

***E-READINESS* AKTOR PELAKSANA PACEMACE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAYAPURA**

Grace Salindeho^{1*}, Bagus Nuari Hermawan²
^{1,2} Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur

*Korespondensi: salindehograce336@gmail.com

ABSTRAK

Penerapan *e-government* menjadi keharusan bagi instansi pemerintah pasca-pandemi COVID-19 untuk meminimalisir pelayanan tatap muka, yang diwujudkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura melalui layanan administrasi kependudukan *online* melalui *website* PACEMACE. Meskipun layanan ini bertujuan mempermudah masyarakat, pelaksanaan di lapangan masih ditemukan adanya kendala internal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis *e-readiness* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam penerapan PACEMACE. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan penilaian *e-readiness* menggunakan *framework* STOPE+B (*Strategy, Technology, Organization, People, Environment, Budget*) dari Al-Osaimi et al. (2006), serta pemeringkatan CID Harvard (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima domain termasuk ke dalam kategori Siap dengan nilai *overall grade* 3,70 dan persentase 74,00%. Meskipun demikian, masih ditemukan titik lemah pada beberapa aspek, seperti koordinasi antar unit, pengelolaan ICT, serta kompetensi dan penempatan tugas pegawai, yang menunjukkan bahwa terdapat kategori yang belum sepenuhnya siap untuk mendukung implementasi ICT.

Kata kunci: *E-Government, E-Readiness, Framework* STOPE+B, PACEMACE.

ABSTRACT

The implementation of e-government has become a necessity for government agencies post-COVID-19 pandemic to minimize face-to-face services. This was realized by the Jayapura City Population and Civil Registry Agency (Disdukcapil) through online population administration services via the PACEMACE website. Although this service aims to facilitate the community, internal constraints are still found in its field implementation. Therefore, this study aims to measure and analyze the e-readiness of the Jayapura City Disdukcapil in implementing PACEMACE. The research method used is descriptive quantitative with e-readiness assessment utilizing the STOPE+B Framework (Strategy, Technology, Organization, People, Environment, Budget) by Al-Osaimi et al. (2006), and the Harvard CID (2019) ranking. The results show that all five domains fall into the Ready category with an overall grade of 3.70 and a percentage of 74.00%. Nonetheless, certain weaknesses remain evident in areas such as inter-unit coordination, ICT management, and employee competency and task assignment, indicating that some categories are not yet fully prepared to support the implementation of ICT.

Keywords: *E-Government, E-Readiness, STOPE+B Framework, PACEMACE.*

A. PENDAHULUAN

Transformasi digital saat ini menjadi kebutuhan penting bagi instansi pemerintah, terutama di tingkat daerah, untuk meningkatkan kualitas layanan publik, efisiensi kerja, dan transparansi (Kennedy et al., 2024; Nurhidayat et al., 2024). Salah satu bentuk penerapannya adalah *e-government*, yang membutuhkan kesiapan dalam hal pendanaan, kemampuan pegawai, serta ketersediaan infrastruktur teknologi (Hidayat & Sofiani, 2024). Dalam konteks ini, konsep *electronic readiness* atau *e-readiness* menjadi dasar utama untuk memastikan bahwa organisasi benar-benar siap mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi. *E-readiness* menggambarkan seberapa siap individu dan organisasi dalam memanfaatkan TIK agar layanan digital dapat berjalan efektif (Riani et al., 2021).

Nugroho (2020) menjelaskan bahwa pengukuran *e-readiness* diperlukan karena masih banyak negara berkembang yang mengalami kegagalan dalam menjalankan *e-government*. Melalui pengukuran ini, pemerintah dapat mengetahui tingkat kesiapan mereka dalam memanfaatkan teknologi, sekaligus memahami peluang dan kendala yang dapat memengaruhi keberhasilan program digital. Hasil perhitungan tersebut menjadi landasan untuk merumuskan kebijakan yang lebih tepat dan berkelanjutan (Nugroho, 2020). The World Bank (2009) sendiri mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan TIK oleh pemerintah untuk memperluas akses informasi, meningkatkan kualitas layanan, sekaligus mendukung transparansi dan akuntabilitas. Dalam pelaksanaannya, *e-government* juga membentuk hubungan baru seperti *G to C*, *G to B*, dan *G to G* (Basir & Syamsiar, 2023). Sementara itu, Indrayani (2020)

menyebutkan bahwa pengembangan *e-government* berlangsung melalui empat tahap, mulai dari pemerintah *online* hingga pemerintah *on-demand* yang mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat (Indrayani, 2020).

Di Indonesia, arah pengembangan *e-government* telah ditetapkan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang membagi proses pengembangan menjadi empat tahap, mulai dari persiapan hingga pemanfaatan penuh. Kebijakan ini diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan pentingnya integrasi data, proses bisnis, dan infrastruktur antarinstansi agar layanan publik dapat diselenggarakan secara efisien dan transparan (KEMENPANRB, 2024). Namun, capaian indeks SPBE Kota Jayapura masih berada pada kategori “cukup” dan belum memenuhi target nasional, yang menunjukkan bahwa transformasi digital perlu ditingkatkan.

Salah satu inovasi yang telah dikembangkan Kota Jayapura adalah layanan PACEMACE, sistem administrasi kependudukan berbasis *website* dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Layanan ini mempermudah masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang ke kantor (Bao et al., 2023). Meskipun demikian, proses pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya pengawasan, keterbatasan teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, hingga ketidaksiapan pegawai dalam mendampingi warga.

Untuk menilai kesiapan instansi dalam menjalankan layanan digital seperti PACEMACE, kerangka STOPE (*Strategy*,

Technology, Organization, People, Environment) menjadi pilihan yang relevan. Nugroho (2020) menilai STOPE sebagai kerangka yang mampu menilai berbagai aspek penting secara menyeluruh. Setelah membandingkan beberapa model *e-readiness*, Nugroho menyimpulkan bahwa STOPE paling fleksibel dan komprehensif. Ia kemudian menambahkan domain *budget*, karena kesiapan anggaran merupakan faktor penentu dalam keberhasilan *e-government*. Dengan tambahan ini, STOPE dapat menggambarkan kesiapan organisasi mulai dari perencanaan, infrastruktur, SDM, lingkungan, hingga dukungan anggaran (Nugroho, 2020).

Sejauh ini belum ada penelitian yang melihat kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam mengelola PACEMACE secara menyeluruh. Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan pendekatan STOPE+*budget* untuk menilai kesiapan organisasi dan mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki agar penerapan *e-government* dapat berjalan lebih optimal.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan tingkat *e-readiness* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam penerapan layanan digital PACEMACE melalui data kuesioner yang dianalisis secara statistik (Sugiyono, 2023). Kesiapan digital diukur menggunakan *framework STOPE (Strategy, Technology, Organization, People, Environment)* yang dikembangkan Al-Osaimi et al. (2006), dengan penyesuaian eliminasi subdomain yang tidak relevan serta penambahan domain *Budget* berdasarkan pandangan Nugroho (2020) bahwa anggaran

merupakan faktor kunci keberhasilan *e-government* (Al-Osaimi et al., 2006; Nugroho, 2020).

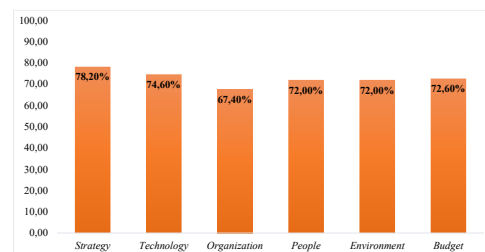
Klasifikasi tingkat kesiapan mengacu pada kategori CID Harvard (2019). Kuesioner disusun berdasarkan indikator *STOPE+Budget* dan menggunakan skala likert 1–5. Validitas diuji melalui korelasi item total dan seluruh item dinyatakan valid, sedangkan reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,959 sehingga instrumen reliabel (Sugiyono, 2023).

Populasi penelitian adalah 35 pegawai DISPENDUKCAPIL, yang seluruhnya dijadikan sampel melalui teknik *total sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden dengan bantuan enumerator. Analisis data menggunakan statistik deskriptif melalui perhitungan *mean*, persentase, serta rumus

$$STOPE + Budget = measure \times weight,$$

Kemudian hasilnya diklasifikasi berdasarkan skala CID Harvard untuk menentukan tingkat *e-readiness* organisasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. 1 Overall Grade E-Readiness
Sumber : Diolah oleh Peneliti (2025)

Tingkat *e-readiness* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam penerapan PACEMACE menunjukkan nilai 3,70 (74%) yang

termasuk kategori “Siap” berdasarkan klasifikasi CID Harvard (2019). Hasil ini menggambarkan bahwa instansi telah memiliki kesiapan digital yang memadai untuk mendukung layanan kependudukan berbasis elektronik. Seluruh domain STOPE + Budget berada pada kategori “siap”, dengan nilai tertinggi pada strategy (78,20%), disusul technology (74,60%), budget (72,60%), people dan environment (72,00%), serta nilai terendah pada organization (67,40%). Variasi nilai antar domain hanya berkisar 1–4%, menunjukkan kesiapan yang relatif merata, meskipun masih ada aspek yang memerlukan penguatan.

1. Kesiapan Strategy

Subdomain	Nilai	%	Kategori	Domain	Nilai	%	Kategori
ICT Leadership	3,91	78,20%	Siap	Strategy	3,91	78,20%	Siap

Gambar 1. 2 *Grade Score Strategy*

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2025)

Domain *strategy* memperoleh skor 3,91 atau 78,20%, yang menunjukkan bahwa penerapan PACEMACE telah memiliki dukungan arah kebijakan dan visi pimpinan yang kuat. Nilai visi digital pimpinan berada pada tingkat tertinggi, yaitu 82,80%, menandakan komitmen kepemimpinan terhadap transformasi layanan digital. Dukungan kebijakan ini juga mencerminkan bahwa perencanaan strategis telah berjalan dengan baik dan menjadi fondasi utama bagi penerapan sistem. Selain itu, mekanisme evaluasi yang sudah tersedia turut memperkuat kesiapan strategis dalam mengelola perubahan digital. Dengan demikian, aspek strategis di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura tergolong matang dan menjadi penggerak penting dalam penerapan PACEMACE.

Meskipun demikian, aspek peran teknis *ICT* memiliki nilai yang lebih rendah,

yaitu 65,20%, sehingga menjadi titik lemah dalam domain *strategy*. Nilai ini mengindikasikan bahwa kemampuan operasional teknis belum sepenuhnya mampu mengimbangi kekuatan strategi yang sudah terbentuk. Kondisi tersebut menimbulkan kesenjangan antara arah kebijakan tingkat tinggi dan kapasitas pelaksana di lapangan. Kesenjangan ini berpotensi menghambat efektivitas implementasi sistem jika tidak segera diperbaiki. Hal ini menunjukkan bahwa strategi yang baik belum tentu menjamin kesiapan pelaksanaan tanpa dukungan teknis yang memadai.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Heeks (2006) yang menegaskan bahwa kegagalan *digital governance* sering terjadi ketika terdapat celah antara desain strategis dan kemampuan operasional. Penelitian Hindom (2024) serta Nurlaila et al. (2024) juga membuktikan bahwa banyak organisasi publik menghadapi tantangan serupa, yaitu strategi sudah kuat tetapi pelaksana teknis belum siap. Hal tersebut memperlihatkan bahwa kesiapan teknis harus ditingkatkan agar strategi tidak berhenti pada tataran dokumen kebijakan. Dalam konteks PACEMACE, penguatan kapasitas teknis menjadi kebutuhan mendesak untuk memperkecil gap tersebut. Dengan demikian, keterkaitan antara strategi dan kemampuan operasional menjadi kunci keberhasilan implementasi sistem secara menyeluruh.

2. Kesiapan Technology

Subdomain	Nilai	%	Kategori	Domain	Nilai	%	Kategori
ICT Basic Communication & Information Infrastructure	3,80	76,00%	Siap	Technology	3,73	74,60%	Siap
ICT E-Service Infrastructure	3,96	79,20%	Siap				
ICT Support	3,43	68,60%	Siap				

Gambar 1. 3 *Grade Score Technology*

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2025)

Domain berada pada kategori *siap* dengan nilai 3,73 atau 74,60%, menunjukkan bahwa fondasi teknis PACEMACE telah memadai. Infrastruktur dasar layanan digital dinilai stabil dan mampu *technology* mendukung operasional sistem secara konsisten. Nilai pada aspek infrastruktur, stabilitas layanan, dan pemanfaatan fitur berkisar antara 76–79%, menandakan kesiapan teknologi yang relatif kuat. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Tebay et al. (2023) yang menekankan bahwa keberhasilan *e-government* bergantung pada infrastruktur dan stabilitas layanan digital yang baik. Dengan demikian, secara teknologis PACEMACE memiliki pondasi yang cukup kuat sebagai sistem layanan digital.

Meskipun infrastruktur dan fitur berjalan baik, aspek dukungan teknis (*ICT support*) masih menunjukkan nilai yang rendah, yaitu 68,60%. Nilai ini menggambarkan bahwa proses penyelesaian gangguan teknis belum berjalan optimal dan memengaruhi kelancaran layanan. Hambatan tersebut tercermin dari berbagai keluhan masyarakat yang mengalami kesulitan saat menghadapi *error* atau kendala teknis dalam penggunaan PACEMACE. Rendahnya dukungan teknis memperlihatkan bahwa respons operasional tidak sejalan dengan kesiapan teknologi yang telah tersedia. Dengan kata lain, kesiapan teknis sistem belum sepenuhnya didukung oleh kesiapan personel teknis di lapangan.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Yuliantini & Pribadi (2024) yang menggarisbawahi bahwa kendala *e-government* sering muncul bukan pada teknologinya, melainkan pada kapasitas SDM yang mengelola teknologi tersebut. Ketika dukungan teknis tidak memadai,

keunggulan infrastruktur menjadi kurang optimal dalam praktik layanan. Kondisi tersebut menimbulkan kesenjangan antara kesiapan teknologi dan kualitas eksekusi layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan kesiapan tim teknis menjadi langkah penting untuk menutup gap yang ada. Dengan penguatan aspek dukungan teknis, PACEMACE dapat berfungsi lebih efektif dan memberikan pelayanan digital yang lebih responsif.

3. Kesiapan Organization

Subdomain	Nilai	%	Kategori	Domain	Nilai	%	Kategori
ICT Government Regulations	4.03	80,60%	Siap	Organization	3,37	67,40%	Siap
ICT Cooperation	3.02	60,40%	Cukup Siap				
ICT Management	3.06	61,20%	Siap				

Gambar 1. 4 *Grade Score Organization*

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2025)

Domain *organization* memperoleh nilai 3,37 atau 67,40%, yang merupakan skor terendah dibandingkan domain lain dalam *framework* STOPE. Nilai ini menunjukkan bahwa aspek kelembagaan menjadi titik lemah dalam penerapan PACEMACE. Meskipun demikian, regulasi internal justru tampil sebagai elemen paling kuat dengan skor 80,60%, menandakan bahwa dasar aturan dan pedoman kerja telah tersedia. Regulasi yang kuat ini sebenarnya dapat menjadi landasan penting untuk mendukung proses digitalisasi layanan. Namun, kekuatan regulatif belum sepenuhnya diikuti oleh kinerja organisasi dalam praktik operasionalnya.

Di sisi lain, aspek koordinasi internal hanya memperoleh skor 60,40% dan menjadi indikator bahwa alur komunikasi serta kolaborasi antarunit belum berjalan efektif. Lemahnya koordinasi ini berpotensi menghambat proses implementasi karena keberhasilan sistem digital sangat bergantung pada kerja sama lintas bagian. Selain itu, manajemen operasional yang memperoleh skor 61,20% menunjukkan

bahwa pelaksanaan kegiatan rutin dan pengelolaan proses kerja masih belum adaptif terhadap tuntutan sistem digital. Kondisi tersebut menandakan bahwa organisasi belum sepenuhnya siap melakukan transformasi proses kerja. Akibatnya, potensi teknologi PACEMACE tidak dapat dimanfaatkan secara optimal di level pelaksanaan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Kennedy et al. (2024) dan Hilda et al. (2024) yang menunjukkan bahwa banyak organisasi pemerintah memiliki kelemahan pada koordinasi dan operasional meskipun regulasi sudah terbentuk. Fenomena tersebut juga menggambarkan apa yang disebut Heeks (2006) sebagai *design–reality gap*, yaitu kesenjangan antara perencanaan yang tertuang dalam regulasi dan realitas pelaksanaan di lapangan. Ketika gap ini muncul, kinerja sistem digital tidak dapat berjalan sesuai harapan karena faktor organisasi belum mendukung perubahan. Oleh karena itu, penguatan koordinasi, perbaikan alur kerja, dan penyesuaian struktur operasional menjadi kebutuhan mendesak bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Dengan perbaikan pada area tersebut, domain *organization* dapat menjadi lebih stabil dan mampu mendukung implementasi PACEMACE secara menyeluruh.

4. Kesiapan People

Subdomain	Nilai	%	Kategori	Domain	Nilai	%	Kategori
ICT Awareness	4,35	87,00%	Sangat Siap	People	3,6	72,00%	Siap
ICT Education & Training	3,73	74,60%	Siap				
ICT Qualifications & Jobs	2,97	59,40%	Cukup Siap				
Management of ICT Skill	3,34	66,80%	Siap				

Gambar 1. 5 Grade Score People

Diolah oleh Peneliti (2025)

Domain *people* berada pada kategori *siap* dengan nilai 3,60 atau 72,00%, menunjukkan bahwa sumber daya manusia

memiliki kesiapan dasar untuk mendukung implementasi PACEMACE. Salah satu kekuatan utama terdapat pada aspek kesadaran *ICT* dengan nilai tinggi, yaitu 87,00%, yang menandakan bahwa pegawai sudah memahami pentingnya penggunaan teknologi dalam layanan publik. Selain itu, pelatihan yang dinilai efektif dengan skor 74,60% memperlihatkan bahwa proses peningkatan kompetensi telah berjalan dan memberi dampak positif. Kedua aspek ini menjadi fondasi penting dalam mendukung perubahan menuju layanan digital. Namun, kekuatan tersebut belum diikuti oleh pemerataan kompetensi teknis di seluruh pegawai.

Meskipun kesadaran *ICT* dan pelatihan sudah berjalan baik, skor pada subdomain *ICT qualifications & jobs* hanya 59,40%, sehingga menjadi indikasi bahwa kualifikasi jabatan berbasis teknologi masih kurang sesuai kebutuhan. Nilai pada keterampilan teknis tertentu juga rendah, yaitu 58,80%, yang menunjukkan bahwa kemampuan operasional teknis belum merata. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kelancaran penerapan PACEMACE, terutama saat pegawai harus menangani fitur-fitur digital yang lebih kompleks. Kekurangan ini berpotensi menciptakan ketergantungan pada beberapa pegawai tertentu yang memiliki skill lebih tinggi. Selain itu, gap keterampilan ini bisa memperlambat proses adaptasi organisasi terhadap teknologi baru.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Ingsih et al. (2024), Widhiastono (2022), serta Adila & Putri (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi digital membutuhkan kompetensi yang merata di seluruh level pegawai. Ketika kompetensi tidak seimbang, kualitas layanan cenderung tidak

konsisten dan berdampak pada efektivitas implementasi sistem digital. Hal ini memperlihatkan bahwa peningkatan keterampilan teknis tidak hanya diperlukan bagi sebagian pegawai, tetapi harus dilakukan secara menyeluruh. Dengan penguatan kapasitas SDM secara merata, organisasi akan lebih mampu memaksimalkan fitur dan infrastruktur PACEMACE. Oleh karena itu, strategi pelatihan dan pengembangan SDM perlu difokuskan pada peningkatan kompetensi teknis untuk menutup *gap* yang masih muncul.

5. Kesiapan Environment

Subdomain	Nilai	%	Kategori	Domain	Nilai	%	Kategori
Knowledge	3,66	73,20%	Siap	Environment	3,60	72,00%	Siap
Infrastructure	3,53	70,60%	Siap				

Gambar 1. 6 *Grade Score Environment*
 Sumber L Diolah oleh Peneliti (2025)

Domain *environment* memperoleh nilai 3,60 atau 72,00%, sehingga masuk dalam kategori *siap* untuk mendukung penerapan PACEMACE. Nilai ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja secara umum sudah mendukung operasional sistem digital. Faktor-faktor pendukung seperti kondisi ruang kerja, prosedur penggunaan teknologi, dan pola kerja pegawai turut berkontribusi pada kesiapan ini. Selain itu, lingkungan institusional juga menunjukkan adanya adaptasi terhadap kebutuhan digital. Dengan demikian, domain *environment* memiliki fondasi yang cukup kuat sebagai penunjang keberhasilan implementasi sistem.

Pengetahuan pegawai dalam menangani kendala dasar dan memahami fitur sistem memperoleh nilai 73,20%, yang menunjukkan bahwa pemahaman operasional berada pada tingkat memadai. Kemampuan ini penting karena pegawai

menjadi pengguna utama sistem yang menentukan kelancaran proses layanan. Selain itu, infrastruktur dasar seperti listrik dan jaringan dengan nilai 70,60% memperlihatkan bahwa fasilitas fisik pendukung juga relatif stabil. Infrastruktur tersebut menjadi faktor penting untuk memastikan PACEMACE dapat berjalan tanpa gangguan besar. Kondisi ini turut memperlihatkan bahwa aspek lingkungan tidak menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan sistem digital.

Hasil ini konsisten dengan teori Al-Osaimi et al. (2006) yang menekankan pentingnya keselarasan antara lingkungan kerja dan kebutuhan sistem digital. Keselarasan tersebut memastikan bahwa teknologi dapat digunakan secara optimal tanpa terganggu faktor eksternal. Temuan ini juga sejalan dengan perspektif Heeks (2006) yang menyatakan bahwa lingkungan yang tidak mendukung berpotensi menciptakan *design-reality gap*. Dalam konteks PACEMACE, kesiapan lingkungan membantu meminimalkan potensi kesenjangan tersebut. Oleh karena itu, pemeliharaan infrastruktur dan peningkatan pemahaman pegawai mengenai penggunaan sistem menjadi langkah penting untuk menjaga kesiapan lingkungan secara berkelanjutan.

6. Kesiapan Budget

Subdomain	Nilai	%	Kategori	Domain	Nilai	%	Kategori
Budgeting	3,63	72,60%	Siap	Budget	3,63	72,60%	Siap

Gambar 1. 7 *Grade Score Budget*
 Sumber : Diolah oleh Peneliti (2025)

Domain *budget* memperoleh nilai 3,63 atau 72,60%, yang menunjukkan bahwa aspek penganggaran berada pada kondisi siap dalam mendukung operasional PACEMACE. Nilai ini menggambarkan bahwa proses perencanaan anggaran telah dilakukan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan dasar sistem. Selain

itu, keberadaan mekanisme transparansi turut memperkuat kredibilitas pengelolaan dana. Ketersediaan anggaran yang memadai juga memastikan bahwa layanan dapat dijalankan secara berkelanjutan tanpa hambatan pendanaan mendadak. Dengan demikian, domain *budget* memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas operasional PACEMACE.

Selain mendukung operasional, kecukupan dana juga memungkinkan terjadinya pengembangan sistem secara bertahap. Salah satu buktinya adalah peningkatan jumlah fitur dari 10 menjadi 17 layanan, sebagaimana dilaporkan dalam dokumen (DISPENDUKCAPIL Kota Jayapura, 2024). Pengembangan ini menunjukkan bahwa anggaran tidak hanya dialokasikan untuk pemeliharaan, tetapi juga untuk inovasi layanan publik. Hal tersebut menandakan adanya komitmen pemerintah daerah dalam memperluas akses dan meningkatkan kualitas layanan digital. Dengan dukungan pendanaan seperti ini, PACEMACE dapat terus beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat.

Temuan ini memperkuat pandangan Nugroho (2020) serta Tumija & Ramadhan (2023) yang menekankan bahwa anggaran merupakan faktor dasar dalam keberlanjutan sistem digital. Tanpa pendanaan yang memadai, inisiatif *e-government* sering terhambat meskipun teknologinya tersedia. Oleh karena itu, keselarasan antara kebutuhan sistem dan alokasi anggaran menjadi kunci keberhasilan implementasi. Dalam konteks PACEMACE, kesiapan anggaran membantu menutup potensi *design-reality gap* yang dapat muncul akibat kurangnya dukungan finansial. Dengan pengelolaan anggaran yang konsisten, PACEMACE memiliki peluang besar untuk terus

berkembang dan memberikan layanan digital yang lebih optimal.

7. Hambatan Kesiapan PACEMACE

Pengukuran kesiapan PACEMACE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura melalui STOPE menunjukkan kategori “siap” (74%), namun masih terdapat 6 sub-subdomain pada level “cukup siap” yang menjadi titik lemah. Hambatan ini terutama berasal dari aspek non-teknis, sesuai temuan Nugroho (2020) bahwa kegagalan *e-government* biasanya disebabkan faktor organisasi dan SDM.

Pada domain *organization*, nilai ICT cooperation (60,00%) dan ICT management (60,60%) menunjukkan manajemen internal belum adaptif, sejalan dengan Kennedy et al. (2024) dan Hidayat & Sofiani (2024). Keluhan publik turut memperkuat kondisi tersebut, misalnya: “...Banyak pegawai yang duduk menganggur...” (aim_only, 2023).

Pada domain *people*, rendahnya nilai *management of ICT skill* (58,80% dan 59,40%) menandakan kesenjangan kompetensi. Temuan ini konsisten dengan Heeks (2006), serta penelitian Sari & Jaya (2025) dan Hidayat & Sofiani (2024). Dampaknya terlihat dari keluhan masyarakat, yakni; “...Pelayanan tidak profesional...” (Praka Ramon M Sondegao, 2023).

Meskipun teknologinya siap, hambatan organisasi dan SDM membuat layanan digital tetap lamban, sebagaimana keluhan masyarakat; “...Ada online pun ujung-ujungnya sama saja...” (Awie GeMoy, 2023). Karena itu, peningkatan koordinasi dan kompetensi internal perlu diprioritaskan agar PACEMACE dapat mendukung *e-government* secara optimal.

D. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adila, N., & Putri, L. D. M. (2024). Digitalisasi Tata Kelola SDM Aparatur di Indonesia. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 4(2). <https://doi.org/10.53697/iso.v4i2.2125>
- Al-Osaimi, K., Alheraish, A., & Bakry, S. H. (2006). An integrated STOPE framework for e-readiness assessments. 1, 75. <https://doi.org/10.1002/nem.657>
- Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura. *Journal on Education*, 5(2), 4147–4157. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1113>
- Basir, S., & Syamsiar. (2023). Konsep dan Implementasi E-Government (Perwujudan Pelayanan Publik yang Demokratis) (Vol. 1). Bintang Semesta Media.
- CID Harvard. (2019). Readiness for Networked World A Guide for Developing Countries. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN004060.pdf>
- DISPENDUKAPIL Kota Jayapura. (2024). Buku Profil Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing e-Government (First)*. SAGE Publications.
- Hidayat, A., & Sofiani, A. (2024). E-Readiness on Application E-Government in Establishing Smart Governance at Bandung City Communication and Information Services Agency. *Journal of Governance*, 9(4). <https://doi.org/10.31506/jog.v9i4.29095>
- Hilda, T., Sartika, I., Prabowo, H., & Polyando, P. (2024). Analysis of The Readiness of The Regional Government of Malinau District North Kalimantan Province in Commemorate Digital Transformation. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 16–35. <https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3294>
- Hindom, U. D. Y. (2024). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI PACEMACE DALAM PERCEPATAN PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAYAPURA PROVINSI PAPUA . IPDN.
- Indrayani, E. (2020). *E-Government (Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia)*. LPP Balai Insan Cendikia.
- Ingsih, K., Astuti, S. D., & Riyanto, F. (2024). The role of digital competence in improving service quality and employee performance. *SA Journal of Human Resource Management*, 22. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v22i0.2689>
- KEMENPANRB. (2024). *Laporan Evaluasi SPBE Tahun 2024*.
- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan Solusi Penerapan E-Government di Indonesia. *Jurnal Terapan*

- Pemerintahan Minangkabau, 4(2).
- Nugroho, R. A. (2020). KAJIAN ANALISIS MODEL E-READINESS DALAM RANGKA IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT. Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 11(1), 65. <https://doi.org/10.17933/mti.v11i1.171>
- Nurhidayat, N., Nurmandi, A., & Misran, M. (2024). Evaluation of the Challenges of E-Government Implementation: Analysis of the E-Government Development Index in Indonesia. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 8(2), 371–383. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.52759>
- Nurlaila, Zuriatin, & Nurhasanah. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. Public Service and Governance Journal, 5(2), 21–37. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1468>
- Riani, D., Putri, G. A. A., & Pratama, I. P. A. E. (2021). E-Readiness Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gianyar). JITTER : Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Komputer, 2(3). <https://doi.org/10.24843/jtrti.2021.v02.i03.p09>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (5th ed.). ALFABETA.
- Tebay, F., Windasari, I. P., & Septiana, R. (2023). ANALISIS USABILITY WEBSITE APLIKASI PACEDUKCAPIL KOTA JAYAPURA MENGGUNAKAN METODE WEBUSE. Jurnal Teknik Komputer, 2, 11–15.
- The World Bank. (2009). Public-Private Partnerships In E-Government: Knowledge Map.
- Tumija, T., & Ramadhan, A. Z. (2023). Efektivitas Perencanaan Anggaran dalam Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) di Kabupaten Gresik Provinsi Jawa Timur. JEKP (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Publik), 10(2), 143–157. <https://doi.org/10.33701/jekp.v10i2.3528>
- Widhiastono, R. (2022). Kesiapan transformasi digital terhadap sumber daya manusia pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 4.
- Yuliantini, L. S., & Pribadi, U. (2024). Citizens Readiness for E-Government on The Jogja Smart Service (JSS) Application in Yogyakarta City. Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI), 13(2), 234–247. <https://doi.org/10.23887/janapati.v13i2.67697>.