

KESIAPAN MASYARAKAT KABUPATEN TOBA DALAM MENGHADAPI PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL BERBASIS DIGITAL

Nabila Putri Az-zahra

NPP. 31.0079

Asdaf Kabupaten Toba, Provinsi Sumatera Utara

Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Email: 31.0079@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Ella Lesmanawaty Wargadinata, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Low interest from users of online dukcapil services (website) in Toba Regency with only 13 users, this figure is inversely proportional to the level of the electronic participation index in Indonesia. Inversely proportional to the level of the electronic participation index in Indonesia and has an influence on the implementation of service programs that are being service program that is being intensified by the government with the use of digitalization and technological assistance in the implementation of online population document issuance. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the measurement of the level of readiness of the Toba Regency community in the use of online-based civil registration services. **Method:** This study used qualitative method and analyzed of community readiness based on Plested Theory through 6 dimensions of community readiness (community readiness model). The data collection technique was conducted with questionnaires (6 key respondents and 50 supporting respondents), structured interviews (40 informants), and documentation. **Result:** The findings obtained by the author in this study that most people in Toba district began to participate in the implementation of services and began to utilize them. Utilizing it, but the level of knowledge of the community is still at the level of level of knowledge, there are also still some community obstacles in the implementation process both in terms of facilities and infrastructure implementation both in terms of facilities and infrastructure. **Conclusion:** The level of readiness of the Toba Regency community Toba Regency online service users is at 7.02 (stabilization), but there are several reasons why offline service users still use offline services, several reasons for offline service users to still use conventional services, then several factors were found to be conventional services, then found several factors that influence readiness of the Toba Regency community and there are suggestions for efforts that can be made by the the Population and Civil Registration Office of Toba Regency in overcoming the obstacles found, overcome the obstacles found..

Keywords: Community readiness, service, online dukcapil, digital

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Rendahnya animo pengguna layanan dukcapil online (website) di Kabupaten Toba dengan jumlah pengguna hanya sebanyak 13 orang, angka ini berbanding terbalik dengan tingkat indeks partisipasi elektronik di Indonesia serta memiliki pengaruh terhadap pelaksanaan program layanan yang sedang digencarkan pemerintah dengan pemanfaatan digitalisasi dan bantuan teknologi dalam pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan secara online. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengukuran tingkat kesiapan masyarakat Kabupaten Toba dalam menghadapi penggunaan

layanan dukcapil yang berbasis online. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan analisis terhadap kesiapan masyarakat berdasarkan Teori Plested melalui 6 dimensi kesiapan masyarakat (*community readiness model*). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket (6 responden kunci dan 50 responden pendukung), wawancara terstruktur (40 informan), dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu sebagian besar masyarakat Kabupaten Toba mulai ikut serta terhadap pelaksanaan layanan dan mulai memanfaatkannya, namun tingkat pengetahuan masyarakat masih berada pada tingkat sedikit mengetahui, juga masih terdapat beberapa hambatan masyarakat dalam proses pelaksanaan baik dari segi sarana maupun prasarana. **Kesimpulan:** Tingkat kesiapan masyarakat Kabupaten Toba pengguna layanan online berada pada angka 7,02 (stabilisasi), namun terdapat beberapa alasan masyarakat pengguna layanan offline masih tetap pada penggunaan layanan konvensional, kemudian ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kesiapan masyarakat Kabupaten Toba serta terdapat saran upaya yang dapat dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam mengatasi hambatan yang ditemukan.

Kata kunci: Kesiapan Masyarakat, pelayanan, dukcapil online, digital

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di pemerintahan dapat meningkatkan operasional dan pengelolaan layanan berbasis TIK salah satunya adalah penerapan konsep *e-government* atau yang di kenal dengan *digital government* (Odendaal, 2003). Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Departemen Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDESA), Indonesia menduduki peringkat ke-37 dari 193 negara anggota PBB dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yakni berada pada angka 0,7159 yang sudah melampaui rata-rata global yakni sebesar 0,5677 (United Nations, 2022). Hal ini dapat menjadi salah satu faktor pendorong percepatan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital (*e-government*). Namun, ternyata berbanding terbalik dengan kesiapan masyarakatnya, masyarakat Indonesia belum sepenuhnya siap untuk berpartisipasi dalam birokrasi digital. Hal ini dikarenakan masih tampak di beberapa daerah masyarakat yang lebih memilih cara-cara konvensional dalam kegiatannya yang berhubungan dengan birokrasi, termasuk dalam menggunakan pelayanan (Bachtiar et al., 2020). Dan jika masyarakat belum siap, maka program atau proyek pembangunan akan terhambat. Dan jika program atau proyek tersebut diteruskan, cenderung akan berakibat pada kegagalan (*failure*) dikemudian hari (Edwards et al., 2000). Di Indonesia, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga dimanfaatkan di sektor pemerintahan untuk menciptakan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik online - berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Setianingrum et al., 2020), dalam hal ini berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sedangkan, praktik pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia idealnya mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Terkait dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan administrasi di bidang kependudukan adalah satu dari banyak jenis pelayanan publik yang diprioritaskan di Indonesia. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan satu dari banyak pelayanan publik yang penting dan sampai sekarang masih menjadi permasalahan utama hampir di seluruh wilayah di Indonesia. Berdasarkan Dokumen Ombudsman RI Tahun 2022, pelayanan administrasi kependudukan termasuk kedalam tiga teratas yang menjadi topik/substansi permasalahan pelayanan publik pada tahun 2022. Namun hal tersebut mengalami perubahan penurunan yang signifikan, semula pada tahun 2020 menduduki posisi pertama menurun menempati posisi ketiga. Kabupaten Toba merupakan satu dari banyak kabupaten di Provinsi Sumatera utara. Ibu kota kabupaten ini berada di Kota Balige. Jumlah penduduk Kabupaten Toba pada tahun 2022

adalah 212.133 jiwa yang tersebar di seluruh wilayah. Luas wilayah daratan kabupaten ini adalah 2.021,8 Km², dengan tingkat kepadatan penduduknya sebesar 104,92 jiwa/km². Kepadatan penduduk yang tinggi memiliki korelasi dengan ketersediaan fasilitas pelayanan publik, yang selanjutnya dari ketersediaan fasilitas tersebut pada akhirnya berpengaruh terhadap kualitas manusianya (Antara & Suryana, 2020). Berdasarkan uraian tersebut, fasilitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat Kabupaten Toba seharusnya sudah optimal, terbukti dengan rendahnya kepadatan penduduk yakni 104 – 105 jiwa per Kilometer persegi. Hasil kajian indeks literasi digital yang dilakukan Kemenkominfo dan KIC menunjukkan bahwa, indeks literasi digital Provinsi Sumatera Utara berada pada angka 3,46 poin. Dimana angka ini berada dibawah rata rata nasional yakni sebesar 3,54 dari skala 1-5. Angka tersebut menunjukkan bahwa indeks literasi digital di Provinsi Sumatera Utara lebih rendah dibandingkan rata rata indeks literasi digital nasional (Kominfo, 2022). Berdasarkan data yang diperoleh dari BPS Provinsi Sumatera Utara Dalam Angka tahun 2023, persentase jumlah penduduk yang masih sekolah di Kabupaten Toba dengan usia 18 tahun kebawah lebih tinggi dibandingkan dengan usia 19 tahun keatas yakni hanya berkisar 22,59%, ini menunjukkan rata rata pendidikan yang ditempuh oleh masyarakat Kabupaten Toba hanya sampai batas SMA (Sekolah Menengah Atas), dan hanya sebagian kecil yang melanjutkan studi ke perguruan tinggi. Sementara melalui pendidikan, manusia dapat memperoleh pengetahuan yang bermanfaat untuk mengembangkan diri dan meningkatkan kapasitasnya. Dengan Pendidikan, pemahaman tentang teknologi juga dapat dikembangkan. (Notoatmodjo, 2003) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kesiapan individu dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam dirinya adalah pengetahuan. Selaras dengan pendapat (Litwin, 1986) menyebutkan, Masyarakat dengan latar belakang pendidikan tinggi tentunya mempunyai pengetahuan yang luas tentang pembangunan serta bentuk tata cara berpartisipasi yang dapat diberikan mereka dalam pembangunan. Dalam hal ini pemanfaatan teknologi juga digunakan di dalam menjalankan pemerintahan. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba adalah penerbitan dokumen kependudukan melalui sistem layanan berbasis digital. Ini merupakan bagian dari upaya untuk membangun layanan publik unggul dan berbasis teknologi yang memungkinkan data kependudukan yang dihasilkan tepat dan akurat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba pada saat ini menggunakan sistem layanan offline dan online. Capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba melalui pelayanan rutinitas di kantor hingga jemput bola ke wilayah kecamatan dan desa semakin optimal, hal ini dapat dilihat dari capaian kinerja penerbitan dokumen kependudukan yang sudah melampaui target. Pada semester 2 tahun 2023, pencetakan Kartu Keluarga (KK) sebanyak 99,83%, KTP Elektronik sebanyak 88,39%, Akta Lahir 47,83%, Akta Perkawinan 66,37%, Akta Perceraian 66,67%, Kartu Identitas Anak (KIA) 34,46% dan perekaman sebanyak 91,52%. Capaian ini pada sasaran jumlah penduduk sebanyak 214.080 orang dengan rincian wajib KTP sebanyak 152.111 orang, Kepala Keluarga sebanyak 64.033, kepemilikan KTP 134.462, kepemilikan KK 64.140, Akta Cerai 228, Akta Kawin 54.842, Akta Lahir 102.400, KIA 21.356 dan Akta Kematian sebanyak 3.560. Adapun rincian data diatas adalah bentuk layanan kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toba secara offline meliputi pelayanan di kantor dan jemput bola. Namun dilansir dalam website Layanan Dukcapil Kabupaten Toba (<https://layanandukcapil.tobakab.go.id/>) dalam hal pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara online hanya terdapat 13 orang masyarakat yang menggunakan layanan online berupa layanan pembuatan akta kelahiran sebanyak 9 dokumen, akta kematian sebanyak 2 dokumen dan kartu keluarga sebanyak 2

dokumen hingga pelayanan selesai semenjak layanan diluncurkan yakni pada tanggal 24 Agustus 2023. Sedangkan website layanan dukcapil online Kabupaten Toba melayani 11 layanan pembuatan dokumen kependudukan dari 21 layanan secara keseluruhan. Adapun jenis pelayanan yakni pembuatan akta kelahiran, akta pengesahan anak, akta pengakuan anak, akta perkawinan, akta pengangkatan anak, kartu tanda penduduk (KTP-EL), akta kematian, akta perceraian, kartu identitas anak (kia), surat pindah dan kartu keluarga. Hal ini berbanding terbalik dengan indeks partisipasi elektronik nasional yang telah mencapai predikat *High EPI (Electronic Participation Index)* yakni dengan skor sebesar 0,7159, Tentunya di Kabupaten Toba hal ini menjadi perhatian penting dalam pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan secara online sesuai dengan program yang sedang digencarkan pemerintah dengan memanfaatkan digitalisasi dan bantuan teknologi. Selain memerlukan anggaran yang cukup dan persiapan yang matang, kesiapan masyarakat juga menjadi salah satu permasalahan yang perlu mendapat perhatian. Penerapan e-government harus dimulai dengan membentuk kesiapan diri suatu organisasi (masyarakat), yang mana tingkat kesiapan tersebut ditunjukkan dari hasil pengukuran e-readiness (Epa et al., 2020). Oleh sebab itu, sebelum menerapkan teknologi informasi untuk mendukung program pemerintah, pengukuran kesiapan masyarakat perlu dilakukan sehingga pelaksanaan program tersebut bermanfaat dan berdampak positif. Memahami tahap kesiapan masyarakat dapat membantu dalam perancangan layanan dan persiapan yang diperlukan sebelum diperkenalkannya layanan baru. Temuan dari Model Kesiapan Masyarakat dapat memandu tindakan untuk meningkatkan kemungkinan keberhasilan penggunaan layanan (Moss et al., 2023).

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks kesiapan masyarakat maupun penerapan pelayanan publik yang berbasis digital (*e-government*). Penelitian sebelumnya oleh (Bachtiar et al., 2020) yang berjudul “*Birokrasi Digital: Studi Tentang Partisipasi dan Kesiapan Masyarakat*”, menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia belum siap berpartisipasi dalam birokrasi digital. Faktanya, di banyak daerah masih terlihat masyarakat lebih memilih cara konvensional dalam urusan birokrasi, termasuk dalam menggunakan pelayanan. Kemudian, menurut penelitian yang dilakukan oleh (Tjiptabudi, 2020) yang berjudul “*Pengukuran Tingkat Kesiapan Aparatur Dan Masyarakat Kelurahan Oebufu Dalam Penerapan Pemerintahan Digital Melayani*”, memperlihatkan hasil penelitian bahwa aparat pemerintah serta masyarakat telah siap dalam hal pengimplementasikan teknologi informasi Dilan (Digital Melayani) yang dikembangkan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian sebelumnya oleh (Moss et al., 2023) dalam penelitiannya yang berjudul “*Applying the community readiness model to identify and address inequity in end-of-life care in South Asian communities*”, hasil penelitian ini menjelaskan bahwa masyarakat Asia Selatan (di Bradford, Inggris) saat ini belum siap untuk terlibat dengan layanan paliatif dan perawatan akhir hayat meskipun ada inisiatif lokal untuk meningkatkan kesadaran. Mereka berada pada “tahap pra-perencanaan” mengenai pilihan perawatan di akhir hayat dan layanan yang tersedia bagi mereka. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Setianingrum et al., 2020) yang berjudul “*Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*”, menjelaskan bahwa penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Bandung masih belum optimal. Tersedianya sarana sistem informasi yang sudah terintegrasi akan tetapi pelaksanaan sosialisasi belum merata di kalangan masyarakat umum dan profesi. Kemudian berdasarkan hasil temuan (Epa et al., 2020) dalam penelitiannya yang berjudul “*E-Readiness Dalam Penerapan E-Planning Di Kabupaten Mamberamo Tengah Provinsi Papua*”, hasil pengukuran e-readiness menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Mamberamo Tengah belum siap dalam

menerapkan e-planning baik diukur dari faktor teknologi, faktor manusia maupun faktor institusional, sehingga ini menjadi perhatian khusus bagi pemerintah daerah agar lebih serius dalam mempersiapkan pembangunan infrastruktur dan juga pemerintah daerah perlu membangun kerja sama antarpemerintah, pihak swasta dan juga masyarakat serta perlu adanya regulasi yang secara khusus berbicara tentang Sistem Informasi Perencanaan Daerah (SIPD) agar lebih baik ke depannya dan pelaksanaan e-planning dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku secara efektif dan efisien. (Lintjewas et al., 2015) dalam penelitiannya yang berjudul “*Studi Kesiapan Masyarakat Terhadap Rencana Pengembangan Kawasan Ekonomi Khusus Di Kota Bitung*” menunjukkan bahwa dinilai dari faktor pengetahuan, faktor sikap dan faktor respons, masyarakat Kelurahan Tanjung Merah siap menerima apabila wilayah mereka ditetapkan oleh pemerintah sebagai wilayah rencana pengembangan Kawasan Ekonomi Khusus, namun dilihat dari faktor kemampuan perindividu menunjukkan masyarakat masih belum siap, karena dari kuesioner yang ada masih banyak masyarakat yang masih minim pengetahuan serta masih banyaknya masyarakat yang belum pernah mengikuti pelatihan dalam mengembangkan kemampuan dalam bidang industri. Menurut laporan kajian kesiapan (e-readiness) kecamatan dalam penerapan e-government yang dilakukan oleh (Universitas Negeri Semarang & BAPPEDA, 2021), didapati hasil penilaian e-readiness dengan framework STOPE (Strategy, Technology, Organization, Peoples, Environment) terhadap penerapan layanan berbasis e-government di kecamatan se-Kota Semarang menunjukkan bahwa 3 kecamatan yaitu Semarang Selatan, Candisari, dan Tugu memperoleh penelitian sangat siap, dan 13 kecamatan lainnya memperoleh penilaian siap. Penelitian yang berjudul “*Analisis Kesiapan Masyarakat Kecamatan Sepaku Dan Samboja Terhadap Rencana Pindahan Ibu Kota Negara Indonesia*” oleh (Dewi et al., 2020), mengemukakan bahwa tingkat kesiapan di Kecamatan Sepaku dan Kecamatan Samboja keduanya berada di tingkat rendah sehingga, perlu dilakukan peningkatan kesiapan dengan mempertimbangkan hasil penelitian. Walaupun kedua kecamatan memiliki kesiapan yang rendah, masyarakat Kecamatan Sepaku lebih siap daripada Kecamatan Samboja. Hal ini dikarenakan dari sebenarnya sudah tersedia kebijakan yang mendukung upaya untuk menghadapi rencana pemindahan ibu kota negara di Kecamatan Sepaku namun, di dalam penyebaran informasinya masih kurang. Penelitian yang dilakukan oleh (Gella & Dwiatmadja, 2022) yang berjudul “*Analisis Kesiapan Masyarakat Terhadap Implementasi Program Smart City Kota Kupang*” memperoleh hasil bahwa pengukuran Kesiapan Masyarakat Kota Kupang terhadap program *Smart city*, disimpulkan bahwa masyarakat Kota Kupang telah siap berdasarkan hasil pengukuran melalui indikator *Awareness* (kepedulian), *Governance* (tata kelola), Sumber daya bisnis, Sumber daya manusia Sumber daya teknologi, Adopsi. Dan, berdasarkan kajian yang dilakukan oleh (Sugiharto et al., 2018) yang berjudul “*Tingkat Kesiapan Masyarakat Lokal Terhadap Pengembangan Community Based Tourism (CBT) Di Kabupaten Samosir*” menunjukkan hasil bahwa terdapat perbedaan tingkat kesiapan masyarakat pada aspek perencanaan, pengelolaan dan evaluasi pengembangan wisata berbasis masyarakat di Kabupaten Samosir. Faktor utama yang mempengaruhi kesiapan masyarakat lokal dalam pengembangan CBT di Kabupaten Samosir yaitu pendidikan dan umur.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni untuk mengukur tingkat kesiapan masyarakat Kabupaten Toba dalam menghadapi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang berbasis digital melalui program produk pemerintah daerah yang seharusnya memiliki tingkat keberhasilan yang lebih tinggi, metodenya yang digunakan menggunakan kualitatif yang diolah melalaui instrumen (Plested et al., 2006) juga berbeda dengan penelitian Bachtiar, Tjiptabudi, maupun Moss dkk. Selain itu pengukuran/dimensi yang digunakan juga berbeda

dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari (Plested et al., 2006) yang menyatakan bahwa pengukuran model kesiapan masyarakat (*community readiness model*) menggunakan enam dimensi untuk mengidentifikasi tingkat kesiapan masyarakat terhadap suatu permasalahan. Dimensi kesiapan adalah faktor penting yang mampu mempengaruhi kesiapan masyarakat untuk mengatasi suatu permasalahan. Adapun 6 dimensinya yakni usaha masyarakat, pengetahuan masyarakat tentang usaha, kepemimpinan, usaha masyarakat, pengetahuan masyarakat tentang isu dan sumber daya yang terkait dengan isu.

1.5. Tujuan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kesiapan masyarakat Kabupaten Toba dalam menghadapi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil berbasis digital, faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi kesiapan masyarakat Kabupaten Toba serta upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba untuk mengatasi hambatan yang ada pada pelaksanaan program pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil berbasis digital.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pengukuran model kesiapan masyarakat (*community readiness model*) oleh (Plested et al., 2006) melalui enam dimensi untuk mengidentifikasi tingkat kesiapan masyarakat terhadap suatu permasalahan yakni usaha masyarakat, pengetahuan masyarakat tentang usaha, kepemimpinan, usaha masyarakat, pengetahuan masyarakat tentang isu dan sumber daya yang terkait dengan isu. Kemudian dalam buku *Community Readiness: A Handbook for Successful Change*, dijelaskan bahwa terdapat sembilan tahapan dalam model kesiapan masyarakat yakni tidak ada kesadaran, penolakan / perlawanan, tidak jelas kesadaran, perencanaan sebelumnya, persiapan, inisiasi, stabilisasi, konfirmasi/ ekspansi, tingkat tinggi kepemilikan masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh Plested, model kesiapan masyarakat diciptakan untuk memperlihatkan bagaimana respon masyarakat terhadap intervensi kebijakan atau program. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pola berpikir induktif, adapun pengumpulan data melalui angket, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan penyebaran angket tertutup, kemudian penilaiannya berdasarkan metode plested dengan menggunakan skala 1 – 9 kepada masyarakat pengguna layanan online terhadap 6 orang responden kunci dan 50 orang responden pendukung dan juga dengan menggunakan wawancara kepada responden pendukung dalam hal ini masyarakat pengguna layanan offline sebanyak 40 orang informan, untuk mengetahui alasan alasan masyarakat tidak menggunakan layanan online. Responden kunci penelitian ini adalah orang-orang yang memiliki pengetahuan tentang kondisi dan keadaan masyarakat dan layanan kependudukan dan pencatatan sipil digital dan dibatasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toba, sedangkan responden pendukung adalah masyarakat yang menggunakan layanan dukcapil online dan offline. Hal ini didasarkan pada pertimbangan pengelolaan layanan digital dukcapil yang disediakan oleh pemerintah dan masyarakat tanpa kehadiran pihak swasta. Pengambilan sampel responden kunci dapat berjumlah antara empat hingga enam orang, karena jumlah tersebut telah cukup untuk menilai kesiapan masyarakat secara akurat (Plested et al., 2006). Dan pengambilan responden pendukung didasarkan pada metode snowball sampling. Adapun informan dalam penelitian ini yakni Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Camat di Kabupaten Toba, Lurah di Kabupaten Toba, Kepala Desa di Kabupaten Toba dan Masyarakat Kabupaten Toba. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian yakni dengan menggunakan skoring yang dimana penilaian dilakukan berdasarkan penilaian *community readiness model* dengan identifikasi kesiapan

berdasarkan pendapat responden kunci dan responden pendukung pengguna layanan online. Kemudian, setelah semua data tersebut telah di analisis dan direduksi, maka selanjutnya peneliti akan melakukan penyajian data (*data display*) yang berbentuk uraian singkat, bagan, maupun hubungan antar kategori, dan lain-lain. Dengan begitu, peneliti selanjutnya dapat menentukan hasil kajian data berdasarkan data-data yang mendukung kesimpulan akhir sehingga mempermudah peneliti menarik sebuah kesimpulan mengenai kesiapan masyarakat Kabupaten Toba dalam menghadapi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil berbasis digital.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis tingkat kesiapan masyarakat pengguna layanan dukcapil online di Kabupaten Toba dengan melakukan penyebaran angket yang menggunakan 6 dimensi yang dikemukakan oleh Plested, dimana masing masing dimensi memiliki indikator. Kemudian penulis melakukan wawancara terstruktur kepada masyarakat pengguna layanan offline untuk mengetahui alasan masyarakat cenderung pada layanan konvensional. Selanjutnya, penulis mengidentifikasi faktor faktor yang mempengaruhi kesiapan masyarakat Kabupaten Toba serta upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba untuk mengatasi hambatan yang ditemukan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Analisis Pengguna Layanan Online dan Offline

3.1.1. Analisis Pengguna Layanan Online

Penulis melakukan pengukuran kesiapan masyarakat Kabupaten Toba terhadap penggunaan layanan dukcapil berbasis digital melalui penyebaran angket dengan jumlah responden sebanyak 56 orang, yakni 6 responden kunci dan 50 responden pendukung. Dimana hasil dari perhitungan masing masing dimensi berupa rata rata secara keseluruhan untuk menentukan tingkat kesiapan masyarakat Kabupaten Toba.

Tabel 1.
Hasil Penilaian Angket Pada Setiap Dimensi

Dimensi	Indikator	Rata Rata	
		Indikator	Dimensi
Usaha Masyarakat	Tingkat Kepedulian	6,80	6,95
	Tingkat Pemahaman	6,96	
	Lamanya Usaha	7,09	
Pengetahuan Masyarakat Mengenai Usaha	Tingkat Kesadaran	6,75	6,89
	Tingkat Pengetahuan	7,04	
Kepemimpinan	Peran Pemimpin	7,25	7,45
	Tingkat Dukungan Pemimpin	7,64	
Kondisi Masyarakat	Dukungan Masyarakat	7,61	6,47
	Hambatan	5,34	
Pengetahuan Masyarakat Tentang Isu	Ketersediaan Informasi	8,27	7,35
	Pengetahuan Masyarakat Terhadap Masalah	6,96	
	Kemudahan Masyarakat Mengakses Informasi	6,80	

Sumber Daya Yang Terkait Dengan Isu	Sikap Masyarakat Terhadap Sumberdaya	7,27	6,96
	Kepuasan Masyarakat Terhadap Evaluasi	6,66	

Sumber: Hasil Pengolahan Riset, 2024

Tabel 2.
Hasil Perhitungan Tingkat Kesiapan Masyarakat

NO	DIMENSI	TOTAL NILAI	SKOR DIMENSI
1	Usaha Masyarakat	389,33	6,95
2	Pengetahuan Masyarakat Terhadap Usaha	386	6,89
3	Kepemimpinan	417	7,45
4	Kondisi Masyarakat	362,5	6,47
5	Pengetahuan Masyarakat Mengenai Isu	411,33	7,35
6	Sumberdaya Terkait Isu	390	6,96
TOTAL			42,07
SKOR KESIAPAN			7,02

Sumber: Hasil Pengolahan Riset, 2024

Pada **Tabel 1.** telah tersedia cukup informasi pada masing masing dimensi untuk menjustifikasi usaha yang telah disesuaikan dengan instrumen penelitian ditandai yakni, pada **Dimensi Usaha Masyarakat** sebagian besar masyarakat Kabupaten Toba mulai ikut serta terhadap pelaksanaan layanan dukcapil secara online, tingkat pengetahuan masyarakat berada pada tingkat sedikit mengetahui dan sebagian besar masyarakat telah mengetahui lamanya layanan berjalan, hal ini dibuktikan dengan informasi yang didapat dari informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. Dimana sebelum peluncuran layanan dukcapil online berbasis *website*, telah dilakukan layanan online berbasis *whatsapp* dengan jumlah pengguna yang mengalami peningkatan. Adapun jumlah pengguna layanan online dari tahun 2022 (72 pengguna) hingga 2023 (251 pengguna) yakni sebanyak 336 pengguna, sedangkan jumlah pengguna layanan online dari tahun 2022 (3552 pengguna) hingga 2023 (3741 pengguna) sebanyak 7293 pengguna. Namun, dibandingkan dengan pengguna layanan online, masih terdapat perbedaan jumlah yang besar terhadap pengguna layanan offline. Pada **Dimensi Pengetahuan Masyarakat Mengenai Usaha** sebagian besar masyarakat berusaha menambah pengetahuan terkait layanan dukcapil digital dan mulai memanfaatkannya, hal ini dibuktikan dengan masyarakat tersebut berusaha menambah pengetahuan terkait layanan dukcapil digital tersebut dengan bertanya kepada petugas *frontliner* pada saat mengunjungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. Dan juga terdapat bukti di beberapa masyarakat telah memiliki pengetahuan khusus mengenai layanan dukcapil online termasuk dari menyimpan contact person, pelatihan staf, serta pihak pihak yang terlibat. Pada **Dimensi Kepemimpinan**, pemimpin dalam hal ini pemerintah berperan dalam memotivasi dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan layanan dukcapil online, hal tersebut dilakukan baik dalam forum formal seperti sosialisasi maupun non formal seperti tanya jawab langsung pada saat berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, pemerintah mendukung upaya-upaya dasar yang berkelanjutan dan mempertimbangkan sumber daya yang tersedia untuk program layanan ini, selain itu pemerintah juga mendukung perluasan/peningkatan layanan dukcapil online melalui partisipasi aktif. Ini sesuai dengan

Peraturan Bupati Toba Samosir Nomor 29 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Toba. Pada **Dimensi Kondisi Masyarakat**, masyarakat menerima adanya layanan dukcapil online dan memberikan sikap positif, namun terdapat kendala masyarakat pada beberapa aspek yakni pada ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Berdasarkan Data Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di Kabupaten Toba dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Toba Tahun 2022, proporsi individu yang menguasai/memiliki telepon genggam adalah sebanyak 44,10% dari jumlah total masyarakat Kabupaten Toba., proporsi masyarakat pengguna internet berada pada angka 90,30% dan persentase proporsi masyarakat yang terlayani *mobile broadband* adalah sebesar 90,30% dari keseluruhan populasi dan luas total wilayah Kabupaten Toba dengan persentase perkotaan sebesar 100% dan perdesaan 52%. Pada **Dimensi Pengetahuan Masyarakat Mengenai Isu**, informasi terkait layanan dukcapil online telah tersedia dengan baik, lengkap, akurat, dan diperbarui, dimana penyebaran informasi dilakukan melalui media online yakni *website* dan media sosial serta offline yakni selebaran, brosur dan pamflet, masyarakat mengetahui masalah dan dampak yang terjadi terhadap proses pelaksanaan layanan. Dan pada **Dimensi Sumberdaya Terkait Isu**, sumberdaya telah dialokasikan untuk mendukung layanan dan menangani masalah dan masyarakat telah memberikan evaluasi namun belum menyeluruh, dalam hal ini hanya terdapat beberapa masukan untuk perbaikan layanan kedepan.

Perhitungan total tiap variabel untuk mengetahui nilai kesiapan dilakukan dengan menggunakan total skor masing-masing variabel yang dibagi dengan jumlah dimensi yaitu 6. **Tabel 2.** menunjukkan bahwa jumlah total semua dimensi kesiapan adalah 42,07 dan diperoleh rata-rata sebesar 7,02. Nilai tersebut menunjukkan tingkat kesiapan masyarakat Kabupaten Toba pengguna layanan online berada pada tingkat ketujuh yaitu **Stabilisasi**.

3.1.2. Analisis Pengguna Layanan Offline

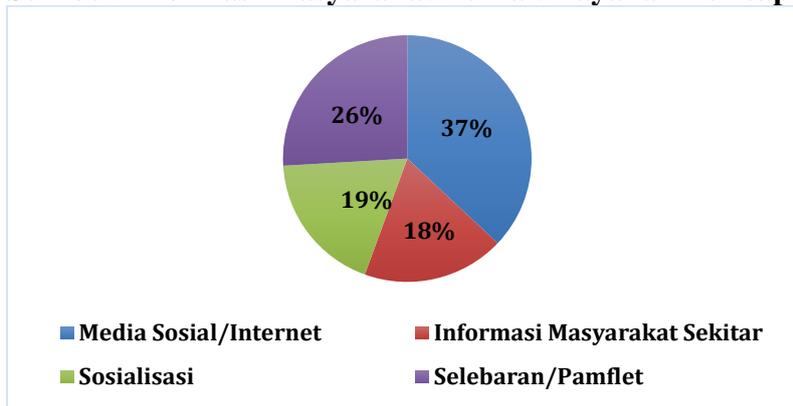
Pelaksanaan wawancara dilakukan secara terstruktur oleh peneliti untuk mengetahui secara jelas dan terperinci mengenai informasi penyebab masyarakat masih tetap pada penggunaan layanan offline, hal ini didasarkan pada data jumlah pengguna layanan offline yang lebih besar daripada jumlah pengguna layanan online. Dimana jumlah pengguna layanan online dari tahun 2022 hingga 2023 yakni sebanyak 336 pengguna, sedangkan jumlah pengguna layanan online sebanyak 7293 pengguna. Adapun pelaksanaan wawancara dilakukan kepada 40 masyarakat pengguna layanan offline.

Gambar 1.
Diagram Jenis Pengetahuan Pengguna Layanan Offline



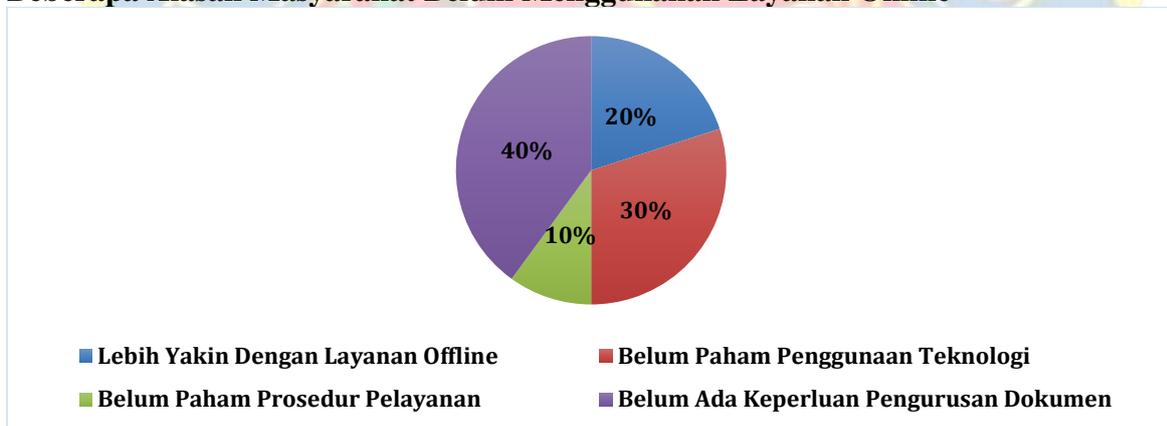
Sumber: Hasil Pengolahan Riset, 2024

Gambar 2.
Sumber Informasi Masyarakat Terkait Layanan Dukcapil Online



Sumber: Hasil Pengolahan Riset, 2024

Gambar 3.
Beberapa Alasan Masyarakat Belum Menggunakan Layanan Online



Sumber: Hasil Pengolahan Riset, 2024

Berdasarkan hasil wawancara yang diperlihatkan pada **Gambar 1.**, dari 40 masyarakat yang diwawancarai, terdapat 20 orang yang mengetahui tentang adanya layanan kependudukan dan pencatatan sipil online dan sisanya belum mengetahui tentang layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang bersifat online.

Berdasarkan **Gambar 2.**, didapati bahwa masyarakat yang mendapat informasi terkait layanan kependudukan dan pencatatan sipil online berasal dari media sosial/internet, selebaran/pamflet, sosialisasi dan informasi dari masyarakat sekitar. Dapat dilihat pada diagram tersebut, alasan terbanyak masyarakat mendapatkan informasi terkait layanan kependudukan dan pencatatan sipil online yakni kebanyakan berasal dari media sosial dan internet, diikuti dengan selebaran/pamflet, sosialisasi dan informasi dari masyarakat sekitar.

Berdasarkan wawancara yang diperlihatkan pada **Gambar 3.**, didapati sebagian besar masyarakat belum menggunakan layanan dukcapil online dikarenakan beberapa alasan yakni berpendapat bahwa masyarakat lebih yakin dengan mengunjungi disdukcapil secara langsung, kurangnya pemahaman penggunaan teknologi, kurangnya pemahaman terkait prosedur pelayanan online dan belum adanya keperluan untuk mengurus dokumen kependudukan dan catatan sipil. Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas, alasan terbanyak masyarakat tidak menggunakan layanan online dikarenakan, belum ada keperluan masyarakat itu sendiri dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Dimana hal ini menjadi salah satu faktor penyebab sedikitnya jumlah masyarakat yang menggunakan layanan online.

3.2. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kesiapan Masyarakat Kabupaten Toba

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kesiapan masyarakat Kabupaten Toba dalam penggunaan layanan kependudukan dan catatan sipil berbasis digital itu antara lain:

- 1) Jumlah kepemilikan/penguasaan *handphone/smartphone* hanya mencapai 44,10% masyarakat dari jumlah total masyarakat Kabupaten Toba.
- 2) Ketersediaan layanan *mobile broadband* pada tahun 2023 adalah sebesar 90,30% dari jumlah total luas wilayah Kabupaten Toba dengan proporsi Perkotaan 100% dan Perdesaan 52% populasi.
- 3) Keyakinan masyarakat terhadap layanan offline dengan “proses yang lebih jelas dan pasti”.
- 4) Animo masyarakat yang melakukan kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil yang rendah

3.3. Upaya Yang Dapat Dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba Dalam Mengatasi Hambatan Masyarakat Kabupaten Toba

Berdasarkan hasil perhitungan yang peneliti lakukan, dapat diperoleh tujuan dan strategi umum yang dapat dilakukan sesuai dengan tingkat kesiapan pada tahap stabilisasi. Tujuan pada tahap tersebut adalah menyediakan informasi yang spesifik kepada masyarakat yang dapat dilakukan dengan strategi sebagai berikut:

- 1) Mengadakan pelatihan terkait kesiapan masyarakat dalam penggunaan layanan yang berbasis digital
- 2) Pengarahan kepada masyarakat bahwa layanan dapat diakses tidak hanya melalui *smartphone* tetapi dapat melalui perangkat komputer, baik kepemilikan pribadi maupun melalui warung internet.
- 3) Mengadakan wawancara tersruktur berulang kepada masyarakat untuk mengetahui gap pelayanan, meningkatkan pelayanan eksisting, dan mengidentifikasi tempat untuk publikasi informasi.
- 4) Melakukan sosialisasi kembali terkait manfaat dan penggunaan layanan dukcapil online
- 5) Meyakinkan kembali masyarakat bahwa layanan dukcapil online hadir untuk memberikan kemudahan dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
- 6) Melakukan evaluasi dasar terkait peningkatan layanan dukcapil online

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Program pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil berbasis digital yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba memberikan banyak manfaat positif pada masyarakat sekaligus sebagai wadah pemanfaatan digitalisasi dan bantuan teknologi dalam pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan secara online. Namun, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menemukan temuan penting yakni bahwa tingkat kesiapan masyarakat Kabupaten Toba pengguna layanan online berada pada tingkat 7,02, angka ini berada pada tingkat skala stabilisasi. Dimana pada tahap ini sebagian besar masyarakat Kabupaten Toba mulai ikut serta terhadap pelaksanaan layanan dan mulai memanfaatkannya, namun tingkat pengetahuan masyarakat masih berada pada tingkat sedikit mengetahui, juga masih terdapat beberapa hambatan masyarakat dalam proses pelaksanaan baik dari segi sarana maupun prasarana. Namun, pemerintah sendiri berupaya

melakukan perluasan/peningkatan sarana prasarana pendukung dari tahun ke tahun sebagai bentuk dukungan pelaksanaan layanan ini. Sama halnya dengan temuan Tjiptabudi bahwa pelayanan publik berbasis digital pada dasarnya adalah bentuk perwujudan *good governance*, namun diperlukan kesiapan digital bagi masyarakat dan aparat agar pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik (Tjiptabudi, 2020), kesiapan masyarakat merupakan kunci berjalannya program layanan dukcapil online di Kabupaten Toba. Layaknya penelitian terdahulu, pada penelitian ini ditemukan alasan-alasan masyarakat pengguna layanan offline belum menggunakan layanan online yakni berpendapat bahwa masyarakat lebih yakin dengan mengunjungi disdukcapil secara langsung, kurangnya pemahaman penggunaan teknologi, kurangnya pemahaman terkait prosedur pelayanan online dan belum adanya keperluan untuk mengurus dokumen kependudukan dan catatan sipil. Layaknya temuan Moss yang menyebutkan bahwa masyarakat di negara berkembang, khususnya di negara Asia selatan belum memiliki kesiapan untuk mendapatkan pelayanan digital, bagi mereka, pelayanan manual-konvensional masih menjadi pilihan yang lebih baik (Moss et al., 2023). Beberapa faktor faktor kesiapan masyarakat yang ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis memperkuat penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini, beberapa faktor yang mempengaruhi kesiapan masyarakat Kabupaten Toba yakni Jumlah kepemilikan/penguasaan *handphone/smartphone* yang cenderung sedikit yakni masih berada pada angka 44,10% dari jumlah total masyarakat di Kabupaten Toba, Ketersediaan layanan *mobile broadband* di Kabupaten Toba yang belum merata ke seluruh wilayah Kabupaten Toba yakni berada pada angka 90,30% dari luas wilayah total Kabupaten Toba dengan proporsi 100% perkotaan dan 52% perdesaan, masih terdapat keyakinan masyarakat terhadap layanan offline dengan “proses yang lebih jelas dan pasti” dan animo masyarakat yang melakukan kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil yang rendah. Sama halnya dengan temuan pada penelitian Bachtiar, yang menyebutkan bahwa dari beberapa faktor yang ada, yang cukup mempengaruhi ketidaksiapan masyarakat untuk berpartisipasi dalam birokrasi digital diantaranya yakni faktor budaya adopsi teknologi yang tidak merata, kualitas SDM yang masih rendah, dan adanya ketimpangan infrastruktur (Bachtiar et al., 2020).

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Kesiapan masyarakat Kabupaten Toba pengguna layanan online berada pada angka 7,02, yang dimana angka ini berada pada skala tingkat stabilisasi. Dimana pada tahap ini sebagian besar masyarakat Kabupaten Toba mulai ikut serta terhadap pelaksanaan layanan dan mulai memanfaatkannya, namun tingkat pengetahuan masyarakat masih berada pada tingkat sedikit mengetahui, juga masih terdapat beberapa hambatan masyarakat dalam proses pelaksanaan baik dari segi sarana maupun prasarana. Namun, pemerintah sendiri berupaya melakukan perluasan/peningkatan sarana prasarana pendukung dari tahun ke tahun sebagai bentuk dukungan pelaksanaan layanan ini. Ditemukan beberapa alasan masyarakat Kabupaten Toba pengguna layanan offline masih enggan/cenderung lebih memilih layanan konvensional yakni dikarenakan masyarakat lebih yakin dengan mengunjungi disdukcapil secara langsung, kurangnya pemahaman penggunaan teknologi, kurangnya pemahaman terkait prosedur pelayanan online dan belum adanya keperluan untuk mengurus dokumen kependudukan dan catatan sipil. Beberapa faktor penghambat kesiapan masyarakat Kabupaten Toba yang ditemukan seperti jumlah kepemilikan/penguasaan *handphone/smartphone* hanya mencapai 44,10% masyarakat dari jumlah total masyarakat Kabupaten Toba, ketersediaan layanan *mobile broadband* pada tahun 2023 adalah sebesar 90,30% dari jumlah total luas wilayah Kabupaten Toba dengan proporsi Perkotaan 100% dan Perdesaan 52% populasi, keyakinan masyarakat terhadap layanan offline dengan “proses yang lebih jelas dan pasti” dan Animo masyarakat yang melakukan kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil yang rendah. Kemudian, adapun upaya yang dapat dilakukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba untuk mengatasi hambatan yang ditemukan adalah mengadakan pelatihan terkait kesiapan masyarakat dalam penggunaan layanan yang berbasis digital, pengarahan kepada masyarakat bahwa layanan dapat diakses tidak hanya melalui *smartphone* tetapi dapat melalui perangkat komputer, baik kepemilikan pribadi maupun melalui warung internet, mengadakan wawancara terstruktur berulang kepada masyarakat untuk mengetahui gap pelayanan, meningkatkan pelayanan eksisting, dan mengidentifikasi tempat untuk publikasi informasi, melakukan sosialisasi kembali terkait manfaat dan penggunaan layanan dukcapil online, meyakinkan kembali masyarakat bahwa layanan dukcapil online hadir untuk memberikan kemudahan dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil serta melakukan evaluasi dasar terkait peningkatan layanan dukcapil online.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu pelaksanaan penelitian yang cenderung singkat dan biaya yang dikeluarkan pada proses pelaksanaan penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa untuk mengetahui proses perubahan dan bagaimana tingkat kesiapan masyarakat Kabupaten Toba pada pelaksanaan program layanan dukcapil yang berbasis online dimasa mendatang.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten Toba terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Antara, I. G. M. Y., & Suryana, I. G. P. E. (2020). Pengaruh Tingkat Kepadatan Penduduk Terhadap Indeks Pembangunan Manusia di Provinsi Bali. *MKG*, 21(1), 63–73.
- Bachtiar, R., Dewi, L. D. P., Hanna, E. P., & Nagh, a, S. (2020). Birokrasi Digital: Studi Tentang Partisipasi dan Kesiapan Masyarakat. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(2).
- Dewi, M. R., Syafitri, E. D., & Dewanti, A. N. (2020). Analisis Kesiapan Masyarakat Kecamatan Sepaku Dan Samboja Terhadap Rencana Pemindahan Ibu Kota Negara Indonesia. *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, 16(4).
- Edwards, R. W., Pamela, J.-T., Barbara, A. P., Eugene, R. O., & Louis, S. (2000). Community Readiness: Research To Practice. *Journal Of Community Psychology*, 28(3), 291–307.
- Epa, N., Lukman, S., & Wargadinata, E. L. (2020). E-Readiness Dalam Penerapan E-Planning Di Kabupaten Mamberamo Tengah Provinsi Papua. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 11(4), 517–525.
- Gella, D. G., & Dwiatmadja, C. (2022). Analisis Kesiapan Masyarakat Terhadap Implementasi Program Smart City Kota Kupang. *Jurnal Nuansa Akademik*, 7(2).
- Kominfo. (2022). *Status Literasi Digital Di Indonesia Tahun 2022*.
- Lintjewas, A. R. F., Franklin, P., & Rate, J. Van. (2015). Studi Kesiapan Masyarakat Terhadap Rencana Pengembangan Kawasan Ekonomi Khusus Di Kota Bitung. *e-journal Universitas Sam Ratulangi*, 2(1).

- Litwin, G. H. (1986). *Correlates of Community Collaboration*. Gower Publishing Company.
- Moss, R. H., Hussain, J., Islam, S., Small, N., & Dickerson, J. (2023). Applying the community readiness model to identify and address inequity in end-of-life care in South Asian communities. *Palliative Medicine*, 37(4), 567–574.
<https://doi.org/10.1177/02692163221146587>
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku*. Rineka Cipta.
- Odendaal, N. (2003). Information and communication technology and local governance: understanding the difference between cities in developed and emerging economies. *Computers, Environment and Urban Systems*, 27(6), 585–607.
- Plested, B. A., Ruth W., E., & Pamela, J.-T. (2006). *Community Readiness: A Handbook for Successful Change*. Tri-Ethnic Center for Prevention Research.
- Setianingrum, K., Sumaryadi, H. I. N., & Wargadianata, E. (2020). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4).
- Sugiharto, Delita, F., & Sidauruk, T. (2018). Tingkat Kesiapan Masyarakat Lokal Terhadap Pengembangan Community Based Tourism (CBT) Di Kabupaten Samosir. *Jurnal Geografi*, 10(2).
- Tjiptabudi, F. M. H. (2020). Pengukuran Tingkat Kesiapan Aparatur Dan Masyarakat Kelurahan Oebufu Dalam Penerapan Pemerintahan Digital Melayani. *Jurnal Sains Komputer dan Teknologi Informasi*, 2(2), 12–21.
- United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022 The Future Of Digital Government*.
- Universitas Negeri Semarang, L., & BAPPEDA, S. (2021). *Kajian Kesiapan (e-Readiness) Kecamatan dalam Penerapan e-Government*.

