

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pesatnya perkembangan zaman pada saat ini, mengharuskan berbagai pihak untuk berinovasi guna bertahan serta menyesuaikan diri. Begitupun dengan sektor pemerintahan, adanya globalisasi membuat pemerintahan dengan sadar ataupun tidak sadar menciptakan sebuah konsep interaksi dengan masyarakat yang efektif dan efisien dari sebelumnya dengan berusaha untuk menjalankan sistem pemerintahannya sesuai dengan kemajuan zaman (Anggana et al., 2015). Baik negara maju ataupun berkembang mengusahakan sesuatu yang baru untuk diadaptasikan pada pengelolaan pemerintahan sebagai tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin modern, dimana modernisasi masyarakat tersebut pula lah membuat semakin bervariasinya bentuk kebutuhan yang harus dipenuhi, selain itupun modernisasi yang terjadi di masyarakat menuntut pemerintah mengedepankan kecepatan serta mobilitas dalam memberikan pelayanan.

Dalam islam sendiri perkembangan teknologi didukung selama hal tersebut memudahkan dalam memberikan kebermanfaatan (Tiya, 2020), sebagaimana firman Allah SWT:

وَنُيَسِّرُكَ لِلْيُسْرَىٰ

"dan Kami akan memberi kamu taufik ke jalan yang mudah" (Q.S Al A'laa ayat 8).

Teknologi merupakan salahsatu bentuk kemudahan yang Allah berikan untuk mempermudah kegiatan manusia, disisi lain teknologi amat bermanfaat bagi manusia untuk bertafakur serta bersyukur dimana mampu menyadari kuasa Allah itu amatlah besar serta sebagai hamba kita wajib mengimaninya.

Berkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi pada akhirnya akan merubah hubungan sosial kemasyarakatan serta merubah tatanan pada pemerintahan. Perubahan menuju pemerintahan demokratis, transparan dan akuntabel yang sudah berjalan menciptakan susunan pengelolaan pemerintahan yang baik atau *good governance*. Peran teknologi menjadi sentral pada pelaksanaannya di instansi publik, karena menjadi salah satu instrumen pemerintah guna memperbaiki berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, pelibatan teknologi inilah yang disebut *Electronical Government*. Pada dasarnya implementasi *E-Government* dimaksudkan untuk memaksimalkan serta memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat (Anwar et al., 2013). Selain itupun tujuan dari diimplementasikannya *E-Government* salah satunya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, dengan demikian memerlukan komitmen yang baik dari pemerintah dalam memulai hal yang baru pada suatu instansi yang diharapkan merupakan salah satu bentuk usaha nyata dalam menerapkan reformasi birokrasi (Nur, 2021).

Landasan hukum dalam melakukan penerapan *E-Government* di indonesia sendiri terdapat dalam Intruski Presiden Nomor 5 Tahun 2001 mengenai telekomunikasi, media dan informatika yang menjelaskan aparatur

pemerintah diharuskan untuk mempergunakan teknologi informatika sebagai bentuk dukungan dalam pelaksanaan *good governance* serta akan terjadi percepatan dalam proses demokrasi. Kemudian terdapat Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* yang menjelaskan bahwa pengembangan *E-Government* untuk memperluas pelaksanaan pemerintahan berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Serta yang terbaru dalam melaksanakan *E-Government* ini, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang sudah menjadi acuan pelaksanaan sejak 2018.

Dengan memanfaatkan berbagai teknologi yang ada dilingkungan pemerintahan sebagai bentuk pengembangan *E-Government* maka akan mampu dilakukan penataan sistem kerja yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (Anwar et al., 2013).

Implementasi *E-Government* di Indonesia dapat dilihat dari nilai Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mulai menjadi indikator pencapaian *E-Government* sejak dikeluarkannya Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE sendiri memiliki berbagai predikat disetiap kriteria nilai indeks yang dicapai seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1. 1 Predikat SPBE

No	Nilai Indeks	Predikat
1	4,2 - 5.0	Memuaskan
2	3,5 - <4,2	Sangat Baik
3	2,6 - <3,5	Baik

4	1,8 - <2,6	Cukup
5	<1,8	Kurang

(Sumber: <https://spbe.go.id>, Data dikelola Peneliti)

Adapun perkembangan tiga tahun terakhir dari 2018-2020 pengimplementasian *E-Government* di Indonesia ialah sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Indeks SPBE Indonesia 2018-2020

Tahun	Indeks SPBE	Kenaikan/Penurunan	Predikat
2018	1,98	-	Cukup
2019	2,18	0,2	Cukup
2020	2,26	0,08	Cukup

(Sumber: <https://spbe.go.id>, Data dikelola Peneliti)

Pada tahun 2018 Indonesia mendapatkan indeks SPBE sebesar 1,98 dari skala 5 serta mendapatkan predikat cukup namun hampir mendekati predikat kurang, ditahun 2019 indeks SPBE indonesia mengalami kenaikan diangka 0,2 yakni menjadi 2,18 namun tetap berpredikat cukup, dan pada tahun 2020 indonesia mengalami *progress* dengan mendapatkan indeks SPBE di angka 2,26 dengan kata lain memiliki kenaikan indeks di angka 0,08 apabila dibandingkan dengan tahun 2019 namun tetap berpredikat cukup.

Predikat SPBE yang belum maksimal bukanlah tanpa alasan meski mengalami kenaikan setiap tahunnya namun ada beberapa permasalahan dalam penerapan *E-Government* ini. Menurut Raharjo (Nento et al., 2017), terdapat beberapa penyebab penghambat dalam menerapkan *E-Government* di Indonesia secara umum, yakni Masih kurangnya komitmen pemerintah dalam transparansi publik dan integrasi; Kurangnya budaya berbagi informasi satu sama lain; Kurangnya budaya tertib dokumentasi; Resistensi perubahan; Sulitnya mendapatkan Sumber Daya Manusia yang kompeten; Infrastruktur

Teknologi yang Mahal serta tidak memadai; dan Tempat akses yang terbatas.

Permasalahan tersebut merupakan permasalahan *e-government* secara umum yang terjadi di Indonesia, tidak terkecuali disalah satu kementerian yang memiliki kewajiban dalam mengimplementasikan *E-Government*, yakni Kementerian Agama (Kemenag). Menerapkan *E-Government* sejak adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, namun dilansir dari kemenag.go.id pelaksanaan *E-Government* ditubuh kemenag kurang maksimal sehingga yang terbaru Menag RI Yaqut Cholil Qoumas mengagendakan revitalisasi Kantor Urusan Agama (KUA), yang mana langkah ini diambil salah satunya untuk menyempurnakan transformasi *digital* pada organisasi yang dinaungi oleh Kemenag.

Dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 4 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA Kecamatan menjelaskan bahwasanya KUA Kecamatan memiliki tugas untuk memeberikan pelayanan pencatatan pernikahan/perkawinan, bimbingan kemasjidan, pelayanan hisab rukyat, pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam serta bimbingan wakaf dan zakat. Atas dasar tersebut KUA merupakan instansi yang memberikan pelayanan publik dan menjadi salah satu sektor yang harus didorong untuk mengalami revitalisasi dan salah satu caranya ialah dengan melakukan transformasi *digital* guna meningkatkan profesionalitas, akuntabilitas, transfaransi serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan sehingga menjamin keterpenuhan kebutuhan pelayanan dan diharapkan menghilangkan berbagai proses birokrasi yang rigid. Revitalisasi ini merupakan salah satu

bentuk usaha Kemenag guna mempersiapkan setiap KUA yang ada di Indonesia dalam menghadapi perkembangan zaman, selain itupun revitalisasi ini dilakukan agar tujuan KUA berjalan sesuai dengan yang ditetapkan.

Kesiapan instansi sektor publik merupakan salah satu hal terpenting guna melancarkan dan sebagai pertimbangan penerapan *E-Government*, kesiapan atau *E-Readiness* ini mempengaruhi perbedaan hasil yang akan didapatkan setiap instansi (Elbahnasawi, 2014). Pada mulanya konsep *E-Readiness* dikemukakan akibat kegagalan penerapan *E-Government* khususnya di negara berkembang. Menurut Heek (Nugroho, 2020), implementasi *E-Government* terkhusus di negara berkembang mengalami banyak kegagalan dengan prosentase 85% (50% kegagalan parsial dan 35% kegagalan total), jadi hanya ada 15% negara berkembang yang mampu bertahan serta dapat dikatakan berhasil dalam pelaksanaan *E-Government*.

Pada negara yang sedang berkembang pelaksanaan *electronical government* dihadapkan dengan permasalahan yang tidak bisa dianggap sepele, hal tersebut tidak terlepas dari kompleksnya tantangan serta hambatan yang menerpa (Moon, 2002). Tingkat kegagalan yang tinggi, tentulah mengindikasikan bahwasanya melakukan digitalisasi pada aktivitas pemerintahan tidak semudah yang difikirkan, penggunaan teknologi tidak serta merta hanya memakai, namun harus menjadi budaya yang diterapkan setiap aparatur guna memberikan pelayanan sehingga semua pihak yang terlibat merasakan kebermanfaatannya teknologi, dengan tujuan tersebut tentulah memerlukan adanya persiapan dari instansi terkait untuk mewujudkan

digitalisasi. Mengidentifikasi kesiapan atau *E-Readiness* ini digunakan untuk menilai dan mengetahui apa saja yang diperlukan serta apa saja yang telah dilakukan untuk menjalankan *E-Government* pada instansi publik, selain itupun bisa menjadi salah satu rumusan kebijakan yang akan diambil berdasarkan bukti relevan dilapangan.

Adapun kegiatan mengevaluasi atau menilai ini dalam islam dijelaskan pada firman Allah SWT sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan*". (Q.S Al Hasyr ayat 18).

Pemerintah pusat sebagai pemberi mandat tidak bisa sewenang-wenang memerintahkan penerapan sebuah kebijakan apabila adanya ketidaksiapan serta tidak ada indikasi atau usaha yang dilakukan untuk memperbaiki kekurangan instansi publik dibawah naungannya, karena hal tersebut akan terkesan memaksakan dan kegagalan yang didapatkan amat memungkinkan ketimbang meraih keberhasilan yang telah direncanakan serta tidak meunutup kemungkinan pula pemerintahan pusat melakukan ke dzaliman karena memaksakan suatu kebijakan tanpa memastikan kesiapan.

Tidak akan ada keberhasilan tanpa persiapan (Astuti, 2020), kiranya hal tersebutlah yang menunjukan persiapan memiliki peran penting dalam

mencapai berbagai tujuan, sejalan dengan *E-Readiness* yang meninjau beberapa hal untuk dijadikan acuan kesiapan suatu instansi, terlebih menerapkan teknologi yang sudah menjadi rahasia umum memiliki tingkat kerumitan yang tinggi, dimana harus dipersiapkan berbagai hal dalam pengoperasiannya seperti rencana yang akan menggambarkan untuk apa teknologi digunakan serta bagaimana tahapan-tahapan yang akan dilewati dalam mewujudkan maksud serta tujuan dilakukannya digitalisasi.

Selanjutnya ialah *E-Readiness* yang harus ditinjau adalah mengenai instrumen utama pelaksanaan *E-Government* yakni teknologi, sebuah kemustahilan apabila diintruksikan untuk melakukan digitalisasi namun fasilitas teknologi yang dipergunakan tidak mendukung, bahkan tidak ada karena terbiasa dengan cara-cara yang konvensional ataupun karena memang tidak ada kesinambungan antara hak serta kewajiban, dalam hal ini hak instansi untuk menerima dukungan berupa finansial serta fasilitas dan kewajiban untuk melakukan digitalisasi, perlu diingat pula bahwasanya persiapan dalam hal teknologi tidak hanya pengadaan namun perlu diperhatikan mengenai perawatan teknologi tersebut serta *upgrading* perangkat menjadi yang terbaru sesuai kebutuhan serta tuntutan (Jaenudin et al., 2016). Selain itupun persiapan haruslah meninjau bagaimana kesiapan organisasi itu sendiri dalam melakukan digitalisasi, Organisasi ialah komponen penting pada *E-Readiness* (Bakry, 2004), dengan adanya unsur baru seperti teknologi amat mungkin struktur ataupun budaya dari suatu organisasi akan berubah, baik dengan penambahan anggota ataupun cara interaksi dalam organisasi tersebut serta

cara bekerja anggota menjadi digital. Selanjutnya hal yang menjadi indikator kesiapan atau *E-Readiness* yakni Sumber Daya Manusia, teknologi hanyalah berbentuk *Software* dan *Hardware* yang tidak bisa beroperasi sendiri, tentulah memerlukan *Brainware* pada pengoperasiannya (Kumorotomo & Margono, 2009:52), kemampuan SDM yang tersedia disuatu instansi memiliki peran penting juga dalam keberhasilan digitalisasi, apabila memiliki kompetensi yang dibutuhkan maka pelaksanaan digitalisasi akan berhasil. Kemudian yang menjadi tinjauan dari *E-Readiness* ini ialah lingkungan dimana tantangan dalam penerapan *E- Government* ialah minimnya partisipasi dari *stakeholder*.

Menurut Peter (Nugroho, 2020), Adapun aspek berpengaruh terhadap *E-Readiness* ialah lingkungan kebijakan yakni seperti lingkungan hukum dan peraturan dimana memiliki pengaruh pada sektor TIK dan pengoperasian TIK. Terakhir faktor yang menjadi tinjauan dalam *E-Readiness* ini adalah anggaran, perlu difahami bahwasanya segala pengeluaran yang harus dikorbankan mengenai teknologi tidaklah murah, oleh karenanya tingginya biaya penerapan dan *maintenance* sistem komputer menyebabkan tidak sedikit negara kebingungan dalam pendanaan program *E-Government* (Carvin et al., 2004). Selain itupun menurut Feng (Nugroho, 2020) penghalang utama pelaksanaan *E-Government* ialah kurangnya pembiayaan untuk investasi modal dan teknologi baru.

Hal inilah yang menjadi landasan kegiatan revitalisasi KUA merupakan usaha pemerintah yang tepat, karena khususnya pada digitalisasi memerlukan kesiapan yang matang dari KUA seluruh Indonesia. Kantor Urusan Agama

Kecamatan Nagreg merupakan salah satu instansi publik yang sudah menerapkan *E-Government* dalam pelayanan, hal tersebut terefleksikan dari beberapa program yang telah di digitalisasi seperti pernikahan dengan SIMKAH (Sistem Informasi Nikah), Wakaf dengan SIWAK (Sistem Informasi Wakaf) dan data kemasjidan dengan SIMAS (Sistem Informasi Masjid). Adapun pencapaian dari beberapa program tersebut bisa dikatakan maksimal khususnya pada tahun 2021, karena pelaksanaan SIMKAH memiliki prosentase 99%, sedangkan untuk SIWAK dan SIMAS masing-masing memiliki prosentase pencapaian 100% (sumber: Ekspose Pemeriksaan Triwulan I Tahun 2021 KUA Kecamatan Kementerian Agama Kabupaten Bandung).

Namun, penerapan *E-Government* di KUA kecamatan Nagreg pun memiliki kendala pada fasilitas teknologi serta operator dari program-program pelayanan yang didigitalisasi tersebut, padahal Sumber Daya Manusia dan Teknologi merupakan instrumen yang sentral posisinya guna keberhasilan pelaksanaan *E-Government*, terlebih pada infrastruktur Teknologi yang mana 50% merupakan kunci implementasi *E-Government* (Nugroho, 2020). Fasilitas teknologi yang terdapat di KUA Kecamatan Nagreg untuk pengoperasian program tersebut hanya 1 (satu) komputer untuk 3 (tiga) program, sedangkan idealnya ialah setiap program memiliki komputer khususnya tersendiri. kemudian permasalahan pada operator yang mana hanya ada 1 (satu) untuk menangani 3 (tiga) program yang mana untuk mengoptimalkan pelayanan

sudah seharusnya setiap program harus dijalankan oleh orang berbeda. berikut data kepegawaian KUA Kecamatan Nagreg.

Tabel 1. 3 Data Pegawai KUA Kecamatan Nagreg 2021

Jabatan	Jumlah (orang)
Kepala KUA	1
Penyuluh	2
Penghulu	2
Staff	3
Honorer (Operator)	1
Total Pegawai KUA	9

(Sumber: Data Kepegawaian KUA Kecamatan Nagreg, Data dikelola peneliti.)

Adapun fasilitas teknologi yang menunjang serta adanya spesialisasi setiap operator untuk setiap program Kantor Urusan Agama kecamatan Nagreg yang sudah di digitalisasi tidak lain untuk memenuhi tuntutan responsifitas atau kecepatan dalam memberikan pelayanan yang mana hal tersebut ialah salah satu penyebab kepuasan yang dirasakan masyarakat saat menerima pelayanan yang diberikan oleh instansi publik (Wijayanto et al., 2018).

Berdasarkan uraian diatas dan hasil observasi penulis, bahwasanya *E-Readiness* dalam menerapkan *E-Government* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung, memiliki beberapa kendala dimana kendala-kendala tersebut ialah:

1. Teknologi yang kurang untuk dioperasikan dalam pelayanan yang telah didigitalisasi, dimana hanya ada satu komputer untuk tiga jenis pelayanan; dan
2. Pada Sumber Daya Manusia guna mengoperasikan teknologipun memiliki kendala, yang mana hanya ada satu orang untuk

mengoperasikan beberapa jenis pelayanan pada KUA.

Hal diatas tentulah akan menghambat dan bisa mengindikasikan ketidak siapan KUA Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung dalam menerapkan *E-Government*, dengan demikian penulis amat tertarik guna mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai kesiapan instansi publik dalam hal ini Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg dalam menerapkan *E-Government* dengan judul yang penulis angkat pada penelitian ini ialah "**PENILAIAN *E-READINESS* DALAM MENERAPKAN *E-GOVERNMENT* DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN NAGREG KABUPATEN BANDUNG**".

B. Identifikasi Masalah

Merujuk pada latar belakang belakang yang telah peneliti paparkan diatas, maka permasalahan yang telah peneliti identifikasi ialah sebagai berikut:

1. Keterbatasan perangkat teknologi, dimana hanya terdapat 1 (Satu) Komputer yang dipergunakan untuk mengimplementasikan pelayanan digital di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg;
2. Hanya terdapat 1 (Satu) orang operator untuk 3 (Tiga) pelayanan yang telah digital di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg;
3. Intruksi BIMAS Islam mengenai digitalisasi yang tidak diiringi dengan penambahan sarana dan prasarana;
4. Latar pendidikan pegawai yang tidak relevan dengan aktivitas digitalisasi pelayanan;

5. Masyarakat yang belum sepenuhnya memahami pelayanan secara digital;
6. Rendahnya nilai SPBE instansi publik skala nasional yang ada di Indonesia; dan
7. Kegiatan Revitalisasi KUA yang belum merata.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka terdapat beberapa rumusan permasalahan yang bisa ditarik kesimpulannya dan dapat di tuangkan secara detail kedalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi (*Strategy*) Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung dalam menerapkan *E-Government*?;
2. Bagaimana Teknologi (*Technology*) Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung dalam menerapkan *E-Government*?;
3. Bagaimana Organisasi (*Organization*) Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung dalam menerapkan *E-Government*?;
4. Bagaimana Sumber Daya Manusia (*People*) Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung dalam menerapkan *E-Government*?;
5. Bagaimana Lingkungan (*Environment*) Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung dalam menerapkan *E-Government*?; dan

6. Bagaimana Anggaran (*Budget*) Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung dalam menerapkan *E-Government*?

D. Tujuan Penelitian

Atas dasar rumusan masalah yang peneliti susun diatas, maka penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui:

1. Strategi (*Strategy*) Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung dalam menerapkan *E-Government*;
2. Teknologi (*Technology*) Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung dalam menerapkan *E-Government*;
3. Organisasi (*Organization*) Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung dalam menerapkan *E-Government*;
4. Sumber Daya Manusia (*People*) Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung dalam menerapkan *E-Government*;
5. Lingkungan (*Environment*) Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung dalam menerapkan *E-Government*; dan
6. Anggaran (*Budget*) Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung dalam menerapkan *E-Government*.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun beberapa kegunaan dari dilakukannya penelitian ini ialah:

1. Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan berguna menjadi salah satu sumber untuk memperluas pengetahuan serta wawasan yang dimiliki penulis mengenai Ilmu Administrasi Publik;

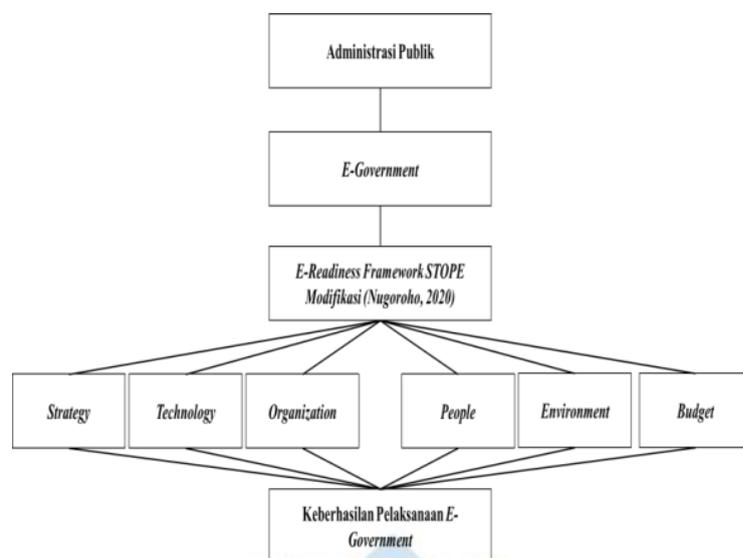
- b. Penelitian ini diharapkan berguna menjadi salah satu sumber untuk memperluas pengetahuan serta wawasan yang dimiliki penulis mengenai *E-Government*; dan
- c. Penelitian ini diharapkan berguna menjadi salah satu sumber untuk memperluas pengetahuan serta wawasan yang dimiliki penulis mengenai kesiapan atau *E-Readiness* di instansi publik, salah satunya ialah Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg.

2. Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan Kantor Urusan Agama Kecamatan Nagreg dalam mengoptimalkan *E-Government* sehingga apa yang menjadi tujuan instansi dapat dicapai;
- b. Hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan dalam menilai kesiapan teknologi yang ada di kantor urusan agama lain dalam menerapkan *E-Government*; dan
- c. Besar harapan penulis bahwasanya hasil penelitian inipun bisa dijadikan referensi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan dengan objek penelitian.

F. Kerangka Pemikiran

Konsep kerangka pemikiran yang penulis gunakan untuk menjadi dasar penelitian ini diawali dengan kajian teori dimana hal tersebut sebagai dasar dalam membuat kerangka pemikiran, adapun kajian teori yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kajian Teori

Kajian teori ini didasari pada beberapa teori yang mana diawali dengan *Grand Theory* yaitu Administrasi Publik, lalu kemudian *Middle Range Theory* yakni *E-Government* dan terakhir ialah *Operational Theory* yaitu *E-Readiness*.

Grand Theory, Administrasi Publik merupakan sekumpulan orang yang mempunyai kesamaan tujuan pada suatu organisasi pemerintahan dimana memiliki tujuan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat (Nugroho, 2020). Selain itupun Nawawi (Syafiie, 2006:14), menjelaskan administrasi merupakan susunan kegiatan sebagai tahapan yang dilakukan guna pengendalian kerja sama sekumpulan manusia guna merealisasikan suatu tujuan yang telah ditetapkan bersama sebelumnya. Untuk kata publik secara etimologis dari bahasa Yunani yaitu *pubes* dimana memiliki arti kedewasaan secara emosional, picik serta intelektual. Hal tersebutlah yang membuat kata publik sering difahami sebagai suatu ruang dimana berisikan kegiatan-kegiatan manusia yang dianggap perlu guna diatur atau dicampuri oleh pemerintah ataupun aturan sosial atau setidaknya oleh tindakan yang dilakukan bersama

(Syafiie, 2006:3). Siagian (Syafiie, 2006:5), menjelaskan administrasi ialah proses pelaksanaan, penetapan secara menyeluruh dari berbagai keputusan yang selesai diputuskan pada umumnya dilakukan oleh beberapa orang guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Mengenai perkembangan teori administrasi Negara, Bailey (Anggana et al., 2015) menjelaskan bahwasanya administrasi Negara ialah (seharusnya) mengenai perkembangan berbagai macam teori, yakni teori dekriptif eksplanatif, teori normatif, teori asumptif, dan teori instrumental. Keseluruhan teori tersebut secara bersamaan menciptakan beberapa pilar administrasi negara sebagai berikut:

1. Tingkah laku Manusia dan tingkah laku suatu organisasi publik;
2. Teknologi manajemen dan institusi-institusi pelaksana aturan-aturan ataupun kebijakan; dan
3. Kepentingan publik yang memiliki keterkaitan dengan berbagai pilihan etika individual serta permasalahan-permasalahan pemerintah.

Middle Range Theory, E-Government ialah suatu perubahan radikal suatu pandangan pada manajemen pemerintahan. *E-Government* juga bisa diartikan sebagai pemakaian teknologi menggunakan *web* ataupun jaringan komunikasi internet, serta pada implementasinya merupakan aplikasi yang terkoneksi secara luas sebagai sarana komunikasi dan memperluas akses dari pemberi layanan dan informasi pemerintah yang dibutuhkan kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansi ataupun antar Negara yang bekerja sama (Batinggi & Badu, 2014). Berdasarkan riset *Harvard JFK*

School of Government terdapat 3 (tiga) elemen utama untuk merealisasikan *E-Government* yakni dukungan/*support*, kapasitas/*capacity* dan kebermanfaatan/*Value* ditinjau dari tuntutan masyarakat (Atthahara, 2018).

Pertama adalah elemen dukungan, elemen paling utama pada implementasi *E-Government* karena sebuah instansi publik tidak bisa menjalankan konsep tersebut secara mandiri tanpa dukungan yang berupa *political will*, dimana hal tersebut merefleksikan para pejabat publik dan politik memberikan dukungan untuk pelaksanaan *E-Government* secara keseluruhan. Adapun bentuk dukungan tersebut berupa kesepakatan berupa konsep *E-Government* yang disetujui, pengalokasian sumber daya untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan *E-Government*, pembangunan infrastruktur serta suprastruktur yang mendukung pengembangan *E-Government* seperti regulasi, kelembagaan dan lain sebagainya. Selain itupun konsep *E-Government* harus disosialisasikan secara menyeluruh agar apa yang menjadi tujuan dapat direalisasikan (Indrajit, 2006).

Kedua ialah elemen kapasitas dimana hal ini merujuk pada tiga sub elemen yakni: terdapatnya sumber daya terutama ketersediaan sumber daya finansial; adanya peralatan dan perlengkapan teknologi dimana 50% menjadi penentu keberhasilan pelaksanaan *E-Government*; serta adanya sumber daya manusia yang kompeten dalam mengoperasikan teknologi agar maksud dan tujuan diterapkannya *E-Government* tersebut mampu direalisasikan (Indrajit, 2006).

Ketiga ialah kebermanfaatan, apabila dua elemen sebelumnya dibutuhkan dari pihak internal organisasi publik yang mengimplementasikan *E-Government*, pada elemen terakhir ini haruslah dilihat dari sisi masyarakat selaku penerima pelayanan secara digital, karena pada elemen ini berfokus pada seberapa besar pengaruh yang telah diterima masyarakat atas pelaksanaan *E-Government* di suatu organisasi publik dan memastikan kebermanfaatannya pun positif serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Nugroho, 2020).

Operational Theory, Kesiapan atau *E-Readiness* ialah suatu konsep yang menjadi salah satu cara yang dimanfaatkan sebagai instrumen untuk membantu guna melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan *E-Government* maupun sebagai bukti dalam merancang sebuah kebijakan yang relevan dengan standar apa yang organisasi mampu maupun apa yang menjadi keperluan masyarakat. Dengan mengukur *E-Readiness* pemerintah mampu mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi ketika melaksanakan *E-Government*, tentulah hal ini berguna sebagai salah satu pertimbangan saat melakukan evaluasi, sehingga dapat membuat strategi baru yang sesuai dengan kebutuhannya masing-masing (Josep, 2014).

E-Readiness mempunyai berbagai model yakni *Asssesment Model for Small and Medium Organization in Public and Privat Sector* yang dikembangkan oleh Chanyagorn & Kungwannarongku Tahun 2011, kemudian *Center for International Development (CID) Harvard University* pada 2019 (Nugroho, 2020), melakukan pengembangan mengenai pengukuran *E-*

Readiness guna memberikan penilaian macam-macam penyebab yang menjadi penentu kesiapan jaringan suatu komunitas di negara yang belum maju. Lalu Model *E-Readiness* menurut *Computer System Policy Project* (CSPP) tahun 1998 (Nugroho, 2020) yang diproyeksikan sebagai instrumen pembantu individu dan komunitas untuk menentukan sejauh apa kesiapan daerah atau institusi untuk ikut berpartisipasi dalam *networked world*. Kemudian *Technology Acceptance Model* (TAM) yakni *E-Readiness* yang telah dicetuskan oleh Davis pada 1989 (Nugroho, 2020), model ini ialah model penerimaan dan penggunaan teknologi dimana pada umumnya banyak dipergunakan dan menjadi salah satu instrumen tertua. tetapi pada penggunaannya perlu mengidentifikasi serta menyesuaikan dengan tingkatan teknologi dan/ atau proses bisnis tertentu. Dan terakhir bakry (Bakry, 2004) mengemukakan model penilaian *E-Readiness* yang dinamai *framework* STOPE. Menurut Peter (Nugroho, 2020), Secara umum model *E-Readiness* melingkupi beberapa pokok pembahasan *E-Readiness* yakni:

1. Infrastruktur seperti alat berkomunikasi secara elektronik yang di dalamnya terdapat teledensitas atau jumlah telepon per orang, internet yang bisa diakses, *bandwidth*, harga infrastruktur, serta keandalan;
2. Pemakaian teknologi yakni tingkat *user* di seluruh sektor masyarakat seperti rumah, bisnis, sekolah dan pemerintah;
3. Kemampuan sumber daya manusia seperti pemahaman, keahlian TIK serta pelatihan kejuruan;

4. Lingkungan kebijakan yakni segala peraturan ataupun hukum yang memiliki dampak pada sektor TIK dan pemakaian TIK dimana didalamnya termasuk berbagai kebijaka seperti, kebijakan telekomunikasi, kebijakan perdagangan, perpajakan perdagangan elektronik, ketentuan layanan universal, perlindungan konsumen dan privacy; dan
5. Perekonomian untuk menerapkan TIK dalam ukuran sektor TIK.

Adapun salah satu model *E-Readiness* ialah *Framework STOPE* Modifikasi dengan tambahan Anggaran atau *Budget* (Nugroho, 2020), dimana memiliki dimensi sebagai berikut:

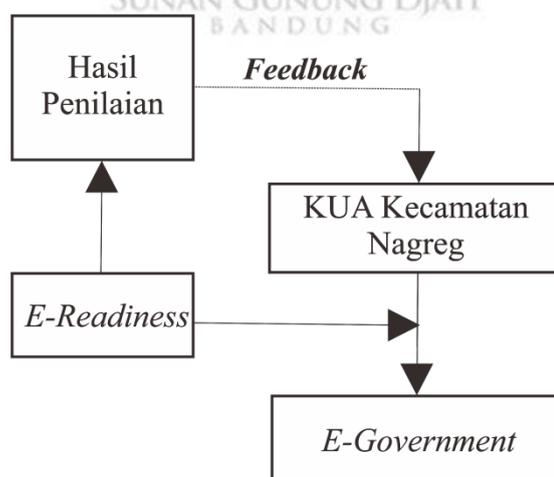
1. *Strategy/* Strategi, untuk menilai kesiapan *E-Government*, tingkat strategis atau perencanaan merupakan tahapan yang penting (Tucker, 2012);
2. *Technology/* Teknologi, tepatnya kesiapan peralatan dan teknologi berperan peran guna pengembangan serta realisasi *E-Government* (Sharifi & Manian, 2010);
3. *Organization/* Organisasi, kesiapan internal ialah salah satu unsur penting dalam *E-Readiness* (Bakry, 2004);
4. *People/* Sumber Daya Manusia, salah satu elemen yang *urgen* dalam pelaksanaan *E-Government* ialah SDM (Nugroho, 2020);
5. *Environment/* Lingkungan, kendala dalam menerapkan *E-Government* ialah masih minimnya partisipasi serta *support* dari pihak-pihak terkait. Menurut Peter (Nugroho, 2020), aspek yang memiliki

pengaruh *E-Readiness* meliputi lingkungan kebijakan seperti hukum dan peraturan yang memberikan pengaruh pada sektor TIK dan penggunaan TIK ; dan

6. *Budget/ Anggaran*, salah satu penghambat berhasilnya implementasi *E-Government* ialah ketiadaan pembiayaan sebagai investasi modal dan teknologi terbaru (Nugroho, 2020). Mahalnya biaya yang harus dikeluarkan dalam penerapan serta sistem komputer yang harus dipelihara mengakibatkan banyak negara bimbang dalam pembiayaan program yang berkaitan dengan *E-Government* (Carvin et al., 2004).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kaitan antara *grand Theory*, *Middle Range Theory* dan *Operational Theory* adalah keberhasilan penerapan *E-Government*.

Selanjutnya ialah kerangka pemikiran penelitian yang penulis gunakan untuk menunjukan posisi penulis dalam meneliti, adapun kerangka penelitian yang digunakan penulis yakni:



gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian diatas bisa diketahui bahwasanya KUA Kecamatan Nagreg sudah menerapkan *E-Government*, penerapan *E-Government* yang sedang terjadi di KUA Kecamatan Nagreg dinilai dengan *E-Readiness* yang akan menghasilkan penilaian berupa siap atau tidaknya KUA Kecamatan Nagreg dalam menerapkan *E-Government* dan akhirnya hasil tersebut diharapkan bisa menjadi *Feedback* yang dipergunakan sebagai dasar evaluasi untuk memperbaiki penerapan *E-Government* di KUA Kecamatan Nagreg.

G. Proposisi

Penerapan *E-Government* di KUA Kecamatan Nagreg akan berhasil apabila pihak KUA Kecamatan Nagreg memiliki kesiapan yang baik didasarkan pada penilaian *E-Readiness* yang meliputi Strategi, Teknologi, Organisasi, Sumber Daya Manusia, Lingkungan dan Anggaran yang dimiliki.