

E-READINESS AKTOR PELAKSANA DALAM PENERAPAN NING YAONAH

E-READINESS OF IMPLEMENTING ACTORS IN THE IMPLEMENTATION OF NING YAONAH

Shofwatun Nailul Isti'annah*, Bagus Nuari Harmawan

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, UPN "Veteran" Jawa Timur

*Koresponden email: ilunailul.sni@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *e-readiness* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH. Metode penelitian yang digunakan adalah *mixed method* dengan desain *explanatory sequential*. Sampel dalam penelitian ini adalah 35 pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan NING YAONAH yaitu Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas dan 2 pegawai yang paling mengetahui tentang NING YAONAH. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survey, wawancara, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan model analisis data interaktif. Penelitian ini juga menggunakan pemeringkatan *e-government readiness Center for International Development Harvard University* (2019) yang terdiri dari empat kategori yaitu belum siap, cukup siap, siap, dan sangat siap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang siap dalam penerapan NING YAONAH, dilihat dari penilaian *e-government readiness Al-Osaimi et al* menggunakan *framework* STOPE dengan lima domain penilaian yaitu 1) *strategy, e-readiness* berkategori siap namun perlu *roadmap* TIK sebagai petunjuk arah mewujudkan rencana strategis 2) *technology, e-readiness* berkategori siap namun masih diperlukan sosialisasi secara menyeluruh, *software* yang ter-*upgrade*, evaluasi terukur, serta peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia 3) *organization, e-readiness* berkategori siap namun perlu landasan hukum secara khusus mengenai NING YAONAH dan kebijakan manajemen risiko 4) *people, e-readiness* berkategori siap namun tetap diperlukan peningkatan kemampuan TIK pegawai kedepannya dan mendorong pegawai untuk memperoleh sertifikasi TIK 5) *environment, e-readiness* berkategori siap namun perlu peningkatan kemampuan berbahasa inggris pegawai dan dibentuknya unit penelitian dan pengembangan.

Kata Kunci: *E-Government, E-Readiness, Framework* STOPE, NING YAONAH

ABSTRACT

This study aims to analyze the e-readiness of the Population and Civil Registration Office of Jombang Regency in implementing NING YAONAH. The research method used is mixed method with sequential explanatory design. The sample in this study were 35 employees who were directly involved in NING YAONAH services namely the Civil Registration Service Division and the Population Registration Service Division. The informants in this study were the Head of Service and 2 employees who knew the most about NING YAONAH. The data collection techniques used were surveys, interviews, and literature studies. The data analysis techniques used were descriptive statistics and interactive data analysis models. This research also uses the Harvard University Center for International Development e-government readiness ranking (2019) which consists of four categories namely not ready, moderately ready, ready, and very ready. The results showed that the Population and Civil Registration Office of Jombang Regency is ready to implement NING YAONAH, seen from the Al-Osaimi et al e-government readiness assessment using the STOPE framework with five assessment domains namely 1) strategy, e-readiness is categorized as ready but needs an ICT roadmap as a direction to realize the strategic plan 2) technology, e-readiness is categorized as ready but still needs thorough socialization, upgraded software, measurable evaluation, and improving the quality and quantity of human resources, 3) organization, e-readiness is categorized as ready but needs a specific legal basis regarding NING YAONAH and risk management policies 4) people, e-readiness is categorized as ready but it is still necessary to improve the ICT capabilities of employees in the future and encourage employees to obtain ICT certification 5) environment, e-readiness is categorized as ready but needs to improve employee english language skills and the establishment of a research and development unit.

Keywords: *E-Government, E-Readiness, Framework* STOPE, NING YAONAH

PENDAHULUAN

Faktor penting dan penentu keberhasilan penerapan *e-government* adalah kesiapan yang baik dari organisasi (Kausar et al., 2022). Terutama setelah melewati pandemi COVID-19, banyak terjadi perubahan dalam berbagai aspek termasuk

pada pelayanan publik seperti dari yang awalnya dilakukan secara tatap muka kemudian harus diminimalisir agar pelayanan publik dapat lebih efektif dan menghindari kerumunan (Andhika, 2020). Salah satu pelayanan yang harus diminimalisir adalah pelayanan administrasi kependu-

kan dan pencatatan sipil. Padahal administrasi kependudukan wajib dimiliki semua masyarakat Indonesia tanpa terkecuali dalam rangka digunakan di dalam kehidupan sehari-hari untuk memperoleh seluruh pelayanan publik (Rudiansyah et al., 2022).

Melihat pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil untuk masyarakat, maka diperlukan inovasi pelayanan publik sehingga masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil saat pandemi COVID-19 pada saat itu. Salah satu dari inovasi yang dilakukan pemerintah yaitu implementasi *E-Government* yang diterapkan di seluruh aspek pelayanan juga kemudian dijalankan oleh seluruh Kota dan Kabupaten di Indonesia (Chaharani et al., 2020), termasuk di Provinsi Jawa Timur yaitu Kabupaten Jombang.

Kabupaten Jombang sendiri termasuk Kabupaten dengan indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tertinggi ke-6 di Provinsi Jawa Timur dalam kategori Pemerintah Daerah berdasarkan dalam Keputusan Menteri PANRB RI Nomor 108 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2022. Nilai SPBE yang didapat oleh Pemerintah Kabupaten Jombang yaitu sebesar 2,96 dengan predikat baik. Nilai tersebut sama dengan Pemerintah Kota Kediri yang juga mendapat nilai 2,96 dengan predikat baik.

Nilai SPBE tersebut mencerminkan bahwa Kabupaten Jombang mempunyai *e-readiness* yang baik dalam implementasi *E-Government* untuk pelayanan publik. Hal ini termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu wujud gagasan inovatif penerapan *E-Government* dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yaitu NING YAONAH. *Website* NING YAONAH (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan *Online* Mudah) merupakan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang tahun 2021 pada masa pandemi COVID-19 yang dijalankan hingga sekarang untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Jombang untuk mengurus administrasi kependudukan dengan bisa dilaksanakan secara *online* melalui *website* NING YAONAH.

Website tersebut menyediakan delapan jenis pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil antara lain yaitu pelayanan terkait Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah, serta Surat Keterangan Datang. *Website* NING YAONAH juga menyediakan layanan pengambilan antrian *online*. Adapun layanan lain yaitu NIK *online*, SKTT bagi WNA, serta pelacakan pengajuan (Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2024). Akan tetapi, nilai SPBE dengan predikat baik yang didapatkan oleh

Kabupaten Jombang tidak membuat pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik tanpa adanya permasalahan. Terdapat beberapa masalah dan keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan NING YAONAH. Disini masyarakat menyampaikan keluh kesahnya melalui ulasan Google dan komentar di Instagram Dispendukcapil Kabupaten Jombang mengenai masalah dihadapi saat mengajukan permohonan administrasi kependudukan secara *online* menggunakan *website* NING YAONAH.

Masyarakat mengeluhkan beberapa hal antara lain mengenai pengurusan berkas yang dilaksanakan secara *online* dan *offline*. Beberapa masyarakat mengeluh bahwa tidak adanya perbedaan kepengurusan berkas secara *online* dan *offline* karena meskipun sudah mengurus secara *online* tetap diharuskan untuk mengantri dan mengumpulkan berkas-berkas secara fisik. Contohnya seperti yang diutarakan oleh Yogig Sugiyanto pada ulasan Google Dispendukcapil Kabupaten Jombang bahwa sudah melakukan pendaftaran Akta Kelahiran secara *online*, namun tetap antri untuk mengumpulkan berkas fisik. Hal ini tidak sesuai dengan tujuan dibuatnya NING YAONAH berdasarkan Drs. Masduqi Zakaria selaku Kepala Dispendukcapil Kabupaten Jombang yaitu untuk membantu masyarakat mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil cukup dalam gengaman tanpa harus datang ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Jombang (Sukma, 2021).

Terdapat juga masalah lainnya yang dihadapi yaitu lamanya waktu pelayanan secara *online*. Beberapa masyarakat mengeluhkan bahwa berkas yang diajukan melalui NING YAONAH tidak kunjung selesai. Contohnya seperti yang diutarakan oleh Saifullah dalam komentar di Instagram Dispendukcapil Kabupaten Jombang bahwa permohonan untuk penggantian KTP rusak yang dilakukannya melalui *website* NING YAONAH dari bulan Mei hingga Juli masih berstatus proses. Dituliskan juga oleh Ainur Safitri dalam ulasan Google Dispendukcapil Kabupaten Jombang bahwa pelayanan Akta Kelahiran sangat lama meskipun sudah mengurus secara *online*. Salah satu penyebab lamanya permohonan berkas tersebut karena berkas yang dikirimkan salah atau kurang jelas yang mengakibatkan NING YAONAH melakukan penahanan secara otomatis sehingga tidak dapat diproses ke tahap yang selanjutnya (Saputri & Meirinawati, 2022).

Permasalahan lain yang dihadapi adalah terdapat warga yang masih gagap teknologi. Masyarakat yang gagap teknologi ini cukup menjadi faktor penghambat dalam penerapan NING YAONAH di Kabupaten Jombang. Hal ini disampaikan oleh Ibu Sonia selaku pegawai Dispendukcapil Kabupaten Jombang dan admin NING

YAONAH bahwa terdapat keluhan warga yang kesusahan dalam proses pengiriman berkas serta kurang mengetahui tentang scan berkas. Adapun warga yang tidak bisa mengirim berkas karena berkas yang besar dan belum diubah dalam bentuk PDF. Ibu Sonia mengatakan bahwa masyarakat Kabupaten Jombang mau untuk menerima dan mencoba layanan NING YAONAH, namun terdapat pula masyarakat yang belum dapat menerima yaitu orang yang tidak mengerti teknologinya seperti orang yang sudah tua maupun keterbatasan alat komunikasi (Saputri & Meirinawati, 2022).

Permasalahan tersebut sejalan dengan kendala yang dihadapi oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang tertulis dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dispendukcapil Kabupaten Jombang tahun 2022 yaitu walaupun pelayanan *online* sudah diimplementasikan, namun masih terdapat beberapa warga yang buta terhadap teknologi sehingga menyebabkan warga kesulitan untuk dapat melaksanakan pengajuan penerbitan dokumen kependudukan secara *online* (Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2022). Disampaikan juga oleh Drs. Masduqi Zakaria selaku Kepala Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam radar-jombang.jawapos.com bahwa meskipun sudah diberikan kemudahan dalam bentuk layanan yang dapat diakses melalui gawai, tidak semuanya dapat diakses oleh masyarakat karena masih adanya kendala gagap teknologi serta spesifikasi gawai yang terbatas (Rohmatin, 2020).

Dengan mengacu kepada ulasan-ulasan dari warga Kabupaten Jombang dapat dilihat bahwa Dispendukcapil Kabupaten Jombang belum mempunyai kesiapan yang optimal pada penerapan NING YAONAH. Maka, perlu dilakukan penilaian mengenai *e-government readiness* untuk mengetahui tingkat kesiapan Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH serta mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu dilakukan perbaikan dalam penerapan *E-Government* terutama dalam penerapan NING YAONAH, sehingga pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Jombang dapat berjalan dengan lebih efektif serta efisien kedepannya.

Model penilaian yang digunakan untuk menilai *e-government readiness* dalam penelitian ini adalah *framework* STOPE yaitu *strategy* (strategi), *technology* (teknologi), *organization* (organisasi), *people* (sumber daya manusia), dan *environment* (lingkungan) yang dikemukakan Bakry (2004) dikembangkan oleh Al-Osaimi et al., (2006) dikutip dari (Nugroho & Purbokusumo, 2020). Model *framework* STOPE digunakan pada penelitian karena memiliki domain-domain integrasi berbagai faktor yang pernah dipakai di berbagai penelitian dalam rangka untuk mengukur *e-readiness* (Abidin et al., 2021; Fibrian & Prihandoko, 2019).

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *mixed method* yaitu menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif guna mendapatkan jawaban yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai tujuan dan rumusan masalah dalam suatu penelitian (Creswell & Creswell, 2018). Dalam penelitian ini, digunakan desain *explanatory sequential* yaitu dengan melaksanakan penelitian kuantitatif terlebih dahulu, dianalisis hasilnya, lalu dikembangkan secara lebih rinci menggunakan penelitian kualitatif (Creswell & Creswell, 2018).

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu survei melalui kuesioner dengan pengukuran variabel menggunakan skala likert 1 sampai 5. Teknik analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif yaitu statistik untuk melakukan analisis data melalui penggambaran atau pendeskripsian data yang sudah terkumpul tanpa adanya maksud menyimpulkan untuk umum (Sugiyono, 2019). Pengolahan data secara matematis menggunakan persamaan yang sudah tersedia pada *framework* STOPE sehingga bisa dihasilkan nilai *e-readiness* secara keseluruhan, setiap domain, subdomain, dan sub-subdomain yaitu sebagai berikut.

$$STOPE = m (\text{measure}) \times w (\text{weight})$$

Sumber: Al-Osaimi et al., (2006)

Nilai *measure* berasal dari pengolahan data pada kuesioner dengan cara mencari rata-rata (*mean*) setiap pertanyaan yang ada. Kemudian, nilai *weight* bisa dicari dengan menghitung menggunakan rumus matematis sebagai berikut.

$$W_{domain} = \frac{domain_1}{\sum_1^5 domain}$$

$$W_{sub domain} = \frac{sub domain_1}{\sum_1^n sub domain}$$

$$W_{sub-sub domain} = \frac{sub-sub domain_1}{\sum_1^n sub-sub domain}$$

Sumber: Al-Osaimi et al., (2006)

Setelah diperoleh nilai *e-readiness*, kemudian dilakukan pemeringkatan *e-readiness* menggunakan skala pemeringkatan *Center for International Development* (CID) *Harvard Cyber Law* untuk mempermudah peneliti melakukan analisis tingkat kesiapan pemerintah dan bisa memberikan kategorisasi dalam setiap indikator sehingga dapat diketahui indikator-indikator yang masih membutuhkan adanya perbaikan (Nugroho & Purbokusumo, 2020). Berikut ini merupakan pemeringkatan berdasarkan pada CID Harvard.

Tabel 1. Pemeringkatan *E-Readiness*

Skala 1	Skala 2	Skala 3	Skala 4
(Belum Siap)	(Cukup Siap)	(Siap)	(Sangat Siap)
0-36%	37-61%	62-86%	87-100%

Sumber: CID Harvard, 2019 (diolah kembali)

Data kualitatif didapatkan dari wawancara dan studi kepustakaan. Teknik penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu misalnya dianggap paling mengetahui suatu objek penelitian.(Sugiyono, 2019). Informan dalam penelitian ini berjumlah 3 orang sebagai pihak yang paling memahami tentang layanan NING YAONAH di Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis data Miles dan Huberman (1994) yaitu model analisis data interaktif melalui tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Metode yang digunakan untuk melakukan uji kredibilitas adalah triangulasi yaitu teknik pengumpulan data yang sifatnya menyatukan dari berbagai teknik pengumpulan data serta sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN
Kesiapan STOPE

Secara keseluruhan, nilai *overall e-government readiness* Dispendukcapil Kabupaten Jombang yaitu 3,76 dengan presentase 75,50% yang termasuk ke dalam kategori siap dengan nilai tertinggi yaitu domain *technology* dan nilai terendah yaitu domain *strategy*. Berikut ini disajikan uraian nilai STOPE Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH.

Tabel 2. Penilaian *E-Readiness* STOPE Overall

Domain	Nilai	%	Kategori
<i>Strategy</i>	3,55	71,00	Siap
<i>Technology</i>	3,61	72,20	Siap
<i>Organization</i>	3,82	76,40	Siap
<i>People</i>	4,11	82,20	Siap
<i>Environment</i>	3,80	76,00	Siap
STOPE	3,76	75,20	Siap

Nilai *e-readiness* dari subdomain pada masing-masing domain bisa dilihat sebagai berikut:

Kesiapan Strategy

Pertama, domain untuk mengukur *e-readiness* Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH adalah domain *strategy*. Dalam domain *strategy* terdiri dari satu subdomain yaitu *ICT Leadership* (kepemimpinan TIK). Pembahasan secara deskriptif jawaban dari responden tentang kesiapan Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH pada subdomain *ICT Leadership* dan domain *strategy* yaitu sebagai berikut.

Tabel 3. Penilaian *E-Readiness* Strategy

Subdomain	Nilai	%	Kategori
<i>ICT Leadership</i>	3,93	78,60	Siap
Domain	Nilai	%	Kategori
<i>Strategy</i>	3,55	71,00	Siap

Mengacu pada hasil survei yang dilakukan kepada pegawai Dispendukcapil Kabupaten Jombang yang terlibat langsung dalam pelayanan NING YAONAH, dapat dilihat bahwa Dispendukcapil Kabupaten Jombang sudah memiliki kesiapan yang baik dalam domain *strategy*. Hal ini tidak terlepas dari nilai *e-readiness framework* STOPE domain *strategy* yaitu 3,55 dengan presentase 71,00% yang termasuk ke dalam kategori siap (Nugroho & Purbokusumo, 2020).

Dengan nilai *e-readiness* pada kategori siap tersebut menunjukkan bahwa aspek strategi dilakukan dengan baik oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam menerapkan NING YAONAH. Nilai tersebut juga memperlihatkan bahwa realita yang terjadi terlihat bahwa terdapat kesiapan domain *strategy* level tinggi oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang pada penerapan NING YAONAH. Hasil yang didapatkan tersebut juga sejalan dengan beberapa riset bahwa strategi adalah domain paling penting dan berpengaruh dalam kesiapan organisasi dan faktor penting dalam keberhasilan penerapan *e-government* (Lengkong et al., 2023; Nugroho & Purbokusumo, 2020; Syabrina et al., 2022).

Kesiapan Technology

Kedua, domain untuk mengukur *e-readiness* Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH adalah domain *technology*. Dalam domain *technology* terdiri dari empat subdomain yaitu *ICT Basic Communication & Information Infrastructure* (infrastruktur komunikasi dan informasi dasar TIK), *ICT e-Service Infrastructure* (infrastruktur pelayanan TIK), *ICT Provisioning* (penyediaan TIK), dan *ICT Support* (dukungan TIK). Pembahasan secara deskriptif jawaban responden tentang kesiapan Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH pada subdomain *ICT Basic Communication & Information Infrastructure*, *ICT e-Service Infrastructure*, *ICT Provisioning*, serta *ICT Support* dan domain *technology* yaitu sebagai berikut.

Tabel 4. Penilaian *E-Readiness* Technology

Subdomain	Nilai	%	Kategori
<i>ICT Basic Communication & Information Infrastructure</i>	3,21	64,20	Siap
<i>ICT e-Service Infrastructure</i>	3,77	75,40	Siap
<i>ICT Provisioning</i>	3,78	75,60	Siap
<i>ICT Support</i>	3,86	77,20	Siap
Domain	Nilai	%	Kategori
<i>Technology</i>	3,61	72,20	Siap

Mengacu pada hasil survei yang dilakukan kepada pegawai Dispendukcapil Kabupaten Jombang yang terlibat langsung dalam pelayanan NING YAONAH, dapat dilihat bahwa Dispendukcapil Kabupaten Jombang sudah memiliki kesiapan yang baik dalam domain *technology*. Hal ini tidak terlepas dari nilai *e-readiness framework* STOPE domain *technology* yaitu sebesar 3,61 dengan presentase 72,20% yang termasuk ke dalam kategori siap (Nugroho & Purbokusumo, 2020).

Dengan nilai *e-readiness* pada kategori siap tersebut menunjukkan bahwa aspek teknologi dilakukan dengan baik oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam implementasi NING YAONAH. Nilai tersebut juga memperlihatkan realita yang terjadi terlihat bahwa terdapat kesiapan domain *technology* dalam level tinggi oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang pada penerapan NING YAONAH. Hasil penelitian yang didapatkan pada domain *technology* sejalan dengan beberapa riset bahwa teknologi berpengaruh terhadap implementasi *e-government* dan menggambarkan tingkat kesiapan implementasinya (Syahputri et al., 2021; Pramono, 2021)

Kesiapan Organization

Ketiga, domain untuk mengukur *e-readiness* Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH adalah domain *organization*. Dalam domain *organization* terdiri dari tiga subdomain yaitu *ICT Government Regulations* (regulasi pemerintah tentang TIK), *ICT Cooperation* (kooperasi TIK), dan *ICT Management* (manajemen TIK). Pembahasan secara deskriptif jawaban dari responden tentang kesiapan Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH pada subdomain *ICT Government Regulations*, *ICT Cooperation*, serta *ICT Management* dan domain *organization* yaitu sebagai berikut.

Tabel 5. Penilaian *E-Readiness Organization*

Subdomain	Nilai	%	Kategori
<i>ICT Government Regulations</i>	3,59	71,80	Siap
<i>ICT Cooperation</i>	4,08	81,60	Siap
<i>ICT Management</i>	3,96	79,20	Siap
Domain	Nilai	%	Kategori
<i>Organization</i>	3,82	76,40	Siap

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada pegawai Dispendukcapil Kabupaten Jombang yang terlibat langsung dalam pelayanan NING YAONAH, dapat dilihat bahwa Dispendukcapil Kabupaten Jombang sudah memiliki kesiapan yang baik dalam domain *organization*. Hal ini tidak

terlepas dari nilai *e-readiness framework* STOPE domain *organization* yaitu sebesar 3,82 dengan presentase 76,40% yang termasuk ke dalam kategori siap (Nugroho & Purbokusumo, 2020).

Dengan nilai *e-readiness* yang berada pada kategori siap tersebut menunjukkan bahwa aspek organisasi dilakukan dengan baik oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang pada penerapan layanan NING YAONAH. Nilai tersebut juga menunjukkan bahwa realita yang terjadi terlihat bahwa terdapat kesiapan domain *organization* dalam level tinggi oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang pada penerapan NING YAONAH. Hasil penelitian yang didapatkan pada domain *organization* sejalan dengan beberapa riset bahwa aspek organisasi merupakan komponen yang penting dalam *e-readiness* dan berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan *e-government*. (Keramati et al., 2018; Nugroho & Purbokusumo, 2020; Zubaidah et al., 2024).

Kesiapan People

Keempat, domain untuk mengukur *e-readiness* Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH adalah domain *people*. Dalam domain *people* terdiri dari empat subdomain yaitu *ICT Awareness* (kesadaran TIK), *ICT Education & Training* (pendidikan dan pelatihan TIK), *ICT Qualifications & Jobs* (kualifikasi dan pekerjaan TIK), dan *Management of ICT Skills* (manajemen keterampilan TIK). Pembahasan secara deskriptif jawaban dari responden tentang kesiapan Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH pada subdomain *ICT Awareness*, *ICT Education & Training*, *ICT Qualifications & Jobs*, serta *Management of ICT Skills* dan domain *people* yaitu sebagai berikut.

Tabel 6. Penilaian *E-Readiness People*

Subdomain	Nilai	%	Kategori
<i>ICT Awareness</i>	4,04	80,80	Siap
<i>ICT Education & Training</i>	4,02	80,40	Siap
<i>ICT Qualifications & Jobs</i>	4,20	84,00	Siap
<i>Management of ICT Skills</i>	4,14	82,80	Siap
Domain	Nilai	%	Kategori
<i>People</i>	4,11	82,20	Siap

Berdasarkan hasil survei kepada pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Jombang yang terlibat langsung melayani permohonan NING YAONAH, dapat dilihat Dispendukcapil Kabupaten Jombang sudah memiliki kesiapan yang baik dalam domain

people. Hal ini tidak terlepas dari nilai *e-readiness framework* STOPE domain *people* yaitu sebesar 4,11 dengan presentase sebesar 82,20% yang termasuk ke dalam kategori siap (Nugroho & Purbokusumo, 2020).

Dengan nilai *e-readiness* yang berada pada kategori siap, menunjukkan aspek pegawai dilakukan dengan baik oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang pada penerapan layanan NING YAONAH. Nilai tersebut juga memperlihatkan realita yang terjadi terlihat bahwa terdapat kesiapan domain *people* level tinggi oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang pada penerapan NING YAONAH. Hasil penelitian yang didapatkan pada domain *people* sejalan dengan beberapa riset bahwa sumber daya manusia adalah elemen paling penting yang menjadi pendorong utama optimalisasi teknologi informasi dalam pelayanan publik dan menunjukkan kesiapan organisasi dalam penerapan *e-government* (Irawati & Munajat, 2018; Zubaidah et al., 2024; Nugroho & Purbokusumo, 2020).

Kesiapan Environment

Kelima, domain untuk mengukur *e-readiness* Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH adalah domain *environment*. Dalam domain *people* terdiri dari empat subdomain yaitu *Knowledge* (pengetahuan), *Organization* (organisasi), dan *Budget* (anggaran). Pembahasan secara deskriptif jawaban dari responden tentang kesiapan Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH pada subdomain *Knowledge*, *Organization*, serta *Budget* dan domain *environment* yaitu sebagai berikut.

Tabel 7. Penilaian *E-Readiness Environment*

Subdomain	Nilai	%	Kategori
<i>Knowledge</i>	3,61	72,20	Siap
<i>Organization</i>	3,96	79,20	Siap
<i>Budget</i>	3,97	79,40	Siap
Domain	Nilai	%	Kategori
<i>Environment</i>	3,80	76,00	Siap

Berdasarkan hasil survei kepada pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Jombang yang terlibat langsung melayani permohonan NING YAONAH, dapat dilihat Dispendukcapil Kabupaten Jombang sudah memiliki kesiapan yang baik dalam domain *environment*. Hal ini tidak terlepas dari nilai *e-readiness framework* STOPE domain *environment* yaitu sebesar 3,80 dengan presentase 76,00% yang termasuk ke dalam kategori siap (Nugroho & Purbokusumo, 2020).

Dengan nilai *e-readiness* yang berada pada kategori siap, menunjukkan bahwa aspek lingkungan dilakukan dengan baik oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang dalam penerapan NING YAONAH. Nilai tersebut juga memperlihatkan

realita yang terjadi terlihat bahwa terdapat kesiapan domain *environment* dalam level tinggi oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang pada penerapan NING YAONAH. Hasil penelitian yang diperoleh pada domain *environment* sejalan dengan beberapa riset bahwa lingkungan adalah komponen penting dalam pengembangan *e-government* serta pengukuran *e-readiness* meliputi lingkungan kebijakan seperti lingkungan hukum dan peraturan yang mempengaruhi sektor TIK serta penggunaan TIK (Nugroho, 2020; Nugroho & Purbokusumo, 2020; Irene & Zuva, 2018).

KESIMPULAN

Dispendukcapil Kabupaten Jombang sudah siap dalam penerapan layanan NING YAONAH karena seluruh domain pengukuran *e-government readiness* berada di skala 3 pemingkatan *e-readiness* dari CID Harvard (2019) yaitu siap. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian: 1) menyusun *roadmap* TIK agar pelaksanaan layanan memiliki petunjuk arah untuk mencapai rencana startegis, 2) mengadakan pelatihan TIK untuk pegawai di lingkungan Dispendukcapil Kabupaten Jombang bukan hanya saat awal penyelenggaraan suatu program saja, namun dilakukan secara teratur, 3) membuat strategi yang lebih optimal dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat, 4) melakukan *upgrade software* guna meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih baik lagi, 5) merancang skema evaluasi terukur agar bisa diketahui dengan lebih jelas permasalahan layanan, 6) membuat kerangka hukum secara lebih khusus, 7) membuat kebijakan manajemen risiko SPBE untuk meminimalisir dampak risiko SPBE yang terjadi di Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 8) mendorong pegawai untuk memperoleh sertifikasi atau merekrut pegawai yang memiliki sertifikasi dan kemampuan yang sesuai, 9) memberikan pelatihan Bahasa Inggris, 10) membentuk unit penelitian dan pengembangan (litbang) guna mengembangkan dan meningkatkan kualitas inovasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, R. J., Irfan, M., Alam, C. N., & Azis, M. A. (2021). Level of readiness of users of integrated information systems at UIN Sunan Gunung Djati Bandung using framework Strategy, Technology, Organization, People, Environment (STOPE). *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1098(3), 1–6. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1098/3/032112>
- Andhika, J. (2020). *Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>

- Chaharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 55–112. <https://doi.org/10.31258/jkp.11.2.p.83-88>
- CID Harvard. (2019). *Readiness for Networked World A Guide for Developing Countries*. 1–22. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN004060.pdf>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In *SAGE Publications*.
- Dispendukcapil Kabupaten Jombang. (2022). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2022*.
- Dispendukcapil Kabupaten Jombang. (2024). *Layanan Online Untuk Dispenduk Capil Kabupaten Jombang*. <https://dukcapil.jombangkab.go.id/yaonah/>
- Fibrian, I. D., & Prihandoko. (2019). Analisis Readiness Sistem Informasi Kepegawaian. *SAINTEKBU: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 11(2), 45–54. <https://doi.org/10.32764/saintekbu.v11i2.356>
- Irawati, I., & Munajat, E. (2018). Electronic government assessment in West Java Province, Indonesia. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 96(2), 365–381.
- Irene, K., & Zuva, T. (2018). Assessment of E-Learning Readiness in South African Schools. *2018 International Conference on Advances in Big Data, Computing and Data Communication Systems, IcABCD 2018, Mcl*, 1–7. <https://doi.org/10.1109/ICABCD.2018.8465444>
- Kausar, S., Said, M. M., & Sekarsari, R. W. (2022). E-Readiness Dalam Penerapan Online Single Submission (OSS) Di Kota Malang (Studi Kasus pada Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DISNAKER PMPTSP) Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 14(8), 26–34.
- Keramati, A., Behmanesh, I., & Noori, H. (2018). Assessing the impact of readiness factors on e-government outcomes: An empirical investigation. *Information Development*, 34(3), 222–241. <https://doi.org/10.1177/0266666916685603>
- Lengkong, O., Likuayang, K., & Rondonuwu, G. (2023). Pengukuran E-Readiness Menggunakan Framework Stope Pada Penerapan Tilang Elektronik Kota Manado. *Jurnal TeIKa*, 13(1), 87–98.
- Mayarni, M., Meilani, N. L., & Zulkarnaini, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 11–18.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Nugroho, R. A. (2020). Kajian Analisis Model E-Readiness Dalam Rangka Implementasi E-Government. *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(1), 65–78. <https://doi.org/10.17933/mti.v11i1.171>
- Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia. *Iptek-Kom*, 22(1), 1–17.
- Pramono, S. E. (2021). Kajian Kesiapan (E-Readiness) Kecamatan Dalam Penerapan E-Government Kota Semarang. *Jurnal Riptek*, 15(2), 8–18. <https://doi.org/10.35475/ripteck.v15i2.131>
- Rohmatin, B. (2020). *Tetap Melayani saat Pandemi Covid-19, Disdukcapil Jombang Go Digital*. Radarjombang.Jawapos.Com. <https://radarjombang.jawapos.com/politik-pemerintahan/66991965/tetap-melayani-saat-pandemi-covid19-disdukcapil-jombang-go-digital?page=2>
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9837>
- Saputri, & Meirinawati. (2022). Inovasi Pelayanan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri Dan Pelayanan Online Mudah) Untuk Menciptakan Kepuasan Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. *Publika*, 123–134. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p123-134>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sukma, R. M. (2021). *Ning Yaonah Permudah Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Majalahsuarapendidikan.Com. <https://www.majalahsuarapendidikan.com/2021/11/ning-yaonah-permudah-urusan.html>
- Syabrina, E., Dani, R., Afriyanni, & Gevisioner. (2022). Kesiapan Penerapan Sistem Pembayaran Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan (Rpp/K) Non Tunai Readiness for Implementation of the Non-Cash Waste/Cleather Service Retribution

- (Rpp/K) Payment System. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 216–222. <https://jkp.ejournal.unri.ac.id><https://jkp.ejournal.unri.ac.id>
- Syahputri, T. D. Y., Githa, D. P., & Pratama, I. P. A. E. (2021). E-Readiness of Integrated Information Systems Using STOPE Framework in Udayana University. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 9(1), 13–22. <https://doi.org/10.24843/jim.2021.v09.i01.p02>
- Syamsuddin, R., & Fuady, M. I. N. (2020). Upaya Penguatan Badan Penelitian dan Pengembangan serta Inovasi Daerah di Kota Palopo. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 4(1), 63–79. <https://doi.org/10.25072/jwy.v4i1.326>
- Syahdilla, N. R., & Zulkarnaini, Z. (2022). Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Smart Tax Di Bapenda Kota Pekanbaru. *Cross-border*, 5(2), 1461-1468.
- Umarsyah, D., & Zulkarnaini, Z. (2021). Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(3), 180-188.
- Zubaidah, E., Monalisa, Rusadi, S., & Handoko, T. (2024). E-Readiness Analysis to Accelerate Transformation Towards E-Government in Regional Government in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 16(1), 37–53.