

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI SENTUH
TANAHKU DALAM PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR
PERTANAHAN KOTA MAKASSAR**

**Disusun dan diajukan oleh
A MUH FARID PARADIGMA
E051191028**



**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI SENTUH
TANAHKU DALAM PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR
PERTANAHAN KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

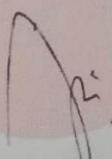
A MUH FARID PARADIGMA

E051191028

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Prof. Dr. Hj. Rabinah Yunus, M. Si.

NIP. 19601123 198603 2 001


Dr. Indar Arifin, M. Si.

NIP. 19630407 198903 2 003

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin


Dr. M. A. M. Rusli, M.Si.

NIP. 19640727 199103 1 001

LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI SENTUH
TANAHKU DALAM PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR
PERTANAHAN KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

A MUH FARID PARADIGMA

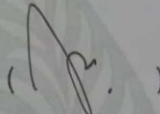
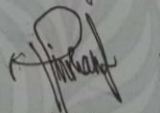
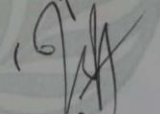
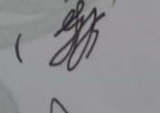

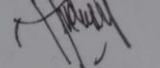
E051191028

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, Pada Hari Rabu, 14 Juni 2023

Menyetujui:

PANITIA UJIAN

Ketua	: Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si.	()
Sekretaris	: Dr. Indar Arifin, M.Si.	()
Anggota	: Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si.	()
Anggota	: Dr. Suhardiman Syamsu, M.Si.	()
Pembimbing Utama	: Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si.	()
Pembimbing Utama	: Dr. Indar Arifin, M.Si.	()

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : A Muh Farid Paradigma

NIM : E05119108

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi saya dengan judul:

ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI SENTUH TANAHKU DALAM PENERBITAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila dikemudian hari skripsi karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 14 Juni 2023

Yang menyatakan,



(A Muh Farid Paradigma)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Proposal Penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Pelayanan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Pertanahan Provinsi Sulawesi Selatan**”. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Dalam kesempatan kali ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala memberikan balasannya. Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak dan oleh karena itu maka melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Orang tua saya Ayahanda A Muh Iskandar Zulkarnain dan Ibunda A Rahma Beso Manggarani yang telah mendidik, mendorong, dan mendoakan saya khususnya dalam menyelesaikan tugas akhir berupa Skripsi ini.
2. Prof. Dr. Jamaluddin Jompa, M.Sc, selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Hasanuddin.
3. Dr. Phill Sukri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh staf dan jajarannya yang telah menyediakan fasilitas dan suasana akademik yang baik.

4. Ibu Prof. Rabina Yunus, M. Si, selaku pembimbing I sekaligus bertindak sebagai ketua tim penguji yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.
5. Ibu Dr. Indar Arifin, M. Si. selaku Pembimbing II Sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Akademik (PA) penulis selama berkuliah yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. A. M Rusli, M.Si, selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
7. Bapak. Dr. A.Lukman Irwan, S.IP, M.Si Selaku Sekretaris Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
8. Bapak Mursalim, S. IP selaku Kepala Sekretariat Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah banyak memfasilitasi penulis dalam urusan pengadministrasian selama kuliah di Departemen Ilmu Pemerintahan.
9. Bapak Prof Juanda Nawawi, M.Si, selaku anggota tim penguji yang telah banyak memberikan masukan, kritik, dan saran kepada penulis.
10. Bapak Dr. Suhardiman Syamsu, M.Si, selaku anggota tim penguji yang telah banyak memberikan masukan, kritik, dan saran kepada penulis
11. Terima Kasih Penulis haturkan kepada Bapak dan Ibu dan seluruh dosen Departemen Ilmu Pemerintahan Fisip Unhas yang telah banyak memberikan ilmu dan nasihat kepada penulis selama berkuliah.

12. Seluruh Dosen FISIP Unhas yang telah banyak berjasa dalam menyampaikan semua ilmunya selama penulis menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
13. Seluruh Staf Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu, nasehat, melayani urusan administrasi dan bantuan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
14. Kakak-kakak Feodal dan teman-teman Rahasia Negara yang telah menemani dan mendukung saya hingga menyelesaikan masa studi di departemen Ilmu Pemerintahan.
15. Keluarga Besar KKN Pare-Pare khususnya Posko Bumi Harapan yang telah memberikan pengalaman yang berkesan dan kerjasama yang baik selama Kuliah Kerja Nyata berlangsung.
16. Keluarga Besar GenBI Sulsel dan Komisariat Unhas khususnya Deputy Kewirausahaan atas kerja sama dan ilmunya yang sangat bermanfaat bagi saya.
17. Keluarga besar UKM HOCKEY Universitas Hasanuddin atas kerja sama dan ilmunya yang sangat bermanfaat bagi saya.
18. Keluarga Besar UKM PRISMA FISIP Universitas Hasanuddin atas kerja sama dan ilmunya yang sangat bermanfaat bagi saya.
19. Terima Kasih Kepada Informan di Kantor Pertanahan Kota Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mendapatkan informasi melalui wawancara.
20. Terima Kasih juga kepada seluruh keluarga, kerabat yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Apabila dikemudian hari ditemukan kesalahan ataupun kekeliruan dalam penulisan skripsi saya, saya selaku penulis mengucapkan permohonan maaf sebesar-besarnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadikan bahan evaluasi kedepannya untuk Kantor Kementerian Agama Kota Makassar untuk terus selalu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Makassar, 14 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENERIMAAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Konsep <i>Electronic Government</i>	14
2.1.1 Pengertian <i>E-Government</i>	14
2.1.2 Jenis-Jenis <i>E-Government</i>	15
2.1.3 Manfaat <i>E-Government</i>	17
2.1.4 Hambatan Penerapan <i>E-Government</i>	18
2.1.5 Keberhasilan Penerapan <i>E-Government</i>	20
2.2 Pelayanan Publik.....	22

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2.2.2 Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik.....	23
2.2.3 Pelayanan Kepada Masyarakat Melalui E-Government...	25
2.2.4 Penyelenggara Pelayanan Publik Bidang Pertanahan.....	26
2.2.5 Pelayanan Pertanahan Berbasis Elektronik.....	27
2.3 Sertifikat Tanah.....	28
2.3.1 Pengertian Sertifikat Tanah.....	28
2.3.2 Layanan Pertanahan Elektronik.....	29
2.3.3 Kendala Layanan Pertanahan Elektronik	30
2.4 Aplikasi Sentuh Tanahku.....	31
2.4.1 Pengertian Aplikasi Sentuh Tanahku.....	31
2.4.2 Tujuan Aplikasi Sentuh Tanahku.....	33
2.4.3 Fitur-fitur Aplikasi Sentuh Tanahku.....	33
2.5 Penelitian Sebelumnya.....	35
2.6 Kerangka Pikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
3.3 Informan Penelitian.....	40
3.4 Sumber Data.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
3.7 Fokus Penelitian.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum.....	47

4.1.1	Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Pertanahan Kota Makassar.....	47
4.1.2	Lokasi Kantor Pertanahan Kota Makassar.....	48
4.1.3	Kantor Pertanahan Kota Makassar.....	48
4.1.4	Visi Misi Kantor Pertanahan Kota Makassar.....	50
4.1.5	Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Makassar.....	51
4.1.6	Keadaan Pegawai.....	53
4.2	Penerapan <i>E-Government</i>	55
4.2.1	<i>Support</i>	55
4.2.1.1	Kesepakatan Kerangka <i>E-Government</i>	55
4.2.1.2	Alokasi Sumber Daya.....	57
4.2.1.3	Infrastruktur dan Superstruktur.....	58
4.2.1.4	Sosialisasi <i>E-Government</i>	60
4.2.1.5	Matriks.....	62
4.2.2	<i>Capacity</i>	65
4.2.2.1	Ketersediaan Sumber Daya Finansial.....	66
4.2.2.2	Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi	67
4.2.2.3	Ketersediaan Sumber Daya Manusia.....	67
4.2.2.4	Matriks.....	69
4.2.3	<i>Value</i>	71
4.2.3.1	Pemerintah dan Masyarakat.....	71

4.2.3.2 Matriks.....	73
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>UN e-Government Survey 2021</i>	6
Tabel 2.1 Perbedaan <i>OPAM, NPM dan NPS</i>	23
Tabel 2.2 Pelayanan <i>e-Government</i>	25
Tabel 4.1 Rekapitulasi Pegawai Kantor Pertanahan Kota Makassar ...	54
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Kantor Pertanahan Kota Makassar Berdasarkan Golongan Tahun 2022.....	54
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Kantor Pertanahan Kota Makassar Berdasarkan Pendidikan Tahun 2022.....	54
Tabel 4.4 Matriks Elemen Sukses <i>E-Government (Support)</i>	62
Tabel 4.5 Matriks Elemen Sukses <i>E-Government (Capacity)</i>	69
Tabel 4.6 Matriks Elemen Sukses <i>E-Government (Value)</i>	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Makassar.....	51
--	----

ABSTRACT

A MUH FARID PARADIGMA, Registration Number E051191028. Government Science Study Program, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, compiled a thesis entitled "Analysis of E-Government Implementation Through the Touch My Land Application in Issuing Land Certificates at the Makassar City Land Office" under the guidance of **Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Sc.** and **Dr. Indar Arifin, M.Sc.**

This study aims to find out how e-Government is implemented through the Touch Tanahku application in issuing land certificates at the Makassar City Land Office. This research method is in the form of qualitative research to reveal data descriptively. This research was carried out at the Makassar City Land Office, from September to October 2022. The data collection techniques used were interviews, observation, documentation, and literature studies, then the data were analyzed through data reduction, data presentation, and data verification. supported by Nvivo software. The results of the study show that the implementation of e-Government through the Touch Tanahku application can be seen from three (3) aspects, namely in terms of support, namely the Touch Tanahku application is an output product of the Regulation of the Minister of Agrarian Affairs and Spatial Planning/Head of the National Land Agency Number 5 of 2017 in get land services that can be accessed more quickly, accurately and safely.

In terms of capacity, the operational budget for the Touch Tanahku application is not included in the Ceiling and Expenditure Realization, but in terms of information technology infrastructure supporting the implementation of e-Government at the Makassar City Land Office, it is already qualified. Then, Human Resources in which Makassar city land office employees have understood the use of electronic services through socialization, training, and assistance from the Regional Office of the National Land Agency for South Sulawesi Province to support the implementation of e-Government, especially in the use of electronic services at the Makassar City Land Office . Therefore, Makassar City Land Office employees have been given a special account, so they only need an Android to access the Touch Tanahku application. In terms of Value, Facilitate in providing information on the completeness of the files, managing the applicant's files for the issuance of land certificates as well as time efficiency. In addition, it makes elements feel afraid to practice fraud or violations that can harm society, such as maladministration and others. Thus, the Touch Tanahku application can maximize the implementation of electronic-based land service policies. Thus, the application of the Touch Tanahku application can improve the quality of public services so that it has an impact on realizing good governance.

Keywords: Application, E-Government, Government, Land, Touch My

ABSTRAK

A MUH FARID PARADIGMA, Nomor Pokok E051191028. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, menyusun Skripsi dengan judul “Analisis Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar” di bawah bimbingan **Prof. Dr. Hj. Rabinah Yunus, M. Si.** dan **Dr. Indar Arifin, M. Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-Government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku dalam penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar.

Metode penelitian ini berupa penelitian kualitatif untuk mengungkapkan data secara deskriptif. Penelitian ini telah dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Makassar, pada bulan September hingga Oktober tahun 2022. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur, kemudian data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data berbantuan *software* Nvivo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku dapat dilihat dari tiga (3) aspek, yakni dari segi *support*, yaitu aplikasi Sentuh Tanahku merupakan produk luaran dari Peraturan Menteri Agraria dan tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 5 Tahun 2017 dalam mendapatkan layanan pertanahan yang dapat diakses dengan lebih cepat, akurat dan aman.

Dari segi *capacity*, yaitu anggaran operasional aplikasi Sentuh Tanahku tidak termaktub dalam Pagu dan Realisasi Belanja, tetapi secara infrastruktur teknologi informasi penunjang penerapan *e-Government* di Kantor Pertanahan Kota Makassar sudah mumpuni. Kemudian, Sumber daya manusia di mana pegawai kantor pertanahan kota makassar telah memahami penggunaan layanan secara elektronik melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan dari Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan untuk mendukung pelaksanaan *e-Government* khususnya dalam penggunaan layanan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Oleh karena itu, pegawai Kantor Pertanahan Kota Makassar telah diberikan akun khusus, sehingga hanya memerlukan android untuk mengakses aplikasi Sentuh Tanahku.

Dari segi *Value*, Memudahkan dalam memberikan informasi kelengkapan berkas, mengelola berkas pemohon untuk penerbitan sertifikat tanah serta adanya efisiensi waktu. Selain itu, membuat oknum-oknum merasa takut untuk melakukan praktik kecurangan ataupun pelanggaran yang dapat merugikan masyarakat, seperti maladministrasi dan lainnya. Sehingga, aplikasi Sentuh Tanahku dapat memaksimalkan implementasi kebijakan pelayanan pertanahan berbasis elektronik. Dengan demikian, penerapan aplikasi Sentuh Tanahku dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga berdampak dalam mewujudkan *good governance*.

Kata Kunci: Aplikasi, *E-Government*, Pemerintahan, Pertanahan, Sentuh Tanahku

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah sebagai lembaga negara, berfungsi sebagai penjamin keselamatan publik, penyedia barang publik, dan pemasok kebutuhan dasar kepemilikan asosiasi, sebagai batuan dasar masyarakat yang berkelanjutan, stabil dan aman. Pemerintah sebagai lembaga otoritas negara juga memungkinkan pertumbuhan ekonomi kesejahteraan individu, keadilan dan pemerintahan rasional (Kalu, 2019). Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia PBB tahun 1948, pasal 21, dengan tegas mengatakan bahwa: *“kehendak rakyat harus menjadi dasar otoritas pemerintah”*. Persetujuan rakyat memperoleh imbalan berupa pembelaan pemerintah terhadap hak-hak warga negara, sekaligus pemerintah memberi pelayanan dan perlindungan terhadap warga negara.

Pemerintah bukan sekedar alat negara, yang berfungsi menyelenggarakan negara (*ordering the state*), atau merawat *law and order*, tetapi pemerintah yang paling penting adalah *governing the state*, termasuk pemerintah membuat negara hadir, bukan sekedar pemerintah mewakili negara, tetapi pemerintah memerintah negara (aparatus negara), untuk membuat negara hadir memberi pelayanan dan perlindungan kepada warga, sekaligus untuk mencapai tujuan ideal negara (Yunanto, 2021). Oleh karena itu, tujuan sebuah pemerintahan yaitu untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat, sehingga masyarakat bisa menjalankan kehidupan dengan baik. Akan Tetapi, perkembangan

masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran, dan fungsi pemerintah mengharuskan perubahan paradigma yang sesuai pola hidup baru masyarakat.

Fungsi pemerintah di era sekarang diharapkan dapat mengarahkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat (*citizen friendly*) serta memberikan landasan dan pedoman bagi pemerintah terutama dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pemerintahan (Ilyas, dkk. 2012). Salah satu fungsi pemerintah yang menjadi indikator utama dalam menjalankan tugasnya yaitu fungsi pelayanan. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, pada hakekatnya dimaksudkan untuk melayani masyarakat. Selain itu, pemerintah diwajibkan menyediakan pelayanan yang prima bagi masyarakat, apalagi merujuk pada fakta lapangan pelayanan publik saat ini yang belum maksimal dalam pengelolaannya. Sebagaimana yang termaktub dalam Pasal 1 ayat (1) Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rancangan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Di era *new public service* inilah pelayanan publik lebih responsif karena akan langsung terpantau secara transparan oleh masyarakat. Kendati demikian, pelayanan publik masih banyak mengalami hambatan dan tantangan terutama dalam hal kualitas pelayanan publik.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak dapat dipungkiri, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih terbilang cukup rendah yang menunjukkan bahwa masih jauhnya pelayanan publik dari prinsip-prinsip pemerintahan yang ideal.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di era *new public service* menunjukkan sebuah kondisi yang memprihatinkan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Oleh karena itu, upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengubah tata kelola sistem pemerintahan yang masih konvensional menjadi tata kelola sistem yang menerapkan teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan disebut dengan *electronic government* atau *e-Government*. Menurut Gregory (2007) mendefinisikan *e-Government* sebagai teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan oleh pemerintah untuk beroperasi lebih efektif dan transparan, untuk memfasilitasi partisipasi individu, bisnis dan kelompok lain dalam segenap masyarakat di sebuah negara serta untuk menyediakan informasi lebih banyak dan lebih baik kepada publik.

E-Government merupakan fenomena global. Banyak negara telah menetapkan rencana, impian dan visi mereka pada pemerintahan berbasis elektronik. Pemerintah Indonesia termasuk salah satu negara yang aktif dalam mengembangkan sistem tersebut. Inisiatif *e-Government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 06 Tahun 2001 Tentang Kerangka Kebijakan Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika Indonesia. Oleh karena itu, tidak mengherankan pemerintah

telah merespon positif dan mewajibkan seluruh instansi serta lembaga publik di pemerintahan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam kepentingan pelayanan dan administrasi pembangunan.

Instansi pemerintahan di Indonesia mengalami peningkatan gairah dalam menerapkan *e-Government* yang dapat dilihat dari komitmen pemerintah dalam upaya mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sedang terjadi, khususnya dalam mendukung penyelenggaraan sektor pemerintahan dan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Penerapan sistem *e-Government* dalam mengelola pemerintahan daerah diyakini dapat mencegah penyelewengan anggaran. Pemanfaatan teknologi telematika (telekomunikasi, media dan informatika) dapat mendukung perwujudan *good-governance* serta memudahkan proses demokrasi.

Menurut Yong (2003) dalam rangka membangun sistem *e-Government* yang kondusif, pemerintah harus memperhatikan beberapa hal yang penting untuk menghasilkan *high-level of government* yaitu:

1. *Accessibility*, yaitu kemudahan akses, intuitif dan menjadi pusat pengambilan informasi.
2. *Availability*, ketersediaan akses di berbagai wilayah, sehingga dapat diakses dari rumah, kantor maupun di lingkungan publik.
3. *Security and accountability*, mempunyai standar pengamanan *online* yang kuat.
4. *Integrability*, kemampuan *e-Government* untuk berintegrasi dengan berbagai *platform*.

5. *Sustainability*, keberlanjutan dari aktivitas *e-Government* termasuk pemeliharaan *website*, sehingga *e-Government* dapat terus berkembang.

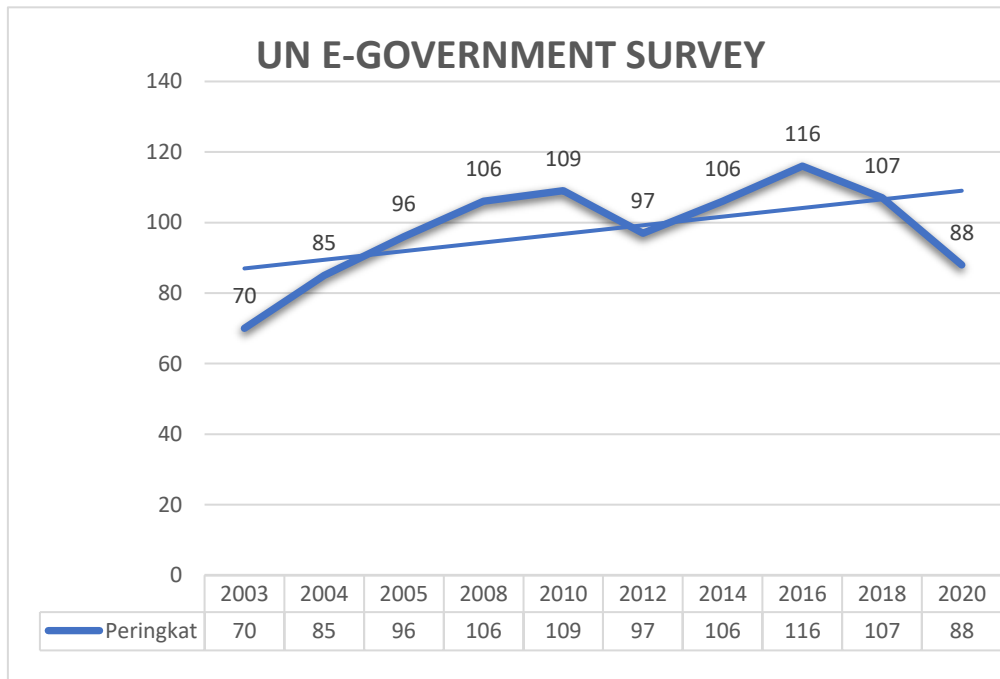
Dalam rangka untuk mewujudkan birokrasi berbasis teknologi informasi, pemerintah telah mengeluarkan sejumlah peraturan dan undang-undang antara lain:

1. Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*,
2. Keputusan Presiden No. 9 Tahun 2003 Tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia,
3. UU RI No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik,
4. UU RI No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik,
5. UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,
6. Peraturan Menteri PAN RB No. 06 tahun 2011 Tentang Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE),
7. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Berdasarkan telaah literatur yang dilakukan oleh Madsen (2014) tentang publikasi riset *e-Government* dari tahun 2001-2010 yang menunjukkan bahwa implementasi *e-Government* dinilai optimis oleh mayoritas dalam upaya peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan.

Berdasarkan *United Nations (UN) e-Government Survey 2020*, implementasi *e-Government* di Indonesia mengalami peningkatan. Akan tetapi, jika dilihat data 2010 - 2020 peringkat Indonesia tidak mengalami peningkatan yang signifikan.

Tabel 1.1 *UN e-Government Survey 2021*



(Olahan Pribadi: *UN e-Government Survey 2022*)

Berdasarkan tabel 1.1 *UN e-Government Survey*, implementasi *e-Government* di Indonesia mengalami peningkatan 19 level dari tahun 2018 yang berada pada peringkat 107. Namun, melihat data pada tahun 2003 apabila dibandingkan dengan data pada tahun 2020 peringkat *e-Government* Indonesia mengalami penurunan. Dengan demikian, proses digitalisasi pada pelayanan publik masih belum maksimal. Sedangkan, *e-Government* dalam sistem tata kelola pemerintahan diterapkan dalam berbagai tingkat yang pada dasarnya sebagai solusi terhadap permasalahan pemerintahan, seperti:

1. Pelayanan publik yang lambat akibat prosedur yang kompleks,
2. Kualitas kebijakan yang buruk disebabkan oleh informasi tidak tersedia pada saat dibutuhkan,
3. Manajemen informasi yang buruk,
4. Alur informasi hanya bersifat vertikal dan tidak horizontal,
5. Korupsi, kolusi, dan nepotisme,
6. Kebocoran data yang tinggi akibat efektivitas pengawasan dan monitoring yang rendah.

Permasalahan pemerintahan yang telah disebutkan paling sering ditemukan pada bidang pertanahan. Ombudsman menerima 1.612 laporan terkait agraria atau pertanahan selama 2021. Substansi laporan ihwal pertanahan menjadi yang tertinggi dibanding masalah kepegawaian (984 laporan), kepolisian (940 laporan), maupun pendidikan (913). Salah satu tipologi substansi laporan pertanahan yang diterima adalah pelayanan yang bertendensi konflik. Tipologi lainnya antara lain; tumpang tindih kepemilikan, proses pengadaan tanah, sengketa konflik perkebunan, maupun pelayanan terkait pendaftaran tanah, pengukuran ulang tanah, serta pengembalian batas (Subarkah, 2021).

Sedangkan, munculnya mafia tanah disebabkan adanya tumpang tindih sertifikat. Kendati demikian, masalah ini bisa juga disebabkan karena cacat administrasi saat penerbitan. Dari sisi pemilik, salah satu penyebab masalah adalah saat penyerahan kuasa kepada pemilik lain untuk melakukan perbuatan hukum di atas tanah. Disisi lain, persoalan

tumpang tindih sertifikat juga terjadi pada kantor pertanahan, petugas kantor pertanahan tidak menguji keabsahan dokumen, layanan pertanahan tidak didukung data yang akurat, serta ketidakcermatan maupun adanya oknum petugas yang melakukan penyimpangan (Subarkah, 2021).

Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional merupakan lembaga pemerintah yang menangani pertanahan, dimana kegiatan aktivitasnya ialah dalam bentuk berbagai bidang tanah yang ada di Indonesia. Zaman globalisasi saat ini, memicu lembaga pemerintahan dibidang pertanahan agar dapat memberikan kemudahan informasi kepada masyarakat luas yang berkaitan tentang informasi pertanahan dengan melakukan proses digitalisasi pada pelayanan publik. Permasalahan yang sudah sering terjadi pada sebelumnya menandakan Kantor Pertanahan untuk melakukan inovasi dan kreasi dibidang *electronic government* atau *e-Government* yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan pertanahan (Prasetyaningtias, 2018). Oleh karena itu, perwujudan modernisasi pelayanan pertanahan sebagai bentuk kemajuan teknologi yang sudah tidak bisa dicegah memunculkan pelayanan pertanahan berbasis elektronik.

Secara historis pelayanan pertanahan berbasis elektronik, Indonesia sendiri terbelang lambat dalam menerapkan layanan berbasis elektronik di bidang pertanahan. Korea Selatan pada tahun 1998, telah memulai penggunaan sertifikat tanah elektronik melalui instansi Korea

Land Information System yang bertugas untuk mengadakan penggandaan dan ketetapan data pertanahan (Rumah.com, 2021). Selain Korea Selatan, terdapat pula Malaysia yang sudah menerapkan prosedur digitalisasi data pertanahan sejak tahun 2018 dengan meluncurkan beberapa aplikasi pertanahan yaitu *e-Tanah*, *e-Kadaster*, serta *My Geo Name*. Kendati demikian, negara Filipina dan Singapura juga ikut serta dalam proses digitalisasi melalui pemberlakuan kebijakan sertifikat tanah elektronik sebagai pembenaran hak kepemilikan atas tanah (Silviana, 2021).

Untuk mengejar ketinggalan pelayanan pertanahan berbasis elektronik, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional dalam melaksanakan tugas yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas didukung oleh Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia nomor 23 tahun 2021 tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Sehingga, salah satu inovasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik yang dilakukan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional yaitu dengan meluncurkan aplikasi Sentuh Tanahku. Aplikasi Sentuh Tanahku adalah layanan digital yang melayani pendaftaran pertanahan hingga transparansi informasi tentang tanah yang dimiliki. Layanan digital ini sudah mulai digunakan masyarakat sejak tahun 2019 atau pada akhir

dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN).

Peluncuran aplikasi Sentuh Tanahku merupakan luaran dari Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia nomor 5 tahun 2017 tentang layanan informasi pertanahan secara elektronik. Maka dari itu, untuk meningkatkan pelayanan informasi pertanahan dengan mudah, cepat, dan biaya rendah serta pendaftaran tanah yang berdasarkan asas sederhana, aman, terjangkau, mutakhir, dan terbuka, maka diluncurkan salah satu inovasi pelayanan pertanahan kepada masyarakat yaitu aplikasi Sentuh Tanahku. Berdasarkan pra-penelitian, diketahui bahwa banyak masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi Sentuh Tanahku, apalagi menggunakan aplikasi tersebut. Padahal menurut data, layanan digital tersebut mampu mengurangi tamu *walk in* atau datang langsung ke kantor pelayanan sebesar 55 persen karena hanya sekitar 45 persen masyarakat yang datang ke kantor untuk meminta layanan dari Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Maharani, 2021). Kendati demikian, berdasarkan penerapan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Makassar terdapat masih banyak masyarakat yang tidak memaksimalkan pelayanan pertanahan berbasis elektronik. Berdasarkan pemaparan tersebut, mengungkapkan bahwa Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dalam memberikan pelayanan publik berbasis elektronik meluncurkan salah satu aplikasi pertanahan yang bernama Sentuh Tanahku. Aplikasi Sentuh Tanahku dapat memudahkan masyarakat dalam menerbitkan sertifikat tanah.

Akan tetapi, dalam proses implementasinya masih banyak mengalami hambatan dan tantangan yang perlu dihadapi. Oleh sebab itu, penerapan *e-Government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku menjadi kajian konsep dan kondisi pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia yang dapat diteliti. Dengan demikian, dilakukan penelitian terkait penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar yang kemudian dituangkan dalam judul “Analisis Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini, yaitu bagaimana penerapan *e-Government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku dalam penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-Government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku dalam penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penerapan *e-Government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku dalam penerbitan sertifikat tanah, serta menjadi salah satu

bahan referensi dalam memperkaya ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

a. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas masyarakat dalam penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku sebagai upaya partisipasi aktif dalam memperoleh pelayanan pertanahan berbasis elektronik untuk menerbitkan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar.

b. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai konsep aplikasi Sentuh Tanahku dalam rangka pengembangan *e-Government* di bidang pertanahan guna mencegah terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta dapat menjadi acuan dasar, dan masukan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

c. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional khususnya Kantor Pertanahan Kota Makassar dalam mengevaluasi penerapan *e-Government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku. Selain itu, inovasi pelayanan ini diharapkan dapat menjadi terobosan baru bagi sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka perwujudan

pelayanan publik yang berkualitas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep *Electronic Government*

2.1.1 Pengertian *E-Government*

E-Government merupakan suatu mekanisme baru dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat serta kalangan lain yang berkepentingan dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet (Indrajit, 2006). World Bank (2002) mendefinisikan *e-Government* merupakan transformasi hubungan pemerintah dengan masyarakat, dunia bisnis, serta pihak yang berkepentingan dengan merujuk pada penggunaan teknologi informasi seperti *wide area network*, internet, dan *mobile computing*. Menurut West (2001) *e-Government* dibatasi sebagai pelayanan dan penyampaian informasi melalui internet dan peralatan digital lainnya.

E-Government merupakan instrumen yang efektif untuk mentransformasi struktur, proses, dan budaya pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efektif, efisien, dan berorientasi pelanggan, sehingga *e-Government* tidak hanya sebatas penggunaan TIK semata (Alsaghier, et.al, 2009). Konsep *e-Government* dilihat dari ranah akademik dipahami beragam yang secara universal tidak ada kesepakatan dari para akademisi.

Dalam Jurnal Administrasi Negara (2006) mendefinisikan aplikasi teknologi *e-Government* merupakan respon untuk perubahan administrasi publik yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel terhadap perubahan lingkungan strategis. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, disimpulkan bahwa *e-Government* merupakan inovasi sistem penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik dan hubungan pemerintah dengan pihak berkepentingan.

2.1.2 Jenis-Jenis *E-Government*

e-Government dibagi atas beberapa jenis seperti yang dikemukakan oleh Danamik, dkk. (2017), sebagai berikut:

1. G to C (*Government to Citizens*)

Pemerintah menerapkan teknologi informasi dalam memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Aplikasi *e-Government* bertipe G-to-C dibangun dengan tujuan utama untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah dalam menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan publik.

2. G to B (*Government to Business*)

Membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya merupakan salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan. Entitas bisnis semacam perusahaan swasta dalam melakukan aktivitas sehari-harinya membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Organisasi sebagai sebuah entitas berorientasi profit harus

berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berikatan dengan hak dan kewajiban organisasinya.

3. G to G (*Government to Governments*)

Adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari terlihat jelas di era globalisasi ini. Interaksi antara pemerintah dengan pemerintah setiap harinya dibutuhkan tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berkaitan diplomasi semata, akan tetapi menelisik lebih jauh untuk memperlancar kerja sama antar negara dan kerja sama antar entitas negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan proses-proses politik, administrasi perdagangan, mekanisme hubungan sosial dan budaya serta lain sebagainya.

4. G to E (*Government to Employees*)

Hubungan antara pemerintah dengan pegawai baik pegawai negeri maupun sebagai karyawan atau pekerja pemerintah memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah. Contohnya seperti sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas.

Secara umum tujuan dari keempat jenis *e-Government* di atas memiliki kesamaan yaitu untuk menyediakan akses informasi dan pelayanan secara efisien pada pihak lain baik antar pemerintah daerah, dengan masyarakat, dengan karyawan pemerintah daerah maupun pelaku bisnis.

2.1.3 Manfaat *E-Government*

Manfaat Penerapan *e-Government* (Rahardjo, 2001), antara lain:

1. Masyarakat mendapatkan pelayanan servis yang lebih baik. Informasi dapat tersedia 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa menunggu dibukanya kantor.
2. Hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum mengalami peningkatan. Keterbukaan (transparansi) yang ada diharapkan meningkatkan hubungan antar berbagai pihak menjadi lebih baik. Adanya keterbukaan dapat menghilangkan saling curiga karena informasi yang mudah diperoleh.
3. Masyarakat akan belajar untuk menentukan pilihannya karena ketersediaan informasi yang mencukupi. Sebagai contoh, data-data tentang perkuliahan seperti jumlah fakultas, daya tampung prodi, *passing grade* dan sebagainya dapat ditampilkan secara *online*, sehingga dapat digunakan oleh calon mahasiswa untuk menentukan pilihan yang cocok untuk dirinya.
4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, email atau *video conferencing* memudahkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini tentunya sangat membantu bagi Indonesia yang bias areanya sangat besar. Diskusi, tanya jawab, koordinasi antar jajaran pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa harus berada pada lokasi fisik yang sama. Pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam berlokasi di Jakarta dapat dilakukan tanpa semua harus terbang ke Jakarta.

Penerapan *e-Government* bermanfaat untuk meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat untuk lebih efektif dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara (Indrajit, 2006), antara lain:

- a) Meningkatkan kontrol, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *good governance*.
- b) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri). Terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang berkehidupan bernegara.
- c) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
- d) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder* nya untuk keperluan aktivitas sehari-harinya.
- e) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara demokratis dan merata.
- f) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.

2.1.4 Hambatan Penerapan *E-Government*

Tiga aspek besar permasalahan dalam penerapan *e-Government system* (Kumorotomo, 2008), yaitu:

1. Aspek Budaya:

- a) Kurangnya kesadaran pada manfaat dan penghargaan terhadap teknologi yang dipergunakan dalam *e-Government system*.
- b) Resistensi dan penolakan dari masyarakat dan jajaran aparat pemerintah terhadap *e-Government system*.
- c) Keengganan berbagai informasi dan data dalam mengintegrasikan secara nasional di seluruh lembaga penyedia layanan publik.

2. Aspek Kepemimpinan

- a) Peraturan yang belum tersosialisasikan dan penerapannya belum merata.
- b) Terjadi konflik kepentingan di tingkat pemerintah pusat dan daerah.
- c) Pengalokasian anggaran untuk pembangunan infrastruktur pelayanan publik yang memanfaatkan *e-Government system* dalam APBN/APBD belum menjadi prioritas.

3. Aspek Infrastruktur

- a) Ketersediaan infrastruktur untuk pengadaan teknologi informasi dan komunikasi masih terpusat di kota-kota besar. Tenaga ahli di daerah terpencil masih sangat minim.
- b) Adanya ketimpangan digital yang mengakibatkan belum meratanya ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi mengingat secara geografis wilayah Indonesia tersebar di berbagai kepulauan.

- c) Sistem layanan publik di Indonesia tidak memiliki standar yang baku. Hal ini menghambat pengintegrasian data kependudukan dan dokumen warga negara lainnya secara nasional.

2.1.6 Keberhasilan Penerapan *E-Government*

Rianto, dkk. (2012) mengatakan ada empat indikator keberhasilan *e-Government*, yaitu:

- 1) Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
- 2) Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
- 3) Ketersediaan aplikasi *e-Government* dalam mendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
- 4) Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, pemerintah dengan sektor swasta dan pemerintah dengan masyarakat melalui aplikasi email, SMS, maupun *teleconference*.

Berdasarkan Inpres No 3 Tahun 2003 terdapat lima faktor yang mempengaruhi kesuksesan atau kesiapan dalam mengimplementasikan *e-Government* pada pemerintahan, yaitu:

- 1) *E-Leadership*. Faktor yang menjelaskan aspek-aspek yang berkaitan dengan kesiapan dari negara untuk memenuhi infrastruktur jaringan informasi, kualitas serta jangkauan koneksi.
- 2) Pengelolaan Informasi. Berupa sumber informasi, kualitas informasi, keamanan informasi, penyimpanan informasi, distribusi informasi.

- 3) Lingkungan Bisnis. Hubungan informasi tentang bisnis dan ekonomi antara pelaku bisnis, masyarakat, dan pemerintah.
- 4) Masyarakat dan Sumber Daya Manusia. Faktor yang berhubungan dengan penggunaan layanan teknologi informasi dan masyarakat serta kesiapan masyarakat untuk menggunakan layanan teknologi informasi.

Sejalan dengan hasil riset dari *Harvard John F. Kennedy School of Government* dalam indrajit (2006) yang menyatakan bahwa ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan dalam menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik :

1. Faktor *Support*. keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*. bukan hanya sekedar mengikuti tren atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*.
2. Faktor *Capacity*. Unsur kemampuan atau pemberdayaan dari pemerintah setempat dalam merealisasikan *e-Government*.
3. Faktor *Value*. Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan melalui implementasi konsep tersebut. Sehingga yang menentukan besar tidaknya manfaat yang didapatkan dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah, akan tetapi masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Maka dari itu, memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang didahulukan pembangunannya harus benar-benar teliti agar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan kepada masyarakatnya.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Secara sederhana pelayanan publik dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Dwiyanto (2005) yang mengatakan bahwa semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah disebut pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2010).

Berdasarkan Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik.

Disamping itu, amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 menyebutkan bahwa: "*negara memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan*". Sehingga, baik atau buruknya penyelenggaraan publik menentukan efektivitas suatu sistem pemerintahan. Maka dari itu, memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa maupun pelayanan administratif menjadi tugas dari penyelenggara pelayanan publik serta tidak luput pula kepuasan masyarakat akan pelayanan yang didapatkan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

2.2.2 Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik

Salah satu faktor yang tidak terlepas dari persoalan administrasi publik dalam hal ini berkaitan dengan pelayanan publik yaitu *e-Government*. Dalam memenuhi keperluan administrasi publik hampir setiap warga negara berurusan dengan instansi pemerintahan. Dapat dikatakan bahwa memenuhi kepentingan publik merupakan tujuan dari administrasi publik. Tentunya untuk memenuhi kepentingan publik, diperlukan dukungan dari penyelenggara administrasi publik yang memiliki komitmen kepada publik.

Dalam perkembangan administrasi publik terdapat 3 (tiga) perspektif utama yang dikemukakan oleh Denhardt (2003), yakni: *old public administration (OPA)*, *New Public Management (NPM)*, and *New Public Service (NPS)*.

Tabel 2.1 Perbedaan OPAM, NPM dan NPS

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Rasionalitas dan model perilaku manusia	Rasionalitas <i>synoptic</i> (<i>Administrative man</i>)	Teknis dan rasionalitas ekonomi (<i>Economic man</i>)	Rasionalitas strategis atau rasionalitas formal (politik, ekonomi, dan organisasi)
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan	Kepentingan publik mewakili agregasi	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai pihak

	diekspresikan dalam aturan hukum	kepentingan individu	
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients</i> dan <i>constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizen's</i>
Peran Pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Pencapaian Tujuan	Badan pemerintah	Organisasi privat dan nonprofit	Koalisi antar organisasi publik, non profit, dan privat
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multi Aspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional.
Diskresi administrasi	Diskresi terbatas	Diskresi diberikan secara luas	Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggung jawab
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i> .	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal

Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan. proteksi	Semangat entrepreneur	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat
--	-------------------------------	-----------------------	---

Sumber: Denhardt (2007) olahan Karnay (2020)

2.2.3 Pelayanan Kepada Masyarakat Melalui *E-Government*

Pelayanan kepada masyarakat melalui *e-Government* (Indrajit, dkk., 2006), sebagai berikut:

Tabel 2.2 Pelayanan *e-Government*

Model <i>E-Government</i>	Interaksi Pada <i>Stakeholder</i>
Pemerintah ke masyarakat (GtoC)	Penyampaian pelayanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat
Masyarakat ke pemerintah (CtoG)	Ketersediaan pertukaran informasi dan komunikasi antar masyarakat dengan pemerintah
Pemerintah ke bisnis (GtoB)	Penyediaan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah terdiri dari transaksi-transaksi elektronik. Contoh: sistem <i>E-Procurement</i>
Bisnis ke pemerintah (BtoG)	Membantu pemerintah menjadi lebih efisien berdasarkan pemasaran produk dan jasa ke pemerintah melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen.

	Sistem <i>E-Procurement</i> merupakan contoh aplikasi yang memfasilitasi baik interaksi GtoB maupun GtoG melalui data elektronik.
Pemerintah ke Pegawai (GtoE)	Manajemen pelayanan dan komunikasi internal yang terdiri dari inisiatif-inisiatif pegawai pemerintah . contohnya, sistem manajemen SDM <i>online</i>
Pemerintah ke pemerintah (GtoG)	Ketersediaan informasi dan pertukaran komunikasi antar departemen atau lembaga pemerintah melalui basis data terintegrasi.
Pemerintah ke Organisasi Nirlaba (GtoN)	Partai politik, nirlaba atau organisasi sosial
Organisasi nirlaba ke pemerintah (NtoG)	Ketersediaan informasi dan pertukaran komunikasi antara pemerintah dengan organisasi nirlaba, partai politik, dan organisasi sosial.

Sumber: Denhardt (2007) olahan Karnay (2020).

2.2.4 Penyelenggara Pelayanan Publik Bidang Pertanahan

Pelayanan pertanahan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik dari sistem penyelenggaraan pemerintah di bidang pertanahan. Berdasarkan Undang Undang Pokok Agraria (UUPA) No 5 Tahun 1960 yang menyatakan bahwa kegiatan pelayanan bidang pertanahan merupakan implementasi sebagian dari pelaksanaan tugas pemerintahan dalam rangka mewujudkan misi dan wewenang negara pelayanan publik yang diberikan pemerintah merupakan kewajiban terutama dalam rangka mengatur dan mengelola penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan.

Dalam melaksanakan tugas Kementerian Agraria dan Tata Ruang diberikan pada Badan Pertanahan Nasional. Instansi Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang menangani pelayanan publik bidang pertanahan dibentuk dari Keputusan Presiden Nomor 26 Tahun 1988 tentang Badan Pertanahan Nasional. Dalam pelaksanaan tugasnya, BPN menggunakan unit organisasi dan sumber daya di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang yang fungsi dan tugasnya bersesuaian.

Sebagaimana diterangkan dalam Peraturan Presiden nomor 20 tahun 2015 tentang badan pertanahan nasional. Selain itu, dalam pasal 3 Peraturan Presiden tersebut, fungsi BPN disebutkan berkaitan dengan administrasi pertanahan seperti pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan dan pemberi dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN, serta pelaksanaan pengelolaan data informasi di bidang pertanahan.

2.2.5 Pelayanan Pertanahan Berbasis Elektronik

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 yang mengatur tentang pendaftaran tanah, penggunaan sistem elektronik dalam pendaftaran tanah sudah mulai dirancang sejak tahun 1997. Selain itu, Pasal 35 ayat 5 menyatakan bahwa: *“Data pendaftaran tanah disimpan dan disajikan secara bertahap dengan menggunakan peralatan elektronik dan mikro film”*.

Selanjutnya ayat 6 menyebutkan bahwa alat elektronik atau microfilm yang menghasilkan rekaman dokumen mempunyai kekuatan pembuktian sesudah ditandatangani dan distempel cap dinas oleh kepala kantor pertanahan yang bersangkutan.

Sebagaimana ketentuan Permen ATR/Ka BPN No.1 Tahun 2021 yang menetapkan bahwa: *“Bentuk dan cara penyimpanan, penyajian dan penghapusan dokumen-dokumen atau warkah-warkah pendaftaran tanah, demikian juga cara*

penyimpanan dan penyajian data pendaftaran tanah dengan alat elektronik dan mikrofilm ditetapkan oleh Menteri". Sertifikat dalam bentuk dokumen elektronik dapat dicetak sebagai salinan dokumen elektronik untuk diserahkan kepada pemegang hak kemudian disahkan dengan tanda tangan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.3 Sertifikat Tanah

2.3.1 Pengertian Sertifikat Tanah

Pelaksanaan pendaftaran tanah untuk memperoleh tanda bukti berupa sertifikat hak atas tanah sebagai jaminan kepastian hukum telah diamanatkan dalam Undang Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Oleh karena itu, negara bertanggung jawab kepada rakyat terkait kepastian hukum di bidang hukum keperdataan hak atas tanah, maka sekarang pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem pendaftaran tanah di Indonesia dalam rangka memberikan kepastian hukum terhadap kepemilikan hak atas tanah.

UUPA Pasal 19 selain sebagai landasan diadakannya pendaftaran tanah juga memberikan tekanan bahwa suatu keharusan atau kewajiban bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pendaftaran tanah dalam mewujudkan tertib administrasi pada bidang pertanahan di Indonesia (Prayitno, 2018). UUPA pasal 19 juga menyatakan bahwa: "*Pemerintah melaksanakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah dalam menjamin kepastian hukum*". Maka dari itu, untuk mengetahui suatu hak atas tanah akan dilakukan dengan pendaftaran agar memiliki kepastian hukum yang kuat. Terkait pendaftaran tanah tertuang juga di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1961 yang kemudian diganti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997.

Dalam pembahasan pertanahan khususnya menyangkut kepemilikan dan penguasaan tanah meliputi:

- a) Kepastian tentang subjek hak (pemilik tanah), yaitu badan hukum atau perorangan yang menjadi pemegang hak.
- b) Kepastian tentang objek hak, yaitu: letak atau lokasi, batas-batas, dan luas bidang-bidang tanah.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang hak pengelolaan, hak atas tanah, satuan rumah susun dan pendaftaran tanah merubah dan mempertegas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997. Berdasarkan Pasal 84 Ayat 1 PP 18 Tahun 2021 menyebutkan bahwa: "*Penyelenggaraan dan pelaksanaan pendaftaran tanah dapat dilakukan secara elektronik*". Namun, pendaftaran tanah pertama kali atau peralihan hak yang dilakukan secara elektronik tidak dijelaskan, selama ini pendaftaran tanah untuk pertama kali masih dilakukan secara konvensional. Kecuali data-data pendukung disimpan secara elektronik di Badan Pertanahan Nasional.

2.3.2 Layanan Pertanahan Elektronik

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang layanan informasi pertanahan secara elektronik diterbitkan oleh pemerintah melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia untuk secara bertahap melakukan pelayanan secara elektronik. Oleh karena itu, aplikasi layanan informasi pertanahan yang disediakan oleh Kementerian ATR/BPN-RI merupakan layanan informasi pertanahan yang dilakukan melalui sistem elektronik.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia menerbitkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan

Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang sertifikat elektronik dalam rangka untuk efisiensi pendaftaran tanah, percepatan pendaftaran tanah, kepastian dan perlindungan hukum, menaikkan nilai *registering property*, memperbaiki peringkat *Ease of Doing Business (EoDB)*, serta mengurangi jumlah sengketa, konflik, dan perkara pengadilan mengenai pertanahan.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang sertifikat elektronik diterbitkan karena pertimbangan untuk mewujudkan peningkatan pelayanan pertanahan guna meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dan indikator kemudahan berusaha yang ditunjang dengan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan pelayanan pertanahan berbasis elektronik. Tidak hanya itu, agar investor dalam negeri tidak pergi keluar negeri maupun investor-investor asing tertarik untuk masuk ke Indonesia, sehingga dalam rangka mengejar ketertinggalan terhadap negara lain diperlukan kepastian hukum yang terjamin, efisiensi waktu terkait dengan proses pembuatan sertifikat tanah, serta praktis untuk mengakses data dokumen elektronik daripada sertifikat elektronik.

2.3.3 Kendala Layanan Pertanahan Elektronik

Dalam melaksanakan program sesuai Peraturan Menteri ATR/Ka BPN RI Nomor 1 Tahun 2021 tentang sertifikat elektronik terdapat beberapa kendala-kendala yang harus dihadapi untuk mencapai tujuan dari program sertifikat elektronik, sebagai berikut:

- a. Kesiapan sumber daya manusia dari pemerintah baik tingkat pusat (kantor agraria) sampai tingkat bawah (kantor kelurahan/ desa).
- b. Terdapat frasa “dapat” dalam Pasal 2 Ayat 1 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia

Nomor 1 Tahun 2021 tentang sertifikat elektronik yang mempunyai arti bahwa masyarakat tidak wajib untuk mengganti sertifikat hak atas tanah konvensional yang telah dimiliki menjadi sertifikat elektronik hal ini menimbulkan keraguan di masyarakat.

- c. Belum semua tanah di Indonesia telah dipetakan dan didaftarkan.
- d. Rawan untuk diretas data-datanya untuk keperluan yang kurang baik.

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 Ayat 1 Peraturan Menteri ATR/BPN RI yang mengatakan bahwa: "*Pelaksanaan pendaftaran tanah dapat dilakukan secara elektronik*". Jika memperhatikan lebih lanjut maka ditemukan bahwa pendaftaran tanah melalui sistem elektronik tidak termasuk kewajiban akan tetapi sebagai pilihan.

Dalam pasal 2 ayat 1 Peraturan Menteri ATR/BPN RI terdapat frasa "dapat" yang secara teoritik di dalam norma hukum mempunyai arti pilihan dan tidak wajib, sehingga artinya pendaftaran tanah dapat dilakukan secara konvensional atau secara elektronik. Pasal 6 yang menentukan bahwa penerbitan sertifikat elektronik dilakukan melalui: "pendaftaran tanah pertama kali untuk tanah yang belum terdaftar, atau penggantian sertifikat (buku) menjadi sertifikat elektronik untuk tanah yang telah terdaftar", mempertegas pilihan sistem pendaftaran elektronik untuk mendapatkan sertifikat elektronik. Sehingga, sertifikat elektronik diberikan terhadap tanah yang didaftarkan untuk pertama kali dan jika ada penggantian sertifikat (perubahan kepemilikan atau perubahan pemegang hak atas tanah).

2.4 Aplikasi Sentuh Tanahku

2.4.1 Pengertian Aplikasi Sentuh Tanahku

Sentuh Tanahku adalah aplikasi yang dibuat untuk menjawab berbagai permasalahan pertanahan masyarakat. Aplikasi ini tersedia untuk ponsel pintar

dengan sistem operasi Android maupun iOS serta dilengkapi dengan berbagai fitur. menu utama yang telah tersedia di layanan Sentuh Tanahku antara lain: Scan QR, Info Berkas, Plot Bidang Tanah, Lokasi Bidang Tanah, Info Sertifikat dan Info Layanan. Berdasarkan dokumen Sentuh Tanahku dari Kementerian ATR/BPN, kehadiran Sentuh Tanahku sejak tahun lalu ditujukan pemerintah agar terjalinnya simbiosis mutualisme antara Kementerian ATR/BPN dengan masyarakat. Maka dari itu, Sentuh Tanahku merupakan aplikasi yang dibuat untuk menjawab berbagai permasalahan pertanahan masyarakat secara online.

Fakta yang masih kerap terjadi kesimpangsiuran dalam hal informasi maupun regulasi urusan pertanahan. Oleh karena itu, kehadiran aplikasi Sentuh Tanahku diharapkan mampu membantu masyarakat dalam mengetahui informasi pertanahan secara berkala, transparan dan akhirnya menghindari dari berbagai kasus penipuan. Sehingga secara garis besar, aplikasi Sentuh Tanahku menjadi salah satu inovasi dan pengembangan layanan pertanahan dalam mengakomodir kebutuhan masyarakat. Di sisi lain, lewat aplikasi Kementerian ATR/BPN juga akan mendapat data partisipatif yang dapat membantu perbaikan Sistem Informasi Pertanahan (GeoKKP). Maka dari itu, aplikasi Sentuh Tanahku yang bisa diakses melalui *smartphone*, dapat membantu masyarakat yang ingin mencari tahu persyaratan, menelusuri proses pengurusan sertifikat tanah, mengetahui lokasi suatu bidang tanah, hingga mengetahui prediksi perhitungan biaya yang akan dikeluarkan untuk mengurus sertifikat. Guna memanfaatkan aplikasinya, masyarakat yang memiliki ponsel pintar berbasis android dan iOS dapat mendaftarkan diri untuk menjadi pengguna Sentuh Tanahku. Akan tetapi, jika ingin menggunakan fitur Info Berkas dan Info Sertifikat, masyarakat harus terlebih dahulu mendaftar ke Kantor Pertanahan dengan cara mengisi formulir verifikasi pengguna aplikasi Sentuh

Tanahku, serta melampirkan fotokopi KTP dan sertifikat.

2.4.2 Tujuan Aplikasi Sentuh Tanahku

Kehadiran aplikasi Sentuh Tanahku yang bisa dinikmati masyarakat secara luas juga bertujuan untuk:

- a) Mensosialisasikan program strategis ATR/BPN
- b) Menyampaikan informasi status kepemilikan bidang tanah (blokir, berakhirnya hak, status berkas).
- c) Untuk inventarisasi barang milik negara yang belum terpetakan oleh instansi lain.
- d) Membantu Petugas Ukur/Surveyor Kadaster Berlisensi menemukan bidang tanah di lapangan.
- e) Mengetahui data suatu bidang tanah sebelum dilakukan transaksi jual beli/hak tanggung
- f) Sebagai pengingat terhadap kepemilikan sertifikat dan pengingat kewajiban agunan.
- g) Mengetahui biaya, waktu dan persyaratan layanan BPN dalam rangka meningkatkan transparansi pelayanan pertanahan.
- h) Melakukan pelacakan status berkas permohonan di kantor pertanahan untuk meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan layanan.

2.4.3 Fitur-Fitur Aplikasi Sentuh Tanahku

Sentuh Tanahku sebagai aplikasi yang menjanjikan kemudahan dan keakuratan data, maka Sentuh Tanahku dilengkapi berbagai fitur yang fundamental.

Diantaranya fitur-fitur yang telah tersedia di layanan Sentuh Tanahku mencakup:

1. Scan QR

Aplikasi Sentuh Tanahku menghadirkan menu *Scan QR* pada halaman utama. Menu ini bisa langsung digunakan secara praktis dan cepat, hanya

dengan memindai *barcode* yang tertera pada berkas.

2. Info Berkas

Menu info berkas berfungsi untuk mengetahui status berkas yang dimohon pada kantor pertanahan. Dalam menu ini, berbagai informasi yang bisa ditemukan adalah daftar berkas pengguna yakni menampilkan daftar perkembangan pengurusan berkas (jika user terverifikasi). Kemudian ada informasi terkait rincian berkas pengguna dengan menampilkan rincian informasi berkas dari salah satu daftar berkas termasuk informasi keberadaan pemrosesan berkas, terdapat juga informasi mengenai pencarian berkas.

3. Plot Bidang Tanah

Untuk melakukan plot bidang tanah, pengguna harus memasukkan nomor sertifikat yang akan di-plotting. Selanjutnya pengguna harus menggambar bidang tanah tersebut di peta sesuai dengan bentuk dan lokasinya. Selanjutnya dengan menyentuh menu simpan plot, maka data akan tersimpan di server. Kantor pertanahan akan memverifikasi data tersebut setelahnya. Jika plot bidang telah diverifikasi, maka bidang tanah akan muncul di plot bidang.

4. Lokasi Bidang Tanah

Melalui menu Lokasi Bidang Tanah, pengguna dapat memilih wilayah administrasi dari suatu bidang tanah, kemudian memasukkan jenis hak dan nomornya. Kemudian setelah menyentuh tombol proses, maka lokasi bidang tanah dimaksud akan ditunjukkan pada peta yang bersifat interaktif.

5. Info Sertifikat

Di dalam menu Info Sertifikat, masyarakat bisa mengecek informasi daftar kepemilikan beserta rincian sertifikat. Jika sertifikat fisik belum tersedia

pada daftar kepemilikan sertifikat, pengguna dapat melaporkan informasi sertifikat yang belum tersedia tersebut. Tersedia juga informasi daftar agunan yang berfungsi untuk menampilkan informasi daftar kode agunan dari sertifikat.

6. Info Layanan

Terakhir ada menu Info Layanan yang menyajikan daftar informasi layanan serta fitur pencarian layanan, guna memudahkan pengguna mengetahui informasi syarat, biaya, dan jangka waktu penyelesaian serta simulasi biaya. Untuk mengakses menu ini, masyarakat dapat memilih jenis layanan yang diinginkan atau mencari berdasarkan kata kunci. Setelah memilih jenis layanan yang diinginkan, aplikasi Sentuh Tanahku akan menampilkan persyaratan, waktu sesuai SPOP1/2010, tarif biaya sesuai PP 128/2015), serta simulasi biaya.

2.5 Penelitian Sebelumnya

Topik mengenai penerapan *e-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia telah cukup banyak diteliti sebelumnya. Salah satu penelitiannya oleh Surdin (2016) dengan judul "*Analisis Kelayakan Implementasi e-Government dalam Pelayanan Publik di Bidang Keagrariaan di Kabupaten Pinrang*". Penelitian ini membahas tentang kantor pertanahan khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang sebagai penyelenggara pelayanan publik bidang pertanahan harus bergerak maju dan berinovasi dalam mengemban tugas yang diamanatkan konstitusi. Salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk membangun sistem manajemen data dan pengamanan data di bidang pertanahan.

Terdapat pula penelitian yang disusun oleh Hardjaloka (2014) dengan judul "*Strategi e-Government dalam Pelayanan Sertifikat Hak Milik pada Kantor*

Pertanahan Kota Bandar Lampung". Penelitian ini menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat akan pelayanan pertanahan yang berkualitas dan perkembangan teknologi mengharuskan pelayanan pertanahan harus mengacu pada *e-Government* agar proses layanan pertanahan dapat diakses oleh seluruh warga negara secara terintegrasi dengan cepat. Tujuan besar penerapan *e-Government* dalam pelayanan pertanahan adalah untuk menciptakan tata kelola pelayanan pertanahan yang baik, dimana layanan pertanahan bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi.

Salah satu bagian dari penerapan *e-Government* di bidang pertanahan adalah aplikasi Sentuh Tanahku yang diluncurkan oleh Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Merujuk pada penelitian Rachmad (2020) yang berjudul "*Evaluasi Usability Aplikasi Sentuh Tanahku Menggunakan Metode Heuristic*" yang mengungkapkan bahwa pemerintah Indonesia terus melakukan pembaharuan dengan menerbitkan suatu kebijakan untuk menerapkan sistem digital elektronik di seluruh pemerintah pusat, lembaga, dan pemerintah daerah. Khususnya dalam bidang pertanahan yang dimiliki oleh lembaga pemerintah, masyarakat luas yang masih kurang pengetahuan tentang tanah dan juga ingin mengetahui proses yang dilakukan di bidang pertanahan, Oleh karena itu, lembaga pertanahan tersebut membuat aplikasi Sentuh Tanahku berbasis *mobile*. Akan tetapi penelitian ini hanya berfokus pada pengujian dan evaluasi aplikasi Sentuh Tanahku dari segi teknologi. Sehingga, penerapan *e-Government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku kurang diteliti lebih dalam.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa urgensi penerapan *e-Government* sebagai instrumen baru dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pertanahan sangat penting. Maka dari itu, penerapan *e-*

Government kini telah menjadi primadona baru dalam menjalankan sistem pemerintahan di Indonesia khususnya dalam menyesuaikan pola hidup baru di era modernisasi. Implementasi *e-Government* dinilai efektif dalam membantu menjalankan roda pemerintahan sehingga dapat mencapai tujuan dari *good governance*. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang layanan informasi pertanahan secara elektronik mendukung penerapan *e-Government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pertanahan berbasis elektronik. Oleh karena itu, melihat inovasi baru yang diterapkan oleh kantor pertanahan memantik penulis untuk melakukan penelitian perihal penerapan *e-Government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar sebagai bentuk implikasi dari sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Makassar.

2.6 Kerangka Berpikir

