

E-Readiness Assesment dalam Menilai Tingkat Kesiapan

Penggunaan Teknologi Informasi di Lingkungan Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat

¹Salamatul Afiyah; ²Siti Alia; ³Fitri Pebriani Wahyu

¹UIN Sunan Gunung Djati Bandung; salamatul.alfiyah@uinsgd.ac.id

²UIN Sunan Gunung Djati Bandung; aliaalya267@uinsgd.ac.id

³UIN Sunan Gunung Djati Bandung; fitrifisip11@uinsgd.ac.id

Abstract

The purpose of this research is to determine the level of readiness or readiness of human resources and the community as users / Users of the West Java Provincial Religious Affairs Office services towards the use of IT and what is needed to improve and develop the existing level of readiness. These efforts can pave the way to integrate services that were previously separate into a one-stop service that is easily accessible to the public with just one account. This research uses the Mixed Method Research (MMR) MMR is a research method that brings together two research approaches in one study, namely qualitative research and quantitative research. E-readiness or readiness of officers in operating this online-based KUA service is mostly quite ready. Judging from the facilities and infrastructure such as computers, printers, and IT devices, however, there needs to be more attention to KUAs in rural environments that are often constrained by networks. In addition, there is a need for feature improvements to be made in a short period of time. Most of the KUAs already have adequate facilities and infrastructure. Meanwhile, in terms of the community, people tend to prefer to visit the office directly rather than having to register online. This is because there are still many people who do not know about the existence of online-based applications at the KUA and people who are not too technologically literate. So there needs to be an increase in socialization efforts made to the community.

Keywords: *E-readiness assesment; Information Technology; West Java Provincial Religious Affairs Office*

Pendahuluan

Memberikan pelayanan publik yang prima pada saat ini memang menjadi isu yang strategis sehingga menjadi tuntutan masyarakat kepada Pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaiknya secara efektif dan efisien. Selain memberikan layanan bersifat manual (*offline*), pemerintahan pun semakin kreatif dengan membuat layanan *online* bagi masyarakat. Sudah bukan hal baru, sejak berlakunya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* secara bertahap semakin dekat masyarakat untuk mendapatkan berbagai layanan dari pemerintah secara *online*. Layanan hadir melalui *website/aplikasi* secara online yang disesuaikan dengan budaya dan cara berpikir masyarakat yang sudah lebih maju, yang sudah lama dihadapkan dengan kejenuhan terhadap proses birokrasi yang berbelit-belit.

Menurut (Heeks, 2005) *E-Government* berarti otomatisasi kantor dan sistem informasi manajemen internal dan *expert system*, serta situs web yang berhubungan dengan klien. Untuk memahami *e-government*, maka kita harus memahami Teknologi Informasi (TI) yang akan menjadi alat untuk penerapan *e-government* di Indonesia. Apa yang dilakukan TI: menangani data untuk menghasilkan informasi. Langkah selanjutnya untuk memahami *e-government*, adalah dengan memahami bahwa sistem *e-government* merupakan sebuah sistem yang dapat

menghasilkan informasi, serta dijadikan sebagai data yang telah diproses untuk membuatnya berguna bagi penerima informasi yang ditangani oleh teknologi informasi digital (dan terkadang non-digital). Sedangkan menurut Bernd W Wirtz dan Peter Daiser Aplikasi *e-Government* itu tidak hanya sekedar berbentuk hadirnya pemerintah dalam hal aplikasi semata. *e-Government* yang digunakan pemerintah yakni dalam rangka memperbaiki pelayanan publik dengan mengejar perkembangan inovasi teknologi informasi (TI) pada saat ini (Oetomo, 2016).

Payung hukum kebijakan *E-Government* di Indonesia saat ini berada dibawah kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan ini ditujukan untuk dapat meningkatkan integrasi dan efisiensi dalam penerapan SPBE di dalam lingkup organisasi pemerintah. Penggunaan SPBE yang terintegrasi akan merubah sistem pemerintahan, baik dari segi pengelolaan pemerintahan, pengelolaan aplikasi, dan infrastruktur, serta pengaturan pelaksanaan dari beberapa hal diatas yang mementingkan prinsip *sharing resources*, *collaborative*, dan keterpaduan antar instansi pemerintahan (Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2019).

Salah satu Kementerian yang sedang mengembangkan penggunaan teknologi informasi untuk melayani publik secara efektif dan efisien adalah Kementerian Agama Republik Indonesia. Dikutip dari laman Jabar.Kemenag.go.id Sebenarnya Kementerian Agama sudah menerbitkan aturan, diantaranya adalah melalui KMA No. 168 tahun 2000 tentang Pedoman Perbaikan Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Departemen Agama dan KMA No. 117 tahun 2007 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Departemen Agama. Dengan adanya aturan diatas merupakan usaha yang dirasa tepat dan sesuai dengan perkembangan global terkait dengan peranan organisasi dalam memberikan stimulus, perbaikan, dan perubahan layanan kearah yang lebih baik, untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien serta dapat di implementasikan secara mudah, murah, aman, adil, dan akuntabel yang akan mengubah pola semua bidang produk pelayanan yang ada di Kementerian Agama.

Salah satu lembaga yang ada di lingkungan Kementerian Agama dan lembaga yang paling dekat dengan publik adalah Kantor Urusan agama (KUA) yang ada di setiap Kecamatan yang ada di Indonesia. PMA No. 34 tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, pasal 1 dinyatakan bahwa Kantor Urusan Agama yang selanjutnya disingkat KUA merupakan Pelaksana Teknis pada Kementerian Agama, berada di bawah dan tanggung jawab kepala Dirjen Bimas Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kemenag Kabupaten/ Kota yang memiliki tugas layanan dan bimas Islam di wilayah kerjanya. Adapun tugas dan fungsi KUA adalah melakukan pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk, layanan

bimbingan masyarakat islam, pengelolaan sistem informasi manajemen KUA, pelayanan yang berhubungan dengan keluarga Sakinah, pelayanan kemasjidan, hisab ruk'yat, dan pembinaan Syari'ah, penerangan agama islam, bimbingan zakat dan wakaf.

Dari uraian tersebut maka dapat terlihat bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki tugas dan fungsi yang cukup beragam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tentunya harus dilakukan secara prima untuk memperoleh hasil yang maksimal. Maka berangkat dari hal tersebut, Dirjen Bimas Islam Kemenag RI berupaya untuk menyesuaikan tuntutan perkembangan teknologi informasi yaitu dengan menciptakan SIMBI (Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam). SIMBI diciptakan dengan mengandung beberapa fitur yang dapat membantu tugas Kementerian Agama pada tiap bidangnya. (Hapsari, 2016).

Adapun beberapa fitur yang dimiliki oleh Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam (SIMBI) diantaranya adalah Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), Bimbingan Perkawinan (BIMWIN), Sistem Informasi Wakaf (SIWAK), Sistem Informasi Catatan Kepegawaian (SICAKEP), Sistem Informasi Masjid (SIMAS), Sistem Informasi Kepenghuluan (SIK), Sistem Informasi Paham Keagamaan (SIPAHAM). Sistem aplikasi yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Bimas Islam ini diharapkan dapat mewujudkan sistem perkantoran modern pada KUA.

Di tingkat regional, Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat menjadi salah satu Kemenag provinsi dengan perkembangan teknologi informasinya cukup pesat dalam lingkup Kementerian Agama. Adapun dalam hal kewilayahannya, Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat telah membawahi 18 Kabupaten dan 9 Kota yang setiap Kabupaten/Kota Memiliki satu Kantor Urusan Agama di setiap kecamatannya sehingga jumlah seluruhnya adalah sekitar 626 Kantor Urusan Agama (KUA) yang ada di Provinsi Jawa Barat. Maka dari itulah untuk memastikan fitur teknologi informasi tersebut efektif tentu diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai kesiapan dari SDM sebagai pelayan publik yang ada di pemerintah khususnya di lingkungan KUA yang ada di lingkup Provinsi Jawa Barat. Untuk lebih memahami penggunaan berbagai macam aplikasi yang nantinya disajikan kepada publik dan juga kesiapan publik sebagai pengguna aplikasi-aplikasi tersebut. Hal ini berguna sebagai bahan evaluasi dan dikaji secara matang agar kesuksesannya dapat berkelanjutan.

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2017) yang berjudul *Analisis Citizen E-Readiness Dalam Pengembangan Desa Berbasis Teknologi Informasi*. Penelitian ini menjadikan

masyarakat sebagai pusat perhatian atau dari segi kesiapan masyarakat desa dalam penggunaan teknologi informasi hal ini menjadi penting untuk dievaluasi dengan tujuan agar terukur dengan menggunakan ukuran *e-readiness* berdasarkan 5 faktor, yaitu: Sumber Daya Manusia (SDM), budaya/adopsi teknologi, infrastruktur teknologi, iklim bisnis dan pendapatan. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil studi kasus sakah satu desa di Yogyakarta (Susanto, 2017).

Kemudian ada penelitian terdahulu yang ditulis oleh (A. Alghamdi et al., 2011) dalam jurnal *Computer and Information Science* di Australia yang berjudul *E-Government Readiness Assesment for a Government Organization in Depeloving Countries*. Artikelnya menyampaikan bahwa teknologi informasi menjadi faktor yang sangat penting dalam proses pembangunan bangsa hambatan utama dapat berupa adopsi dan difusi layanan E-Government tergantung pada kesiapan suatu negara dalam hal infrastruktur dan penyebaran TIK. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kebutuhan organisasi yang akan diperlukan untuk adopsi *e-government* untuk mengatasi keterlambatan kesiapan TIK di organisasi sector public di negara berkembang. Penelitian ini memberikan kontribusi kerangka kerja *E-Government* terintegrasi dan berfokus pada penilaian kesiapan instansi pemerintah. Dengan menggunakan 7 dimensi *ICT Readiness Assesment* untuk organisasi pemerintah meliputi, *e-government organizational ICT strategy, user access, e-government program, ICT architecture, business process and information systems, ICT infrastructure, and human resource*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Firto et al., 2017) yang berjudul “Pengukuran *E-Readiness* Provinsi Gorontalo dalam penerapan *Smart Government*” dalam artikel ini dijelaskan bahwa Pengukuran *e-readiness* merupakan salah satu hal penting yang dilakukan dalam upaya mencapai keberhasilan smart government. Pesatnya kemajuan TIK dan rendahnya kemampuan di tingkat daerah menjadi alasan mengapa pengukuran *e-readiness* ini perlu dilakukan. Berkenaan dengan hal itu, penelitian tersebut melakukan pengukuran *e-readiness* Pemerintah Provinsi Gorontalo dalam hubungannya dengan penerapan smart government. Pengukuran ini dilakukan dengan pendekatan sosio teknis dimana faktor teknologi, faktor manusia dan faktor institusional merupakan tiga faktor utama yang perlu diukur dalam *e-readiness* ini. Alat pengukuran *e-readiness* yang digunakan dalam penelitian ini merupakan sebuah alat pengukuran yang dikembangkan oleh Musa dalam pengukuran *e-readiness* di Irak pada tingkat pemerintah daerah.

Adapun *novelty* atau hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dengan melihat *e-readiness* dari sudut pandang kesiapan SDM di Pemerintahan yaitu di Kantor Kementerian Agama dan kesiapan partisipasi masyarakat, maka digunakan *assesment* yang tidak hanya melihat kesiapan pemerintah dan teknologi (aspek

supply), namun juga melihat kondisi sosial dan ekonomi (aspek *demand*).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan bahwa hasil yang disajikan dapat memberikan masukan untuk pengembangan dan integrasi penggunaan Teknologi Informasi khususnya yang ada di lingkungan Kantor Urusan Agama (KUA) yang ada di Provinsi Jawa Barat dan tentunya di bawah naungan Kementerian Agama melalui Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) yang didalamnya termasuk Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung dengan melaksanakan kegiatan akademik melalui berbagai disiplin ilmu untuk memberikan kontribusi dalam mewujudkan Kementerian Agama yang *responsif*.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Campuran (*Mix Method Reseach/MMR*) MMR merupakan metode penelitian yang menyatukan dua pendekatan penelitian dalam satu penelitian, yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Sama dengan pendapat (Creswell, 2016) mendefinisikan MMR sebagai desain penelitian yang menyatukan data yang ditemukan dari suatu metode dengan metode lainnya. MMR (*Mix Methode Research*) memberikan petunjuk pada saat mengumpulkan dan menganalisis data dan menyatukan antara pendekatan keduanya dilakukan pada saat proses penelitian. Dengan metode MMR (*Mix Methode Research*) berfokus menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan dalam satu penelitian (dikombinasikan) lebih dapat memberikan hasil yang lebih akurat terhadap permasalahan penelitian daripada digunakan secara terpisah.

Instrumen pengumpulan data pada penelitian pengembangan ini menggunakan teknik kualitatif dan kuantitatif. Teknik kualitatif digunakan saat studi pendahuluan maupun pengembangan dengan menggunakan pedoman wawancara, observasi, studi dokumen, dan lembar validasi. Teknik kuantitatif digunakan pada uji lapangan instrumen baik pada uji skala kecil maupun skala luas, serta penyebaran angket kepraktisan kepada SDM yang ada di KUA dan masyarakat sebagai subjek uji coba lapangan.

Data yang didapatkan melalui percobaan lapangan kemudian dipisahkan menjadi dua bagian yaitu, data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif dapat berupa komentar dan saran yang diutarakan oleh SDM /pegawai yang ada di KUA mulai dari Kepala KUA beserta jajarannya. Untuk data kuantitatif yang berupa skor dari hasil uji coba lapangan, penyebaran angket validasi dan angket kepraktisan. Analisis data secara kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini analisis multivariant, dan analisis kuantitatif sederhana. Analisis *multivariant* digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen berdasarkan data berupa skor

hasil uji lapangan. Analisis kuantitatif sederhana digunakan untuk mengetahui keefektifan dan kepraktisan instrumen. Analisis secara kualitatif menggunakan triangulasi sumber berdasarkan komentar dan saran yang diberikan ahli dan hasil wawancara dengan SDM di KUA dan masyarakat sebagai pengguna.

Lokus yang diambil dalam penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) di Provinsi Jawa Barat. Penulis menghitung jumlah KUA di Provinsi Jawa Barat merupakan termasuk yang terbanyak di Indonesia yang berjumlah 626 KUA (Kementerian Agama RI, 2021), sehingga potensi KUA di Jawa Barat juga sama besarnya. Artinya dari populasi penduduk Jawa Barat yang berjumlah 49,94 juta jiwa ini (BPS Jabar, 2021), populasi masyarakat akan berhadapan dengan pelayanan public yang diselenggarakan oleh KUA di masing-masing daerah. Untuk menentukan sampel, peneliti menggunakan teknik pemilihan sampel kluster karena peneliti tahu betul populasi Jawa Barat tersebar sangat luas meliputi satu wilayah geografis yang besar. Secara teknis, peneliti akan membaginya menjadi empat kluster berbeda yang tersebar di Bagian Timur, Barat, Utara, dan Selatan Jawa Barat.

Hasil dan Pembahasan

Setelah dilakukannya pengolahan data terhadap hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, maka berikut ini merupakan hasil atau temuan yang peneliti dapatkan mengenai *e-readiness* atau kesiapan SDM di Kantor Urusan Agama yang ada di wilayah Provinsi Jawa Barat berdasarkan beberapa dimensi sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya:

A. *Organizational Units*

Pada dimensi ini, sebagian besar petugas di Kantor Urusan Agama (KUA) menyatakan bahwa KUA sering kali memiliki keterbatasan Sumber Daya Manusia yang memahami teknologi seperti komputer, pemadaman listrik yang terjadi secara tiba-tiba pun turut menjadi menghambat pelayanan Online kepada masyarakat. Bukan hanya itu, tidak sedikit pula masyarakat yang tidak mengerti akan penggunaan internet dan bahkan tidak memiliki *smartphone* untuk dapat mengakses layanan Online yang disediakan oleh KUA. Sehingga masyarakat lebih memilih untuk melakukan pelayanan secara offline ataupun meminta orang lain untuk melakukan pendaftaran secara Online.

Dalam hal pengoperasian jenis-jenis layanan yang tersedia, petugas KUA dihadapkan dengan masalah berupa kondisi server yang sering down yang disebabkan oleh banyaknya pengguna yang mengakses dan melakukan update terhadap fitur-fitur yang terus menerus secara

berkala. Hal tersebut menyebabkan petugas harus terus melakukan koordinasi dengan Kemenag, sehingga aktifitasnya dalam melakukan pelayananpun dinilai kurang efektif dan efisien. Selain itu, penambahan fitur atau perubahan fitur-fitur dalam aplikasi dari tahun ke tahun terkadang menjadi kendala bagi SDM KUA untuk mengoperasikan aplikasinya. Perubahan fitur yang terjadi sering kali membuat operator kebingungan dan mengharuskannya untuk mengedit ulang dokumen, khususnya dalam format cetak buku nikah. Akan lebih baik apabila perbaikan fitur tersebut dilakukan secara berkala dengan jangka waktu minimal 3-5 tahun sekali untuk meminimalisir terjadinya kesalahan.

Dalam mengoperasikan layanan Online ini, sebagian besar KUA menempatkan 2-3 orang pegawai untuk mengoperasikan layanannya, diikuti dengan koordinasi yang dilakukan secara berkala baik dengan Kanwil ataupun Kemenag untuk memastikan pelayanannya dapat berjalan dengan maksimal. Selain itu, instansi juga terus berupaya untuk mengembangkan kemampuan SDM yang dalam hal ini adalah operator atau petugas pelayanan Online. Melalui BIMTEK baik secara *Online* maupun *offline* dan dilaksanakan secara berkala, terutama jika terdapat fitur-fitur pelayanan Online yang baru.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *organizational unit* ini sudah cukup baik. Namun perlu ada peningkatan dalam hal kualitas Sumber Daya Aparatur yang memadai dengan menempatkan ahli IT untuk mengoperasikan layanan Online di KUA yang ada di Provinsi Jawa Barat ini. Peningkatan SDM juga perlu diikuti dengan peningkatan server sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih optimal tanpa adanya kendala server yang *down* akibat banyaknya pengguna. Disisi lain, perlu adanya sosialisasi atau panduan dalam penggunaan layanan Online untuk masyarakat yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanannya. Meskipun demikian pelayanan secara offline pun masih sangat diperlukan, mengingat masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti akan penggunaan teknologi.

B. Socio Economic Context

Pada dimensi ini, peneliti memfokuskan penelitiannya terhadap perkembangan IT, kondisi jaringan, dan sarana-prasarana yang ada pada masyarakat untuk mengakses layanan Online tersebut. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar KUA menyatakan bahwa upaya pihak kecamatan masih sangat minim dalam hal meningkatkan “melek teknologi” pada masyarakatnya. Sehingga, instansi yang dalam hal ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) melakukan upayanya sendiri untuk menyadarkan masyarakat agar melek teknologi. Adapun upaya yang dilakukan oleh sebagian besar KUA adalah dengan cara *face to face* atau perorangan terhadap calon pengantin atau masyarakat yang berkunjung ke KUA untuk

mendaftarkan pernikahan ataupun hal lainnya. Upaya tersebut dirasa cukup efektif karena petugas dapat melakukan sosialisasi dengan mudah dan cukup efektif dengan menunjukkan atau mendemonstrasikan penggunaan layanan Onlinenya secara langsung. Selain itu, masyarakat juga akan lebih mudah untuk bertanya, karena pengguna dapat mengajukan pertanyaannya secara langsung terhadap petugas apabila di lingkungannya tidak ada orang yang terlalu mengerti terhadap teknologi.

Mengenai kondisi ekonomi masyarakat, terdapat beberapa KUA yang terletak di wilayah dengan kondisi ekonomi masyarakat secara umum berada pada taraf ekonomi menengah ke bawah dengan rata-rata profesi sebagai petani dan pekebun. Sehingga dengan kondisi demikian, sebagian besar masyarakat sulit untuk melek teknologi khususnya untuk mengakses layanan publik Perbasi Online ini. Namun meskipun demikian, beberapa KUA lainnya terletak di wilayah yang dimana masyarakatnya telah maju dan tingkat penggunaan teknologinya sudah memadai sehingga dapat memudahkan mereka untuk mengakses layanan berbasis Online ini.

Lebih lanjut dalam dimensi ini yakni ketersediaan sarana dan prasarana khususnya teknologi dan jaringan yang dimiliki suatu wilayah. Sebagian besar wilayah KUA yang dijadikan sebagai objek penelitian ini menyatakan bahwa sarana dan prasarana sendiri sudah cukup mendukung meskipun kondisi ekonomi masyarakat berada pada taraf ekonomi menengah ke bawah, hal tersebut dikarenakan masyarakat sudah memiliki *gadget* yang dapat mengakses internet dan minimal dalam satu rumah pasti memiliki satu *gadget*. Namun, masih terdapat beberapa daerah yang sulit untuk mendapatkan jaringan yang memadai, bahkan fasilitas WIFI pun belum sepenuhnya dapat masuk ke semua desa. Disisi lain, di salah satu daerah banyak masyarakat yang tidak terlalu peduli dengan penggunaan aplikasi SIMKAH ini. Masyarakat cenderung tidak peduli dan memilih untuk membayar orang untuk mengurus dokumen-dokumen ataupun pendaftarannya.

Selain itu, pada dimensi *socio-economic context* ini peneliti juga melakukan wawancara terhadap masyarakat di sekitar KUA. Hasil wawancara membuktikan bahwa jaringan internet yang mereka miliki sudah cukup mendukung. Namun meskipun demikian, masih banyak masyarakat yang belum terlalu bisa memanfaatkan layanan berbasis Online tersebut secara maksimal. Begitupun dengan kondisi sarana prasarana penunjang IT yang dimiliki masyarakat pun cukup stabil, namun kondisi ekonomi sebagian masyarakat menurun akibat pandemi. Masyarakat berharap bahwa pemerintah dapat memaksimalkan fungsi teknologi dalam pelayanannya namun diikuti dengan perbaikan infrastruktur jaringan yang memadai.

berdasarkan uraian di atas, maka untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat tersebut maka perlu adanya kerja sama dengan unsur pemerintahan

lainnya untuk memperbaiki sarana dan prasarana berupa akses jaringan di desa-desa yang belum merata, diikuti dengan pemberdayaan masyarakatnya untuk meningkatkan taraf ekonomi pada masyarakat. Peningkatan teknologi dan upaya-upaya untuk menciptakan masyarakat yang melek teknologi perlu dilakukan guna untuk mendukung pelayanan yang lebih fleksibel di tengah perkembangan teknologi yang semakin cepat ini. Perbaikan infrastruktur jaringan di desa-desa ini bukan hanya memberikan kemudahan untuk mengakses pelayanan yang disediakan oleh KUA, namun juga untuk memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan lain yang disediakan oleh pemerintah secara Online.

C. ICT Access and Diffusion

Pada dimensi ini, peneliti memfokuskan penelitiannya terhadap kegiatan yang diselenggarakan oleh KUA yang ada di Provinsi Jawa Barat baik berupa sosialisasi maupun pelatihan kepada masyarakat terkait penggunaan IT ataupun mengakses pelayanan Online milik KUA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KUA cenderung melakukan sosialisasi berupa spanduk yang ditempatkan di depan pintu masuk KUA dan mensosialisasikan secara face to face terhadap Amil yang selanjutnya akan disampaikan kepada calon pengantin dan pengguna KUA lainnya terkait adanya aplikasi yang dapat diakses masyarakat untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan KUA. Sedangkan untuk pelatihan, hampir seluruh KUA sampai saat ini belum ada kegiatan pelatihan terkait penggunaan IT yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut dikarenakan kurangnya kesiapan instansi baik dari segi anggaran ataupun partisipasi masyarakatnya. Sehingga penyampaian secara langsung saat masyarakat mendatangi KUA lebih efektif dan tidak memerlukan biaya.

Lebih lanjut, pada dimensi ini masyarakat menilai bahwa Penggunaan ICT oleh masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah masih sangat minim, hanya layanan tertentu saja yang memang mewajibkan masyarakat untuk mengaksesnya melalui platform Online. Mengenai layanan Online yang disediakan oleh KUA/ Kemenag, sebagian besar masyarakat yang menjadi objek penelitian menyatakan bahwa mereka belum mengetahui dan belum pernah mengakses layanan Online tersebut. Bahkan banyak dari sebagian besar masyarakat yang tidak mengetahui bahkan tidak pernah mendengar adanya aplikasi Online yang disediakan oleh KUA tersebut. Sehingga besar kemungkinan bahwa sosialisasi yang dilakukan masih belum merata. Padahal masyarakat menyambut dengan baik apabila mereka mengetahui adanya aplikasi tersebut, karena dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai penggunanya.

D. Analysis of The Service

Sama halnya dengan dimensi sebelumnya, pada dimensi ini sebagian besar masyarakat tidak dapat memberikan penilaian terkait aplikasi yang diluncurkan oleh KUA/ Kemenag ini

karena belum pernah mendengar sama sekali mengenai aplikasi yang dimaksud. Namun sebagian masyarakat yang pernah menggunakannya menyatakan bahwa aplikasi ini dapat digunakan dengan baik dan sangat membantu masyarakat dalam melakukan pendaftaran pernikahan dan kebutuhan layanan lainnya yang ada di KUA. Masyarakat juga berharap bahwa melalui aplikasi ini pemerintah dapat menyediakan informasi yang pasti mengenai biaya dan rinciannya ketika penghulu atau petugas KUA dipanggil ke rumah mempelai ataupun ketika ia tidak berada di jam operasionalnya. Selain itu, masyarakat juga mengharapkan adanya informasi mengenai tata cara ijab qabul dalam berbagai bahasa yang disertai dengan video tutorialnya.

Simpulan

E-readiness atau kesiapan petugas dalam mengoperasikan layanan KUA berbasis Online ini sebagian besar telah cukup siap. Dilihat dari sarana dan prasarana seperti komputer, printer, dan perangkat IT lainnya, sebagian besar KUA telah memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Namun perlu adanya perhatian lebih terhadap KUA yang berada di lingkungan pedesaan yang sering kali terkendala oleh jaringan. Selain itu, perlu adanya perbaikan fitur yang dilakukan dalam jangka waktu tidak terlalu cepat. Hal tersebut dikarenakan petugas kerap kali merasa kebingungan dan memerlukan waktu yang cukup lama untuk meng*upgrade* fitur-fitur yang telah diperbaharui tersebut.

Sedangkan jika ditinjau dari segi masyarakat, masyarakat cenderung lebih memilih untuk mendatangi kantor secara langsung ketimbang harus melakukan pendaftaran secara Online. Hal tersebut dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi berbasis Online di KUA dan masyarakat yang belum terlalu melek teknologi. Maka perlu adanya peningkatan dalam upaya sosialisasi yang dilakukan terhadap masyarakat. Selain itu, peningkatan juga harus diikuti dengan adanya peningkatan kemampuan SDM yang mengoperasikan aplikasi tersebut.

Referensi

- A. Alghamdi, I., Goodwin, R., & Rampersad, G. (2011). E-Government Readiness Assessment For Government Organizations In Developing Countries. *Computer And Information Science*, 4(3), 3–17. <https://doi.org/10.5539/Cis.V4n3p3>
- Anttiroiko, A.-V. (2008). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, And Applications: Concepts, Methodologies, Tools, And Applications* (Vol. 3). IGI Global.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran* (4th Ed.). Pustaka Pelajar.
- Firto, N., Lukito Edi, N., & Selo. (2017). Pengukuran E-Readiness Provinsi Gorontalo Dalam Penerapan Smart Government. *Prosiding Seminar Nasional GEOTIK*, 176–187.

- Hapsari, R. L. (2016). Sistem Informasi Manajemen Berbasis Teknologi Informasi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman. *Adinegara Universitas Negeri Jogjakarta*.
[Http://Journal.Student.Uny.Ac.Id/Ojs/Index.Php/Adinegara/Article/View/3859](http://Journal.Student.Uny.Ac.Id/Ojs/Index.Php/Adinegara/Article/View/3859)
- Heeks, R. (2005). *Implementing And Managing Egovernment: An International Text*. Sage.
- Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. (2019). *Kebijakan SPBE Tingkatkan Keterpaduan Dan Efisiensi Instansi Pemerintah*.
- Muqhita, D., & Handayaningsih, S. (2013). E-Readiness Pembuatan Model Sistem M-Government (Studi Kasus Pemerintah Kota Yogyakarta). *Jurnal Sarjana Teknik Informatika*, 1(2), 465–475.
- Oetomo, B. S. D. (2016). Kesiapan Pemerintah Dalam Mengembangkan Sistem E-Government. *Jurnal Eksplorasi Karya Sistem Informasi Dan Sains*, 9(2).
- Publicadministration.Un.Org. (2020). *UN E-Government Survey 2020*.
[Https://Publicadministration.Un.Org/Egovkb/En-Us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020](https://Publicadministration.Un.Org/Egovkb/En-Us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020)
- Sarika Afrizal, Nashrul Hakiem, D. I. S. (2015). Analisis Kesiapan Implementasi E-Government Pada Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(2), 88–92.
[Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.21609/Jsi.V11i2.429](https://doi.org/https://doi.org/10.21609/jsi.v11i2.429)
- Schumacher, B. . (1967). *Computer Dynamics In Public Administration*. Spartan Books.
- Susanto, A. (2017). *Analisis Citizen E-Readiness Dalam Pengembangan Desa Berbasis Teknologi Informasi*.
- Viscusi, G., Batini, C., & Mecella, M. (2010). E-readiness Assessment. In *Information Systems For Government* (Pp. 99–125). Spring