

Implementasi E- Government (Aplikasi Sentuh Tanahku) dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Pelayanan Sertifikat Tanah : Kantor Pertanahan Kota Kendari

Rahman Amdar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo, rahmanamdar021@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi e-government (sentuh tanahku) dalam meningkatkan kualitas informasi pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Kendari. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi E- Government (Aplikasi Sentuh Tanahku) dalam meningkatkan kualitas informasi pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Kendari pada aspek publikasi dalam implementasi e- government aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Kendari dapat dikatakan belum cukup efektif hal ini dapat di lihat dari pengguna aplikasi Sentuh Tanahku yang masih kurang. Adapun aspek interaksi, dan transaksi dalam aplikasi Sentuh Tanahku yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan dan masyarakat dapat di katakan sudah cukup baik.

Kata kunci : *Implementasi, E- government, Aplikasi Sentuh Tanahku.*

Abstract

This study aims to identify and describe the implementation of e-government (Sentuh Tanahku) in improving the quality of information on land certificate services at the Kendari City Land Office. This research is a type of qualitative research. Data collection techniques using interviews and documentation. The results of this study indicate that the Implementation of E-Government (Sentuh Tanahku Application) in improving the information quality of land certificate services at the Kendari City Land Office. In publication aspect in the implementation of the e-government application of Sentuh Tanahku at the Kendari City Land Office can be said to be not effective enough, this can be seen from users of the application of Sentuh Tanahku which is still lacking. The aspects of interaction and transactions in the Sentuh Tanahku application carried out by the Land Office and the community can be said to be quite good.

Keywords : *Implementation, E-government, Sentuh Tanahku Application.*

Pendahuluan

E- Government ialah suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* (Samodra Wibawa, 2009), (Falih Suaedi & Bintoro Wardianto, 2010), (Indrajit, 2002), dan (Budi Rianto, dkk, 2012)

Mengkaji *e-government* di Indonesia banyak pendekatan keilmuan yang bisa dilakukan apakah melalui pendekatan teknologi komunikasi dan informasi, manajemen, politik dan pemerintahan ataukah sosial (Fitri & Kadarsiman 2016) (Loka, Abdullah, & Sudirman, 2022; Sudirman & Saidin, 2022; Sudirman, Sari, & Abdullah, 2022). *E-government* merupakan suatu penerapan konsep dan teknologi yang membutuhkan banyak pendekatan keilmuan sehingga aplikasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara (Pemerintah) dapat terwujud secara ideal dan komprehensif (Juliarso, 2019). Sosiawan (2008) memaparkan tantangan dan hambatan dalam implementasi *E-government* di Indonesia, menyimpulkan bahwa implementasi *E-government* di Indonesia masih setengah jalan, sehingga diperlukan penyempurnaan konsep dan strategi pelaksanaan *e-government*.

Dalam tawarannya aplikasi sentuh tanahku dapat memudahkan pelaksanaan pencatatan tanah dan pelayanan sertifikat tanah. Namun yang menjadi masalah implementasinya dalam masyarakat kurang pemahaman penggunaan *e-government*, sehingga mengakibatkan aplikasi sentuh tanahku kurang di akses oleh masyarakat. Kekurangan pemahaman ini terkait dengan fitur aplikasi serta aktivasi aplikasi yang berbelit belit mengakibatkan pandangan masyarakat bahwa aplikasi ini sama halnya pelayanan pada umumnya. Oleh karena itu, pengguna aplikasi sentuh tanahku tidak dapat mengakses dan login dalam aplikasi tersebut (Fitri, 2022).

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Implementasi *e- government* (sentuh tanahku) dalam meningkatkan kualitas informasi pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Kendari. Studi ini dapat berkontribusi bagi pengembangan kajian *e-government* dalam pelayanan publik.

Metode

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif deskriptif. Subjek dalam penelitian ini ialah Seluruh Pegawai dan masyarakat yang berurusan pada Kantor Pertanahan Kota Kendari. Teknik pengumpulan

data melalui wawancara, dan dokumentasi. Adapun penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive* dengan jumlah informan enam orang yang terdiri dari masyarakat dan pegawai Kantor Pertanahan Kota Kendari serta menggunakan teknik analisis data model interaktif yang meliputi pengumpulan data, proses reduksi, penyajian data dan verifikasi data. (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data Primer. Batasan jenis data yang akan di ambil dalam penelitian ini yaitu: tahapan implementasi *e-government* yang berkaitan dengan publikasi, interaksi dan transaksi terkait aplikasi sentuh tanahku di kantor pertanahan Kota Kendari serta faktor-faktor yang mempengaruhi pengimplementasian *e-government* dalam aplikasi Sentuh tanahku di Kota Kendari dan pencapaian tujuan aplikasi sentuh tanahku dalam peningkatan kualitas informasi pelayanan sertifikat Kota Kendari.

Hasil dan Pembahasan

a. Implementasi *E-Government* (Aplikasi Sentuh Tanahku) dalam Meningkatkan Informasi Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Kendari

Dalam ruang lingkup Kantor Pertanahan Kota Kendari telah menetapkan penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku dengan berdasarkan surat edaran yang di keluarkan oleh Kementrian Agrarian Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional nomor 13/se/xii/2017 tentang pemanfaatan aplikasi layanan pertanahan "sentuh tanahku" dimana di harapkan masyarakat dapat memperoleh informasi pertanahan terdekat dengan menggunakan aplikasi ini secara online.

Dalam meningkatkan informasi pelayanan kepada masyarakat Kota Kendari maka Kepala kantor mengambil langkah penggunaan aplikasi sentuh Tanahku pada masyarakat untuk memberikan informasi terkait penerbitan sertifikat tanah, pengecekan nomor sertifikat tanah, dan pengaduan sertifikat hilang. Penggunaan Aplikasi yang dimaksud adalah implementasi penggunaan *e-government* di Kantor Pertanahan Kota Kendari. Maka sebagai acuan dari implementasi *E-government* aplikasi sentuh tanahku yang dimaksud adalah terkait dengan Publikasi, Interaksi dan transaksi (Indrajit, 2004).

a. Publikasi

Publikasi adalah salah satu bentuk usaha yang harus di laksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Kendari untuk menginformasikan dan memberikan pelatihan terkait dengan penggunaan Aplikasi Sentuh tanahku yang dimana pelaksanaan dari program *E-government* atau pelayanan berbasis online dapat terselenggara dengan baik.

Publikasi yaitu dengan melihat seberapa banyak yang telah menggunakan aplikasi guna untuk menjadikan pelayanan yang cepat, tepat dan terukur. Publikasi aplikasi Sentuh Tanahku dapat dilihat melalui wawancara dengan Hendras selaku Pengelola Program Aplikasi Kantor Pertanahan Kota Kendari yang menjelaskan bahwa:

“Terkait dengan publikasi Aplikasi sentuh tanahku Seluruh jajaran pegawai Kantor Pertanahan selalu mengenalkan aplikasi sentuh tanahku ini bersama dengan aplikasi lain yang memudahkan masyarakat untuk mengurus keperluan sertifikat tanah dan kepemilikan bangunan. Publikasi Aplikasi ini yaitu melalui kunjungan ke kantor kelurahan dan penyebar luasan di media social Kantor Pertanahan Kota Kendari. Namun yang menjadi masalah dalam publikasi ini adalah masyarakat lebih percaya untuk datang langsung ke kantor untuk memperoleh informasi pelayanan tersebut”. (Hasil wawancara, 8 September 2022).

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori tahapan implementasi yang di kemukakan oleh Indrajit (2004), pada indikator publish (publikasi yaitu dengan melihat sejauh mana publikasi dan sosialisasi yang dilakukan kantor pertanahan untuk perubahan pelayanan yang cepat tepat dan transparan. Tidak sejalan dengan studi Indrajit (2004) bahwa dalam mengukur implementasi suatu program aplikasi E- government dapat di lihat seberapa banyak pengguna program aplikasi dalam masyarakat. Publikasi dan sosialisasi aplikasi sentuh tanahku ini dapat di nilai masih sangat kurang walaupun sosialisasi itu ada yang di laksanakan di kantor pertanahan itu sendiri maupun ke kelurahan kelurahan. Dari hasil pengamatan peneliti, masyarakat kota Kendari masih banyak yang belum menggunakan aplikasi ini karena terkendala pada publikasi dan sosialisasi aplikasi yang kurang memadai. Hal ini pula sesuai dengan penelitian (Abadi, 2020) dan (Dwiyanto, 2005).

b. Interaksi

Interaksi adalah usaha untuk mencapai hubungan timbal balik informasi yang beredar yang di laksanakan oleh Kantor Pertanahan Penggunaan aplikasi Sentuh tanahku di harapkan dapat memperoleh informasi secara tepat dan akurat dan menyebabkan hubungan informasi timbal balik antara masyarakat dan Kantor Pertanahan yang akurat. Dalam hal ini akurasi dalam pelayanan di kantor pertanahan dapat di ketahui melalui aplikasi sentuh tanahku tersebut, mulai dari waktu pelayanan, informasi pelayanan bahkan syarat dan kelengkapan berkas juga di arahkan sehingga memungkinkan pengguna aplikasi tidak perlu lagi datang berbondong bondong ke Kantor Pertanahan untuk mendapatkan

informasi. Aplikasi menawarkan beberapa fitur yang dapat membantu masyarakat memperoleh informasi yang akurat, cepat dan transparansi.

Interaksi aplikasi sentuh tanahku di Kantor Pertanahan Kota Kendari sebagaimana yang di ungkapkan oleh Asrin penanggung jawab program di Kantor Pertanahan Kota Kendari yaitu:

“Interaksi aplikasi sentuh tanahku dengan para clien dalam hal ini masyarakat adalah sangat bagus karena dengan aplikasi ini masyarakat sama halnya memperoleh informasi pelayanan kantor pertanahan hanya melalui genggamannya sehingga memungkinkan semua program Kantor Pertanahan dapat di ketahui secara luas dan memungkinkan pegawai dapat merasa diawasi oleh masyarakat langsung, keuntungan aplikasi ini bagi masyarakat adalah pertukaran informasi antara kantor pertanahan dan masyarakat lebih mudah sebagai contoh adalah masyarakat melaporkan pengaduan berkas tanah maka masyarakat tinggal membuka aplikasi sentuh tanahku untuk mendapatkan persyaratan berkasnya kemudian Kantor Pertanahan juga memberikan informasi sejauh mana berkas yang di mohon berjalan”. (Hasil wawancara, september 2022)”

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori ukuran implementasi e-government yang di kemukakan oleh Indrajit (2004), pada indikator interaksi yaitu kemampuan kantor pertanahan memberikan respon yang cepat dan akurat kepada masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan. Interaksi dalam aplikasi ini sudah sangat baik dan efektif. Dari hasil pengamatan peneliti, pengguna aplikasi sentuh tanahku mendapatkan respon yang baik dan cepat dari kantor pertanahan ketika menggunakan aplikasi ini. respon yang di maksud adalah kemudahan untuk memperoleh informasi pertanahan dapat di lihat di dalam aplikasi sentuh tanahku. hal ini memungkinkan aplikasi ini sangat interaktif terhadap keinginan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat.

c. Transaksi

Transaksi adalah keunggulan program aplikasi yang mampu terkoneksi dengan aplikasi lain guna tercapainya hubungan saling keterkaitan aplikasi sentuh tanahku dengan aplikasi *e-government* lainnya. Transaksi aplikasi sentuh tanahku saling berkaitan dengan aplikasi internal pertanahan lainnya dan tidak saling berkaitan dengan aplikasi pemerintahan atau instansi lain. Salah satu yang berkaitan langsung dengan aplikasi sentuh tanahku dengan aplikasi di internal kantor pertanahan Kota Kendari adalah KKP yani aplikasi yang memudahkan

pendaftaran sertifikat tanah yang di peruntukkan hanya untuk Kantor Pertanahan.

Hubungan aplikasi lain dengan aplikasi sentuh tanahku di Kota Kendari sebagaimana yang di paparkan oleh Asrin sebagai penanggung jawab program di Kantor Pertanahan Kota Kendari bahwa:

“Aplikasi sentuh tanahku saling terkoneksi dengan aplikasi lain serta sinkronisasi data antara aplikasi lain dengan aplikasi sentuh tanahku sehingga memudahkan pengguna untuk mengetahui kevalidan data data pertanahan. Salah satu contohnya adalah aplikasi KKP (Komputerisasi Kegiatan Pertanahan) Kantor Pertanahan dimana sisi konektivitas enggan aplikasi ini adalah jika data sudah masuk di kkp maka ada konfirmasi di aplikasi sentuh tanahku bahwa data yang di usulkan sudah di tangani. (Hasil wawancara, September 2022)

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori implementasi yang di kemukakan oleh Indrajit (2004), pada indikator transaksi yaitu program aplikasi Sentuh Tanahku ini penyediaan layanan pemerintah melalui aplikasi dan terkoneksi dengan aplikasi lainnya. Pada penyediaan layanan sudah di nilai sangat baik dan bagus yakni aplikasi Sentuh Tanahku. Tetapi dalam poin konektivitas dengan aplikasi lainnya aplikasi Sentuh Tanahku di anggap belum efektif di gunakan karena aplikasi ini hanya terkoneksi dengan aplikasi internal kantor pertanahan saja tetapi tidak terkoneksi dengan aplikasi kantor lainnya sehingga keterbukaan data hanya antara kantor pertanahan dan pengguna aplikasi tidak dengan instansi lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait dengan implementasi e-government (aplikasi Sentuh Tanahku) dalam meningkatkan informasi pelayanan sertifikat tanah pada kantor pertanahan Kota Kendari pada masyarakat dan pengelolaan program aplikasi pada kantor pertanahan Kota Kendari secara keseluruhan masih belum terimplementasi dengan baik. sesuai dengan indikator implementasi E- government menurut Indrajit (2004), yaitu dari segi publikasi program aplikasi yang belum maksimal. Hal ini di karenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan kemudahan menggunakan aplikasi ini. Metode sosialisasi yang masih kurang efektif. Kemudian dari segi Transaksi yang belum tercapai yang dimana aplikasi Sentuh Tanahku belum terkoneksi dengan aplikasi lain di luar kantor pertanahan. Tetapi ada indikator pencapaian dalam aplikasi ini yaitu interaksi yang dimana aplikasi Sentuh Tanahku ini sangat interaktif terhadap kebutuhan masyarakat terkait kepengurusan tanahnya.

d. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Implementasi E-Government Pada Kantor Pertanahan Kota Kendari

Dalam pengimplementasi suatu program pasti memiliki factor yang mempengaruhi dalam prosesnya. Dalam faktor implementasi ini ada yang mendukung ataupun ada yang menghambat dalam proses tersebut. Dalam pengimplementasian sebuah program aplikasi e- government seperti yang di muat dalam Indrajit (2005) bahwa faktor yang mempengaruhi implementasi e-government ialah (1) infrastruktur telekomunikasi, (2) tingkat konektivitas dengan pengguna Teknologi Informasi (TI) dan aparat pemerintahan, (3) Dana dan anggaran, (4) sumber daya manusia.

a. Infrastruktur telekomunikasi

Infrastruktur telekomunikasi adalah penunjang utama dalam melakukan komunikasi dan interaksi dengan menggunakan media sosial dan media elektronik. Se jauh perkembangan dari telekomunikasi sampai saat ini yang paling mempengaruhi perkembangan itu adalah infrastruktur yang menunjang terjadinya komunikasi dan interaksi jarak jauh manusia dengan menggunakan media masa dan media elektronik. Pada saat ini perkembangan dan kemajuan elektronik dapat kita rasakan kehadirannya bahkan alat telekomunikasi dan internet adalah menjadi kebutuhan masyarakat dunia saat ini.

Aplikasi sentuh tanahku adalah salah satu aplikasi elektronik yang menggunakan jaringan internet dan komunikasi dalam penggunaannya. Aplikasi sentuh tanahku adalah bagian dari kegiatan komunikasi antara Kantor Pertanahan. dan masyarakat. Sampai saat ini yang menjadi hambatan pengguna aplikasi sentuh tanahku adalah keterbatasan akses internet dan kurangnya infrastruktur telekomunikasi. Namun hambatan itu hanya Sebagian besar wilayah Indonesia tidak dengan masyarakat Kota Kendari. Se jauh ini yang menjadi hambatan dalam implementasi aplikasi sentuh tanahku adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini. Kantor Pertanahan Kota Kendari mengklaim bahwa infrastruktur telekomunikasi yang dapat menunjang penggunaan aplikasi sentuh tanahku baik baik saja. Sebagaimana yang di ungkapkan oleh Hendras Sebagai penanggung jawab program Kantor Pertanahan Kota Kendari bahwa:

“Implementasi aplikasi sentuh tanahku dari segi infrastruktur telekomunikasi adalah sudah sangat baik. Sebagaimana jaringan, kuota dan perangkat komunikasi bagi masyarakat Kota Kendari adalah sudah hampir menyeluruh. Dan oleh karena itu, upaya untuk mengimplementasikan suatu program aplikasi milik pemerintah seharusnya sudah lebih memadai. namun yang menjadi

kenyataan adalah masyarakat yang apatis terhadap program aplikasi pemerintah salah satunya adalah aplikasi sentuh tanahku. (Hasil wawancara, September 2022)

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori faktor implementasi yang di kemukakan oleh Indrajit (2005), pada indikator infrastruktur telekomunikasi penunjang program aplikasi Sentuh Tanahku yaitu melihat sejauh mana ketersediaan fasilitas komunikasi yang menunjang penggunaan dan implementasi aplikasi Sentuh Tanahku di Kota Kendari dengan guna menyediakan pelayanan yang transparan, cepat, dan tepat.

Dari Pengamatan peneliti infrastruktur telekomunikasi untuk wilayah Kota Kendari sudah sangat baik dan cepat, sehingga penggunaan aplikasi ini bisa berjalan dengan lancar tanpa hambatan pada infrastruktur jaringan dan lainnya. Jadi dalam penelitian menurut teori Indrajit (2005) pada indikator infrastruktur telekomunikasi sudah sangat baik dan sangat cepat

b. Konektivitas antara Pengguna TI dan Instansi Pemerintahan.

Konektivitas antara pengguna TI dan instansi pemerintahan adalah sinergitas informasi dan respon yang tepat antara komunikasi antara masyarakat dan pemerintah dimana dalam hal ini berguna terjadinya pelayanan yang tepat, transparansi dan cepat. Dalam konektivitas ini berguna untuk mencapai kesamaan paham antara pengguna layanan dan aparat pemerintah sebagai pemberi pelayanan. Banyak aplikasi pemerintahan yang membuat masyarakat kurang memahami dalam penggunaan suatu program aplikasi.

Konektivitas pengguna aplikasi sentuh tanahku dan pegawai Kantor Pertanahan Kota Kendari adalah sudah sangat baik. konektivitas pengguna aplikasi dengan Kantor Pertanahan sudah sangat baik seperti yang dikemukakan oleh Hendras selaku pengelola program Aplikasi Kantor Pertanahan Kota Kendari bahwa:

“Aplikasi sentuh tanahku di Kota Kendari sudah sangat teruji konektivitas dan pemahaman masyarakat terhadap keluhan atau keinginan pelayanannya. Sehingga permasalahan dalam aplikasi ini terkait tidak sinkronnya komunikasi antara Kantor Pertanahan dan masyarakat sudah sangat mini. (Hasil wawancara, September 2022)

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori faktor implementasi yang di kemukakan oleh Indrajit (2005), pada indikator konektivitas pengguna IT dengan aparat pemerintah yaitu dengan melihat sejauh mana terjalinnya hubungan dan pemanfaatan program guna pelayanan yang tepat sasaran, dan transparan terhadap masyarakat dengan menggunakan aplikasi.

Sejalan dengan teori Indrajit (2005) bahwa dalam mengukur faktor yang mempengaruhi implementasi dapat di lihat dari konektivitas

pengguna IT dengan aparat pemerintah dalam satu program aplikasi layanan. Konektivitas antara pengguna layanan dan aparat pemerintah sudah terkoneksi meskipun penggunaannya masih kurang. Dari hasil pengamatan peneliti respon masyarakat sangat baik terhadap munculnya aplikasi Sentuh Tanahku ini tetapi kurangnya sosialisasi yang mengakibatkan aplikasi ini kurang di implementasikan.

c. Dana dan Anggaran

Dana dan anggaran yang di maksud adalah segala hal yang menjadi pengeluaran bagi Kantor Pertanahan dan masyarakat terkait penggunaan aplikasi sentuh tanahku ini. Program yang telah berjalan seperlunya menggunakan anggaran yang sangat besar dan terperinci. Pemerintah harus memiliki dana yang cukup untuk menerapkan e-government, karena biaya/ dana yang di butuhkan tidak sekedar investasi belaka, namun di anggarkan untuk biaya operasional, pemeliharaan dan pengembangan kemudian hari.

Namun berbeda dengan penggunaan aplikasi e-Government sentuh tanahku yakni Kantor Pertanahan menganggap bahwa aplikasi sentuh tanahku meminimalisir anggaran dan dana yang keluar terkait pelayanan baik itu masyarakat maupun kantor. Seperti yang di kemukakan oleh Hendras selaku pengelola program aplikasi, bahwa:

“Terkait dengan masalah anggaran penggunaan aplikasi tersebut maka kembali kepada masyarakat yang dimana anggaran yang hanya di butuhkan adalah anggaran penggunaan paket data untuk mengakses aplikasi tersebut. (Hasil wawancara, September 2022)

Dana dan anggaran merupakan faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan program aplikasi. Pada proses implementasi pemerintah harus memiliki dana yang cukup untuk menerapkan e- government. Karena dana yang di butuhkan tidak hanya untuk pembuatan alikasi saja tetapi juga pada proses implementasi. Namun dalam penelitian ini Peneliti hanya meneliti tentang dana dan anggaran yang harus di keluarkkan oleh pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan aplikasi Sentuh Tanahku di Kota Kendari.

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori faktor implementasi yang di kemukakan oleh Indrajit (2005), pada indikator dana dan anggaran, yaitu dengan melihat seberapa minim pengeluaran masyarakat dan pemerintah terkait pengimplementasian aplikasi Sentuh Tanahku di Kota Kendari.

Sejalan dengan teori Indrajit (2005) bahwa dana dan anggaran implementasi dalam suatu program dari aplikasi sudah ter minimalisir baik dari masyarakat maupun kantor pertanahan itu sendiri. Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan, kantor pertanahan tidak mengeluarkan biaya apapun dalam proses implementasi ini. Dan pengeluaran masyarakat

juga ter minimalisir dengan adanya pelayanan berbasis online ini yakni dengan hanya menggunakan paket data internet.

d. Sumber Daya Manusia

Subjek utama dalam inisiatif e-government adalah manusia yang bekerja di Lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan e-government. Dalam implementasi aplikasi sentuh tanahku maka memerlukan sumber daya manusia dari instansi pertanahan dan masyarakat secara meluas. Hal ini dikarenakan masyarakat adalah pengguna utama dalam aplikasi tersebut.

Sumber daya manusia di Kantor Pertanahan Kota Kendari adalah sudah sangat baik yang dan sumber daya manusia masyarakat Kota Kendari adalah sudah termasuk dalam kondisi baik yang dimana hampir semua masyarakat Kota Kendari paham dengan teknologi. Seperti halnya yang di kemukakan oleh Asrin selaku Penanggung jawab program, bahwa:

“Dalam penyediaan informasi layanan untuk pengguna aplikasi sentuh tanahku mereka memiliki kapasitas yang sangat baik pula. Seluruh pegawai pertanahan paham dengan teknologi dan aplikasi tersebut. Begitu juga dengan masyarakat Kota Kendari sebagai pengguna aplikasi kapasitas dan kemampuannya dalam teknologi dan internet adalah sudah sangat baik. tetapi yang menjadi kendalanya adalah sumber daya manusia ini kurang kepedulian terhadap program aplikasi pemerintah yang fungsi umumnya adalah mempermudah dan membantu. (Hasil wawancara, September 2022)

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti terkait dengan faktor yang mempengaruhi implementasi e-government pada aplikasi Sentuh Tanahku pada kantor pertanahan Kota Kendari secara keseluruhan sudah terimplementasi dengan baik. sesuai dengan indikator faktor implementasi menurut Indrajit (2005), tetapi pada segi sumber daya manusia masih banyak kekurangan yang dimana pengguna aplikasi Sentuh Tanahku ini masih kurang. Oleh karena itu kantor pertanahan harus lebih di tingkatkan sosialisasi yang baik terkait dengan aplikasi Sentuh Tanahku ini kepada masyarakat Kota Kendari

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa implementasi *e-government* (*sentuh tanahku*) dalam meningkatkan kualitas informasi pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Kendari, maka dapat disimpulkan pada aspek Publikasi dalam implementasi *e-government* aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Kendari dapat

dikatakan belum cukup efektif hal ini dapat di lihat dari pengguna aplikasi Sentuh Tanahku yang masih kurang. Adapun aspek interaksi, dan transaksi dalam aplikasi Sentuh Tanahku yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan dan masyarakat dapat di katakan sudah cukup baik. Selanjutnya faktor-faktor yang memengaruhi implementasi *e-government* (*sentuh tanahku*) dalam meningkatkan kualitas informasi pelayanan sertifikat tanah Kantor Pertanahan Kota Kendari, maka dapat di simpulkan bahwa infrastruktur telekomunikasi, konektivitas pengguna TI dan aparat pemerintah, Dana dan anggaran serta sumber daya manusia dalam implementasi aplikasi Sentuh Tanahku pada masyarakat Kota Kendari dapat di katakan sudah cukup baik.

Referensi

- Abadi, A. A. (2020). *Implementasi Sistem Informasi Geografis (Sig) Oleh Badan Pertanahan Nasional* (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Dwiyanto, A. (2005), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada Universiti Press.
- Fitri, M. Y. (2022). *Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku Menggunakan Metode Naïve Bayes, Som, Dan Random Forest (Studi Kasus Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN))* (Doctoral Dissertation, Universitas Internasional Semen Indonesia).
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset
- Indrajit, Richardus Eko, (2005). *Egovernment In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses DiBerbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi
- Juknis No. 5 Tahun 2021 Tentang Layanan Informasi Pertanahan Dan Tata Ruang Secara Eletronik
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 10-15.
- K., & Lee, J. (2001). *Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model*. *Government Information Quarterly*, 18 (2), 122-136
- Loka, D. M., Abdullah, A., & Sudirman, F. A. (2022). Identifikasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pemerintah Kota Kendari Pada Masa New Normal. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 205–218.
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Washington D.C: Sage Publications, Inc.
- Nh Fitri, Kadarsiman H, Rizki Y D, (2016), “Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi Dan Bangunan (E-Pbb) (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)”, *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, Vol 9, No, Pp. 1-9
- PERMEN ATR/BPN No. 5 Tahun 2017 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Eletronik

- Prasetyaningtias T, Hanifah M, Adam H, (2018), 'Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile E-government Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Dengan Heuristic Evaluation', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, Vol 2, No 11, Pp. 4647-4653
- Rianto Budi dkk. (2012). *Polri dan Aplikasi Egovernment Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara
- Sosiawan, E. A. (2015). Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-government Di Indonesia. In *Seminar Nasional Informatika (Semnasif)* (Vol. 1, No. 5).
- Suedi, Falih, Wardianto, Bintoro. (2010) *Revitalisasi administrasi Negara (Reformasi Birokrasi Dan E- government)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Surat Edaran Nomor 13/Se/Xii/2017 Tentang Pemanfaatan Aplikasi Layanan Pertanahan "Sentuh Tanahku
- Sudirman, Faturachman Alputra, & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44–58. <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.269>
- Sudirman, Faturachman Aputra, Sari, E. I., & Abdullah, A. (2022). Penerapan E-Planning dalam Perencanaan Pembangunan Daerah di Kota Kendari: Kontribusi untuk SDGs. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 174. <https://doi.org/10.52423/neores.v3i2.25500>
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara: Isu- Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Wawancara

- Budi P, Hendras. (2022). Kantor Pertanahan Kota Kendari, 8 september 2022
- Tobelo, Asrin. (2022). Kantor Pertanahan Kota Kendari, 8 september 2022
- Budi P, Hendras. (2022). Kantor Pertanahan Kota Kendari, 9 september 2022
- Tobelo, Asrin. (2022). Kantor Pertanahan Kota Kendari, 9 september 2022