

SKRIPSI
PENGARUH PENGGUNAAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN
KOTA MAKASSAR

Diajukan Untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan



OLEH:

HAMKA

E051211040

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**"PENGARUH PENGGUNAAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN
KOTA MAKASSAR"**

Disusun dan diajukan oleh:

HAMKA

E051211040

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam
rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

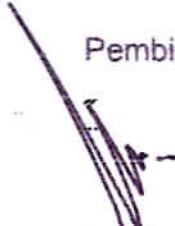
Menyetujui:

Pembimbing I



Prof. Dr. Nurlinah, M. Si.
NIP. 196309211987022001

Pembimbing II



Ashar Prawitno, S. IP., M.Si.
NIP. 199001102019043001

Mengetahui :

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin



Dr. A. Lukman Irwan, S. IP., M.Si.

NIP. 197901062005011001

LEMBAR PENERIMAAN

SKRIPSI

**"PENGARUH PENGGUNAAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN
KOTA MAKASSAR"**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

HAMKA

E051211040

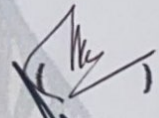
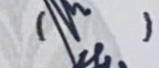
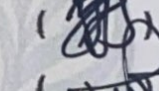
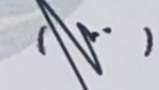
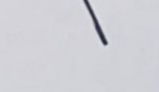
**Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Panitia
Ujian Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin**

Makassar, Pada hari Jumat tanggal 22 November 2024

Menyetujui:

PANITIA UJIAN

Ketua	: Prof. Dr. Nurlinah, M. Si.
Sekretaris	: Ashar Prawitno, S. IP., M.Si.
Anggota	: Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si.
Anggota	: Dr. A. Lukman Irwan, S. IP., M.Si.
Pembimbing I	: Prof. Dr. Nurlinah, M. Si.
Pembimbing II	: Ashar Prawitno, S. IP., M.Si.

()
()
()
()
()
()

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Hamka

NIM : E051211040

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi saya yang berjudul:

**"PENGARUH PENGGUNAAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN
KOTA MAKASSAR"**

Merupakan benar-benar hasil karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta orang lain. Apabila dikemudian hari, karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 22 November 2024

Yang menyatakan



(Hamka)

MOTTO

“Keberhasilan adalah hasil dari persiapan, kerja keras, dan belajar dari kegagalan”

- Colin Powell -

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokaatuh

Puji dan Syukur yang selalu dipanjatkan penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan nikmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENGGUNAAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR”** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tak lupa shalawat serta salam penulis hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga-Nya, sahabat- Nya, hingga kita pengikut-Nya.

Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk memperbaiki skripsi ini, karena mereka menyadari bahwa ada beberapa kesalahan atau kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan mereka. Skripsi ini semoga bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu mereka dalam proses penelitian ini, khususnya:

1. Tersayang dan terkasih yang selalu penulis doakan tiap shalat dan penulis sayangi sepanjang hidup, yaitu Bapak Usman Nur dan Ibu Saida yang telah menyayangi penulis setulus hati mulai dari kecil hingga dewasa sekarang ini dan selalu mendoakan penulis di setiap langkahnya. Terima kasih karena tidak pernah memaksa dan menuntut apapun kepada penulis. Penulis meminta maaf atas segala hal yang telah mengecewakan penulis, serta meminta maaf atas segala hal yang belum dapat penulis lakukan dan usahakan sampai saat ini.
2. Adik – adik penulis yang sangat disayangi yaitu Muh. Dirham dan Nur Asia.
3. Keluarga dari Bapak dan Ibu penulis membantu serta menemani menyelesaikan penelitian skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc, Rektor Universitas Hasanuddin, bersama dengan wakil rektor, direktorat, dan biro lainnya, telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Hasanuddin.

5. Penulis berterima kasih kepada Dr. Phil Sukri, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, serta para wakil dekan di lingkungan kerja FISIP Universitas Hasanuddin.
6. Bapak Dr. A. Lukman Irwan, S. IP., M.Si. selaku Kepala Departemen Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
7. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Ibu Prof. Dr. Nurlinah, M. Si. selaku Pembimbing I (Utama) dan Bapak Ashar Prawitno, S. IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II (Pendamping). Penulis tidak akan dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik tanpa bantuan, dukungan, dan arahan dari mereka.
8. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang tidak dapat penulis sebut satu persatu selama mengikuti proses perkuliahan S1.
9. Semua staf administrasi di lingkungan kerja Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Hasanuddin, dan Departemen Ilmu Pemerintahan yang selalu memberikan layanan prima pada proses perkuliahan serta penelitian penulis.
10. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kantor Pertanahan Kota Makassar (Kepala Kantor beserta jajarannya) karena telah membantu dan mendukung mereka selama proses penelitian. Bantuan dan informasi yang mereka berikan sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap bantuan ini akan mendukung penelitian dan pengembangan di bidang yang terkait.
11. Setiap informan penelitian yang telah membantu dan membantu penulis mendapatkan data melalui kuesioner sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi.
12. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Guru (SD, SMP dan SMK) dari 2007 – 2019 yang telah memberikan ilmu yang tak terhingga kepada penulis.
13. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat penulis SD yaitu Citra, Faisal, Hamka,
14. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat penulis SMP yaitu Ayu dan Dilla. Yang membawa penulis jauh berkembang pesat sampai sekarang dalam dunia pendidikan.
15. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat penulis SMK yaitu Amel, Warda, Pirda, Lira, Hasni, Amirah, Risna, Wahyu, Fariz, Akbar, Ilham, Haerul, Amar, Silga, Kak Hasnidar dan Kak Hastuti.

16. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat sekaligus dianggap saudara/saudari penulis temui di perkuliahan yaitu Lala, Berliana, Nunu, Nanda, Lanny, Rini, Kak Herly, Kak Yahya, Rika, Risma, Delinda, Stella, Alifya, dan Kak Anni yang telah membantu dan mendukung saya selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini serta Kak Berkat sebagai salah satu idola penulis dalam dunia belajar. Penulis sangat menyayangi mereka.
17. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bos dan teman – teman kantor penulis selama kerja di Kantor Pertanahan yaitu Pak Akbar, Mbak Navy, Pak Aan dan Pak Wiwin selaku atasan penulis, serta rekan kerja penulis selama berada di kantor pertanahan.
18. Semua teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2021 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu dan kebersamaannya mulai dari menjadi mahasiswa baru hingga akhir perkuliahan.
19. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang – orang baik di luar yang disebutkan di atas yang telah membantu penulis selama hidup ini.

Karena pengetahuan dan pengalaman yang terbatas, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna saat menyusunnya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua orang, terutama para pembaca yang budiman, untuk membuat skripsi ini lebih baik.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 22 November 2024

Hamka

E051211040

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	7
BAB II TINJUAN PUSTAKA	8
2.1 Kepuasan Masyarakat	8
2.2 Pelayanan Publik	9
2.3 Aplikasi <i>MySertipikat</i>	12
2.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
2.5 <i>Electronic Government</i>	18

2.6 Kerangka Berpikir	20
2.7 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Lokasi Penelitian	22
3.2 Tipe Penelitian	22
3.3 Definisi Operasional	22
3.4 Sumber Data.....	23
3.5 Responden.....	28
3.6 Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum	32
4.2 Hasil Penelitian	72
4.3 Pembahasan.....	87
BAB V PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan Aplikasi <i>MySertipikat</i>	12
Gambar 2. Kerangka Berpikir.....	20
Gambar 3. Struktur Organisasi	36
Gambar 4. Alur Pelayanan <i>MySertipikat</i>	41
Gambar 5. <i>MySertipikat</i>	44
Gambar 6. Fitur Informasi	53
Gambar 7. Informasi Layanan.....	54
Gambar 8. Tahap 1 Informasi Berkas	55
Gambar 9. Tahap 2 Informasi Berkas	56
Gambar 10. Tahap 3 Informasi Berkas	57
Gambar 11. Fitur Permohonan	58
Gambar 12. Tahap 1 Layanan	59
Gambar 13. Tahap 2 Informasi Berkas	60
Gambar 14. Tahap 3 Informasi Berkas	61
Gambar 15. Tahap 1 Pemetaan Validasi	62
Gambar 16. Tahap 2 Pemetaan Validasi	63
Gambar 17. Tahap 3 Pemetaan Validasi	64
Gambar 18. Tahap 1 Ada Catatan	65
Gambar 19. Tahap 2 Ada Catatan	65
Gambar 20. Tahap 1 Fitur Pengaduan	66
Gambar 21. Tahap 2 Fitur Pengaduan	67
Gambar 22. Tahap 3 Fitur Pengaduan	68

Gambar 23 Tahap 1 Fitur Surat	69
Gambar 24. Tahap 2 Fitur Pengaduan	70
Gambar 25. Tahap 3 Fitur Surat	70
Gambar 26. Tabel Distribusi T	84
Gambar 27. Tabel F	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Bobot Nilai Setiap Pernyataan	25
Tabel 2. Variabel dan Indikator	26
Tabel 3. Kuesioner	72
Tabel 4. Umur	72
Tabel 5. Jenis Kelamin.....	74
Tabel 6. Tingkat Pendidikan	75
Tabel 7. Jenis Layanan.....	76
Tabel 8. Uji Validitas	77
Tabel 9. Uji Reliabilitas	79
Tabel 10. Uji Regresi Linear Berganda	81
Tabel 11. Uji T Parsial.....	82
Tabel 12. Uji F (Simultan)	85
Tabel 13. Koefisien Determinasi	87
Tabel 14. Interpretasi Terhadap Koefisien Determinasi	87

ABSTRAK

HAMKA, Nomor Induk Mahasiswa E051211040, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, menyusun Skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGGUNAAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR”** di bawah bimbingan Prof. Dr. Nurlinah, M. Si. sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Ashar Prawitno, S. IP., M.Si. sebagai Pembimbing Pendamping.

Penelitian ini mengkaji mengenai pengaruh penggunaan *electronic government* terhadap kepuasan masyarakat di kantor pertanahan kota Makassar yang dipengaruhi oleh kondisi jarak yang cukup jauh, pelayanan yang kurang sistematis dan lambatnya proses pendaftaran tanah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan *electronic government* pada aplikasi *MySertipikat* dalam pengurusan sertifikat balik nama dan peningkatan hak terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Adapun rumusan masalah yang ada yaitu apakah terdapat pengaruh penggunaan *electronic government* pada aplikasi *MySertipikat* dalam pengurusan sertifikat balik nama dan peningkatan hak terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Makassar. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan mengumpulkan data melalui analisis dokumen dari kuesioner yang diberikan kepada responden. Kriteria pengukuran sebuah sistem berdasarkan metode model TAM (*Technology Acceptance Model*) yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan penggunaan sistem secara aktual (*actual system use*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penggunaan *electronic government* terhadap kepuasan masyarakat di kantor Pertanahan Kota Makassar berjumlah 0,434 atau 43,4% dengan kategori tingkat hubungan "Sedang". Dimana, variabel persepsi kemanfaatan variabel X1 (X1.1, X1.2, dan X1.3) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Y (Y.1, Y.2, dan Y.3) secara parsial dengan nilai thitung 4,898 lebih besar daripada nilai ttabel 2,00324 dan variabel penggunaan sistem secara aktual X2 (X2.1 dan X2.2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Y (Y.1, Y.2, dan Y.3) secara parsial dengan nilai thitung 4,320 lebih besar dari nilai ttabel 2,00324.

Kata Kunci: Pengaruh, Penggunaan, *Electronic Government*, Kepuasan, Masyarakat.

ABSTRACT

HAMKA, Student Identification Number E051211040, Government Science Study Program, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, compiled a Thesis with the title **“THE EFFECT OF ELECTRONIC GOVERNMENT USE ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE MAKASSAR CITY LAND OFFICE”** under the guidance of Prof. Dr. Nurlinah, M. Si. as the Main Supervisor and Mr. Ashar Prawitno, S. IP., M.Si. as the Co-Supervisor.

This study examines the effect of the use of electronic government on community satisfaction at the Makassar city land office which is influenced by long distance conditions, less systematic services and the slow process of land registration. This study aims to determine the effect of the use of electronic government on the MySertipikat application in managing transfer certificates and increasing rights on community satisfaction at the Makassar City Land Office. The formulation of the existing problem is whether there is an effect of the use of electronic government on the MySertipikat application in the processing of transfer certificates and increasing rights to community satisfaction at the Makassar City Land Office. In this study using quantitative methods, by collecting data through document analysis from questionnaires given to respondents. The criteria for measuring a system based on the TAM (Technology Acceptance Model) model method are perceived usefulness and actual system use.

The results of this research indicate that the use of electronic government has an effect on public satisfaction at the Land Office of Makassar City, amounting to 0.434 or 43.4%, with a "Moderate" level of relationship. The variable of perceived usefulness X1 (X1.1, X1.2, and X1.3) has a partial effect on public satisfaction Y (Y.1, Y.2, and Y.3) with a t-value of 4.898, which is greater than the t-table value of 2.00324. Additionally, the variable of actual system use X2 (X2.1 and X2.2) has a partial effect on public satisfaction Y (Y.1, Y.2, and Y.3) with a t-value of 4.320, which is greater than the t-table value of 2.00324.

Keywords: Effect, Use, Electronic Government, Satisfaction, Community.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia tidak terlepas dari kenyataan bahwa teknologi digital digunakan dalam kehidupan sehari-hari, era teknologi digital kini berkembang dengan sangat cepat. Orang-orang menggunakan teknologi digital dalam berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk yang berkaitan dengan pendidikan (*e-book*, *e-journal*, aplikasi layanan, dan *youtube*) dan hiburan (*game*, media sosial, dan sebagainya). Teknologi digital telah memudahkan orang untuk melakukan apa saja yang diinginkan. Kemajuan teknologi digital telah memberikan manfaat dalam berbagai bidang, terutama pelayanan publik. Masyarakat akan mendapatkan banyak manfaat dari penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik, dengan peningkatan efisiensi sebagai salah satu keuntungan utama.

Di masa lalu Indonesia, masalah pertanahan telah berlangsung dari generasi ke generasi dan telah mempengaruhi munculnya berbagai masalah sosial. Untuk memastikan bahwa baik rakyat maupun negara makmur, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5/1960, juga dikenal sebagai UUPA (Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria). UUPA mencegah konflik pertanahan dan memberikan jaminan hukum kepada semua orang tentang hak untuk tanah mereka. Pemegang hak milik harus

dapat membuktikan tuntutananya dengan dokumentasi tertulis (sertifikat tanah) agar sengketa tanah dapat diselesaikan secara resmi (Ismaniar Ismail, 2017).

Teknologi informasi digunakan untuk merampingkan prosedur dan transaksi administrasi, yang menurunkan waktu tunggu dan antrean di berbagai lembaga publik. Selain itu, keterjangkauan pengetahuan telah meluas dan dipercepat berkat *platform online*. Informasi layanan publik, termasuk persyaratan, metode, dan jadwal sudah tersedia bagi masyarakat tanpa mengharuskan mereka untuk mengunjungi kantor layanan. Semua lapisan masyarakat, terutama mereka yang tinggal di daerah perdesaan dapat memperoleh manfaat dari kenyamanan dan kemudahan akses yang ditawarkan.

Menurut Farida dkk., (2015), pelayanan pemerintah pada masyarakat umum untuk memenuhi tuntutan dan kepentingan mereka dikenal sebagai pelayanan publik. Tolak ukur meningkatkan kehidupan orang banyak dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah dapat dilakukan dengan pelayanan publik yang efektif dan inovatif (Arundel dkk., 2019). Pemerintah harus dapat menggunakan teknologi di era digital untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan efektif. Meskipun demikian, upaya pemerintah di Indonesia untuk menyajikan layanan publik yang kreatif dan efektif masih terhambat oleh masalah teknis dan kebijakan. Menurut Undang-Undang No. 25/2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan tindakan atau urutan tindakan untuk pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Kementerian ATR/BPN adalah salah satu unit pemerintah dalam pelayanan publik yang memanfaatkan era digital. Di Indonesia, Kementerian ATR/BPN adalah organisasi nonkementerian yang bertugas melaksanakan kegiatan pemerintahan yang berkaitan dengan pertanahan nasional, regional, dan sektoral (Elianti, 2020). Kementerian ATR/BPN bertugas melaksanakan fungsi pemerintah terkait pertanahan secara nasional, regional, dan sektoral sesuai dengan skema hukum dan regulasi yang berlaku. Sebagai penghubung utama antara masyarakat dan pemerintah serta penyedia layanan pemerintah kepada masyarakat, Kementerian ATR/BPN memainkan peran penting dalam alokasi lahan, administrasi pemerintah atas hak kepemilikan lahan individu, dan kontrol surat yang terkait dengan kepemilikan lahan (Syarifuddin, 2023).

Sulawesi Selatan merupakan provinsi yang mempunyai $\pm$ 6,59 juta bidang tanah setara dengan 5,22 persen dari 126 juta bidang tanah di Indonesia. Sejak tahun 2017, Sulawesi selatan telah melaksanakan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) (Razak, 2022). Untuk pengelolaan tanah di Sulawesi Selatan dapat dilakukan di Kantor Pertanahan.

Kota Makassar adalah satu diantara daerah yang mempunyai Kementerian ATR/BPN mengurus masalah pertanahan daerah tersebut. Berdasarkan temuan survei penelitian bahwa terdapat beberapa masyarakat

yang ada di kota Makassar memiliki jarak yang cukup jauh dari Kantor Pertanahan Kota Makassar sehingga membuat masyarakat menempuh jarak dan waktu yang cukup besar untuk mencapai kantor tersebut. Selain itu, adanya ulasan negatif yang diberikan oleh pemohon terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Makassar melalui media *online* dan keluhan langsung ke Kantor Pertanahan Kota Makassar, seperti: pelayanannya yang kurang sistematis, pelayanan surat permohonan dan pendaftaran tanah yang lama.

Hal ini sejalan dengan tujuan peningkatan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 mengubah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 mengenai Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah. Maka, Kantor Pertanahan Kota Makassar menciptakan aplikasi *MySertipikat* kepada yang memiliki jarak dekat dan jauh sehingga dapat mengefisienkan waktu agar pelayanan berjalan secara cepat dan nyaman serta menghindari yang namanya calo.

Aplikasi *MySertipikat* merupakan aplikasi yang membawa sejumlah manfaat, seperti mempercepat proses pelayanan dengan mengadopsi sistem digital untuk pengelolaan dokumen dan data. *MySertipikat* juga dapat memberikan transparansi lebih lanjut kepada masyarakat dengan menyediakan sistem pelacakan status sertifikat secara *online*, sehingga

mereka dapat memantau perkembangan permohonan mereka tanpa harus datang langsung ke kantor Pertanahan. Di samping kelebihan yang ada pada aplikasi *MySertipikat*, kantor Pertanahan Kota Makassar sepatutnya terus melakukan evaluasi perbaikan terkait dengan aplikasi yang diciptakan. Opini masyarakat yang menggunakan aplikasi *MySertipikat* dapat menjadi opsi untuk mengetahui tingkat kepuasan terkait penggunaan dari aplikasi tersebut.

Dalam konteks ini, metode TAM (*Technology Acceptance Model*) dapat menjadi pilihan yang baik. *Technology Acceptance Model* adalah salah satu teori tentang penggunaan teknologi yang dianggap memiliki dampak signifikan dan sering digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem teknologi (Afni & Akil, 2017). TAM juga mengartikan bagaimana penerimaan komputer ditentukan secara umum dan mengapa perilaku atau sikap pengguna tertentu terjadi pada suatu populasi (Sayekti & Putarta, 2016). Lima komponen utama dari TAM yakni: *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat), *Perceived Ease Of Use* (persepsi kemudahan penggunaan), *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan), *Intention to Use* (intensi menggunakan), *Actual Use* (penggunaan aktual).

Pada penelitian sebelumnya, Safitri, R. Tahun 2020 dengan judul penelitian Analisis Penerapan TAM (*Technology Acceptance Model*) Terhadap Penggunaan *App Inventor 2* Pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Ar-Raniry Banda Aceh yang menyimpulkan bahwa TAM (*Technology Acceptance Model*) khususnya

persepsi kemanfaatan memiliki dampak signifikan terhadap penilaian pengguna dimana nilai thitung 2.262 dan ttabel 2.02619 menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan aplikasi *App Inventor 2* memiliki dampak positif secara parsial terhadap penilaian pengguna. Sebaliknya, nilai thitung 0.877 dan ttabel 2.02619 menunjukkan bahwa penggunaan sistem secara aktual tidak memiliki dampak signifikan terhadap penilaian pengguna.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PENGGUNAAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MAKASSAR”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, diperoleh rumusan masalah yaitu apakah terdapat pengaruh penggunaan *electronic government* pada aplikasi *MySertipikat* dalam pengurusan sertifikat balik nama dan peningkatan hak terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Makassar?

1.2 Tujuan

Berdasarkan penjabaran rumusan masalah sebelumnya, diperoleh tujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan *electronic government* pada aplikasi *MySertipikat* dalam pengurusan sertifikat balik nama dan peningkatan hak terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Makassar.

1.3 Manfaat

1.3.1 Manfaat Akademis

Penelitian *E-Government* berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan publik dan memajukan pengetahuan tentang praktik pemerintahan digital.

1.3.2 Manfaat Teoritis

Penelitian *E-Government* memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan pemahaman dan membangun kerangka konseptual yang kuat untuk menganalisis hubungan antara *E-Government* dan kepuasan masyarakat.

1.3.3 Manfaat Praktis

Penelitian *E-Government* memiliki peran penting dalam meningkatkan standar layanan publik, membangun pengelolaan pemerintahan yang baik, dan meningkatkan taraf hidup masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat tentang bagaimana mereka mendapatkan layanan dari penyelenggara layanan publik disebut kepuasan masyarakat. Ini diukur dengan menyandingkan harapan dan kebutuhan mereka (Kepmen PAN Nomor 16 Tahun 2014). Hal ini menunjukkan bahwa pandangan atau penilaian masyarakat terhadap layanan dan kinerja petugas penyelenggara pelayanan publik. Saat orang mengevaluasi hasil produk tertentu dengan harapan atau perkiraan, perasaan kepuasan atau kekecewaan muncul. Kepuasan pelanggan terhenti ketika kinerja produk jauh dari ekspektasinya. Sebaliknya, kepuasan terjadi ketika prestasi sesuai dengan harapan. Keseluruhan kebahagiaan pelanggan meningkat ketika mereka mendapatkan layanan yang melebihi harapan awal. (Sarie dan Rena., 2018).

Ukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau serangkaian karakteristik yang memenuhi kebutuhan mereka disebut kepuasan. Nilai, kualitas, dan layanan adalah tiga faktor yang mungkin menyebabkan pelanggan puas. Memberikan nilai pelanggan yang sangat baik adalah rahasia untuk memenangkan pelanggan baru. (Damayanti, 2019).

Kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik sangatlah penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong dalam jurnal Damayanti dkk (2019: 21-32), semakin baik kualitas penyelenggaraan

pemerintahan dan pelayanan yang disediakan maka semakin meningkat pula kepercayaan masyarakat. Ketika masyarakat mendapat pelayanan yang berkualitas dan terpenuhi, maka kepercayaan masyarakat akan meningkat.

2.2 Pelayanan Publik

Proses atau rangkaian proses barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan didefinisikan sebagai pelayanan publik (Kemenlhk, 2023). Pada dasarnya masyarakat membutuhkan layanan setiap hari, maka layanan publik menjadi sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara mendasar, target pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan ini, diperlukan kualitas pelayanan prima, seperti yang dijelaskan oleh Sinambela (2014):

1. Pelayanan yang transparan (terbuka), mudah, cepat, dan mudah diakses untuk semua orang yang membutuhkannya.
2. Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.
3. Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan mempertahankan prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi berdasarkan ras, agama, golongan, suku, status sosial, dll.
6. Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Pemerintah mempunyai tanggung jawab sebagai penyedia layanan publik dan memberikan layanan terbaik kepada masyarakatnya. Buruknya kinerja pegawai pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik merusak reputasi pemerintah di masyarakat. Setelah berhadapan dengan birokrasi, sebagian masyarakat tidak pernah puas dengan pelayanan yang diterimanya dan selalu mengeluh. Masih ada pihak yang memandang birokrasi kurang menghargai kinerjanya. Akibatnya, banyak masyarakat atau konsumen jasa yang mengambil jalan pintas dengan menggunakan calo untuk menangani tuntutan birokrasi mereka (Damayanti, 2019).

Pelayanan publik yang efektif sangat penting bagi semua organisasi, baik publik maupun swasta. Pelayanan publik terbaik ditunjukkan dengan memiliki sumber daya yang cukup untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah dialokasikan. Layanan akan jauh dari harapan masyarakat akan layanan berkualitas tinggi jika hal ini tidak dilakukan (Botutihe, 2017).

Kemampuan pegawai pemerintah untuk membantu masyarakat secara proporsional dengan beban kerja mereka merupakan indikator yang baik dari kualitas mereka (Botutihe, 2017). Terdapat komponen yang harus ada dalam pelaksanaan pelayanan publik, berdasarkan Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993: Pertama, adanya hak-hak dari pemerintah dan masyarakat yang menggunakan layanan publik. Masing-masing pihak harus memahami dan menyadari kewajibannya. Kedua, dalam upaya menjamin produktivitas dan keberhasilan, pengaturan pelayanan umum dalam segala bentuknya harus disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan keuangan masyarakat setempat, dengan menyimak ketentuan pedoman hukum yang berlaku. Ketiga, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kepastian hukum yang bertanggung jawab harus menjadi tujuan kualitas, prosedur, dan hasil pelayanan publik. Keempat, sejalan dengan peraturan dan standar yang berlaku, sebuah lembaga pemerintah yang menawarkan layanan publik yang harus mengeluarkan biaya juga harus memberikan kesempatan kepada warga negara untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan layanan tersebut.

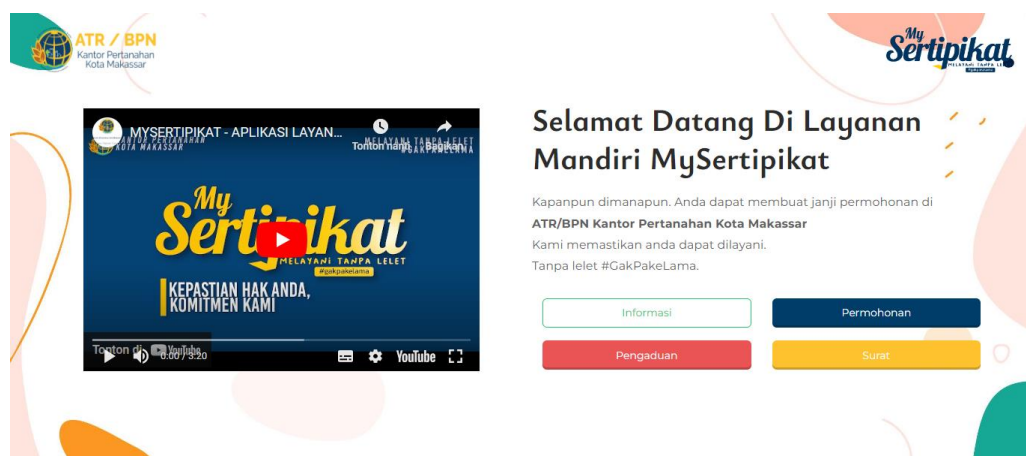
Selanjutnya, Kepuasan masyarakat pada dasarnya adalah tujuan dari pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang prima diperlukan untuk mendapatkan kepuasan pengguna, seperti pelayanan yang lugas, mudah diakses (transparansi), dipertanggungjawabkan (akuntabilitas), sesuai dengan kemampuan dan kondisi, tidak diskriminatif, mampu memberikan semangat

kepada masyarakat serta tidak mengabaikan aspek keadilan antara penyedia dan pengguna pelayanan publik (kesetaraan).

2.3 Aplikasi *MySertipikat*

Untuk mengoptimalkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan kredibilitas, serta menghindari aturan dan antrean yang panjang, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kota Makassar meluncurkan aplikasi *MySertipikat*. Aplikasi ini menyederhanakan dokumen, memberikan kewenangan yang lebih besar kepada para pemangku kepentingan, serta mempercepat proses pemantauan dan penegakan hukum. Selain itu, aplikasi ini juga memastikan bahwa tidak ada transaksi antara pemohon dan petugas Kantor Pertanahan dan mengurangi jumlah interaksi langsung antara pemohon dan petugas Kantor Pertanahan (*MySertipikat*, 2024).

Gambar 1. Tampilan Aplikasi *MySertipikat*



Sumber: *MySertipikat.id*, 2024

Pada Gambar 1 menunjukkan tampilan awal dengan beberapa fitur aplikasi yang dapat digunakan oleh pengguna aplikasi *MySertipikat*. Pada tampilan awal terdapat sebuah video yang digunakan untuk sebagai pengenalan kepada para pengguna tentang apa itu aplikasi *MySertipikat*, fungsi dan tujuan aplikasi *MySertipikat* serta cara menggunakan aplikasi *MySertipikat*. Aplikasi *MySertipikat* menawarkan kemudahan mengakses dan mengurus sertifikat tanah secara *online*. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat melihat dan mengunduh salinan sertifikat kapanpun dan dimanapun, serta membuat janji temu untuk pengajuan permohonan layanan terkait pertanahan dengan cepat dan efisien.

Tampilan pada Aplikasi *MySertipikat* juga menunjukkan beberapa fitur utama yaitu akses sertifikat tanah secara *online*, pembuatan janji permohonan secara *online*, dan pelayanan tanpa lelet.

1. Fitur akses sertifikat tanah secara *online* memungkinkan pengguna untuk melihat dan mengunduh sertifikat tanah kapan saja dan di mana saja. Fitur ini dapat membantu pengguna untuk menghemat waktu dan biaya, serta memastikan bahwa pengguna memiliki akses yang mudah ke dokumen penting Masyarakat.
2. Fitur pembuatan janji permohonan secara *online* memungkinkan pengguna untuk membuat janji permohonan layanan pertanahan secara *online*. Fitur ini dapat membantu pengguna untuk menghindari antrean panjang dan memastikan bahwa masyarakat akan dilayani dengan cepat.

3. Fitur pelayanan tanpa lelet memastikan bahwa pengguna akan dilayani dengan cepat dan efisien. Fitur ini dapat membantu pengguna untuk menghemat waktu dan mencapai hasil yang lebih baik (*MySertipikat*, 2024).

Aplikasi *MySertipikat* menawarkan kemudahan mengakses dan mengurus sertifikat tanah secara *online*. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat melihat dan mengunduh salinan sertifikat kapan saja dan di mana saja, serta membuat janji temu untuk pengajuan permohonan layanan terkait pertanahan dengan cepat dan efisien. *MySertipikat* merupakan aplikasi mobile inovatif yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan era 5.0 dengan cara yang efisien dan efektif. Aplikasi *MySertipikat* dapat menjadi bagian dari proses pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang tepat waktu dan akurat (Aksara, 2023).

2.4 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori Davis di tahun 1989 hasil adaptasi dari teori Fishbein dan Ajzen di tahun 1975 yaitu model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang berfungsi memahami perilaku dan mengantisipasi hasilnya. Menurut Davis (1989), inti TAM adalah keinginan orang untuk menerima dan menggunakan teknologi tertentu yang ditentukan oleh dua kemungkinan berbeda: kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan.

Selanjutnya, dua faktor yang memiliki pengaruh dominan terhadap integrasi teknologi dijelaskan oleh TAM, menurut Wijaya (2005) dalam jurnal (Satrio dkk., 2017). Yang pertama adalah bagaimana pengguna memandang keunggulan teknologi. Pendapat pengguna mengenai kemudahan dalam menggunakan teknologi menjadi pertimbangan kedua. Kedua elemen ini berdampak pada kemauan orang untuk menggunakan teknologi.

Tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar untuk melacak pengaruh faktor eksternal terhadap keyakinan, sikap (personalisasi), dan tujuan pengguna teknologi.

2.4.1 *Perceived Usefulness*

Sesuai dengan publikasi Jogiyanto (2007) dalam jurnal (Dewi & Kt.Warmika, 2016), persepsi manfaat, juga dikenal sebagai persepsi kegunaan, mengacu pada persepsi individu terhadap proses pengambilan keputusan. Menurut Siahaan dan Prihandoko (2019), persepsi kegunaan mengacu pada sejauh mana kepercayaan pengguna bahwa menggunakan teknologi bakal menguntungkan mereka.

2.4.2 *Perceived Ease of Use*

Menurut Rukmyati & Budiarta (2016), kemudahan penggunaan adalah sejauh mana masyarakat percaya bahwa teknologi komputer relatif sederhana untuk dipahami dan diterapkan. Ini berarti bahwa ketika *user* sistem informasi merasa bahwa hal tersebut mudah digunakan, mereka menghabiskan lebih sedikit usaha dalam menggunakan sistem

tersebut dan dapat menghabiskan waktu yang lebih panjang untuk aktivitas lain yang dapat meningkatkan kualitas kerja mereka secara menyeluruh. Sedangkan, persepsi kemudahan dalam artikel (Bimaniar dkk., 2018) menggambarkan seberapa besar konsumen berpikir menggunakan sistem informasi itu sederhana dan tidak membutuhkan banyak pekerjaan.

2.4.3 *Attitude Toward Using*

Sebagai sebuah trait terhadap aktivitas, *attitude toward using* atau penerimaan dijelaskan dalam jurnal (Jundullah dkk., 2019) sebagai suatu perasaan baik atau negatif seseorang jika harus melakukan tindakan yang akan ditentukan. Sedangkan Menurut Wibowo (2006) dalam jurnal (Hidayat & Junianto, 2017), *attitude toward utilizing* digambarkan sebagai sikap terhadap penggunaan suatu sistem yang berupa penerimaan atau penolakan sebagai dampak ketika seseorang menggunakan teknologi dalam profesinya.

2.4.4 *Behavioral Intention to Use*

Niat perilaku, yang juga dikenal sebagai *Behavioral Intention* atau minat perilaku, merujuk pada keinginan atau keinginan seseorang untuk melakukan tindakan atau perilaku tertentu. Seseorang dapat terlibat dalam suatu tindakan atau perilaku spesifik ketika mereka memiliki niat atau keinginan untuk melakukannya. Selain itu, minat juga menunjukkan kemungkinan tindakan atau perilaku di masa depan yang mungkin

diulang kembali (Aditya & Wardhana, 2016). Ferdinand (2011 :129) juga menyatakan bahwa minat dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator, termasuk Minat Transaksional, Minat Preferensial, dan Minat Referensial.

Ide utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), sebuah kerangka kerja teoritis yang dimaksudkan untuk memahami variabel yang mempengaruhi adopsi teknologi individu, adalah niat perilaku untuk menggunakan. Niat perilaku ini mencirikan kesediaan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi berdasarkan sikap dan persepsi mereka terhadap teknologi tersebut. Niat Perilaku untuk Menggunakan (BTI) dianggap sebagai indikator utama dalam TAM yang meramalkan perilaku penggunaan teknologi yang sebenarnya. Niat Perilaku untuk Menggunakan terutama dipengaruhi oleh dua faktor: Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan. Kemungkinan besar masyarakat akan berniat untuk menggunakan suatu teknologi akan lebih tinggi jika dipercaya bahwa teknologi tersebut praktis dan mudah digunakan. Selain itu, faktor subjektif dan normatif juga dapat memainkan peran penting, di mana opini orang-orang terdekat atau norma sosial dapat memengaruhi sejauh mana seseorang bersedia mengadopsi teknologi (Aditya & Wardhana, 2016).

2.4.5 *Actual System Use*

Pengguna sistem yang sebenarnya (*Actual System Use*) atau keadaan pengguna yang sebenarnya ketika menggunakan sistem

merupakan penggunaan sistem yang sebenarnya (Endang dan Fatmawati, 1989). Niat dan kegunaan secara langsung mempengaruhi strukturnya. Ada tiga cara untuk mengukur konstruksi penggunaan teknologi yaitu penggunaan nyata, frekuensi aktual, dan kesenangan pengguna. Pengguna yang menganggap sebuah sistem mudah digunakan dan sangat produktif kemungkinan besar akan merasa puas dengan sistem tersebut, yang dibuktikan dengan pengalaman penggunaan aktual mereka.

Perilaku dikonseptualisasikan dalam penggunaan nyata dalam hal sistem teknologi informasi; ini adalah pengukuran frekuensi dan jumlah waktu yang dihabiskan untuk memanfaatkan teknologi. Dengan kata lain, kuantifikasi penggunaan nyata mencakup durasi dan frekuensi interaksi teknologi. Masyarakat akan puas dengan sistem ini jika mereka merasa praktis digunakan dan dapat memaksimalkan hasil kerja mereka, seperti yang ditunjukkan oleh skenario penggunaan yang sebenarnya.

2.5 *Electronic Government*

E-Government, singkatan dari *Electronic Government*, merupakan model sistem pemerintahan yang mengandalkan teknologi modern. Melalui *E-Government*, baik administrasi, pelayanan masyarakat, pengawasan sumber daya, keuangan, pajak, dan sebagainya dapat dikelola dalam satu sistem. Hal ini bertujuan meningkatkan layanan publik dengan memanfaatkan teknologi

informasi dan komunikasi untuk menciptakan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi yang lebih baik.

Menurut Indrajit (2002:36), *E-Government* adalah metode interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dengan penggunaan teknologi informasi, terutama internet, untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan utama *E-Government* adalah menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif, dan interaktif. Secara keseluruhan, *E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan berbagai pihak lainnya seperti penduduk, pengusaha, dan instansi lain.

Menurut Budi Rianto dkk (2012:36), *E-Government* adalah aplikasi pelaksanaan administrasi pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memungkinkan peningkatan hubungan antar instansi pemerintah, pemerintah dengan dunia usaha, dan masyarakat. Model hubungan tersebut melibatkan pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan gabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Menurut Budi Rianto dkk (2012:39), terdapat empat parameter keberhasilan *E-Government*, yaitu:

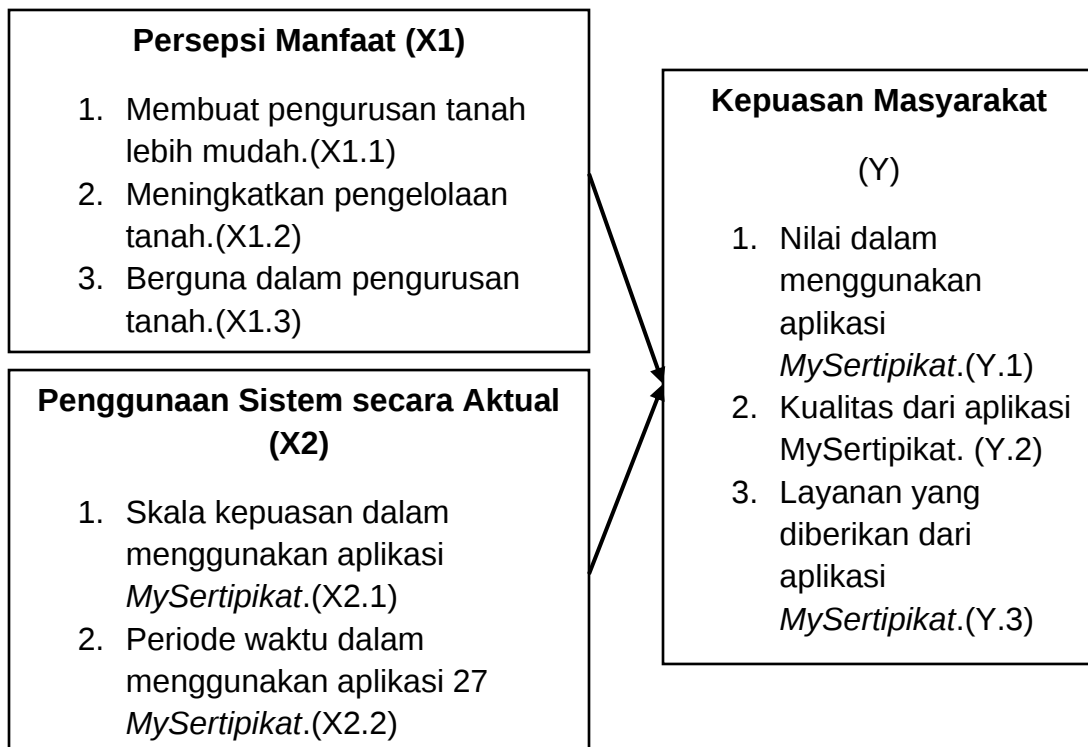
1. Aksesibilitas data dan informasi pada pusat data.
2. Aksesibilitas data dan informasi untuk keperluan kampanye daerah.

3. Aksesibilitas aplikasi *E-Government* yang mendukung pekerjaan kantor dan layanan publik.
4. Aksesibilitas aplikasi dialog publik untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat melalui e-mail, SMS, atau telekonferensi.

2.6 Kerangka Berpikir

Berbagai media termasuk aplikasi *MySertipikat* diciptakan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan proses pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Makassar tanpa harus datang langsung ke kantor.

Gambar 2. Kerangka Berpikir



Sumber: Peneliti, 2024

2.7 Hipotesis

Pada penelitian ini menggunakan dua hipotesis, antara lain:

a. Hipotesis 1

- 1) Ho: Persepsi kemanfaatan pengguna penggunaan *Electronic government* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- 2) Ha: Persepsi kemanfaatan pengguna (perceived usefulness) penggunaan *Electronic government* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

b. Hipotesis 2

- 1) Ho: Penggunaan sistem secara aktual penggunaan *Electronic government* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- 2) Ha: Penggunaan sistem secara aktual (*aktual system use*) penggunaan *Electronic government* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.