

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI SENTUH TANAHKU DALAM MENUNJANG SISTEM PELAYANAN PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Say'ah¹, Siti Raudah², Nida Urahmah³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: sayahsmknbrk@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini tentang aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu masih kurangnya pemahaman teknologi informasi, sertifikat zaman dulu tidak terbaca pada aplikasi, dan masih kurang lengkap dalam persyaratan pembuatan sertifikat. Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah pertama, indikator sosialisasi aplikasi Sentuh Tanahku belum terlaksana dengan maksimal. Indikator komunikasi belum sesuai karena masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Sentuh Tanahku. Kedua, indikator sasaran kebijakan belum sesuai karena masyarakat masih belum familiar tentang aplikasi. Indikator mekanisme pelaksanaan belum sesuai karena masyarakat belum mengetahui penuh mengenai aplikasi. Ketiga indikator dukungan sosial (non-fisik) belum sesuai karena belum adanya sosialisasi secara langsung. Indikator partisipasi masyarakat belum sesuai karena sebagian masyarakat belum mengetahui aplikasi. Keempat indikator pembagian wewenang sudah sesuai dalam memberikan pelayanan. Indikator pembagian tanggung jawab sudah sesuai peran dan tanggung jawab pegawai adalah kunci utama. Faktor-faktor mempengaruhi terbagi dua yaitu: pendorong yaitu sesuai dengan perkembangan teknologi informasi e-government dan sesuai tugas pokok dan fungsinya. Sedangkan faktor penghambat adalah belum ada anggaran khusus untuk sosialisasi, sertifikat zaman dulu tidak terbaca sistem aplikasi dan mekanisme aplikasi yang belum diketahui oleh masyarakat. Disarankan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk meningkatkan dan mengoptimalkan sosialisasi dan penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku kepada masyarakat sehingga penerapan e-government aplikasi Sentuh Tanahku dapat berjalan dengan maksimal.

Kata Kunci: Penerapan, *E-government*, Aplikasi, Sentuh Tanahku

ABSTRACT

The problems in this study about the Sentuh Tanahku application at the Hulu Sungai Utara District Land Office, namely the lack of understanding of information technology, old certificates cannot be read on the application, and the requirements for making certificates are still incomplete. This research method is descriptive qualitative with data collection techniques, namely interviews, observations, and documentation. The results of this study are first, the socialization indicator of the Sentuh Tanahku application has not been implemented optimally. The communication indicator is not appropriate because the community does not yet know the Sentuh Tanahku application. Second, the policy target indicator is not appropriate because the community is still not familiar with the application. The implementation mechanism indicator is not appropriate because the community does not yet fully understand the application. Third, the social support indicator (non-physical) is not appropriate because there has been no direct socialization. The community participation indicator is not appropriate because some people do not yet know application. Fourth, the division of authority indicator is appropriate in providing services. The division of responsibility indicator is in accordance with the role and responsibility of employees is the main key. The influencing factors are divided into two, namely: drivers, namely in accordance with the development of e-government information technology and in accordance with their main tasks and functions. Meanwhile, the inhibiting factors are that there is no special budget for socialization, old certificates cannot be read, the application system and application mechanisms are not yet known by the community. It is recommended the the Hulu Sungai Utara District Land Office improve and optimize the socialization and use of the Sentuh Tanahku applications to the community so that the implementation of the Sentuh Tanahku e-government application can run optimally.

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

PENDAHULUAN

Saat ini, semua ada di internet dan dapat diakses dengan cepat dan ada berbagai macam media informasi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik bagi publik (*good governance*) salah satu bentuk upaya pemerintah untuk menunjang hal tersebut yaitu menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang sekarang disebut *e-government* adalah penggunaan sistem teknologi informasi sebagai alat bantu dan pemanfaatannya sehingga menjadikan pelayanan pemerintah berjalan lebih efisien, cepat dan praktis.

Berdasarkan surat edaran nomor 13/SE/XII/2017 tentang pemanfaatan aplikasi layanan pertanahan “Sentuh Tanahku”, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional melakukan upaya untuk memberikan kemudahan dengan mengikuti perkembangan hukum, teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dasar hukum surat edaran ini yaitu sesuai dengan kebijakan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik. Maka dari itu, mengacu pada kebijakan peraturan tersebut Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menyediakan sistem layanan pertanahan berbasis *mobile* yang disebut Sentuh Tanahku.

Sentuh Tanahku adalah aplikasi yang dibuat oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada tahun 2017 bertujuan untuk memberikan jawaban dari berbagai pertanyaan pertanahan masyarakat secara online. Aplikasi ini dapat digunakan di perangkat *Android* dan *iOS* serta dilengkapi dengan berbagai macam fitur. Dalam rangka untuk meningkatkan transparansi layanan pertanahan dan untuk meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan sehingga lebih cepat dan praktis. Salah satu tujuan dari aplikasi ini adalah membuat proses pengecekan dan administrasi berkas sertifikat tanah menjadi lebih mudah dengan menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku khususnya pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang terletak di Jalan Empu Mandastana, Kecamatan Amuntai Tengah Kelurahan Sungai Malang.

Berdasarkan observasi awal dan penjelasan diatas dalam penyelenggaraan aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara tentunya terdapat kendala dalam proses pelayanan, maka diketahui fenomena masalah yang ada pada Penerapan E-government melalui aplikasi Sentuh Tanahku yaitu: Masih kurangnya pemahaman teknologi informasi masyarakat mengenai proses pembuatan sertifikat tanah melalui aplikasi Sentuh Tanahku; Sertifikat zaman dulu dimana tidak terbaca dalam fitur lokasi bidang tanah pada aplikasi sehingga dapat menghambat proses pengecekan sertifikat; Beberapa masyarakat yang masih kurang lengkap dalam persyaratan pembuatan sertifikat tanah sehingga proses pelayanan pembuatan sertifikat tanah terhambat.

Penelitian terdahulu Ifranur Nakul (2023) Universitas Muhammadiyah Sorong yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Penerbitan Sertifikat Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Sorong”. Berdasarkan permasalahan yang kerap terjadi dalam pengurusan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Sorong adalah kondisi birokrasi yang terkesan tidak transparan dalam waktu penerbitan sehingga masyarakat sering kali dihadapkan pada banyaknya hambatan akibat keefektifan dan referensi yang minim dari sistem informasi manajemen yang berlaku. Dan Rahman Amdar (2023) Universitas Halu Oleo yang berjudul “Implementasi *E-Government* (Aplikasi Sentuh Tanahku) dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Pelayanan Sertifikat Tanah: Kantor Pertanahan Kota Kendari”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi *E-Government* (Aplikasi Sentuh Tanahku) pada aspek publikasi dalam implementasi *e-government*

dapat dikatakan belum cukup efektif hal ini dapat dilihat dari pengguna aplikasi Sentuh Tanahku yang masih kurang. Adapun aspek interaksi, dan transaksi dalam aplikasi Sentuh Tanahku yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan dan masyarakat dapat dikatakan sudah cukup baik.

Keberhasilan Penerapan *E-Government* menurut dengan hasil riset penelitian dari *Harvard John F. Kennedy School of Government* dalam Jurnal Sabino Mariano, (2018) mengemukakan tiga elemen sukses dalam penerapan *e-government* dalam menunjang sistem pelayanan publik yaitu; *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Agar Penerapan *E-Government* dengan Aplikasi Sentuh Tanahku dapat lebih terarah peneliti mengacu pada model Merse Jan (dalam Affrian Reno, 2023:47-48) berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu terdiri atas: Informasi, Isi Kebijakan, Dukungan Masyarakat (fisik dan non-fisik) dan Pembagian Potensi.

METODE

Studi ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan tiga fenomena masalah yang akan diteliti yaitu Masih kurangnya pemahaman teknologi informasi masyarakat mengenai aplikasi Sentuh Tanahku yang ada di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara sehingga masyarakat yang belum bisa mengoperasikan aplikasi, lebih memilih langsung datang ke Loker Pelayanan Pertanahan daripada menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku, Sertifikat tanah yang dikeluarkan dari tahun 19an sampai dibawah tahun 2010 atau sertifikat zaman dulu tidak terbaca dalam sistem aplikasi Sentuh Tanahku fitur Lokasi Bidang Tanah sehingga menghambat proses pengecekan sertifikat dan sebaiknya sertifikat tersebut perlu di cek plot agar menghindari terjadinya tumpang tindih sertifikat dan terdaftar pada aplikasi, serta Terkadang beberapa masyarakat yang masih kurang lengkap dalam persyaratan pembuatan sertifikat tanah sehingga proses pelayanan terhambat dan dinilai terlalu rumit.

Sasaran utama penelitian ini adalah masyarakat dan pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berjumlah 14 informan dengan memberikan pertanyaan tentang penerapan *e-government* dengan aplikasi Sentuh Tanahku yang dijalankan tujuannya yaitu untuk mengetahui penerapan *e-government* dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku dalam menunjang sistem pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2022). Dengan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah suatu teknik yang didasarkan pada pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2022). Peneliti dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman untuk menganalisis data, yang berarti pengumpulan data, reduksi data, display data dan kesimpulan (Sugiyono, 2022).

PEMBAHASAN

A. Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Menunjang Sistem Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Berdasarkan penelitian model teori yang digunakan peneliti dalam Penerapan *E-government* Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Menunjang Sistem Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu Model Jan Merse (Affrian Reno, 2023:47-48) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi model implementasi kebijakan untuk lebih terarah mengenai variabel peneliti telah merangkum indikator-indikator yang berhubungan dengan variabel tersebut antara lain:

1. Informasi

Informasi adalah sekumpulan fakta atau informasi yang diproses dengan cara khusus, sehingga suatu informasi yang dijelaskan dapat diterima dan bermanfaat untuk penerima informasi

a. Sosialisasi

Sosialisasi dalam penerapan *e-government* adalah suatu proses kegiatan dengan tujuan untuk mengenalkan dan memberikan edukasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penelitian yaitu untuk sosialisasi dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku belum terjalankan dengan maksimal, yang mana masih minimnya sosialisasi secara langsung ke masyarakat mengenai aplikasi. Dengan demikian, beberapa masyarakat belum mengetahui aplikasi Sentuh Tanahku sebagai aplikasi yang menyediakan layanan informasi pertanahan secara mobile. Dari uraian diatas belum sesuai dengan model teori menurut Merse Jan (dalam Affrian Reno, 2023) berpandangan bahwa informasi adalah faktor yang sangat penting, karena kurangnya informasi dan sosialisasi dari para aktor mengenai objek kebijakan atau struktur komunikasi yang belum tercapai dengan baik.

b. Komunikasi

Komunikasi adalah penyampaian pesan atau informasi dari satu orang ke orang lain melalui alat atau media informasi tertentu dengan tujuan khusus sehingga tercapainya suatu tujuan informasi. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa komunikasi yang dilakukan belum berjalan dengan maksimal karena informasi yang diberikan saat ini hanya disampaikan lewat sosial media, sehingga masih ada beberapa masyarakat belum mengetahui aplikasi Sentuh Tanahku. Dari uraian diatas belum sesuai dengan model teori menurut Merse Jan (dalam Affrian Reno, 2023) berpandangan bahwa informasi komunikasi sangat penting dalam penerapan *e-government* karena kurangnya informasi komunikasi dari para aktor tujuan dari penerapan ini belum dapat tercapai dengan maksimal.

2. Isi Kebijakan

Faktor kedua yang mempengaruhi implementasi atau penerapan adalah isi kebijakan, ini digunakan untuk mengukur seberapa sukses keberhasilan penerapan *e-government* aplikasi Sentuh Tanahku.

a. Sasaran Kebijakan

Sasaran kebijakan adalah suatu penjabaran tujuan yang menggambarkan hal yang ingi dicapai, dengan adanya sasaran kebijakan maka suatu tujuan dapat terwujud dan dijalankan sesuai dengan target yang sudah dirancang. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa sasaran kebijakan dalam penerapan *e-government* dengan aplikasi Sentuh Tanahku untuk masyarakat dan juga dapat dioperasikan oleh pegawai Kantor Pertanahan tetapi sasarannya belum maksimal karena masyarakat masih belum begitu *familiar* mengetahui aplikasi Sentuh Tanahku. Dari uraian diatas yaitu belum sesuai dengan model teori menurut Merse Jan (dalam Affrian Reno, 2023) berpandangan bahwa isi kebijakan dalam sasaran kebijakan adalah faktor penting karena masih belum tercapainya target sasaran kebijakan sehingga masih belum terwujud dengan baik dilihat dari sebagian masyarakat yang masih belum mengetahui aplikasi Sentuh Tanahku.

b. Mekanisme Pelaksanaan

Untuk mengurangi kesalahan dan mendapatkan hasil terbaik, mekanisme pelaksanaan adalah proses rangkaian kerja dan alat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa untuk mekanisme pelaksanaan belum berjalan maksimal karena banyak orang yang belum tahu aplikasi Sentuh Tanahku, aplikasi ini dapat diakses oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan atau keperluan untuk mengetahui layanan informasi pertanahan, tetapi untuk pembuatan Sertifikat Tanah melalui aplikasi tidak bisa tetap harus datang ke Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dari uraian diatas belum sesuai dengan model teori menurut Merse Jan (dalam Affrian Reno, 2023) berpandangan bahwa isi kebijakan dalam mekanisme pelaksanaan yang diberikan para aktor adalah faktor penting untuk memberikan informasi kepada masyarakat karena banyak masyarakat masih belum memahami secara menyeluruh aplikasi Sentuh Tanahku.

3. Dukungan Masyarakat (fisik dan non-fisik)

Dukungan masyarakat merupakan suatu bentuk perhatian dan partisipasi yang diberikan oleh masyarakat kepada individu, kelompok atau kegiatan tertentu untuk tercapainya suatu tujuan bersama.

a. Dukungan Sosial (non-fisik)

Dalam penerapan *e-government* dukungan sosial (non-fisik) adalah suatu bentuk dukungan yang diberikan oleh masyarakat dalam bentuk pelayanan langsung dari lingkungan sosial untuk mencapai tujuan bersama. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa dukungan masyarakat yang sudah mengetahui aplikasi Sentuh Tanahku saat diarahkan untuk menggunakan aplikasi ini cukup baik *responsif* namun karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi sehingga belum maksimal penerapan *e-government* dengan aplikasi Sentuh Tanahku ini karena belum banyak yang menggunakan aplikasi ini. Dari uraian diatas belum sesuai dengan model teori menurut Merse Jan (dalam Affrian Reno, 2023) berpandangan bahwa dukungan masyarakat (fisik dan non-fisik) dalam dukungan sosial (non-fisik) adalah faktor utama untuk mengefektifkan implementasi atau penerapan karena sebagian masyarakat yang mengetahui aplikasi ini mendukung tetapi hanya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sedangkan masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Sentuh Tanahku belum memberikan dukungan mengenai aplikasi Sentuh Tanahku.

b. Partisipasi Masyarakat (fisik)

Partisipasi masyarakat adalah proses keterlibatan masyarakat dalam suatu kegiatan, tujuannya yaitu untuk memberikan masyarakat ruang untuk ikut terlibat dalam suatu kegiatan agar masyarakat tidak hanya menjadi penerima manfaat tapi ikut andil dalam proses kegiatan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa partisipasi masyarakat belum maksimal karena melihat hanya sebagian masyarakat yang mengetahui aplikasi dan banyak masyarakat masih belum tahu tentang aplikasi Sentuh Tanahku ini, sehingga partisipasi yang diberikan masyarakat belum menyeluruh. Dari uraian diatas bahwa belum sesuai dengan model teori menurut Merse Jan (dalam Affrian Reno, 2023) berpandangan bahwa dukungan masyarakat (fisik dan non-fisik) dalam partisipasi masyarakat (fisik) adalah faktor utama karena peran masyarakat penting untuk terjalannya suatu penerapan atau implementasi yang optimal karena dilihat partisipasi masyarakat yang masih kurang dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku.

4. Pembagian Potensi

Hal utama dalam Penerapan *e-government* adalah pembagian potensi dimana hal ini adalah suatu konteks tergantung bidangnya masing-masing, hal ini berkaitan dengan bagaimana kemampuan sumber daya untuk mendistribusikan suatu kegiatan agar tercapainya suatu tujuan dalam kegiatan tertentu.

a. Pembagian Wewenang

Pembagian wewenang sangat penting dalam proses manajemen organisasi untuk memastikan setiap individu memahami peran dan fungsinya masing-masing agar tugasnya berjalan dengan baik. Berdasarkan temuan dan hasil wawancara bahwa pembagian wewenang ini sudah baik dalam penerapan *e-government* dengan aplikasi Sentuh Tanahku, pegawai bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan bidangnya masing-masing, sehingga pegawai dapat memberikan arahan dengan baik kepada masyarakat. Dari uraian diatas yaitu sudah sesuai dengan model teori menurut Merse Jan (dalam Affrian Reno, 2023) berpandangan bahwa pembagian wewenang faktor penting dalam setiap implementasi atau penerapan karena dengan adanya pembagian wewenang dari para aktor yang sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab masing-masing, maka penerapan atau implementasi dapat terlaksana dengan baik pula oleh para pegawai.

b. Pembagian Tanggung jawab

Indikator pembagian tanggung jawab adalah suatu kewajiban yang sudah diberikan kepada pegawai untuk menyelesaikan tugasnya masing-masing dan dapat mempertanggung jawabkan tugasnya sebaik mungkin agar tercapainya suatu tujuan tertentu. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa peran tanggung jawab pegawai sudah baik dan sangat penting dalam meningkatkan dan memberikan edukasi kepada masyarakat, peran pegawai adalah hal utama yang sangat penting dan perlu dioptimalkan. Dari uraian diatas yaitu sudah sesuai dengan model teori menurut Merse Jan (dalam Affrian Reno, 2023) berpandangan bahwa pembagian tanggung jawab adalah faktor penting setelah pembagian wewenang kedua ini terkait karena jika tidak ada pembagian wewenang bagaimana pegawai dapat menjalankan tanggung jawabnya sehingga dengan adanya pembagian tanggung jawab dari para aktor maka suatu penerapan atau implementasi dapat terlaksana dengan baik dan maksimal.

Aplikasi Sentuh Tanahku menyajikan berbagai fitur pada menu utama aplikasi telah tersedia layanan yaitu: info layanan, scan QR, cari berkas, swaploting bidang tanah, lokasi bidang tanah dan info sertifikat. Selain itu, berbagai informasi tentang persyaratan pengurusan pelayanan disajikan bersama dengan simulasi biaya yang interaktif, sehingga penggunaanya dapat memperkirakan berapa banyak biaya yang diperlukan untuk mengelola layanan ini. Berikut panduan penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku dapat ditemukan di sini:

1. Unduh aplikasi Sentuh Tanahku

Aplikasi Sentuh Tanahku Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dapat diunduh dan tersedia dalam versi perangkat Android dan iOS.

2. Registrasi akun baru

Pertama kali menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku ini setelah mengunduh dan menginstal nya, pengguna harus memasukkan nama pengguna dan kata sandi pengguna. Untuk membuat nama pengguna tanpa spasi, ikuti langkah-langkah ini:

a. Lengkapi formulir pendaftaran dengan mengisi username dan password

- b. Setelah itu, akan diberitahu melalui email resmi dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/atau Badan Pertanahan Nasional
 - c. Setelah memeriksa email yang dikirim ke kotak masuk, klik tombol konfirmasi akun Sentuh Tanahku
 - d. Klik tombol berwarna kuning dengan kalimat “konfirmasi akun anda”
 - e. Pengguna telah diaktivasi, silahkan login kembali ke aplikasi Sentuh Tanahku
3. Halaman login
- Untuk mengakses aplikasi Sentuh Tanahku, pengguna harus memasukkan username dan password yang benar. Jika pengguna lupa password, pengguna dapat meresetnya dengan menyentuh link lupa password. Aplikasi akan mereset password, dan akan masuk email resmi dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional akan mengirim mengenai perubahan password baru.
4. Gambar utama
- Beberapa menu ada di bagian tampilan utama, seperti:
- a. Scan QR
Dengan memindai barcode yang tertera pada berkas, pengguna dapat langsung menggunakan scan QR pada halaman ini, menu utama aplikasi Sentuh Tanahku.
 - b. Cari berkas
Daftar berkas pengguna, yang menampilkan daftar perkembangan pengurusan berkas (jika pengguna terverifikasi), dan informasi berkas pengguna, yang menampilkan rincian berkas pengguna dari salah satu daftar berkas, termasuk informasi keberadaan pemrosesan berkas dan pencarian berkas. Ini adalah fitur yang digunakan untuk mengetahui status berkas yang dimohon di Kantor Pertanahan.
 - c. Swaploting bidang tanah
Plot bidang tanah dengan fitur ini, di mana pengguna harus memasukkan nomor sertifikat yang ingin diplot. Setelah itu, pengguna akan menggunakan peta untuk menggambarkan bidang tanah sesuai dengan bentuk dan lokasinya. Setelah pengguna memilih menu “simpan plot”, data akan disimpan di server, dan Kantor Pertanahan akan memverifikasi data tersebut jika plot bidang tanah telah diverifikasi plot bidang akan muncul di plot bidang jika data tersebut telah diverifikasi.
 - d. Lokasi bidang tanah
Pengguna dapat memasukkan jenis hak dan nomor untuk mengakses fitur lokasi bidang tanah. Lokasi bidang tanah akan ditampilkan pada peta interaktif setelah menekan tombol proses.
 - e. Info sertifikat
Jika sertifikat fisik tidak ada pada daftar kepemilikan sertifikat, pengguna dapat melaporkan hal tersebut pada menu ini. Pengguna juga dapat melihat informasi daftar kepemilikan dan detail sertifikat. Daftar agunan juga tersedia dalam fitur ini, yang dapat menampilkan informasi tentang daftar kode agunan dari sertifikat.
 - f. Info layanan
Untuk memudahkan pengguna mengetahui informasi tentang syarat, biaya, dan jangka waktu penyelesaian serta simulasi biaya pembuatan sertifikat, menu terakhir menampilkan daftar informasi layanan serta fitur pencarian. Dengan cara ini, pengguna dapat mengetikkan jenis layanan yang pengguna inginkan atau mencari kata kunci, dan aplikasi

Sentuh Tanahku akan menampilkan persyaratan, waktu, biaya, dan simulasi biaya pembuatan sertifikat tanah.

Pengguna dapat memilih jenis layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mencari berdasarkan kata kunci. Dengan menyentuh layanan yang dimaksud, lalu aplikasi Sentuh Tanahku akan menampilkan sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Menunjang Sistem Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku dalam menunjang sistem pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara, proses penerapan ini tentu memiliki faktor pendorong dan memiliki faktor penghambat sehingga penerapan tidak berjalan dengan optimal dan sesuai dengan harapan sehingga terjadi kendala dalam berjalannya penerapan *e-government* tersebut.

1. Faktor Pendorong

Paradigma teknologi komunikasi saat ini lebih dominan daripada sebelumnya, ketika layanan antara pemerintah dan masyarakat berlangsung satu arah. Dengan hadirnya teknologi komunikasi ini dapat meningkatkan kemungkinan komunikasi dua arah, yaitu antara pemerintah dan masyarakat saling ada timbal balik yang sekarang disebut *e-government*. Sehubungan dengan keberhasilan terkait penerapan *e-government* dengan aplikasi Sentuh Tanahku ini ada tiga elemen sukses dalam penerapan *e-government* menunjang sistem pelayanan publik menurut hasil riset dari *Harvard John F. Kennedy School of Government* dalam Jurnal Sabino Mariano, (2018) yaitu: *Support, Capacity dan Value*, ketiga elemen tersebut saling berhubungan dan memiliki peran masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa faktor pendorong dalam penerapan *e-government* ini adalah peran pegawai adalah hal utama dan penting dalam memberikan edukasi dan pemahaman mengenai aplikasi Sentuh Tanahku kepada masyarakat.

2. Faktor Penghambat

Penerapan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat, adapun beberapa faktor hambatan yang dihadapi Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku, yaitu:

a. Belum ada Anggaran Khusus untuk mengadakan Sosialisasi

Hambatan penerapan *e-government* dengan aplikasi Sentuh Tanahku dalam menunjang sistem pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah berdasarkan temuan dari wawancara bahwa belum adanya anggaran khusus untuk melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat sehingga saat ini hanya disampaikan melalui sosial media yang bahkan belum tentu semua masyarakat mengakses dan mengetahui informasi tersebut serta setiap Kantor Pertanahan diberikan arahan untuk melakukan inovasi dengan membuat aplikasi sendiri yang sebenarnya ada di menu fitur aplikasi Sentuh Tanahku.

b. Data Sertifikat Zaman Dulu yang Tidak Terbaca oleh Sistem Aplikasi

Aplikasi Sentuh Tanahku adalah aplikasi yang diperkenalkan langsung oleh pusat yaitu Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional meskipun aplikasi sudah berjalan tidak berarti menciptakan aplikasi yang sempurna, aplikasi ini masih sering terjadi update dan dimana data-data sertifikat belum terdata semua ke

dalam aplikasi Sentuh Tanahku seperti sertifikat zaman dulu dari tahun 19an sampai dibawah tahun 2010 yang tidak terbaca di aplikasi dan perlu di *cek plot*.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa sertifikat zaman dulu yang tidak terbaca oleh sistem dan aplikasi Sentuh Tanahku dimana tidak muncul difitur Lokasi Bidang Tanah, sebaiknya perlu di cek plot untuk mengetahui dan tidak terjadi tumpang tindih sertifikat dan terbaca di sistem aplikasi Sentuh Tanahku. Faktor usia dan keterbatasan fasilitas masyarakat adalah faktor penghambat utama dalam penerapan *e-government* karena hal tersebut adalah modal awal untuk tahap selanjutnya agar penerapan *e-government* dapat berjalan dengan maksimal.

c. Beberapa Mekanisme Aplikasi yang Belum Diketahui oleh Masyarakat

Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki berbagai macam fitur yang fungsinya berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dimana beberapa mekanisme aplikasi ini masih belum diketahui oleh masyarakat. Hal ini menjadi faktor penghambat dalam penerapan *e-government* karena mekanisme atau fitur-fitur tertentu yang hanya diketahui oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan sedangkan fitur-fitur lain belum begitu diketahui oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa masyarakat belum mengetahui secara menyeluruh mengenai mekanisme aplikasi Sentuh Tanahku, faktor penghambat lain yaitu aplikasi harus terhubung ke jaringan yang kuat dapat diketahui bahwa tidak menutup kemungkinan masalah jaringan yang dapat terjadi kapan saja dan akan mengganggu pekerjaan pegawai dan masyarakat. Hal ini menjadi faktor penghambat dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan penelitian mengenai Penerapan *E-government* melalui Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Menunjang Sistem Pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara disimpulkan belum optimal, karena belum terealisasi dengan maksimal dilihat dari model Merse Jan (dalam Affrian Reno, 2023:47-48) berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu terdiri atas: Sub-variabel *pertama* Informasi indikator Sosialisasi dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku belum terlaksanakan dengan maksimal, yang mana masih minimnya sosialisasi secara langsung ke masyarakat mengenai aplikasi ini. Dan Komunikasi belum sesuai karena masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Sentuh Tanahku. Sub-variabel kedua Isi Kebijakan indikator Sasaran Kebijakan belum sesuai karena masyarakat masih belum begitu *familiar* mengetahui mengenai aplikasi Sentuh Tanahku karena hanya sebagian masyarakat yang mengetahui aplikasi ini. Mekanisme Pelaksanaan belum sesuai karena masyarakat masih belum mengetahui penuh mengenai aplikasi Sentuh Tanahku. Sub-variabel *ketiga* Dukungan Masyarakat (fisik dan non-fisik) indikator Dukungan Sosial (non-fisik) belum sesuai karena belum adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat mengenai aplikasi Sentuh Tanahku. Dan Partisipasi Masyarakat (fisik) belum sesuai karena masih ada masyarakat yang belum paham dan tidak mendownload aplikasi Sentuh Tanahku. Sub-variabel keempat Pembagian Potensi indikator Pembagian Wewenang sudah sesuai dalam memberikan pelayanan pegawai dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dan indikator terakhir Pembagian Tanggung Jawab sudah sesuai peran dan tanggung jawab pegawai adalah hal utama yang perlu dioptimalkan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat sehingga melalui aplikasi ini dapat tercapainya suatu tujuan penerapan *e-government* melalui aplikasi Sentuh

Tanahku.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan *E-Government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku dalam menunjang sistem pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara antara lain; faktor pendorong yaitu perkembangan *e-government* dan faktor utama adalah peran pegawai dalam memberikan edukasi atau pemahaman mengenai aplikasi Sentuh Tanahku kepada masyarakat dengan tiga elemen sukses dalam penerapan *e-government* dalam menunjang sistem pelayanan publik, yaitu: *Support, Capacity, dan Value*. Sedangkan, faktor penghambatnya yaitu ada tiga faktor antara lain: *Pertama* belum ada anggaran khusus untuk mengadakan sosialisasi; *Kedua* data sertifikat zaman dulu yang tidak terbaca oleh sistem aplikasi; dan *Ketiga* beberapa mekanisme aplikasi yang belum diketahui oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, R. (2023) *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media.
- Amdar Rahman (2023) “Implementasi E-Government (Aplikasi Sentuh Tanahku) dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Pelayanan Sertifikat Tanah: Kantor Pertanahan Kota Kendari,” *Public Administration and Government*.
- Anonim *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik*.
- Anonim *Surat Edaran Kepala Badan Pertanahan Nasional No 13/SE/XII/2017 tentang Pemanfaatan Aplikasi Layanan Pertanahan “Sentuh Tanahku.”*
- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) ‘EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG’, *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Arpandi, A. (2024) ‘EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) ‘EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) ‘EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) ‘IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI’IYAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) ‘Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan’, *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Hasbiyah, S. (2022) ‘IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS

DESA RANTAU KARAU HULU’, *Administtraus*, 6(2), pp. 160–168.

Hasbiyah, S. (2024) ‘IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.

Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) ‘PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.

Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) ‘Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan’, *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.

Munawarah, M. (2022) ‘PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.

Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) ‘PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG’, *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.

Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) ‘IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.

Darmajaya (2016) “Upaya Pengembangan E-Government Pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga,” *Pemerintahan dan Politik*.

Irawan, B. (2015) “E-Government Sebagai Bentuk Baru dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik,” *Paradigma*.

Mariano, S. (2018) “Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo,” *Kebijakan Publik*.

Nakul, I. (2023) “Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Penerbitan Sertifikat Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Sorong,” *Ilmu Sosial dan Politik*.

Paradigma, F.M. (2023) “Analisis Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar.”

Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif)*. Bandung: ALFABETA.