

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peran penting sebagai penyelamat masyarakat dan pemasok kebutuhan dasar kepemilikan asosiasi. pemerintahan saat ini didorong oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), yang menuntut terjadinya transformasi struktural dalam penyelenggaraan layanan publik. Di era digital ini, masyarakat tidak lagi mentolerir sistem yang lambat, tidak efisien, dan tidak dapat diandalkan. (Miasarah Putri, Fonna Fadhilla 2025)

Permasalahan pemerintahan yang paling banyak ditemui terdapat pada bidang pertanahan. Tanah merupakan sumber daya yang sangat fundamental dalam kehidupan manusia. Selain menjadi tempat tinggal, tanah juga menjadi objek strategis untuk kegiatan ekonomi, pembangunan, hingga kepentingan sosial budaya masyarakat. Oleh karena itu, kepastian hukum atas kepemilikan tanah menjadi hal yang krusial. Namun, hingga saat ini permasalahan pertanahan masih mendominasi isu publik di Indonesia, baik dalam bentuk sengketa, tumpang tindih sertifikat, keterlambatan penerbitan dokumen, maupun pelayanan yang kurang transparan

Situasi tersebut juga dialami oleh Kabupaten Gowa, salah satu daerah dengan perkembangan pesat di Sulawesi Selatan. Pertumbuhan penduduk yang tinggi serta pesatnya pembangunan perumahan, industri, dan fasilitas publik berimplikasi langsung terhadap meningkatnya kebutuhan atas tanah. Di sisi lain, data pertanahan di Gowa masih menunjukkan banyak bidang tanah yang belum bersertifikat, sehingga rawan memicu konflik kepemilikan dan sengketa agraria. Tidak jarang masyarakat menghadapi kesulitan dalam memperoleh pelayanan yang cepat dan transparan dari Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, baik karena proses birokrasi yang panjang maupun keterbatasan akses informasi.

Secara nasional, kualitas layanan pertanahan juga menjadi salah satu sektor yang paling banyak menuai keluhan. Berdasarkan laporan Ombudsman RI (2020), Kementerian ATR/BPN menempati posisi ketiga tertinggi dalam jumlah pengaduan masyarakat terkait layanan publik. Dari seluruh aduan tersebut, sekitar 45% berkaitan dengan prosedur pelayanan yang rumit, 42% disebabkan proses yang berlarut-larut, sementara sisanya

tut minimnya respons dan bantuan. Data ini menggambarkan bahwa pelayanan n, termasuk di daerah, masih menghadapi persoalan mendasar terkait efektivitas abilitas birokrasi.



Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah kemudian mendorong transformasi pelayanan publik melalui pendekatan digital. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi tonggak penting dalam mempercepat digitalisasi layanan publik, termasuk di sektor pertanahan ini dapat dipahami sebagai sebuah policy innovation (inovasi kebijakan) sebuah perubahan strategis yang didorong oleh kebijakan untuk menjawab permasalahan publik yang fundamental di bidang pertanahan. Transformasi digital ini merupakan upaya sadar pemerintah untuk mengubah paradigma pelayanan dari yang konvensional dan birokratis menjadi lebih transparan, efisien, dan akuntabel sehingga Kementerian ATR/BPN menindaklanjuti kebijakan ini dengan menghadirkan sejumlah inovasi berbasis teknologi, salah satunya adalah aplikasi Sentuh Tanahku yang mulai diperkenalkan sejak tahun 2017.

Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan kelanjutan dari Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Pertanahan Elektronik. Aplikasi Sentuh Tanahku dirancang sebagai instrumen pelayanan digital yang dapat diakses masyarakat secara daring. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan pengecekan sertifikat tanah, mengetahui status permohonan, menghitung estimasi biaya layanan, hingga memperoleh informasi pertanahan secara lebih mudah. Dengan demikian, inovasi ini diharapkan mampu menjawab permasalahan klasik dalam layanan pertanahan, seperti birokrasi yang lambat, minimnya transparansi, serta rawan sengketa akibat keterbatasan data.

Namun, dalam praktiknya implementasi aplikasi ini belum sepenuhnya optimal, khususnya di tingkat lokal seperti Kabupaten Gowa. Masih terdapat kesenjangan (gap) antara tujuan kebijakan dengan realitas di lapangan. Sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami cara memanfaatkan aplikasi digital ini, ditambah dengan kendala literasi teknologi, keterbatasan infrastruktur jaringan internet, serta resistensi birokrasi dalam menyesuaikan diri dengan pola kerja baru. Akibatnya, meskipun aplikasi Sentuh Tanahku secara normatif menawarkan solusi, efektivitasnya masih perlu ditinjau lebih jauh.

Dalam konteks Kabupaten Gowa, urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pertanahan yang cepat dan transparan. Sebagai daerah dengan mobilitas penduduk tinggi dan intensitas pembangunan yang terus meningkat, kepastian hukum tanah menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas sosial dan mendukung pembangunan ekonomi. Dengan demikian, analisis mengenai inovasi E-Sentuh Tanahku melalui aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa



sangat relevan untuk mengetahui sejauh mana inovasi ini mampu mengatasi hambatan klasik pelayanan pertanahan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini akan difokuskan untuk mengkaji penerapan aplikasi Sentuh Tanahku sebagai bentuk inovasi e-government dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah di Kabupaten Gowa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan ilmu pemerintahan, sekaligus rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas layanan pertanahan yang lebih transparan, efektif, dan berkeadilan. Berdasarkan uraian di atas, dengan adanya inovasi pelayanan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas dan transparansi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. Sehingga dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi E- government dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat tanah melalui Aplikasi Sentuh Tanahku di Badan Pertanahan (BPN) Kabupaten Gowa”

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang sebelumnya, calon peneliti merumuskan rumusan masalah seperti berikut:

- 1.2.1** Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan penerbitan sertifikat tanah melalui aplikasi Sentuh Tanahku di BPN Kabupaten Gowa?
- 1.2.2** Apa Saja faktor penghambat dan pendukung penerapan aplikasi Sentuh Tanahku di BPN Kabupaten Gowa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.3.1** Mendeskripsikan bagaimana implementasi inovasi pelayanan penerbitan sertifikat tanah melalui aplikasi Sentuh Tanahku di BPN Kabupaten Gowa..
- 1.3.2** Mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan aplikasi Sentuh Tanahku di BPN Kabupaten Gowa.
- 1.3.3** Memberikan rekomendasi kebijakan peningkatan efektivitas inovasi *E-Government* di sektor pertanahan.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1.4.1** Secara Akademis, Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan menjadi sumber literatur yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemerintahan, dengan memberikan informasi mendalam tentang inovasi Inovasi E-Government dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah melalui aplikasi Sentuh Tanahku di Badan Pertanahan Kabupaten Gowa.



- 1.4.2** Secara Praktis, Bagi ATR/BPN Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam peningkatan kualitas layanan pertanahan. Secara khusus, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar penyusunan strategi digitalisasi layanan pertanahan berbasis E-Government di tingkat Badan Pertanahan Kabupaten Gowa, serta bahan perbaikan fitur aplikasi sentuh tanahku.
- 1.4.3** Secara Metodologis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan menjadi untuk penelitian ilmiah lain, khususnya yang terkait dengan proses pengurusan sertifikat tanah melalui Aplikasi Sentuh Tanahku

1.5 Tinjauan Pustaka

Agar penelitian memiliki fondasi yang kokoh, tinjauan pustaka bertugas meringkas kerangka teoretis yang didapat dari sumber-sumber yang berhubungan langsung dengan topik penelitian.

1.5.1 Inovasi

Inovasi adalah konsep, barang, proses, atau metode yang disajikan atau dipahami sebagai sesuatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang, baik sebagai hasil invensi maupun penemuan. Tujuan inovasi adalah untuk memecahkan masalah tertentu. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa inovasi bersifat spesifik dan subjektif. Berikut ini beberapa pengertian inovasi menurut para ahli ;

1. Menurut (Elly, 1982), Seminar tentang Perubahan Pendidikan, inovasi adalah sebuah konsep untuk mencapai penerimaan sosial dengan cara yang baru atau sebagai strategi untuk mencapai pengakuan sosial. Dengan demikian, inovasi adalah sebuah konsep untuk mencapai kesuksesan sosial dan sebuah metode baru atau non-konvensional untuk mencapai kesuksesan sosial.
2. Inovasi adalah setiap ide, praktik, atau artefak yang dianggap baru oleh unit adopsi yang relevan. Inovasi adalah objek perubahan. Perubahan adalah perubahan yang dilakukan oleh aktor sebagai respons terhadap suatu situasi. Persyaratan situasi yang sering kali berkaitan dengan persyaratan baru merupakan proses inventif yang menghasilkan suatu penemuan. Namun, semua inovasi, karena tidak semua yang diadopsi oleh individu atau kelompok formal atau informal dianggap baru (Zaltman, Duncan, 1977). (Kristiawan, Suryanti Irm, and Muntazir Muhammad 2018).



inovasi Pelayanan publik merupakan komponen krusial bagi pemerintah dalam an desentralisasi. Salah satu inovasi yang juga dapat membantu menyediakan ublik yang baik adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dalam

berbagai cara untuk meningkatkan layanan publik. E-Government merupakan inovasi yang dihasilkan dari pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga publik untuk meningkatkan pemberian layanan (Pakpahan et al. 2023).

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, Dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi, Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau erekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan

Berdasarkan definisi Inovasi diatas, disimpulkan bahwa inovasi adalah ide, konsep, atau metode baru yang digunakan untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan tertentu. Inovasi bersifat spesifik dan subjektif, melibatkan perubahan yang diadopsi oleh individu atau kelompok. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi sering melibatkan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan. inovasi adalah penerapan pengetahuan atau cara baru yang memberikan nilai praktis dan solusi efektif.

Inovasi menurut Rogers (1983) adalah proses yang bertujuan mengurangi ketidakpastian, yang menjadi hambatan utama bagi individu atau sistem sosial dalam mengadopsi inovasi. Rogers mengemukakan lima karakteristik inovasi yang dapat membantu mengurangi ketidakpastian tersebut dan menentukan kecepatan adopsi inovasi oleh seseorang. Persepsi individu terhadap karakteristik ini dapat memprediksi tingkat kecepatan penerimaan inovasi (rate of adoption), yaitu seberapa cepat inovasi diadopsi oleh anggota sistem sosial. Lima karakteristik inovasi yang berperan penting dalam tahap persuasi (persuasion stage) dalam proses pengambilan keputusan adalah sebagai berikut, Menurut Rogers dalam bukunya *Diffusion of innovations*, Karakteristik inovasi yakni :

1) Keunggulan Relatif (Relative Advantage)

Keunggulan relatif adalah sejauh mana inovasi dianggap lebih baik dibandingkan ide sebelumnya, baik dari segi ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, maupun kepuasan. Semakin besar keunggulan relatif yang dirasakan, semakin cepat tingkat adopsinya. Studi meta-analisis menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara keunggulan relatif dan tingkat adopsi inovasi. Insentif finansial dapat meningkatkan kecepatan adopsi dengan memperkuat keunggulan relatif.

2) Kesesuaian (Compability)

Kesesuaian adalah tingkat konsistensi inovasi dengan nilai, norma, pengalaman, dan pengetahuan pengadopsi potensial. Inovasi yang sesuai dengan nilai dan norma sosial akan lebih cepat diadopsi. Kesesuaian ini mencakup aspek normatif/kognitif (kesesuaian dengan apa yang dirasakan atau dipikirkan) dan aspek praktis/operasional



(kesesuaian dengan apa yang dilakukan). Studi menunjukkan hubungan positif antara kesesuaian dan adopsi inovasi, meskipun tidak selalu signifikan secara statistik.

3) Ketercobaan (Trialability)

Ketercobaan adalah sejauh mana inovasi dapat diuji coba dalam lingkup terbatas sebelum diadopsi secara luas. Inovasi yang dapat dicoba lebih sering dan lebih cepat diadopsi dibandingkan yang tidak dapat dicoba. Studi terkait menunjukkan hasil yang beragam, namun secara umum ketercobaan mendukung percepatan adopsi.

4) Keterlihatan (Observability)

Keterlihatan adalah sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah hasil inovasi diamati, semakin besar kemungkinan inovasi tersebut diadopsi. Beberapa studi menunjukkan hubungan positif antara keterlihatan dan tingkat adopsi inovasi

Keempat karakteristik ini secara signifikan memengaruhi kecepatan dan tingkat adopsi inovasi dalam suatu sistem sosial. Inovasi memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kelangsungan hidup, dan semua jenis inovasi memiliki relevansi yang strategis (Lee 2024). Inovasi berarti mengubah sesuatu sehingga menjadi sesuatu yang baru. Tujuannya adalah solusi untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi organisasi dan mengembangkan kemampuannya agar masyarakat umum dapat hidup harmonis. Inovasi dalam sektor pelayanan publik sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya, meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT). Inovasi di sektor publik mendorong adanya penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih efisien, efektif dan transparan (Ashari 2020).

Dalam konteks penelitian ini, teori Diffusion of Innovation dari Everett M. Rogers (1983) menjadi dasar analisis penerimaan aplikasi Sentuh Tanahku oleh masyarakat. Teori ini menekankan empat atribut utama yang memengaruhi adopsi inovasi. Pertama, Keunggulan relatif terlihat dari kemudahan akses informasi pertanahan secara cepat dibandingkan pelayanan manual di kantor BPN. Kedua, kompatibilitas tercermin pada kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan layanan berbasis digital. Ketiga, trialability hadir karena masyarakat dapat mencoba sebagian fitur layanan tanpa harus beralih sepenuhnya ke sistem daring. Keempat, observability dapat diamati melalui transparansi status layanan yang bisa dilihat langsung, serta testimoni masyarakat yang membuktikan manfaat aplikasi. Dengan



demikian, teori Rogers membantu menjelaskan faktor-faktor yang mendorong maupun menghambat adopsi aplikasi Sentuh Tanahku.

Penelitian ini menggunakan teori Diffusion of Innovation karena fokus utamanya adalah melihat bagaimana masyarakat menerima dan menggunakan inovasi layanan publik. Dibandingkan dengan teori lain seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang lebih menitikberatkan pada aspek teknologi dan perilaku individu, teori Rogers lebih komprehensif karena mempertimbangkan juga nilai sosial, norma, serta kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadikan teori Rogers relevan untuk menjelaskan dinamika adopsi aplikasi Sentuh Tanahku dalam pelayanan pertanahan di Kabupaten Gowa.

1.5.2 Konsep Electronic Government

E-Government merupakan suatu bentuk penerapan layanan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi dan komunikasi. Hal ini dilakukan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat serta informasi yang akurat. E-Government diperlukan guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, dengan tujuan mendorong peningkatan pemahaman warga terhadap layanan pemerintah, khususnya dalam birokrasi dan administrasi pemerintahan (Ilmiah et al. 2024). *E-Government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh institusi pemerintah yang mampu mengubah hubungan dengan masyarakat, pelaku usaha, serta berbagai unit dalam entitas pemerintahan (Jalma et al., 2019). Sementara itu, E-Government diartikan sebagai penerapan teknologi digital untuk mengubah proses pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas penyampaian layanan (Jalma, Putera, and Kusdarini 2019)

Secara lebih spesifik, E-Government adalah sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk memperbaiki pelayanan publik dengan menyediakan kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Kebijakan dan strategi pengembangan E-Government diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yang mengatur pelaksanaannya secara menyeluruh di seluruh tingkat pemerintahan. Oleh karena itu, sosialisasi mengenai E-Government harus dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan, serta disertai insentif kepada masyarakat, mengingat masih banyak warga yang belum memahami apa itu E-Government, bagaimana cara menggunakannya, dan yang bisa diperoleh dari penerapannya. Bank Dunia mendefinisikan *E-Government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi, seperti jaringan area luas, internet, komunikasi mobile, di berbagai instansi pemerintahan yang mampu menjalin



komunikasi atau hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, serta antar lembaga pemerintah. Tujuan E-Government adalah agar pemerintah dapat memberikan layanan publik yang lebih optimal dan efisien kepada masyarakat, sektor bisnis, dan industri. (Nasution et al. 2020)

1.5.2.1 Jenis- Jenis Electronic Government

E-Government dibagi atas beberapa jenis seperti yang dikemukakan oleh Sukmana, 2017), sebagai berikut:

- a. G2C (Government to Citizens), yaitu bentuk aplikasi E-Government yang ditujukan untuk masyarakat umum dengan tujuan menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas interaksi dan hubungan dengan masyarakat.
- b. G2B (Government to Business), yaitu jenis yang dirancang oleh pemerintah untuk sektor bisnis agar perekonomian negara dapat berjalan dengan baik dengan tujuan menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif agar perekonomian negara dapat berjalan dengan lancar sesuai harapan.
- c. G2G (Government to Government), yaitu jenis yang menghubungkan interaksi antar lembaga pemerintahan dengan tujuan untuk berkomunikasi secara lebih intensif setiap hari menjadi sangat nyata. Interaksi antar pemerintah tidak hanya terbatas pada aspek diplomasi saja, tetapi juga meluas untuk mendukung kelancaran kerja sama antar negara serta antara berbagai entitas di dalam negara, seperti masyarakat, industri, dan perusahaan. Kerja sama ini mencakup berbagai bidang, termasuk proses politik, administrasi perdagangan, hubungan sosial dan budaya, serta aspek lainnya.

1.5.2.2 Manfaat Electronic Government

Implementasi E-Government dalam pelayanan publik saat ini memberikan berbagai keuntungan, khususnya dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Menurut berbagai manfaat signifikan yang diperoleh antara lain :

- a. Pertama, dengan diterapkannya E-Government, terjadi pengurangan beban biaya secara signifikan. Jika dibandingkan dengan layanan konvensional, penyediaan layanan daring mampu mengurangi total biaya administrasi, komunikasi, serta interaksi antara entitas pemerintah dan pemangku kepentingan secara substansial



- b. Kedua, *E-Government* juga berperan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi. Teknologi yang diadopsi mendorong pemerintah menciptakan lingkungan bisnis yang memacu perkembangan positif. Dengan menyederhanakan proses administratif dan mengurangi hambatan birokrasi, pemerintah menciptakan kondisi yang menguntungkan. Proses seperti e-procurement atau e-auction memberikan dampak ekonomi langsung, terutama melalui peningkatan persaingan yang lebih luas dan partisipasi peserta yang lebih beragam.
- c. Ketiga, *E-Government* memiliki peran penting dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Konsep tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) diterapkan melalui peningkatan transparansi, pengawasan, serta akuntabilitas. Proses pengambilan keputusan yang lebih terbuka disediakan melalui informasi yang mudah diakses dan pelacakan daring bagi masyarakat.
- d. Keempat, layanan publik menjadi semakin berkualitas dan mudah diakses oleh masyarakat *berkat E-Government*. Masyarakat tidak perlu lagi repot mendatangi kantor pemerintah secara fisik untuk memperoleh informasi atau layanan yang dibutuhkan. Informasi tersedia secara daring selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, tanpa terikat jam kerja kantor pemerintah.
- e. Kelima, penerapan *E-Government* juga berdampak penting dalam upaya pemberdayaan masyarakat. Melalui akses mudah terhadap informasi, masyarakat serta pihak-pihak lain yang bekerja sama dengan pemerintah dapat aktif terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan publik. Hal ini mewujudkan distribusi keputusan dan kebijakan yang lebih merata dan demokratis.
- f. Terakhir, salah satu keunggulan utama *E-Government* adalah fasilitas E-Society. Inisiatif ini tidak hanya berdampak pada sektor pemerintahan, tetapi juga mendorong peningkatan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di berbagai sektor lain. Kemampuan teknologi dan manajemen yang diperlukan untuk administrasi *E-Government* mendorong pengembangan lembaga pendidikan, seperti sekolah dan universitas.

Implementasi *E-Government* memberikan manfaat dalam meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam penyampaian informasi secara lebih efektif serta meningkatkan mutu pelayanan publik. Beberapa keuntungan yang diperoleh suatu negara dengan yang diperoleh suatu negara dengan penerapan konsep *E-Government* menurut antara lain:

Pengurangan Biaya



Pelayanan secara daring mampu menurunkan secara signifikan biaya administrasi, hubungan, dan interaksi yang harus ditanggung oleh pemerintah maupun para pemangku kepentingan dibandingkan dengan pelayanan manual.

2. Mendukung Pertumbuhan Ekonomi

Teknologi membantu pemerintah menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif dengan menyederhanakan proses administrasi dan mengurangi birokrasi. Selain itu, penerapan E-Government memperluas kompetisi dan jumlah peserta dalam eprocurement, yang secara langsung mendorong perkembangan ekonomi.

3. Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas

Implementasi E-Government meningkatkan transparansi, pengawasan, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai prinsip good corporate governance, melalui penyediaan informasi dan pelacakan secara online yang mudah diakses oleh masyarakat.

4. Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat

E-Government memungkinkan layanan yang lebih baik dengan menyediakan akses informasi pemerintah tanpa perlu hadir secara fisik di kantor pemerintahan, serta informasi tersebut tersedia sepanjang waktu tanpa tergantung pada jam operasional.

5. Pemberdayaan Masyarakat

Dengan E-Government, masyarakat diberdayakan melalui kemudahan akses informasi, sehingga mereka dan pemangku kepentingan lain dapat berpartisipasi secara merata dan demokratis dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan publik.

6. Fasilitas E-Society

Salah satu keuntungan utama e-governance adalah mendorong penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di berbagai sektor lain, yang pada gilirannya memacu pengembangan program pelatihan dan kursus baru di institusi pendidikan untuk mempersiapkan keterampilan yang dibutuhkan di pasar kerja.



1.5.3 Tantangan dalam Implementasi E-Government

Pengembangan E-Government di Indonesia memiliki perjalanan yang panjang, dimulai dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Kebijakan ini berperan sebagai panduan utama untuk mendorong penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pengelolaan pemerintahan. Tujuannya adalah untuk menciptakan layanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel, sekaligus mempercepat transformasi pelayanan publik ke arah digital. Pelaksanaan kebijakan ini meliputi perencanaan strategis di tingkat nasional dan daerah serta koordinasi antar lembaga pemerintah guna menyelaraskan program digitalisasi.

Meski sudah berjalan lebih dari dua puluh tahun, penerapan E-Government di Indonesia masih belum mencapai hasil yang optimal. Menurut laporan United Nations E-Government Survey tahun 2021, peringkat Indonesia berada di posisi ke-88 dari 193 negara. Posisi ini masih kalah dibandingkan dengan negara-negara tetangga seperti Singapura (peringkat 11), Malaysia (peringkat 47), dan Thailand (peringkat 57). Selain itu, data dari Pemeringkatan E-Government Indonesia (PeGI) menunjukkan bahwa rata-rata skor nasional hanya mencapai 2,5, yang dikategorikan sebagai "kurang baik". Kondisi ini menunjukkan adanya berbagai kendala signifikan dalam aspek kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan pengembangan E-Government. Berikut beberapa tantangan dalam pengimplementasi E-Government

1.5.3.1 Ketimpangan Struktur Teknologi

Salah satu hambatan utama dalam penerapan E-Government adalah ketidakmerataan infrastruktur teknologi, terutama di negara-negara berkembang dan wilayah terpencil. Hal ini meliputi beberapa aspek berikut;

1) Perbedaan Akses Internet

Di banyak negara berkembang, akses internet sangat timpang antara daerah perkotaan dan pedesaan. Wilayah pedesaan sering kali mengalami keterbatasan atau ketidakstabilan jaringan internet, sehingga menghambat masyarakat dalam mengakses layanan E-Government yang semakin mengandalkan teknologi digital.

2) Keterbatasan Infrastruktur Jaringan

Masih banyak negara yang menghadapi kesulitan dalam membangun infrastruktur jaringan yang memadai, seperti jaringan serat optik dan server yang andal. Tanpa infrastruktur yang kuat, pelaksanaan E-Government tidak dapat berjalan secara optimal.

Ketidakseimbangan Akses Perangkat Teknologi



Tidak semua warga di berbagai daerah memiliki perangkat seperti komputer atau ponsel pintar yang dibutuhkan untuk mengakses layanan digital pemerintah. Keterbatasan ini menjadi penghalang bagi mereka yang tidak mampu membeli perangkat tersebut.

4) Kendala dalam Pengembangan dan Pemeliharaan Infrastruktur

Banyak pemerintah di negara berkembang mengalami kesulitan dalam mengelola dan memperbarui infrastruktur teknologi mereka akibat keterbatasan anggaran dan kurangnya tenaga ahli yang kompeten, sehingga mempengaruhi keberlanjutan layanan E-Government

1.5.3.2 Keterbatasan SDM dalam pelaksanaan E-Government

Keberhasilan E-Government sangat bergantung pada tenaga kerja yang memiliki keahlian dan pelatihan memadai untuk mengelola sistem digital. Namun, terdapat kesenjangan besar dalam kemampuan digital dan pemahaman teknologi informasi di kalangan pegawai pemerintah, yang menghambat implementasi E-Government. Beberapa kendala utama meliputi: Perbedaan Akses Internet

1) Minimnya Keterampilan Digital

Banyak pegawai pemerintah, khususnya di negara berkembang, belum memiliki kemampuan yang cukup untuk mengoperasikan dan memelihara sistem E-Government, sehingga berdampak pada efektivitas layanan publik.

2) Kurangnya Pelatihan dan Pendidikan

Pelatihan yang memadai untuk meningkatkan kemampuan digital pegawai sering kali belum tersedia, sehingga mereka kesulitan menyesuaikan diri dengan teknologi baru. Selain itu, pelatihan terkait keamanan data dan privasi juga masih kurang.

3) Resistensi terhadap Perubahan

Pegawai yang terbiasa dengan metode kerja konvensional sering menolak perubahan karena kekhawatiran kehilangan pekerjaan atau merasa teknologi sulit dipahami, yang memperlambat proses adopsi E-Government.

4) Ketidakseimbangan Keterampilan Antar Instansi

Beberapa lembaga pemerintah memiliki sumber daya lebih untuk mengembangkan kemampuan digital pegawai, sementara yang lain tertinggal, sehingga menciptakan disparitas dalam pelaksanaan E-Government.



1.5.3.3 Isu Keamanan dan Privasi Data

Seiring meningkatnya penggunaan teknologi dalam layanan publik, pengelolaan data sensitif menjadi semakin kompleks dan penting. Keamanan data dan perlindungan privasi harus menjadi prioritas agar sistem E-Government dapat dipercaya dan berfungsi dengan baik. Tanpa perlindungan yang memadai, data pribadi dapat disalahgunakan atau bocor, merusak kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu menetapkan kebijakan yang jelas, menggunakan teknologi enkripsi, dan menerapkan kontrol akses yang ketat. Tantangan lain adalah integrasi keamanan di berbagai platform dan lembaga yang berbeda, yang sering kali belum memiliki standar keamanan yang seragam, sehingga membuka celah bagi potensi penyalahgunaan.

1.5.3.4 Hambatan Resistensi Organisasi terhadap Perubahan

Resistensi terhadap perubahan merupakan salah satu tantangan utama dalam penerapan E-Government. Meskipun teknologi baru membawa manfaat seperti efisiensi dan transparansi, perubahan ini sering mendapat penolakan dari individu atau kelompok dalam organisasi pemerintah. Faktor-faktor penyebab resistensi meliputi :

1) Ketidakpastian dan Kekhawatiran terhadap Teknologi Baru

Pegawai pemerintah sering merasa cemas tentang dampak teknologi baru terhadap pekerjaan mereka, termasuk takut kehilangan pekerjaan, sehingga menolak perubahan

2) Keterbatasan Pengetahuan dan Keterampilan Kurangnya pelatihan membuat pegawai kesulitan beradaptasi dengan sistem baru, yang memperkuat rasa tidak nyaman dan resistensi.

3) Kurangnya Dukungan dan Kepemimpinan yang Tegas Kepemimpinan yang kurang mendukung atau tidak memberikan arahan jelas dapat memperburuk resistensi, karena pegawai merasa tidak yakin dan kurang termotivasi untuk menerima perubahan. Komunikasi manfaat perubahan dan penyediaan sumber daya yang memadai sangat penting untuk mengatasi hambatan ini

1.5.3.5 Keberhasilan dalam implementasi E-Government

Saat ini, pemerintahan di seluruh Indonesia telah mengimplementasikan sistem pemerintahan elektronik (E-Government) sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 2003 mengenai Strategi dan Pengembangan Nasional E-Government di



Indonesia. Berikut merupakan aspek-aspek penting yang mendukung keberhasilan penerapan pemerintahan elektronik *E-Government* meliputi:

1) Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengembangan kapasitas sumber daya manusia, khususnya aparatur pemerintah, dilakukan dengan meningkatkan kemampuan secara berkelanjutan. Aparatur pemerintah, baik sebagai pengembang, pengelola, maupun pengguna *E-Government*, merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan sistem ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas SDM serta penataan dalam pemanfaatannya melalui perencanaan yang matang dan menyeluruh sesuai kebutuhan, dengan pelaksanaan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal ini dapat dilakukan melalui jalur pendidikan formal maupun nonformal, serta pengembangan standar kompetensi yang relevan untuk mendukung pengembangan dan implementasi *E-Government*.

2) Partisipasi

Tingkat partisipasi dalam setiap negara berbeda-beda, tergantung pada konteks dan jenis demokrasi yang dianut. Umumnya, negara menerapkan sistem demokrasi perwakilan yang menekankan komunikasi dan interaksi antara masyarakat, pemerintah, dan pegawai pemerintahan, serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan sesuai aspirasi masing-masing. Dalam proses demokrasi, partisipasi dan komunikasi menjadi hal yang sangat penting, di mana komunikasi berarti adanya aliran informasi antar pelaku yang terlibat. Aspek utama dalam perkembangan *E-Government* adalah keterlibatan banyak sektor yang saling berinteraksi pada berbagai tingkatan, serta pentingnya proses demokrasi yang bertujuan meningkatkan pembuatan kebijakan dengan memperluas kesempatan partisipasi melalui distribusi informasi dan komunikasi.

3) Ketersediaan dan Konsistensi Anggaran (Dukungan Pemerintah)

Ketersediaan dan konsistensi anggaran merupakan dukungan penting dalam pengembangan *E-Government* yang telah diterapkan. Dukungan pemerintah memegang peranan vital, karena tanpa dukungan tersebut, pelaksanaan *E-Government* tidak akan berjalan lancar. Meskipun penggunaan teknologi informasi tidak selalu memerlukan dana besar, perencanaan anggaran untuk kebutuhan itu masih sering terbatas. Keterbatasan dana ini dapat memengaruhi kualitas layanan publik berbasis teknologi yang diselenggarakan. Oleh karena itu,



pemerintah harus terus menerapkan strategi untuk membangun jaringan *E-Government* yang luas meskipun dengan dana terbatas.

4) Keamanan

Dalam perkembangan terkini, aspek keamanan data dalam *penerapan E-Government* sering terabaikan. Padahal, kebocoran data dapat menimbulkan dampak yang sangat merugikan, terutama terkait dokumen birokrasi. Kebocoran data yang bersifat rahasia dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, misalnya data program samsat online yang jika bocor dapat dimanfaatkan untuk penyalahgunaan data pemilik dan kendaraan. teknologi jaringan komputer sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk membangun sistem informasi terintegrasi karena dapat memberikan perlindungan data. Jaminan keamanan data diberikan melalui pengaturan hak akses pengguna, penggunaan kata sandi, serta teknik perlindungan terhadap perangkat keras, sehingga data yang tersimpan di internet dapat terlindungi dan kerahasiaannya terjaga.

5) Infrastruktur

Esensi utama yang dibangun oleh pemerintah dalam *E-Government* adalah memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam program pemerintahan secara rutin. kesiapan menuju keberhasilan *E-Government* berkaitan dengan berbagai faktor infrastruktur, seperti infrastruktur sistem data, infrastruktur hukum, kelembagaan, sumber daya manusia, teknologi, serta kepemimpinan dan pemikiran strategis. Infrastruktur SDM sangat penting, terutama dalam sistem kepegawaian daerah yang harus mampu menyediakan sumber daya unggul di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK), karena di beberapa daerah hal ini masih menjadi kendala yang sulit diatasi. Selain itu, infrastruktur teknologi, meskipun relatif mahal, dapat dikembangkan melalui kerja sama dengan pihak swasta untuk mendukung pembangunan infrastruktur teknologi yang diperlukan dalam *E-Government*. (Oktavya 2015).

Berdasarkan hasil penelitian dari *Harvard JFK School of Government*, terdapat tiga faktor utama yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan digitalisasi di sektor publik, yang dikenal dengan istilah E-Government. Ketiga faktor tersebut adalah Elemen Dukungan (Support), Elemen Kapasitas (Capacity), dan Elemen Nilai (Value).



kungan (Support)

Dukungan merupakan faktor krusial dalam pelaksanaan E-Government. Peran pimpinan menjadi unsur utama dalam elemen ini. Seorang pemimpin harus memiliki komitmen yang kuat untuk *mengembangkan E-Government* karena hal tersebut akan memengaruhi keberhasilan penerapannya di masa depan. Pemimpin juga harus mampu menjadi motivator dalam proses implementasi *E-Government*. Keberhasilan program *E-Government* sangat bergantung pada dukungan dari para pemimpin, yang tidak hanya berupa kata-kata, tetapi juga diwujudkan dalam bentuk berikut:

- a Kesepakatan bersama mengenai konsep *E-Government* sebagai kunci keberhasilan negara dalam mencapai visi dan misinya, sehingga harus mendapatkan prioritas tinggi;
- b Penyediaan berbagai sumber daya, termasuk sumber daya manusia, dana, tenaga, waktu, dan informasi di setiap tingkatan pemerintahan;
- c Pembangunan infrastruktur dan suprastruktur pendukung, seperti regulasi yang jelas, penunjukan lembaga khusus sebagai penanggung jawab, serta kerja sama dengan sektor swasta;
- d Pelaksanaan sosialisasi konsep *E-Government* secara merata, berkelanjutan, stabil, dan menyeluruh kepada seluruh birokrat dan masyarakat melalui berbagai metode kampanye yang menarik perhatian publik.

2) Kapasitas (Capacity)

Kapasitas yang dimaksud adalah kemampuan pemerintah daerah dalam mengimplementasikan *E-Government*. Pemerintah harus memenuhi tiga aspek penting terkait kapasitas ini, yaitu:

- a. Tersedianya sumber daya yang cukup untuk menjalankan berbagai program *E-Government*;
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai;
- c. Keberadaan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan keahlian sesuai untuk mendukung keberhasilan implementasi *E-Government* sesuai tujuan yang

ipkan.

ai (Value)



Dua aspek sebelumnya merupakan fokus utama pemerintah sebagai penyedia layanan. Namun, penerapan *E-Government* tidak akan memberikan manfaat jika tidak ada pihak yang merasakan keuntungan dari program tersebut. Penentu manfaat *E-Government* bukanlah pemerintah, melainkan masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan (demand side). Oleh karena itu, pemerintah harus cermat dalam menentukan prioritas aplikasi *E-Government* yang akan dikembangkan agar dapat memberikan nilai atau manfaat yang nyata dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. (Ningrum et al., 2024)

1.5.4 Dimensi Kebijakan Publik dan Good Governance

Dalam konteks kebijakan publik, inovasi, khususnya melalui penerapan *E-Government*, tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan semata, tetapi juga secara fundamental diarahkan untuk mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dimensi kebijakan publik yang terkait erat dengan inovasi *E-Government* mencakup transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas sebagai berikut:

1.5.4.1 E-Government dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik

E-government memainkan peran krusial dalam meningkatkan transparansi pemerintahan. Melalui platform digital, publik dapat mengakses informasi tentang prosedur, biaya, dan kemajuan layanan publik tanpa hambatan birokrasi sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik. Selain itu, fitur internet untuk pelaporan dan pengaduan memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan kebutuhannya secara diam-diam dan memantaunya secara real time sehingga E-government juga mendorong partisipasi warga negara dalam pembuatan kebijakan publik, sehingga transparansi tidak hanya baik dalam satu hal tetapi juga merupakan mekanisme interaktif antara pemerintah dan masyarakat umum.

1.5.4.2 E-Government dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik

Selain transparansi, akuntabilitas merupakan faktor terpenting yang ditingkatkan oleh penggunaan e-government. Tinjauan pustaka menunjukkan bahwa sistem digital menyediakan pelaporan dan pemantauan kinerja pemerintah yang lebih terstruktur dan akurat. Menurut studi Dawes (2008), integrasi data memudahkan pemerintah untuk memantau semua pendapat dan saran yang disampaikan selama proses dengar pendapat publik. Sistem e-government juga mendorong penggunaan mekanisme audit yang lebih



efektif dan efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi, yang memungkinkan pemantauan dan evaluasi kinerja secara menyeluruh.

1.5.4.3 E-Government dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik

Inovasi e-government berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur, percepatan waktu layanan, dan pengurangan biaya operasional. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi lebih responsif dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, berkat penerapan teknologi yang canggih.

1.5.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan dengan cara yang memenuhi kebutuhan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur warga negara dan hak warga negara atas barang, jasa, dan/atau bantuan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga pemerintah nasional, korporasi, organisasi independen, dan badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang mengatur pekerjaan umum dan badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang mengatur pekerjaan umum. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan akan dipengaruhi oleh peraturan perundang-undangan yang esensial bagi kemajuan suatu bangsa. Aturan dan ketertiban, atau peraturan dan keteraturan, merupakan hal yang fundamental bagi perkembangan demokrasi dan kohesi sosial. (Ramadhan 2024)

Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka menyalurkan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan untuk setiap anggota negara dan setiap individu atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang oleh penyelenggara pelayanan publik.” Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan berbagai kemasan dan format seperti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non-elektronik.(Maulidini et al. 2025)

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi yang bertugas menyediakan layanan tersebut harus mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan public (Dewi and Tobing 2021) yaitu:



- a Transparansi , yaitu pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai, dan mudah dipahami
- b Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c Kondisional, yaitu pemberian layanan harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan baik pemberi maupun penerima layanan, dengan tetap mengedepankan prinsip efisiensi dan efektivitas
- d Partisipati , yaitu mendorong keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka
- e Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pelayanan publik tidak boleh membedakan berdasarkan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, status sosial, maupun ekonomi
- f Pelaksanaan sosialisasi konsep *E-Government* secara merata, berkelanjutan, stabil, dan menyeluruh kepada seluruh birokrat dan masyarakat melalui berbagai metode kampanye yang menarik perhatian publik. Keseimbangan hak dan kewajiban,yaitu pemberi dan penerima layanan harus saling memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

1.5.5.1 Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik

Dalam kerangka teori, telah terjadi perubahan paradigma dalam pelayanan publik, bergerak dari model administrasi publik tradisional (Old Public Administration) ke model manajemen publik modern (New Public Management), dan kemudian berkembang ke model pelayanan publik yang lebih baru (New Public Service), sebagaimana dijelaskan oleh Denhardt dan Denhardt dan ditampilkan dalam tabel berikut



Tabel 1.1 Diferensiasi OPA, NPM dan NPS

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Service Public</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Rasionalitas dan model perilaku Manusia	Rasionalitas <i>Synoptic(administrative man)</i>	Teknis dan rasionalitas ekonomi (<i>economic man</i>)	Rasionalitas strategis atau rasionaitas formal (politik, ekonomi dan organisasi)
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients dan 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 professional
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 <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: (Denhardt ,2003: 28-29) Olahan (Srihardjono and Restyningrum 2017)

1.5.5.2 Pelayanan Kepada Masyarakat Melalui *E-Government*

Untuk memastikan pelayanan publik terlaksana dengan baik dan berkualitas, seluruh daerah menerapkan Pemerintahan Elektronik (E-Government) sesuai dengan arahan Presiden terkait kebijakan dan strategi nasional pengembangan pemerintahan secara elektronik (Rahayu dkk., 2020). Prinsip utama E-Government adalah pemanfaatan informasi untuk mempererat hubungan antara masyarakat, pemerintah, dan



pemangku kepentingan lainnya, yang mendorong munculnya berbagai model E-Government. Seperti sebagai berikut :

Tabel 1.2 Pelayanan *E-Government*

Model <i>E-Government</i>	Interaksi Pada Stakeholder
G2C (<i>Government to Citizen</i>)	Penyedia akses informasi serta layanan yang diperlukan oleh Masyarakat.
G2G (<i>Government to Government</i>)	Penyedia informasi di luar ranah pemerintah ditujukan kepada masyarakat serta kepentingan bisnis. G2G adalah jenis interaksi pemerintahan yang bertujuan untuk memungkinkan pertukaran informasi antar instansi pemerintah.
G2B (<i>Government to Business</i>)	Penyedia informasi dan layanan untuk kepentingan dunia bisnis, tipe ini dari pemerintah umumnya membantu pelaku usaha dalam mengurus berbagai hal yang berhubungan dengan pemerintah, seperti pengurusan izin usaha, pendaftaran merek, pendaftaran perusahaan, serta pelaporan pajak.



G2E (<i>Government to Employee</i>)	Penyedia informasi di dalam lingkungan pemerintahan dengan tujuan mendukung pengelolaan sumber daya manusia (SDM), seperti memfasilitasi komunikasi internal antar lembaga pemerintah, mengelola penggajian dan tunjangan, mengatur pendapatan, serta dana pensiun pegawai
---------------------------------------	--

Sumber : (Yildi ,2007) Olahan (Fauzan 2023)

1.5.5.3 Penyedia Layanan Publik di Bidang Pertanahan

Pelayanan pertanahan adalah salah satu jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam bidang pertanahan. Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) No 5 Tahun 1960 menegaskan bahwa pelayanan di bidang pertanahan merupakan bagian dari tugas pemerintah dalam mewujudkan misi dan kewenangan negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan administrasi pertanahan ini menjadi kewajiban pemerintah untuk mengatur dan mengelola sumber daya tanah. Namun, masalah pertanahan terus berlanjut seiring dengan pertumbuhan penduduk yang pesat, yang meningkatkan kebutuhan akan tanah untuk pembangunan pemukiman, industri, dan pariwisata, sementara ketersediaan tanah tetap terbatas. Ketimpangan dalam penguasaan tanah dan perbedaan persepsi antar pengelola negara juga memperparah konflik di bidang pertanahan.

Badan Pertanahan Nasional merupakan bagian integral dalam pembangunan nasional dan memiliki peran utama dalam pelaksanaan administrasi pertanahan. Kewenangan Badan Pertanahan Nasional diatur dalam Pasal 24 ayat (7) Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 11 Tahun 2016, yang menyatakan bahwa apabila terdapat tumpang tindih sertifikat hak atas tanah pada satu bidang tanah, Menteri atau Kepala Kantor Wilayah BPN yang berwenang akan mengeluarkan keputusan pembatalan sertifikat yang bertumpang tindih tersebut, sehingga hanya ada satu sertifikat hak atas tanah yang bidang tanah tersebut. (Rasmawati, Laturette, and Radjawane 2022)



Secara keseluruhan, pendaftaran tanah adalah proses administratif yang menjadi tanggung jawab Kantor Pertanahan untuk menerbitkan sertifikat sebagai bukti kepemilikan atas sebidang tanah. Sesuai dengan Pasal 19 ayat (3) UUPA, pelaksanaan pendaftaran tanah harus mempertimbangkan kondisi negara dan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Pasal 3, pendaftaran tanah memiliki beberapa tujuan, yaitu:

- a Memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas bidang tanah, satuan rumah susun, serta hak-hak lain yang telah terdaftar, sehingga mereka dapat dengan mudah membuktikan kepemilikan hak tersebut.
- b Menyediakan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, termasuk pemerintah, agar data yang diperlukan dalam pelaksanaan tindakan hukum terkait bidang tanah dan satuan rumah susun yang sudah terdaftar dapat diperoleh dengan mudah.
- c Menjamin terselenggaranya administrasi pertanahan yang tertib. Tujuan utama pendaftaran tanah sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPA. Oleh karena itu, sertifikat yang diperoleh bukan sekadar fasilitas, melainkan merupakan hak pemegang hak atas tanah yang dilindungi oleh undang-undang (Sanjaya 2021)

1.5.6 Pelayanan Pertanahan Berbasis Elektronik

Seperti yang diketahui, setelah diberlakukannya Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah, pemerintah mulai mengimplementasikan proses digitalisasi dengan penerapan sertifikat elektronik yang kini semakin luas digunakan di berbagai daerah di Indonesia.

Sertifikat elektronik ini merupakan hasil transformasi dari sertifikat konvensional atau analog. Menurut Pasal 1 Angka 9 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2023, sertifikat elektronik adalah dokumen elektronik yang diterbitkan melalui sistem elektronik, di mana data fisik dan yuridisnya telah tersimpan dalam buku tanah elektronik. Langkah ini diambil pemerintah sebagai bagian dari upaya memasuki era digitalisasi.



ovasi yang diterapkan tentu akan menimbulkan sejumlah perbedaan, dan 1 antara sertifikat tersebut akan menjadi fokus pembahasan kita kali ini. Berikut

ini disajikan beberapa perbedaan antara sertifikat analog dan sertifikat elektronik dalam bentuk tabel.

No	Perbedaan	Sertifikat Analog	Sertifikat Elektronik
1	Bentuk	Dokumen fisik	Dokumen elektronik dalam format (pdf)
2	Jenis Informasi	Dicatat dalam kolom petunjuk dengan penerapan yang bervariasi dan disesuaikan dengan kebijakan masing-masing kantor pertanahan.	Peraturan, larangan, dan kewajiban diatur secara konsisten di seluruh wilayah Indonesia.
3	Keamanan	Terdapat Kode blanko	Terdapat baris edisi serta penggunaan QR code yang memungkinkan akses langsung ke dokumen versi elektroniknya.
4	Tanda Tangan	Manual	Tanda elektronik dibuat oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.



5	Nomor Identitas	Menggunakan berbagai jenis nomor, antara lain: nomor hak, nomor surat, nomor ukur, nomor identifikasi bidang, dan nomor peta bidang.	Sebagai identitas tunggal, Hanya menggunakan Nomor identifikasi bidang.
---	-----------------	--	---

Tabel 1.3 Perbedaan Sertifikat Analog dan Elektronik

Sumber ; (Baisa and Probondaru 2025)

Menurut Pasal 1 angka 9 Peraturan Menteri Negara Agraria Nomor 3 Tahun 2023, sertifikat elektronik adalah sertifikat yang diperoleh melalui sistem elektronik dalam bentuk dokumen elektronik. Hal ini mengacu pada perbedaan fisik antara sertifikat analog, yaitu kertas, dan sertifikat elektronik, yang disajikan dalam format dokumen elektronik.

Digitalisasi di sektor pertanahan merupakan bagian dari agenda reformasi birokrasi Kementerian ATR/BPN. Melalui Peraturan Menteri ATR/BPN No. 3 Tahun 2023 tentang penerbitan dokumen elektronik, pemerintah mulai menerapkan sertifikat tanah elektronik sebagai pengganti sertifikat konvensional. Kebijakan ini sejalan dengan Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Permen ATR No. 27/2021) yang menekankan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Studi terdahulu juga menegaskan bahwa perbandingan sertifikat analog dan digital menunjukkan sertifikat elektronik lebih aman karena menggunakan QR code dan tanda tangan digital (Baisa & Probondaru, 2025). Di sisi lain, laporan Ombudsman RI (2020) memperlihatkan bahwa layanan pertanahan masih mendominasi aduan masyarakat terkait prosedur berbelit, sehingga inovasi berbasis aplikasi seperti Sentuh Tanahku hadir sebagai jawaban untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan.

1.5.7 Kendala Pelayanan Pertanahan Berbasis Elektronik

Sebelum berlakunya Peraturan Menteri ATR/BPN No. 3 Tahun 2023, pendaftaran saham di Bursa Efek Indonesia dilakukan secara manual oleh pemohon dengan mengirimkan data PPAT ke Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota terkait. Mengikuti ngan zaman, pendaftaran tanah dengan metode konvensional perlu diubah, muncullah pedoman baru tentang pendaftaran tanah dalam format elektronik



yang hasilnya akan didasarkan pada sertifikat elektronik. Digitalisasi pendaftaran sertifikat tanah merupakan upaya agraria nasional untuk tetap menyadari kemajuan zaman yang semakin pesat, perihal tersebut dilaksanakan sebagai pengupayaan guna bertahan serta melakukan pencegahan kesulitan terkait masalah pertanahan. Dalam penggunaan layanan berbasis digital ini bertujuan dengan tujuan efisiensi biaya dan waktu sehingga pelayanan menggunakan manual atau kertas akan berkurang. Akan tetapi masih banyak pertanyaan masyarakat terkait kendala, dan kesiapan regulasi Indonesia mengenai kebijakan penerbitan sertifikat tanah elektronik. Penerapan sertifikat tanah elektronik menghadapi beberapa hambatan utama, yang mencakup aspek teknis, sosial, dan administratif. Adapun beberapa kendala yaitu :

- a Infrastruktur Teknologi yang Belum Merata: Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, khususnya di daerah dengan koneksi internet yang tidak stabil. Proses digitalisasi dan pengiriman sertifikat elektronik memerlukan jaringan internet yang andal, yang terkadang sulit terpenuhi di beberapa area terpencil
- b Kurangnya Pemahaman Masyarakat: Sebagian besar masyarakat belum sepenuhnya memahami manfaat dan cara penggunaan sertifikat elektronik. Banyak pemilik tanah yang masih lebih nyaman dengan sistem konvensional, yaitu sertifikat fisik, karena dianggap lebih aman dan mudah dipahami.
- c Tantangan Pengelolaan Data: Meskipun data yang disimpan dalam sistem digital lebih terstruktur, pengelolaan dan pemeliharaannya membutuhkan keahlian khusus dan keterampilan teknis dari petugas terkait. Pelatihan yang belum merata pada petugas mengenai teknologi informasi jugamenjadi salah satu hambatan.
- d Ketergantungan pada Sistem Digital: Keterbatasan sistem dalam menghadapi serangan siber atau masalah teknis seperti server yang tidak berfungsi juga menjadi isu penting. Keamanan data dalam sistem digital sangatlah krusial, sehingga perlu dipastikan bahwa sistem yang digunakan cukup aman untuk melindungi informasi pribadi dan data pertanahan.

1.5.8 Aplikasi Sentuh Tanahku

Aplikasi Sentuh Tanahku adalah aplikasi mobile yang dibuat untuk memudahkan at dalam melakukan pengecekan berkas dan sertipikat tanah. Selain itu, Sentuh menyediakan fitur untuk membuat plot tanah jika tanah tersebut dan Anda tidak lata seperti persil bidang pada peta tersebut. Selain itu, informasi mengenai



syarat-syarat pelayanan juga diberikan disertai simulasi biaya yang interaktif sehingga dapat ditentukan biaya yang diperlukan untuk layanan tersebut.

1.5.8.1 Tujuan Aplikasi Sentuh Tanahku

Aplikasi ini dikembangkan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Sosialisasi strategi program ATR/BPN ;
- b. Mendeskripsikan status aset tanah saat ini (status blokir, hak, dan berkas);
- c. Mengenai inventarisasi BMN yang belum diselesaikan oleh instansi lain;
- d. Membantu Ukur/Surveyor Kadaster Berlisensi dalam menentukan bidang tanah di suatu wilayah;
- e. Menganalisis data tanah tertentu sebelum transaksi jual beli;
- f. Sebagai pengingat (dompet) akan kewajiban (agunan) atau sertifikat kepemilikan kita;
- g. Mengkaji biaya, waktu, dan kinerja layanan BPN dalam rangka meningkatkan transparansi layanan pertanahan;
- h . Mengubah status berkas permohonan di Kantor Pertanahan untuk meningkatkan keandalan layanan (Sa, adah et al. 2022)

Dalam aplikasi ini terdapat beberapa fitur :

a. Info Berkas

Fitur ini berfungsi untuk memantau perkembangan pengurusan berkas secara *real-time*. Pengguna dapat melihat rincian lengkap dari setiap berkas yang didaftarkan dan melakukan pencarian cepat terhadap berkas tertentu.

b. Info Sertifikat

Fitur ini menyajikan daftar kepemilikan sertifikat (berdasarkan NIK) dan rincian detailnya. Keuntungan utama bagi pengguna terverifikasi adalah tidak perlu mengingat nomor sertifikat di seluruh Indonesia. Pengguna dapat melihat lokasi bidang tanah di peta dari detail sertifikat, atau melakukan *plotting* awal jika bidang tanah belum terpetakan. Fitur ini juga mencakup tampilan Daftar Agunan (kode agunan sertifikat) dan fitur pelaporan jika sertifikat fisik atau data kepemilikan belum muncul dalam daftar.

ot Bidang Tanah (Pemetaan Mandiri)



Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mengajukan pemetaan (plotting) bidang tanah secara mandiri. Pengguna harus memasukkan nomor sertifikat dan kemudian menggambar bentuk bidang tanah di atas peta sesuai lokasi sebenarnya. Setelah data disimpan, Kantor Pertanahan akan melakukan verifikasi. Bidang tanah yang telah diverifikasi akan muncul secara resmi dalam plot bidang.

d. Lokasi Bidang Tanah

Fitur ini memfasilitasi pengguna untuk menemukan lokasi spesifik bidang tanah pada peta interaktif. Pengguna cukup memilih wilayah administrasi, kemudian memasukkan jenis hak dan nomor sertifikat yang dicari.

e. Info Layanan

Fitur ini menyediakan katalog lengkap informasi layanan pertanahan. Melalui fitur pencarian, pengguna dapat dengan mudah mengetahui persyaratan, biaya (termasuk simulasi), dan jangka waktu penyelesaian dari berbagai jenis layanan. Dengan menyentuh layanan yang dipilih, rincian informasinya akan ditampilkan secara detail. (Sa, adah et al. 2022). Berikut adalah table perkembangan Aplikasi Sentuh Tanahku :

Tabel 1.4 Perkembangan Aplikasi Sentuh Tanahku

Sumber : BPN Kabupaten Gowa 2026

Periode	Fokus Utama Aplikasi	Fitur yang Dirilis
2017-2018	Informasi layanan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku	Info Berkas, Info Layanan, Info Biaya, dan Pengumuman Sertifikat Hilang.
2019-2020	Interaksi Digital melalui Aplikasi Sentuh Tanahku	Plot Bidang Tanah, Fitur Locketku (Antrean Online), dan Verifikasi NIK.
2022-2024	Digitalisasi Dokumen melalui Aplikasi Sentuh Tanahku	Berkas yang dibutuhkan secara online dapat di unggah di Aplikasi Sentuh Tanahku
2025-2026	Keamanan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku	Pin & Biometrik dan Sertifikat analog serta scan barcode.

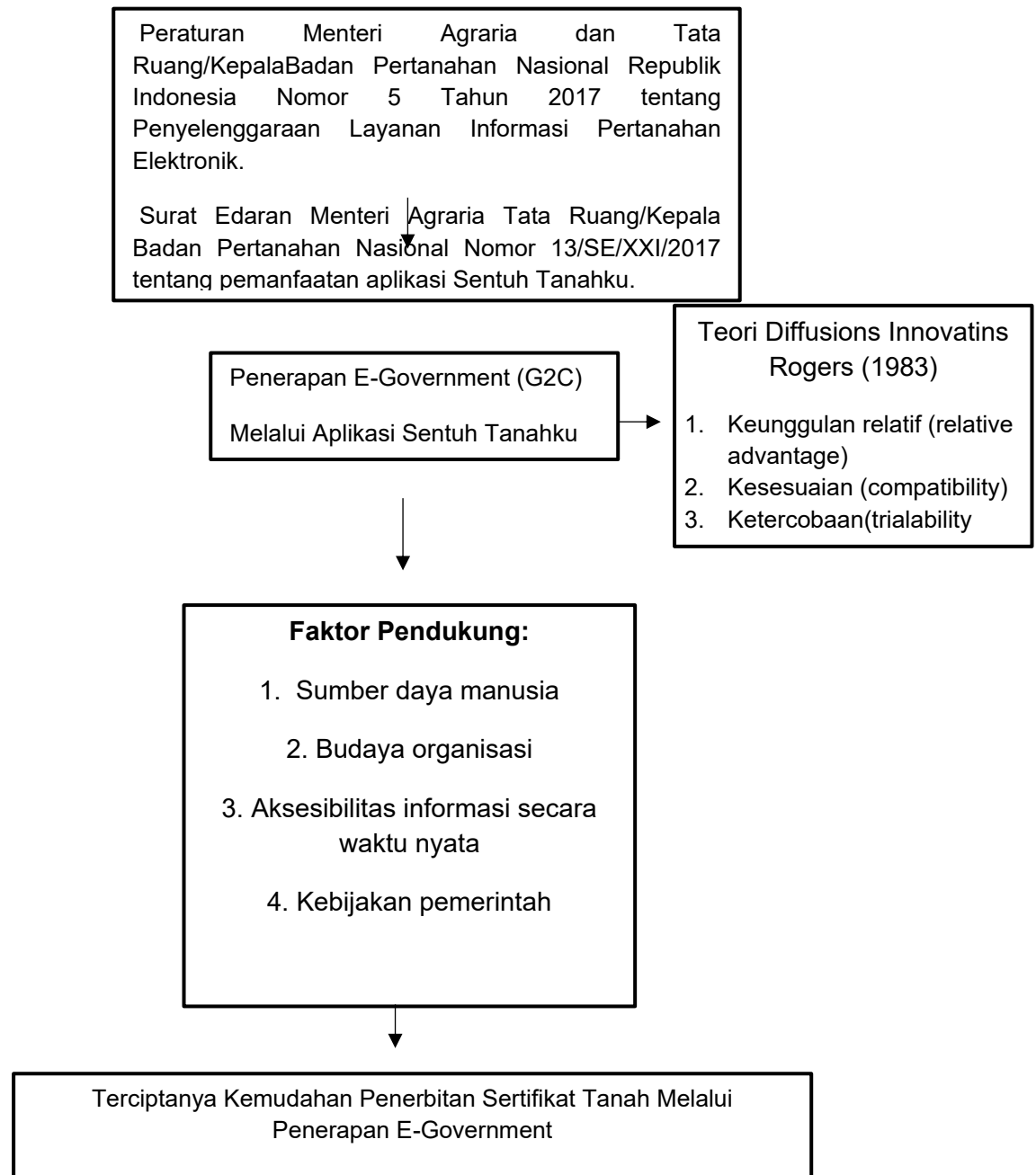


1.5.9 Penelitian Terdahulu

Kajian mengenai implementasi E-Government dalam pelayanan sektor pertanahan telah menjadi fokus utama dalam literatur administrasi publik dan kebijakan agrarian. Beberapa studi awal cenderung berorientasi pada analisis kelayakan dan perumusan strategi kebijakan. Misalnya A. Muh Farid Paradigma (2023). Dalam penelitian tersebut, fokus diarahkan pada analisis penerapan E-Government melalui Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Makassar, dengan menggunakan kerangka Support, Capacity, dan Value untuk mengukur keberhasilan Aplikasi Sentuh Tanahku. Terdapat dua celah penelitian utama yang perlu diisi. Pertama, celah konseptual, di mana kajian sebelumnya lebih menekankan pada penerapan (implementasi) program, sedangkan penelitian ini akan menggali aspek Inovasi E-Government secara lebih mendalam untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi yang memengaruhi adopsi, difusi, dan keberlanjutan perubahan di organisasi. Kedua, celah kontekstual, di mana konteks implementasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa belum dikaji secara spesifik, yang mana karakteristik sumber daya, infrastruktur, dan penerimaan masyarakat di wilayah kabupaten dapat berbeda signifikan dengan wilayah perkotaan (Kota Makassar). Oleh karena itu, posisi penelitian ini adalah menganalisis Inovasi E-Government dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah melalui Aplikasi Sentuh Tanahku di BPN Kabupaten Gowa untuk memberikan kontribusi empiris dan pemahaman mengenai keberhasilan transformasi digital di tingkat daerah khususnya Kabupaten Gowa.



1.6 Kerangka Berfikir



a Pikir

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dilangsungkannya penelitian ialah sebuah tempat atau wilayah dimana peneliti melakukan penelitian. Pada skripsi ini, peneliti melakukan penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa yang beralamat Jl. Andi Mallombasang No.65, Pandang Pandang, Kec. Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Adapun waktu penelitian ini mulai 29 Oktober 2025 – 9 Desember 2025.

2.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian kualitatif deskriptif, atau jenis penelitian ini, memberikan ilustrasi yang detail dan akurat. Pemilihan metode ini karena penelitian bertujuan menggambarkan secara mendalam bagaimana inovasi e-government, khususnya aplikasi Sentuh Tanahku, diimplementasikan dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah. Pendekatan kualitatif dipilih agar peneliti dapat memahami realitas di lapangan secara alamiah, memperoleh data yang lebih kaya, serta menangkap perspektif langsung dari pihak-pihak yang terlibat, baik pegawai maupun masyarakat pengguna layanan.

2.3 Subjek Penelitian

Subjek adalah suatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun Lembaga Atau dapat disebut sebagai seorang informan. Informan adalah individu yang mampu memberikan informasi yang akurat terkait data yang ingin diperoleh dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian kualitatif, terdapat berbagai metode untuk mengumpulkan data dan informasi guna memberikan gambaran mengenai inovasi E-Government dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah melalui aplikasi Sentuh Tanahku. Subjek penelitian adalah informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan penggunaan dan implementasi aplikasi Sentuh Tanahku. Kriteria informan ditentukan dengan teknik purposive sampling. sumber informasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang memahami kegiatan dan aktivitas dalam proses pelayanan, khususnya dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah melalui aplikasi Sentuh Tanahku. Subjek penelitian ini adalah para pegawai, khususnya yang menangani bagian pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. Dalam penelitian ini terdapat 5 informan, yang terdiri dari :



- 2.3.1 Koordinator Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal dan Hubungan Kelembagaan
- 2.3.2 Petugas Loker Pelayanan
- 2.3.3 Masyarakat Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku

2.4 Jenis dan Sumber Data

Loflanda mengklaim bahwa respons verbal dan perilaku merupakan bagian terbesar dari data penelitian kualitatif, dengan data tambahan yang berasal dari sumber-sumber seperti makalah (Moleong, 2015). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa metode utama pengumpulan data dalam penelitian kualitatif sering kali melibatkan wawancara mendalam dan observasi yang cermat. Menurut (Azwar, 2013) terdapat dua jenis data utama: data primer dan data sekunder, yang ditentukan berdasarkan asal datanya. Informasi penting bagi penelitian untuk memberikan deskripsi sekaligus menjawab pertanyaan spesifik. Fakta-fakta yang dikumpulkan selama penelitian diwakili oleh data ini. Penelitian ini menggunakan sumber data berikut:

2.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui berbagai cara seperti wawancara, observasi, diskusi terfokus, dan Peneliti mengumpulkan data primer secara langsung dengan melakukan wawancara

2.4.2 Data sekunder

Data sekunder ialah sumber yang berasal dari dokumen atau bahan kajian yang bukan digambarkan sendiri oleh pihak yang hadir saat kejadian berlangsung. Pada penelitian ini data sekunder didapatkan dari lembaga ataupun dinas dan pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan

2.5 Fokus Penelitian

Pembatasan dan Fokus Penelitian Untuk mendapatkan hasil penelitian yang mendalam dan terarah, penelitian kualitatif harus memiliki fokus yang jelas. Seperti yang an oleh Spradley, fokus mengacu pada satu domain budaya atau beberapa ang saling terkait. Hal ini penting untuk menghindari pembahasan yang terlalu raga peneliti membatasi ruang lingkup masalah menjadi lebih spesifik.



Fokus penelitian ini adalah implementasi inovasi e-government melalui aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, menggunakan teori difusi inovasi Rogers (1983) dengan indikator operasional sebagai berikut:

2.5.1 Keunggulan relatif (relative advantage): percepatan waktu pelayanan, efisiensi biaya, dan kemudahan akses.

2.5.2 Kesesuaian (compatibility): kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pemerintah.

2.5.3 Ketercobaan (trialability): kemungkinan masyarakat mencoba layanan sebelum menggunakannya secara penuh.

2.5.4 Keterlihatan (observability): transparansi status berkas dan kemudahan masyarakat memantau hasil layanan.

Selain itu, penelitian juga memfokuskan pada faktor pendukung dan penghambat inovasi, meliputi sumber daya manusia, budaya organisasi, kebijakan pemerintah, hambatan teknologi, dan hambatan administrasi. Dalam penelitian kualitatif, batasan masalah ini disebut sebagai fokus penelitian. Fokus tersebut berisi pokok masalah yang masih bersifat umum, namun pembatasannya didasarkan pada tingkat urgensi, relevansi, dan kelayakan masalah yang akan dipecahkan. Dengan kata lain, fokus membantu peneliti untuk tetap berada pada jalur yang benar dan tidak menyimpang dari judul penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada dua aspek utama:

1. Inovasi E-Government dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah melalui aplikasi Sentuh Tanahku di Badan Pertanahan Kabupaten Gowa. Kajian ini akan menggunakan teori atribut inovasi dari Everett M. Rogers (1983), yang mencakup:
 - a. Keunggulan Relatif (Relatif Advantage)
 - b. Kesesuaian (Compatibility)
 - c. Kemungkinan Dicoba (Trialability)
 - d. Kemudahan Diamati (Observability)



2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi E-Government dalam pelayanan penerbitan sertifikat tanah melalui aplikasi Sentuh Tanahku di Badan Pertanahan Kabupaten Gowa. Penelitian ini akan memfokuskan pada:

Faktor Pendukung:

- a. Sumber daya manusia
- b. Budaya organisasi
- c. Aksesibilitas informasi secara waktu nyata (*real-time*)
- d. Kebijakan pemerintah

Faktor Penghambat:

- a. Hambatan teknologi
- b. Hambatan administrasi

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam sebuah penelitian, karena melalui proses ini peneliti memperoleh data yang relevan dan dibutuhkan untuk mendukung tujuan penelitian. Berbagai metode pengumpulan data dapat digunakan, seperti wawancara, observasi, dokumentasi, angket, survei, atau pengukuran. Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti secara langsung terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data dari informan dengan cara sebagai berikut :

2.6.1 Wawancara

Wawancara adalah interaksi antara dua pihak yang bertujuan untuk bertukar informasi dan gagasan melalui proses tanya jawab, sehingga dapat membangun pemahaman mengenai topik tertentu (Rachman Arif, Dr. E. Yochanan 2024). Teknik ini digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam dari responden. Penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur, di mana wawancara dilakukan dengan panduan pertanyaan yang telah disiapkan. Peneliti mengajukan pertanyaan langsung kepada informan untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Agar hasil wawancara dapat terdokumentasi dengan menghindari kehilangan informasi, peneliti menyiapkan beberapa alat bantu,



ku catatan, untuk mencatat seluruh percakapan dan data lapangan yang penting.

2. Alat perekam suara, guna merekam pembicaraan antara peneliti dan informan
3. Kamera, digunakan untuk mengambil foto sebagai dokumentasi selama wawancara berlangsung. Foto ini berfungsi untuk memperkuat validitas penelitian dan menjadi bukti nyata proses pengumpulan data.

2.6.2 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak melibatkan interaksi langsung, yang bertujuan untuk memperkuat data yang diperoleh peneliti. Dokumentasi adalah catatan mengenai peristiwa yang telah terjadi. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Contoh dokumen tulisan meliputi catatan harian, sejarah hidup (life histories), biografi, peraturan, dan kebijakan. Sedangkan dokumen berupa gambar dapat berupa foto, rekaman video, sketsa, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang digunakan meliputi laporan tahunan Ombudsman RI, profil instansi, jurnal, foto-foto saat wawancara, serta foto-foto yang berkaitan dengan pelayanan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku. Semua dokumentasi tersebut dijadikan sebagai bahan referensi untuk mendukung hasil penelitian.

2.6.3 Observasi

Observasi langsung dilakukan oleh peneliti dengan hadir di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa untuk melihat secara nyata bagaimana aplikasi Sentuh Tanahku digunakan dalam proses pelayanan. Melalui observasi ini, peneliti memperhatikan bagaimana pemohon mengakses aplikasi sejak tahap pendaftaran hingga pengajuan layanan sertifikat tanah, serta mencatat bentuk interaksi yang terjadi antara petugas dan pemohon, khususnya ketika muncul kendala teknis maupun saat pemohon membutuhkan penjelasan. Peneliti juga mengamati alur kerja petugas dalam memproses permohonan, mulai dari pengecekan dokumen, pembaruan status berkas, hingga penyampaian informasi kepada masyarakat. Selain itu, peneliti mencermati fasilitas dan sarana pendukung seperti komputer, jaringan internet, serta ruang pelayanan yang digunakan dalam mendukung jalannya aplikasi.

2.7 Analisis Data

Teknik analisis data digunakan sebagai metode untuk mengolah data kualitatif. Dalam penelitian ini, digunakan teknik analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994) sebagaimana dikutip oleh Analisis interaktif terdiri dari tiga tahapan

1, yaitu:
 2. Induksi Data



Proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengorganisasian data penting dari wawancara, observasi, dan dokumentasi

2.7.2 Penyajian Data

Tahap kedua dalam teknik analisis interaktif ini adalah penyajian data, di mana data yang telah disusun sebelumnya dijelaskan secara rinci agar peneliti dapat memahami makna yang terkandung di dalamnya. Melalui tahap ini peneliti dapat mengambil langkah atau tindakan yang diperlukan serta memahami kondisi yang ada sebelum akhirnya menarik kesimpulan

2.7.3 Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam penerapan teknik analisis interaktif menurut Miles dan Huberman adalah verifikasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan penelaahan dan interpretasi ulang terhadap data yang telah dikumpulkan sejak awal untuk memastikan keakuratan dan konsistensi temuan. Setelah data dinyatakan valid dan dapat dipercaya, peneliti dapat menyusun kesimpulan dari hasil penelitian (Miles et al., 2014)

