehari-sehari.

Perubahan tersebut menuntut terbentuknya suatu pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif dan efisien. Dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengharapkan kepada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah agar membangun pelayanan publik yang terpadu, efektif, responsif, adaptif dan mudah di akses. Dengan demikian, instansi pusat dan pemerintah daerah harus membangun integrasi, konsolidasi dan inovasi Layanan SPBE agar mampu memberikan akses layanan mandiri, layanan bergerak (*mobile*) dan layanan cerdas bagi masyarakat. Sejauh ini pemerintahan di Indonesia masih terdapat beberapa daerah bahkan lembaga pemerintahan pusat menerapkan sistem pemerintahan dan juga proses kerja yang berlandaskan birokrasi dan sistem kerja yang lamban, hal seperti ini sudah

tidak dengan kebutuhan masyarakat dan perubahan yang semakin berkembang dan dinamis. Oleh karena itu hal tersebut perlu ditanggapi dengan peningkatan tata Kelola publik berbasis digital.

Pentingnya *e-Government* didorong oleh kebutuhan pemerintah yang didasari harus lebih transparan dan responsif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sejauh ini pemerintah pusat sangat mendukung dan mendorong pemerintah daerah untuk segera melaksanakan *e-Government*. Adapun strategi yang telah dilakukan oleh pemerintah pusat untuk mempercepat pelaksanaan *e-Government* Sesuai amanat insutruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*. Kebijakan ini memuat enam elemen urama sebagai berikut:

- Pengembangan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta mudah di jangkau oleh masyarakat luas. Salah satu upaya yang di lakukan adalah pemerataan jaringan komunikasi baik perluasan jaringan dan peningkatan kualitas jaringan
- Menata sistem dan proses kerja dari pemerintah daerah Maksudnya adalah melakukan persiapan dalam bidang sumber daya manusia di pemerintahan agar dapat beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Selain melakukan penyajian informasi secara lengkap,

penjaminan keamanan transaksi dan layanan publik juga menjadi hal yang paling utama dalam pemanfaatan teknologi komunikasi.

- Meningkatkan peran serta dari dunia usaha untuk mengembangkan Industri pada bidang teknologi komunikasi dan informasi. Peran dari dunia usaha kepada partisipasi dalam pemanfaatan *e-Government*
- Peningkatan kapasitas sumber daya manusia di pemerintah pusat dan pemerintah daerah disertai dengan peningkatan *e-literacy* kepada masyarakat.
- Melaksanakan pengembangan secara sistematis terukur mulai dari tahapan persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan *e-Government*.

Oleh karena itu diharapkan pemerintah daerah di Indonesia berkomitmen dalam membangun dan mengembangkan *e-Government*. Namun dalam pengimplementasian dari *e-Government* terdapat beberapa permasalahan yang timbul. Hal ini dilaporkan oleh Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) (2018) mengenai pengembangan digital *government* yang masih menemui permasalahan dalam pengelolaan dan pelaksanaan *e-Government* di pemerintah daerah, yaitu:

1. Aplikasi elektronik yang digunakan oleh seluruh birokrasi daerah di Indonesia tersebar dan beragam
2. Belum adanya sistem yang terintegrasi antar pemerintah daerah

3. Tidak ada data dasar yang menjadi acuan aplikasi
4. Kapasitas *bandwidth* yang tidak cukup dan hal ini masih terjadi perbedaan (jarak) cukup besar antar perangkat di area
5. Tidak adanya *data center* atau pusat data
6. Penerapan informasi dan keamanan informasi tidak mengutamakan penelitian risiko, karena penerapan teknologi masih menjadi prioritas.
7. Hak cipta ada yang dipegang oleh pihak swasta sehingga ketergantungan terhadap pemilik hak cipta sangat tinggi.

Hambatan-hambatan tersebut disebabkan karena kurangnya persiapan yang dilakukan pemerintah daerah. Selain itu, pemerintah daerah dalam menanggapi Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 terkesan hanya formalitas saja, tanpa melihat kesiapan yang harus dilakukan sebelum mengimplementasikan *e-Government* di tingkat didaerah.

Penerapan *e-Government* juga menjadi salah satu agenda Pembangunan Pemerintah Provinsi Papua dengan mendorong penerapannya di seluruh kabupaten dan kota. Berbagai bentuk *e-Government* mulai diterapkan di seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) di Provinsi Papua. Namun hingga saat ini masih belum ada data spesifik mengenai tingkat ketersediaan *e-Government* di setiap kabupaten/kota. (Anangkota,2018). Hingga kini, Provinsi Papua dinilai masih tertinggal dalam bidang teknologi dan informasi karena minimnya infrastruktur dan jaringan internet. Hingga saat ini permasalahan minimnya

infrastruktur Internet masih menjadi penyebab utama masyarakat belum memiliki akses optimal terhadap informasi layanan *e-Government*.

Kota Jayapura merupakan ibu kota Provinsi Papua, Kota Jayapura menjadi model sistem pemerintahan Provinsi Papua, Kota Jayapura juga diharapkan dapat memanfaatkan teknologi informasi dalam pemerintahan atau *e-Government* sehingga dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dan pelayanan pemerintahan. Penerapan *e-Government* di Kota Jayapura sangat layak dilakukan karena berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) (2023), bahwa tingkat penetrasi Internet di Papua mencapai 75,89% pada tahun 2022-2023, Lebih khususnya di Kota Jayapura, yang memiliki penetrasi internet mencapai 87,5% (Bisay, 2022) dengan kata lain sebagian besar penduduk Kota Jayapura menggunakan akses internet. Hal ini mungkin menjadi pertanda bahwa masyarakat Provinsi Papua sudah aktif menggunakan Internet, sehingga penerapan *e-Government* tentu saja bisa dilakukan.

Sejauh ini pelaksanaan *e-Government* di Kota Jayapura telah di laksanakan dan di rasakan oleh masyarakat terutama dalam hal pelayanan publik, Pemerintah Kota Jayapura dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat telah mempublikasikan dan mengelola laman (*website*) pagedukcapil. *Website* pagedukcapil dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura untuk menerima layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Selain *website* pagedukcapil terdapat

beberapa layanan elektronik yang dikelola oleh Pemerintah Pusat yang telah di implementasikan di Kota Jayapura antara lain *website* Sistem Informasi dan Pelayanan Publik Nasional Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (SIPPN-KEMENPANRB) dan *website* Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kota Jayapura.

Berdasarkan hasil Indeks Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tahun 2022 yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, melaporkan bahwa layanan SPBE Pemerintah Kota Jayapura berada diangka 1,85 atau dengan predikat layanan “Cukup”. Hasil evaluasi kualitas layanan tersebut masih dibawah tiga poin indeks kualitas layanan Pemerintah Provinsi Papua sebesar 1,88 meskipun keduanya berada dalam kualitas “Cukup”.

Kondisi kualitas layanan di atas tidak lepas dari berbagai tantangan dan hambatan pemerintah Kota Jayapura dalam melaksanakan *e-Government*. Salah satu tantang tersebut adalah ketersediaan infrastruktur jaringan komunikasi baik perluasan jaringan dan peningkatan kualitas jaringan yang menjadi hambatan di Kota Jayapura, sejauh ini hanya dua penyedia jaringan telekomunikasi yang tersedia yaitu Telkomsel dan Indosat. Meskipun layanan Indosat masih memiliki jaringan yang terbatas diwilayah tertentu.

Selama ini penyedia layanan internet Telkomsel yang menjadi satu-satunya pilihan masyarakat meskipun masih sering mengalami gangguan salah satu penyebab utama gangguan layanan adalah bencana alam yaitu gempa tektonik bawah laut yang mempengaruhi kelancaran Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) *Sulawesi-Maluku-Papua Cable System* (SMPCS). Selain gangguan yang di sebabkan oleh bencana alam, gangguan terhadap jaringan internet di Kota Jayapura pernah terjadi yang di sebabkan karena kondisi politik, Pada tahun 2019, Kementerian Komunikasi dan informatika melakukan pembatasan atau pemblokiran jaringan internet di Provinsi Papua yang disebabkan situasi daerah tersebut yang kurang kondusif akibat konflik (DK Nena Tanda, 2022). Dilansir dari remotivi. Pembatasan jaringan dan minimnya infrastruktur tersebut bukan hanya menjadi hambatan bagi kesiapan Pemerintah Kota Jayapura dalam melaksanakan *e-Government* melainkan juga melanggar hak-hak digital masyarakat Papua yang juga bertentangan dengan pemenuhan prinsip Hak Asasi Manusia (HAM) konvensional yang telah ada dalam ruang digital. Sebagaimana yang telah diatur dalam resolusi Dewan HAM PBB (2016) bahwa perlindungan HAM di ruang daring sama pentingnya dengan ruang luring. hak digital warga dengan memperoleh keleluasan akses digital telah diatur Peraturan Presiden Nomor 132 tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. Kebijakan ini menegaskan bahwa perluasan akses dan peningkatan infrastruktur digital perlu dilakukan sebagai upaya dalam percepatan dalam pelaksanaan

transformasi digital dan peningkatan pelayanan publik dan Sistem pemerintahan berbasis elektronik

Selain Infrastruktur dan faktor politik, tantangan penerapan *e-Government* lain di Kota Jayapura adalah faktor sumber daya manusia (Bisay,2022). Kesiapan sumber daya manusia dalam hal ini terkait kapasitas pegawai dalam mengelola dan mengembangkan *e-Government*.

Keterbatasan infrastruktur digital di Papua didukung oleh studi Atmojo & Nurwulan (2020) dalam Hafel et al. (2022) yang menyatakan bahwa buruknya implementasi *e-Government* di Indonesia antara lain disebabkan oleh buruknya infrastruktur negara dan kesiapan warga negara dalam pengimplementasian *e-Government*. Selain itu Hafel et al. (2022) juga menegaskan bahwa faktor penghambat dalam implementasi *e-Government* adalah ketersediaan infrastruktur dan sumber daya manusia.

Untuk menilai kesiapan pemerintah dan masyarakat dalam penerapan *eGovernment*, ilmuan *digital governance* menggunakan pendekatan *e-Readiness*. *e-Readiness* merupakan sebuah konsep dalam menilai suatu kesiapan lembaga dalam mengimplementasikan *e-Government* serta mengevaluasi sejauh mana pemerintah dalam mempersiapkan atau merencanakan pengimplementasian *e-Government* secara komprehensif. Hal ini ditegaskan oleh Khalil (2011:397) yang mengatakan bahwa:

“Kesiapan suatu negara terhadap *e-Government* bergantung pada faktor-faktor seperti ketersediaan sumber daya ekonomi, manusia dan teknologi, serta kemauan atau minat pemerintah dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, kecukupan infrastruktur dan pemberian layanan, aksesibilitas. tentang isi, kegunaan dan keakuratan informasi. Informasi digital, layanan elektronik, bahasa, kepercayaan dan privasi”.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut muncullah suatu ide untuk melakukan penelitian yang berjudul “***E-Readiness (Kesiapan) Pemerintah Kota Jayapura dalam pelaksanaan e-Government***”

### **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengajukan pertanyaan berikut - Bagaimana kesiapan Pemerintah Kota Jayapura dalam melaksanakan *e-Government* ?

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

Tujuan penelitian Ini adalah menganalisis dan mendiskripsikan “*E-Readiness (kesiapan) Pemerintah Kota Jayapura dalam pelaksanaan e-Government*”

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

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan akan bermanfaat sebagai berikut:

#### 1. Manfaat akademis

Penelitian ini memiliki manfaat akademis karena berupaya menyumbang pengetahuan dan pemahaman dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik pada kajian *e-Government* dan dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya jika mengkaji fokus dan lokus yang sama kedepannya secara variative dan berkelanjutan.

## 2. Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti, melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti tentang kesiapan *e-Government* yang di implementasikan di daerah. Selain itu agar peneliti dapat mengaktualisasikan ilmu dan mempraktekkan pengetahuan dan keterampilan meneliti yang telah di pelajari selama masa perkuliahan dan dituangkan dalam penelitian penelitian ini.
- b. Bagi pemerintah melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi pemerintah khusus Pemerintah Kota Jayapura agar dapat mengevaluasi serta meningkatkan inovasi dalam pelaksanaan *e-Government*.
- c. Bagi masyarakat. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi infomrasi bagi masyarakat tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik yang seharusnya disediakan pemerintah. Masyarakat diharapkan dapat lebih mengetahui dan memahami inovasi di sektor publik yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### II.1 Konsep *e-Government*

##### II.1.1 Pengertian *e-Government*

Perkembangan teknologi sekarang sangat menjadi perhatian dari paradigma Pembangunan pemerintah. Sebab potensi teknologi dalam mengubah cara pemerintahan menjalankan tugasnya semakin diakui. Penggunaan teknologi, informasi dan teknologi (TIK) hari ini mulai makin baik dan menjadi bagian yang tidak bisa di pisahkan dari segala pekerjaan di Pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah saat ini mengembangkan sebuah konsep pemerintahan digital yang di sebut dengan *e-Government* yang merupakan akronim dari *electronic government*.

Keputusan Presiden No.20 Tahun 2006 mengurai defenisi *e-Government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pemerintahan untuk meningkatkan efesiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance*. Menurut Indrajit (2002), *e-Government* adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

Salah satu elemen dimensi pendukung paling penting dalam pelayanan publik adalah penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan, dikarenakan menurut Parasuraman et al. (1998) dalam Mardijono (2009) salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan. Artinya dengan adanya Teknologi Informasi dan komunikasi (TIK) Maka pelayanan yang di berikan akan semakin cepat dan memiliki tingkat akuntabilitas dan kualitas yang tinggi. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyatakan bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan yang berkualitas dan terpercaya maka diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Pada dasarnya, penggunaan *e-Government* dapat menghadirkan tata kelola pemerintahan yang baik atau biasa di sebut *good governance*. *e-Government* juga sangat menguntungkan pemerintah karena dapat menyederhanakan interaksi pemerintah, meningkatkan efisiensi dan yang paling penting dapat meningkatkan transparansi. *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) (2003) dikutip Indrayani (2020:29) mendefinisikan *e-Government* sebagai penggunaan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK), khususnya, internet sebagai alat untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik.

Terdapat beberapa pendapat *e-Government* yang memiliki pengertian berbeda-beda. Masing-masing ahli mengemukakan kriteria

mereka sendiri mengenai apa itu *e-Government* secara eksplisit maupun implisit mereka juga meletakkan batasan-batasan yang dianggap bukan bagian *e-Government*. Beragam pendapat dari sejumlah ahli membuat studi mengenai *e-Government* semakin menarik, kaya dan dinamis. Meskipun demikian, semua definisi intinya dapat berakhir kepada pemikiran yang sama bahwa *e-Government* menekankan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan penyediaan layanan publik, efisiensi, dan keterbukaan dalam interaksi antara pemerintah, warga, dan bisnis. *E-Government* juga dapat membantu memperbaiki proses pengambilan keputusan dan keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan guna terciptanya pemerintahan yang baik.

*E-Government* menurut *World Bank* (2004) dalam Risnandar (2019), didefinisikan sebagai “Penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya”. Lebih lanjut, menurut *World Bank*, *e-Government* harus diarahkan kepada pemberdayaan Masyarakat melalui akses informasi yang luas.

Definisi yang lain dipaparkan oleh Yuhefizar et al. (2017:13) bahwa *e-Government* adalah layanan (ICT) yang dimiliki dan dioperasikan oleh pemerintah tujuannya untuk meningkatkan hubungan antara warga, swasta dan pemerintah. Selain itu, Indrajit (2002) mengemukakan bahwa *e-Government* merupakan sebuah konsep yang memiliki prinsip-

prinsip dasar universal, tetapi pengertian serta penerapannya pada suatu negara saling terikat dengan faktor-faktor seperti sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik, kondisi ekonomi masing-masing negara.

Selain itu menurut Holmes (2001:2) dalam Irawan (2013) *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, untuk memberikan layanan publik dengan cara yang jauh lebih nyaman, berorientasi pada pelanggan, hemat biaya, dan cara yang berbeda dan lebih baik. Hal ini mempengaruhi cara sebuah lembaga berhubungan dengan warga negara, bisnis, dan badan-badan publik lainnya serta proses bisnis internal dan karyawannya.

Berdasarkan berbagai definisi yang di kemukakan diatas, setidaknya terdapat tiga karakter utama dari *e-Government*. Pertama, merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah, masyarakat dan *stakeholders* lain yang berkepentingan. Kedua, melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet dan jaringan seluler) dalam interaksinya, Ketiga, tujuannya memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan publik.

### **II.1.2 Manfaat e-Government**

Di zaman yang semakin berkembang seperti saat ini penggunaan *e-Government* bisa di katakan yang paling ideal dalam pelaksanaan pemerintahan. Diharapkan dalam penggunaannya dapat memiliki manfaat bagi semua pihak, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) edisi VI

(2016), manfaat memiliki arti yaitu guna atau faedah, laba atau untung. Dari pengertian tersebut maka dapat dikatakan bahwa segala sesuatu bisa dikatakan bahwa segala sesuatu dapat dikatakan bermanfaat jika memberi perubahan atas manfaat tersebut.

Manfaat dari *e-Government* menurut Junaidi (2005: 444) adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi pemerintah.
2. Memberikan berbagai layanan kepada masyarakat secara lebih baik.
3. Memberikan akses informasi kepada publik secara luas.
4. Menjadikan penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggung jawab dan transparan kepada masyarakat

Selain itu menurut, Lee (2009) dalam Rahayu et al. (2020) menyampaikan bahwa implementasi *e-Government* memiliki dampak positif terhadap peningkatan pelayanan publik sehingga perlu digunakan oleh pemerintah, sebab :

1. Mengembangkan infrastruktur untuk menyediakan layanan publik terpadu satu pintu multichannel, termasuk pusat layanan masyarakat fisik (di Indonesia disebut layanan terpadu satu pintu) dan titik akses publik lainnya seperti pusat Telekomunikasi, *call centre*, portal web, dan portal seluler.

2. Mengimplementasikan ukuran kinerja yang nantinya akan meningkatkan *public trust* terhadap transaksi yang didukung oleh TIK dan berbagai interaksi lainnya dalam lingkungan digital.
3. Meningkatkan pengembangan konten mobile dan online yang lebih mudah digunakan, menarik dan relevan serta lebih dikenal dengan istilah "*killer applications*" (aplikasi teknologi beserta fiturnya yang serba baru dan ditampilkan sebagai produk yang sangat diperlukan dan lebih mutakhir dibandingkan produk pesaing lainnya).
4. Menjelaskan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan TIK serta konten mobile dan online.

Berikut merupakan manfaat serta keuntungan dalam pengimplementasian *e-Government*.

Tabel II. 1 Manfaat e-Government

Sebelum	Sesudah
Proses kerja pemerintah menggunakan kertas	Dokumen berbasis elektronik
Prosedur berorientasi departemen	Prosedur berorientasi pelayanan
Banyaknya alur kontak pemerintahan dan kunjungan personal secara tatap muka ke kantor pemerintah	Alur dan akses pelayanan berbasis online sehingga kunjungan secara tatap muka tidak begitu di perlukan

Manajemen sumber daya informasi tingkat departemen, dengan banyaknya duplikasi dan pemborosan antar departemen yang berbeda	Manajemen sumber daya inoformasi telah terintegrasi menggunakan standar umum dan di tandai konvergensi
---	--

Sumber : Lee (2009) dalam Rahayu et al. (2020:251)

Pada dasarnya, tujuan perubahan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pemerintah dengan mengurangi waktu pelayanan dan menghilangkan rantai birokrasi yang kaku dan rumit. *E-Government* juga dapat menjadi upaya membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat serta menjadikan informasi lebih terbuka.

### II.1.3 Implementasi *e-Government*

Persepsi tentang implementasi dapat berhubungan dengan suatu peraturan atau kebijakan yang berorientasi pada suatu kepentingan masyarakat. Suatu kebijakan akan terlihat kemanfaatannya apabila kemanfaatannya telah diimplementasikan terhadap kebijakan tersebut. Impelementasi adalah kegiatan yang paling penting dalam proses perencanaan peraturan atau kebijakan, selain itu pengertian implementasi sebagai berikut.

Menurut Oktasari (2015) dalam Natary et al. (2023) implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk

melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Dalam implementasi *e-Government* terdapat beragam jenis tipe pelayanan yang digunakan oleh pemerintah kepada Masyarakat melalui *e-Government*. Indrajit (2016:17) mendeskripsikan dua aspek utama dalam jenis-jenis pelayanan:

1. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
2. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Selanjutnya Indrajit (2016:17) mengemukakan jenis-jenis proyek *e-Government* dalam tiga kelas utama yaitu: *publish*, *interact*, dan *transact*.

1. *Publish*

Jenis ini merupakan jenis *e-Government* yang sangat mudah dan kapasitasnya proyeknya sangat kecil, Dalam jenis ini akan terciptanya komunikasi satu arah sebab dalam jenis ini kemampuan pemerintah dalam mempublikasikan berbagai data dan informasi untuk dapat di akses oleh masyarakat dan pihak-pihak terkait bisa di

akses melalui internet. Selain itu, Jenis ini tidak terlalu membutuhkan sumber daya manusia dan alat yang terlalu banyak.

## 2. *Interact*

Jenis ini merupakan jenis yang berbeda dengan kelas *publish* yang sifatnya pasif dengan menerapkan komunikasi satu arah sedangkan di jenis ini komunikasi yang tercipta merupakan komunikasi dua arah antara pemerintah dan pihak-pihak terkait. Ada dua jenis media atau aplikasi yang di gunakan, yang pertama adalah bentuk portal dimana portal tersebut berfungsi sebagai fasilitas searching bagi pihak-pihak yang ingin mencari informasi atau data, media yang kedua merupakan media yang memungkinkan pemerintah dan pihak-pihak terkait bisa berinteraksi secara langsung misalnya saja *chatting*, *tele-conference*, *web-TV* dan sebagainya.

## 3. *Transact*

Pada jenis ini interaksi yang terjadi sama seperti pada *Interact* yaitu komunikasi dua arah tetapi memiliki perbedaan yaitu terdapat sebuah transaksi yang berhubungan dengan uang antara satu pihak ke pihak yang lain. Aplikasi yang digunakan juga jauh lebih rumit dan kemungkinan lebih mumpuni sebab memiliki sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dan hak-hak privasi berbagai pihak lebih terlindungi dengan baik.

Selanjutnya menurut Basu (2004) dalam Rahayu et al. (2020:244) mengemukakan bahwa proyek *e-Government* meskipun secara

Implementasi dapat di praktikkan secara baik, namun dapat menimbulkan beberapa potensi masalah yang berkaitan dengan pelaksanaannya oleh pemerintah yang menjalankannya. Sebagai solusi untuk menangani untuk mengatasi permasalahan yang dapat muncul Basu (2004) dalam Rahayu et al. (2020) menyarankan faktor berikut:

1. Stabilitas politik, karena berkaitan dengan sebuah rezim pemerintah yang menganut sistem tertentu.
2. Terdapat kerangka hukum yang kuat yang ditandai dengan dukungan payung hukum beserta regulasi perundang-undangan yang ada di bawahnya.
3. Tingkat kepercayaan terhadap pemerintah, yang berarti pemerintah mampu meyakinkan persepsi publik bahwa pelayanan yang diberikan akan selalu mengalami perbaikan dan peningkatan.
4. Struktur pemerintahan yang memperlihatkan apakah menggunakan sistem sentralisasi atau desentralisasi.
5. Pentingnya identitas internal pemerintah, yang artinya adalah departemen-departemen beserta unit-unit di bawahnya memiliki visi yang sama sehingga mereka secara menyeluruh dapat mengikuti untuk bergabung atau justru tidak.
6. Tingkat kematangan yang berbeda, ini berkaitan dengan kapasitas dan pengalaman setiap pegawai pemerintah dalam menjalankan pekerjaannya.

7. Permintaan masyarakat, apakah mereka menghendaki atau justru menolak apa yang ditawarkan pemerintah dan ini menjadi penting untuk diperhatikan bahwa jangan sampai ada di antara unsur masyarakat yang menolak lalu di abaikan.

Selain itu, dalam penerapan *e-Government* tentunya akan ada interaksi pemerintah dengan stakeholder yang terkait seperti: masyarakat, kalangan bisnis, pegawai pemerintah, lembaga, departemen, dan kementerian pemerintah, pemimpin perserikatan, pemimpin masyarakat, organisasi nirlaba, politikus, investor Asing, dan sebagainya. Menurut (Indrayani, 2016) *e-Government* memiliki dua tipe kemitraan:

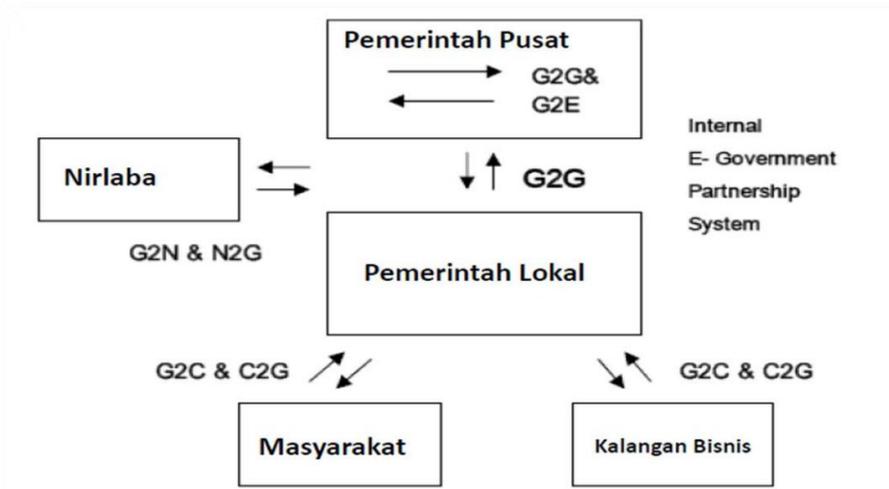
1. Kemitraan internal dan kemitraan antara cabang-cabang pemerintahan (eksekutif, legislatif, dan yudikatif).
2. Kemitraan eksternal merujuk kepada hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan bisnis.

Indrayani (2016) juga menjelaskan bahwa terdapat delapan mengemukakan model *e-Government* berdasarkan jenis interaksi akan tercipta delapan model atau Jenis *e-Government*:

1. *Government to Citizen* (G2C) => Pemerintah memberikan pelayanan publik dan informasi satu arah kepada masyarakat
2. *Citizen to Governemnt* (C2G) => Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.

3. *Government to Business (G2B)* => Transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang diperlukan perusahaan untuk bertransaksi dengan pemerintah. Contoh: sistem *e-procurement*.
4. *Business to Government (B2G)* => Berujuan untuk memasarkan produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah agar menjadi lebih efisien. Selain itu tujuannya adalah peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik. Sistem *e-procurement* adalah contoh aplikasi yang memfasilitasi baik interaksi G2B maupun B2G.
5. *Government to Employees (G2E)* => Terdiri dari upaya memfasilitasi pengelolaan layanan dan komunikasi internal dengan pejabat pemerintah
6. *Government to Government (G2G)* => Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi berbasis online antara departemen dan lembaga pemerintah melalui database terintegrasi, yang berdampak pada efisiensi dan efektivitas.
7. *Government to Non-profit organisations (G2N)* => Pemerintah memberikan informasi kepada organisasi nirlaba, partai politik, dan organisasi sosial.
8. *Non-profit organisations to Government (N2G)* => Memfasilitasi pertukaran informasi dan komunikasi antara pemerintah, organisasi nirlaba, partai politik, dan organisasi sosial.

Jika model *e-Government* berdasarkan jenis interaksi antar *stakeholder* tersebut digambarkan maka model interaksinya sebagai berikut:



Gambar II. 1 Model *e-Government* berdasarkan jenis interaksi antar stakeholder (Indrayani, 2016)

Dari model interaksi yang di paparkan oleh (Indrayani, 2016) secara garis besar ada empat model relasi yang ada di *e-Government*, empat model yang ada memiliki klasifikasi sebagai berikut:

#### 1. *Government To Citizen (G2C)*

Model ini adalah aplikasi *e-Government* yang paling umum. Pada model ini, pemerintah membangun dan menerapkan berbagai sistem teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat (*Citizen*). Dalam kata lain, model *e-Government* bertipe G2C bertujuan untuk mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dengan memanfaatkan metode digital

yang mudah diakses oleh masyarakat. Tujuannya adalah agar pelayanan publik dapat dengan mudah mencapai masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka.

#### 2. *Government to Bussiness (G2E)*

Salah satu tugas utama pemerintahan adalah menciptakan kondisi lingkungan bisnis yang mendukung agar perekonomian negara dapat beroperasi dengan baik. Dalam menjalankan kegiatan sehari-hari, perusahaan swasta seperti entitas bisnis sangat bergantung pada data dan informasi dari pemerintah. Selain itu, individu harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena terkait dengan hak dan kewajiban organisasi mereka sebagai sebuah entitas berorientasi profit.

#### 3. *Government to Government (G2G)*

Model *Government to Government (G2G)* diyakini dapat memenuhi kebutuhan untuk berinteraksi antara pemerintah, tidak hanya terkait diplomasi, tetapi juga kerjasama antar pemerintah di dalam maupun di luar negeri, serta kerjasama dengan entitas lain seperti masyarakat dan perusahaan.

#### 4. *Government to Employees (G2E)*

Pada akhirnya, *e-Government* akan diterapkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai pemerintahan. Sebagai contoh, penerapan *Government to Employees (G2E)* dapat digunakan sebagai sarana atau sistem untuk memajukan karir pegawai dan

pengembangan sumber daya instansi pemerintah. Selain itu, model ini diharapkan dapat menjadikan pegawai pemerintah lebih berhubungan dengan baik kepada masyarakat dalam hal pelayanan.

## **II.2 Konsep *e-Readiness***

Kesiapan penerapan *e-Government* yang dalam Bahasa Inggris atau yang biasa disebut *e-readiness*. *e-Readiness* memiliki peran penting dalam keberhasilan *e-Government*, sebab tingkat kesiapan yang berbeda akan menghasilkan penerapan yang berbeda dalam penerapan *e-Government*. Beberapa pendapat dari para ahli *e-readiness* merupakan tingkat kesiapan pada organisasi, individu ataupun negara dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan hasil yang optimal.

Dalam penerapan *e-Government*, penilaian kesiapan pemerintah atau *e-Readiness* pemerintah menjadi hal yang sangat krusial. Hal ini dikarenakan pemerintah merupakan komponen terpenting dalam keseluruhan *e-Readiness* suatu negara dan mempengaruhi kebutuhan *e-Readiness* negara tersebut.(Kovavic, 2005 dalam Nugroho, 2020). Penilaian *e-Readiness* dapat menjadi bukti dalam mengidentifikasi isu atau permasalahan untuk dijadikan rumusan alternatif kebijakan yang memadai (*Evidence Based Policy*) (Nugroho, 2020). Selain itu kurangnya *e-Readiness* akan berpengaruh pada kegagalan implementasi *e-Government*

Hal itu sejalan dengan menurut (Epa et al., 2019) yang menyatakan bahwa *e-Readiness* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kesiapan pemerintah daerah dalam menerapkan *e-Government* dan internet merupakan fasilitator utama dalam menunjang keberhasilan kebijakan. *E-Readiness* sangat membantu pemerintah dalam mengukur kesiapan daerah agar pemerintah akan lebih terarah dalam perencanaan pembangunan menuju pada *good governance*

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, dijelaskan bahwa diperlukan kesiapan (*readiness*) dalam pemanfaatan teknologi informasi yang ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut:

1. *E-leadership: e-leadership* adalah aspek yang sangat penting dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi oleh suatu negara. Hal ini melibatkan prioritas dan inisiatif pemerintah dalam menjalankan tugas tersebut.
2. Infrastruktur jaringan informasi: Aspek yang berkaitan dengan Infrastruktur Jaringan Informasi meliputi kondisi infrastruktur telekomunikasi, aksesibilitas, kualitas, cakupan, dan harga layanan akses.
3. Pengelolaan Informasi: Aspek ini mengacu pada kualitas dan keamanan dalam pengelolaan informasi, mencakup kegiatan pembentukan, pengolahan, penyimpanan, serta penyaluran dan distribusi informasi.

4. Lingkungan Bisnis : Aspek ini memiliki kaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk lingkungan bagi pertumbuhan bisnis teknologi informasi. Terutama, aspek ini mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha, serta antara badan usaha, masyarakat, dan badan usaha.
5. Masyarakat dan sumber daya manusia, Aspek ini berkaitan dengan penyebaran teknologi informasi dalam kehidupan masyarakat, baik itu individu maupun organisasi. Juga, seberapa jauh teknologi informasi diperkenalkan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

Ada banyak model yang telah dikembangkan untuk menilai kesiapan *e-Readiness*. Hasil atau pengukuran dari model *e-Readiness* dapat dijadikan pertimbangan oleh pengambil keputusan berdasarkan hasil pengukuran yang dilakukan. Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) sebelumnya telah digunakan untuk mengevaluasi kesiapan *e-Readiness* di Indonesia. Namun, penilaian tersebut tidak lagi dilakukan sejak tahun 2016. Pemerintah kemudian menggantikannya dengan Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang lebih berfokus pada penilaian tingkat kematangan.

Berdasarkan hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government dalam Indrajid (2006:13), ia mengatakan bahwa untuk menerapkan digitalisasi pada sektor publik maka di perlukan Tiga elemen

sukses yang harus ada yaitu; Pertama adalah *support*, *support* merupakan elemen paling penting yang harus dimiliki pemerintah. Keinginan dari pejabat publik dan politik untuk menerapkan digitalisasi pada sektor publik, pejabat publik dan politik harus benar-benar berorientasi pada pelayanan melalui pemanfaatan TIK, bukan hanya sekedar mengikuti trend global atau menentang inisiatif-inisiatif yang berkaitan dengan prinsip *e-Government*. Selain itu perlukan *Political Will* sebagai bentuk komitmen dari pejabat publik atau politik sebab tanpa adanya *Political Will* sebuah pembangunan dan pengembangan layanan digital tidak akan berjalan mulus. Adapun bentuk dukungan berupa disepakati kerangka *e-Government* dan menjadikan prioritas terhadap Pembangunan dan pengembangan *e-Government* bisa dengan pengalokasian sumber daya manusia, keuangan, tenaga, waktu, informasi dan lainnya. Selain itu perlu juga dibangun infrastruktur dan suprastruktur pendukung agar terciptanya lingkungan *e-Government* yang kondusif seperti regulasi, kelembagaan dll. Dan juga diperlukan sosialisasi yang merata dan berkelanjutan kepada seluruh birokrat dan masyarakat pada umumnya.

Kedua, *Capacity*, *Capacity* akan bergantung pada adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah dalam mewujudkan impian *e-Government* pemerintah menjadi kenyataan maka perlu tersedianya 3 elemen yaitu: Ketersediaan sumber daya yang cukup dalam melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government* terutama pada yang berkaitan dengan sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang

memadai karena infrastruktur merupakan 50% dari kunci keberhasilan *e-Government*, selanjutnya ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompeten dan kemampuan yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang di harapkan. Ketiga elemen tersebut harus terpenuhi demi tercapainya keberhasilan *e-Government*.

Elemen yang terakhir yaitu *value*, Elemen ini sama seperti elemen sebelumnya sebab aspek yang dilihat dari elemen ini dilihat dari sisi pemerintah sebagai pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif dalam *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya konsep *e-Government*. Dalam elemen ini juga yang menentukan besar atau tidaknya manfaat dengan adanya *e-Government* bukan pemerintah melainkan masyarakat yang memiliki kepentingan (*demand side*). Oleh karena itu pemerintah harus benar-benar dalam pengembangan aplikasi atau menyediakan layanan *e-Government* agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga menghasilkan manfaat atau *value* yang di harapkan.

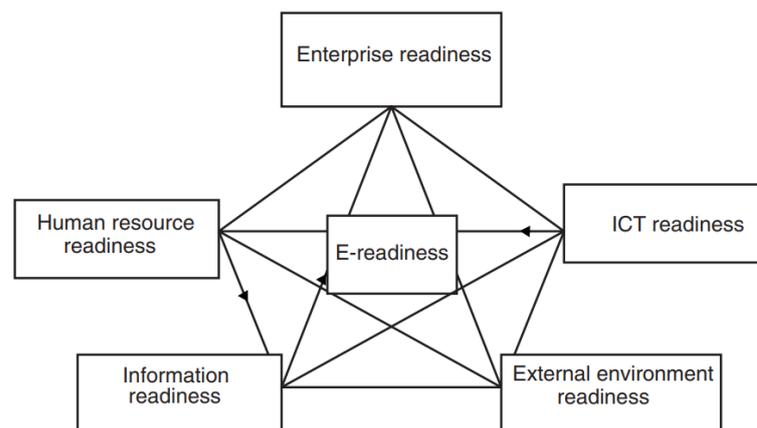
Dari ketiga elemen tersebut akan membentuk sebuah syaraf jaringan *e-Government* yang merupakan kunci sukses keberhasilan penerapan *e-Government*. Tanpa memperhatikan ketiga elemen tersebut dalam penerapan konsep *e-Government*, maka probabilitas kegagalan implementasi *e-Government* tinggi (Nugroho, 2020).

Heeks (2001) mengatakan kesiapan *e-Government* terdapat enam pertanyaan yang dapat diajukan kepada pemerintah untuk menilai seberapa strategis kesiapan pemerintah dalam menghadapi *e-Government* yang harus dijawab. Pertama, Apakah infrastruktur sistem data sudah siap?. Dibanyak negara kualitas data dan keamanan data sangat buruk dan hanya sedikit sistem untuk mengatasi permasalahan ini. Kedua, Apakah infrastruktur hukum Sudah Siap?. Di beberapa negara tidak memiliki aturan hukum yang jelas, misalnya saja di beberapa negara tanda tangan digital belum bisa diterima selain itu pentingnya infrastruktur hukum untuk mencegah kejahatan digital, serta melindungi privasi, keamanan data dan informasi, transaksi digital perorangan, perusahaan dan tentunya pemerintah. Ketiga apakah infrastruktur kelembagaan sudah Siap? *e-Government* akan maju jika institusi-institusi tersebut bertindak sebagai fokus penyadaran dan bertindak sebagai sarana yang memfasilitasi *e-Government*; Keempat apakah infrastruktur SDM sudah siap? Pemerintah perlu mengembangkan sikap, pengetahuan dan keterampilan SDM sektor publik dalam menerapkan *e-Government*; Kelima, apakah infrastruktur teknologi sudah siap? Meskipun ada kemajuan besar dalam teknologi informasi dan komunikasi, namun banyak negara yang masih tertinggal dalam penyediaan infrastruktur teknologi terutama dalam mendukung *e-Government*; Keenam, apakah kepemimpinan dan pemikiran strategis sudah siap? Perlunya peran pemimpin dalam mewujudkan visi yang

menempatkan e-government ke dalam agenda dan kebijakannya sehingga hambatan operasional dapat diminimalisir.

Mutula dan Brakel (2006) berpendapat bahwa informasi merupakan sebuah komponen kunci dalam menilai kesiapan, namun tidak dapat diberi penekanan kesiapan yang sudah ada. Pada penelitiannya Mutula dan Brakel (2006) kemudian mengusulkan *new e-readiness integrated model* yang menekankan akses informasi dan juga mempertimbangkan beberapa segmen seperti organisasi, ICT, Sumber daya manusia, dan dukungan lingkungan eksternal ke dalam penelian kesiapan terpadu.

Komponen penilaian kesiapan beserta jumlah komponen penialan yang ada di model penilaian (Mutula dan Brakel, 2006) yaitu *enterprise readiness*, *human resource readiness*, *information readiness*, *ICT Readiness* dan *external environment readiness* .



Gambar II. 2 Alat penilaian kesiapan elektronik yang kaya akan informasi yang terintegrasi.  
(Mutula dan Brakel, 2006:222)

Adapun komponen penilaian dari lima segmen model penilaian dari model penilaian (Mutula dan Brakel, 2006)

#### 1. *Enterprise e-Readines*

Komponen penilaian kesiapan ini berfokus kepada: Jumlah karyawan, bisnis inti perusahaan *Information and Communication Technology* (ICT), strategi kesiapan elektronik, potensi untuk mengeksport layanan dan produk TIK, pangsa pasar perusahaan, kesesuaian dengan standar kualitas Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) internasional, persepsi nilai informasi untuk produktivitas dan profitabilitas, adanya pos pengelolaan informasi sebagai bagian dari struktur organisasi, tingkat pos pengelolaan informasi, perbandingan posisi manajemen informasi senior dengan posisi serupa di perusahaan, tanggung jawab dan fungsi pos manajemen informasi senior, adanya unit pengelolaan informasi tersendiri, strategi/kebijakan TIK dan informasi, keamanan informasi dan rencana pemulihan bencana, Rencana revisi strategi informasi/TIK, kebijakan sentralisasi informasi atau desentralisasi, strategi peningkatan kapasitas yang menggabungkan manajemen informasi, program pendidikan dan pelatihan seumur hidup, kecukupan anggaran untuk fungsi pengelolaan TIK dan informasi, integrasi TIK di seluruh bisnis perusahaan, implementasi transaksi bisnis online dalam organisasi, inisiatif manajemen untuk mempromosikan penggunaan TIK, kecukupan pasokan tenaga

listrik, kualifikasi pendidikan TIK kepala eksekutif dan pengalaman TIK sebelumnya, dampak penggunaan TIK misalnya terhadap produktivitas, profitabilitas, dan pengurangan biaya, status perusahaan *e-Readiness* untuk berpartisipasi dalam era internet global, mekanisme analisis, desain dan implementasi sistem informasi, metode untuk mempromosikan produk dan layanan TIK dan Kesiapan untuk mengambil bagian dalam era internet.

## 2. *Human resource readiness*

Komponen penilaian kesiapan ini berfokus kepada: Kemampuan untuk menentukan kebutuhan informasi sendiri, pemahaman staf tentang masalah informasi ekonomi dan hukum, kemampuan untuk mengevaluasi informasi dan sumbernya, kemampuan untuk mengatur informasi, kemampuan untuk mengelola dan memelihara informasi, kemampuan untuk mengakses, menganalisis, dan menggunakan informasi, frekuensi keberhasilan dalam mengidentifikasi dan mengambil informasi, pemahaman staf tentang manfaat informasi yang terorganisir dan dikelola dengan baik, Tingkat keberhasilan staf dalam mencari dan mengambil informasi, Tingkat kesadaran staf terhadap TIK keberagaman kualifikasi dan keterampilan pendidikan TIK staf, tenaga profesional TIK paling dibutuhkan, keterampilan manajemen informasi tersedia di perusahaan, keterampilan profesional kurang dalam organisasi, remunerasi staf manajemen informasi dibandingkan dengan staf

senior lainnya, ketersediaan keterampilan TIK yang paling banyak dicari, kecukupan dukungan teknis, sikap terhadap penggunaan TIK oleh staf untuk transaksi bisnis dan penggunaan TIK.

### 3. *Information readiness*

Komponen penilaian kesiapan ini berfokus kepada: Informasi membutuhkan definisi, penyediaan akses terhadap berbagai sumber informasi, akses informasi melalui sarana elektronik, kemudahan akses terhadap informasi, informasi format standar untuk pengorganisasian, penyimpanan dan pengambilan, informasi kecukupan alat pengambilan informasi, kemampuan untuk menghasilkan konten, lokal keanekaragaman sistem informasi yang digunakan, aliran informasi yang bebas dan cepat dalam perusahaan, sarana berbagi informasi di dalam dan di luar perusahaan, kecukupan alat penyimpanan dan pengambilan informasi serta kemudahan penggunaannya, Penyediaan dokumentasi transaksi sistem, pedoman pengelolaan *e-record*, mata uang informasi memastikan keaslian dan kelengkapan informasi, kepatuhan terhadap praktik pengelolaan informasi, misalnya pencadangan, posisi staf senior untuk fungsi pengelolaan informasi, penyediaan fungsi pengelolaan informasi integrasi fungsi manajemen informasi dalam proses bisnis dan hambatan akses informasi.

#### 4. *ICT Readiness*

Komponen penilaian kesiapan ini berfokus kepada: Ketersediaan TIK di perusahaan, akses untuk memiliki komputer atau berbagi konektivitas internet, akses ke internet dan *World Wide Web* oleh staf, penggunaan internet di Perusahaan, ketersediaan bandwidth tinggi untuk mengakses jaringan, kualitas konektivitas ke jaringan ketersediaan situs web untuk promosi bisnis, penggunaan situs web mana yang dimasukkan ke dalam perusahaan, akses ke radio dan TV Penggunaan radio dan TV yang dimasukkan ke dalam perusahaan ketersediaan *Local Area Network* (LAN) Penggunaan LAN yang dimasukkan ke dalam perusahaan, keanekaragaman TIK digunakan untuk mengidentifikasi, menyimpan dan mengambil informasi Jenis konektivitas, keterjangkauan akses internet mekanisme untuk mengikuti perkembangan TIK, keanekaragaman saluran komunikasi yang tersedia, kecanggihan transaksi bisnis online yang diterapkan misalnya *e-commerce*, ketersediaan akses broadband dan kemudahan akses dan penggunaan tingkat jaringan keamanan online.

#### 5. *External environment readiness.*

Komponen penilaian kesiapan ini berfokus kepada: Memungkinkan kerangka legislatif dan peraturan, kualitas layanan telekomunikasi termasuk bandwidth yang memadai, keterjangkauan TIK dari penyedia layanan, kerangka hukum dan peraturan untuk mengatasi

masalah pengelolaan informasi seperti hak kekayaan intelektual, mekanisme hukum dan peraturan untuk *e-commerce*, kebebasan informasi kerangka hukum dan peraturan, kualitas infrastruktur TIK nasional kecukupan dan keandalan jaringan listrik nasional, keamanan dan keandalan jaringan untuk mendukung *e-commerce*, lingkungan *e-commerce*, hambatan terhadap investasi perdagangan dan pengamatan lainnya, dukungan pemerintah, fasilitas kredit akses universal, kebijakan informasi nasional, keamanan jaringan ICT nasional untuk transaksi bisnis, kecukupan dan keterjangkauan bandwidth, rezim perpajakan, kebijakan persaingan dan kebijakan perlindungan konsumen.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa *e-readiness* merupakan penilaian kesiapan pemerintah dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. *E-readiness* terdiri dari beberapa segmen dan komonen penilaian yang dapat memberikan informasi atau gambaran yang terkait dengan keberhasilan *e-Government*, selain itu, *e-readiness* juga dapat menjadi penilaian sekaligus bukti untuk menentukan alternatif *e-readiness*.

### II.3 Penelitian terdahulu

Tabel II. 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Masalah dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian sekarang
1.	Bisay (2022)	Masalah dalam penelitian ini berkaitan dengan pengoptimalisasian penggunaan <i>website</i> <a href="http://kominfo.jayapurakota.go.id">kominfo.jayapurakota.go.id</a> sebagai sumber informasi publik di Kota Jayapura yang di sebabkan kurangnya sarana dan prasarana sebagai pendukung <i>website</i> <a href="http://kominfo.jayapurakota.go.id">kominfo.jayapurakota.go.id</a> Adapun metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode	Optimalisasi Penggunaan <i>website</i> <a href="http://kominfo.jayapurakota.go.id">kominfo.jayapurakota.go.id</a> sebagai sumber informasi publik di kota jayapura telah dilakukan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura mulai dari pelaksanaan penggunaan media <i>website</i> sebagai sumber informasi publik, dimanfaatkannya sarana dan prasarana	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Bisay (2022) yang di lakukan oleh Bisay (2022) melakukan analisis terhadap optimalisasi penggunaan <i>website</i> <a href="http://kominfo.jayapurakota.go.i">kominfo.jayapurakota.go.i</a> d sebagai sumber

		penelitian kualitatif yang menerapkan metode deskriptif	dan juga untuk sumber daya manusia yang belum Upaya tersebut tidak terlepas dari faktor penghambat dan Pelaksanaan seperti Sarana dan prasarana yang kurang, kurangnya sosialisasi serta kurangnya SDM Secara kuantitas dan kualitas untuk memberikan informasi melalui <i>website</i> .	informasi publik di Kota Jayapura sedangkan penelitian sekarang akan menganalisis terkait kesiapan ( <i>eReadiness</i> ) dari pemerintah Kota Jayapura dalam pelaksanaan <i>e-Government</i>
2.	Lestari. et al. (2021)	Lestari. et al. (2021) melakukan penelitian terkait "Model <i>e-Readiness</i> untuk Pengukuran Kesiapan	model <i>e-Readiness</i> yang dikembangkan oleh Mutula dan Brakel merupakan model yang direkomendasikan untuk	Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari. et al. (2021)

		<p>Pengelolaan Aduan E-Lapor DIY” dalam penelitian ini Lestari. et al. (2021) bertujuan untuk memberikan memperoleh model pengukuran e-Readiness yang dipilih berdasarkan nilai variabel dengan jumlah tertinggi yang selanjutnya digunakan dalam pengukuran kesiapan pengelolaan aduan E-Lapor DIY. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode studi literatur yang menghimpun informasi dan data-data yang berhubungan dengan topik penelitian</p>	<p>dijadikan acuan dalam pengukuran kesiapan pengeloaan aduan E-lapor DIY.</p>	<p>bertujuan untuk memberikan memperoleh model pengukuran e-<i>Readiness</i>. Sedangkan, penelitian sekarang melakukan penilaian terkait kesiapan pemerintah Kota Jayapura, selain itu lokus pada penelitian Lestari. et al. (2021) berada di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) sedangkan penelitian</p>
--	--	--	--	---

				sekarang berada di Kota Jayapura. Selain itu metode penelitian yang digunakan juga berbeda, penelitian yang dilakukan oleh Lestari. et al. (2021) Metode studi literatur sedangkan metode penelitian yang digunakan untuk penelitian sekarang adalah metode penelitian kualitatif deskriptif
3.	Wildan N.H (2023)	Wildan N.H (2023) melakukan penelitian terkait <i>Citizen e-Readiness</i> dalam penyelenggaraan	Hasil penelitian disimpulkan bahwa <i>Citizen e-Readiness</i> dalam	Perbedaan dalam penelitian yang sekarang

		<p>sistem pemerintahan berbasis elektronik di Desa Lipukasi Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru, permasalahan yang mendasari penelitian yang dilakukan oleh Wildan N.H (2023) terkait penggunaan aplikasi DIGIDES di Desa yang dijadikan objek penelitian yang masih pasif digunakan oleh Masyarakat Desa Lipukasi Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru. Metode penelitian yang digunakan oleh Wildan N.H (2023) adalah metode penelitian kualitatif deskriptif</p>	<p>penyelenggaraan Digital Desa (DIGIDES) di Desa Lipukasi Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru dinilai bersifat parsial yang berarti dari sisi pemerintah telah menggunakan DIGIDES. Sedangkan, masyarakat Desa Lipukasi belum cukup siap untuk menggunakan DIGIDES. Padahal masyarakat secara umum telah mengenal teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini disebabkan ketidaktahuan masyarakat mengenai DIGIDES yang akhirnya menyebabkan masyarakat tidak menggunakan layanan</p>	<p>dan penelitian yang dilakukan oleh Wildan N.H (2023) adalah penelitian yang dilakukan yang berfokus kepada <i>Citizen e-Readiness</i> atau penilaian kesiapan masyarakat dalam pelaksanaan <i>e-Government</i></p>
--	--	--	---	---

			DIGIDES karena sosialisasi mengenai DIGIDES tidak berjalan secara komprehensif dan masif	
4.	Nesty Epa, et al. (2019)	Nesty Epa, et al. (2019) melakukan penelitian dengan berfokus kepada penilaian kesiapan Kabupaten Mamberamo Tengah Provinsi Papua dalam penerapan <i>e-Planning</i> , permasalahan yang mendasari penelitian tersebut adalah kondisi geografis daerah Mamberamo tengah yang memperngaruhi keterbatasan akses dan infrastruktur. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif.	Hasil pengukuran e-readiness menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Mamberamo Tengah belum siap dalam menerapkan <i>e-planning</i> baik diukur dari faktor teknologi, faktor manusia maupun faktor institusional, sehingga ini menjadi perhatian khusus bagi pemerintah daerah agar lebih serius dalam mempersiapkan pembangunan infrastruktur dan juga pemerintah daerah.	Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah penelitian ini lebih berfokus kepada penerapan <i>e-Planning</i> di Kabupaten Mamberamo Tengah sedangkan Penelitian sekarang penelitian yang akan dilakukan berfokus

				kepada penilaian e- <i>Readiness</i> Pemerintah Kota Jayapura secara menyeluruh
--	--	--	--	--

## II.4 Kerangka Konseptual

*E-Government* merupakan suatu konsep manajemen berbasis digital yang mengembangkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas administrasi publik. Penyelenggaraan administrasi elektronik dinilai sangat bermanfaat bagi negara dan lingkungan sekitar (masyarakat dan bisnis) di tingkat pusat dan daerah.

Pemerintah kota, sebagai penyedia layanan, dan otonomi tingkat kota berhak mengatur daerahnya sendiri (otonom). Oleh karena itu, pembangunan di tingkat Kabupaten/Kota berkewajiban untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu *e-Governance* diperlukan bagi organisasi sektor publik agar upaya yang diinginkan dapat terwujud. Salah satu faktor penting dalam penerapan *e-Government* adalah kesiapan pemerintah untuk melaksanakan program digital pemerintah yang disebut *e-Readiness*.

*E-Readiness* merupakan bagian yang sangat penting dalam *e-Governance* karena *e-Readiness* merupakan suatu metode yang menentukan kesiapan pemerintah dalam menerapkan *e-Governance*. *E-Readiness* juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan atau permasalahan untuk merumuskan pilihan kebijakan yang tepat, karena kurangnya *e-Readiness* juga berdampak pada penerapan *e-Government*. Kesiapan nasional atau *e-Readiness* merupakan bagian yang sangat penting dari *e-Readiness* secara umum, terlebih lagi komponen-komponen

yang diperlukan untuk *e-Readiness* juga dapat ditentukan dengan kesiapan resmi. Kajian saat ini berfokus pada kesiapan *e-Governance* pemerintah Kota Jayapura berdasarkan kompleksitas permasalahan terkait infrastruktur pendukung keberlanjutan *e-Governance* dan belum meratanya persebaran personel pengelola *e-Governance* di pemerintahan.

Dalam melihat *e-Readiness* (kesiapan) Pemerintah Kota Jayapura dalam pelaksanaan *e-Government*, peneliti menggunakan konsep *new e-readiness integrated model* yang dikembangkan oleh Mutula dan Brakel (2006) yang menggunakan lima komponen penilaiannya yaitu:

1. *Enterprise readiness*
2. *Human resources readiness*
3. *Information readiness*
4. *ICT readiness*
5. *External environment readiness*

Di dalam lima komponen tersebut terdapat komponen-komponen penilaian yang dapat membedah masalah sesuai dengan relevansinya yang terdapat di Pemerintah Kota Jayapura. Dalam proses tersebut maka dibuat skema sebagai berikut

Gambar II. 3 Kerangka Konseptual

