

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA LAYANAN RED ROSE DI KECAMATAN RUMBAI KOTA PEKANBARU

Evi Zubaidah¹, Ema Fitri Lubis², Hendry Andry³, dan Ananda Putri Khadijah⁴

^{1, 2, 3} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau,
Indonesia

⁴ Tim Ahli DPRD Kepulauan Meranti, Riau Indonesia

¹ Korespondensi Author e-mail: evizubaidah@soc.uir.ac.id

Diterima : 09012023

Direvisi: 15032023

Disetujui: 11042023

ABSTRACT

This research examines to see and measure the implementation of the Red Rose service application program both in general in providing all information related to the Rumbai sub-district, and specifically in managing information in the management of land documents in the Rumbai sub-district of Pekanbaru city. management of land documents in the Rumbai Sub-district of Pekanbaru City. The Red Rose service application is utilized for information management related to land documents in Rumbai Sub-district. The research method used is a qualitative approach, descriptive research type, with informant selection techniques using purposive sampling, and data analysis techniques using data reduction, data presentation, and conclusion drawing. From the results and discussion, it is concluded that the implementation of the Red Rose application is quite good because it is considered appropriate and provides changes related to people who do not yet have land ownership certificates given the ease of managing SKT with the application, but there is no community involvement with the use of the application. Furthermore, related to employee resources as operating the Red Rose service application is still very minimal.

Keywords: Implementation; E-Government; Red Rose.

ABSTRAK

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk melihat dan mengukur pelaksanaan program aplikasi layanan Red Rose baik secara umum dalam memberikan seluruh informasi terkait kecamatan Rumbai, dan secara khusus dapat mengelola informasi dalam pengelolaan dokumen pertanahan di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Aplikasi layanan Red Rose dimanfaatkan untuk pengelolaan informasi terkait dokumen pertanahan di Kecamatan Rumbai. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, jenis tipe penelitian deskriptif, dengan tehnik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*, dan teknis analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa Implementasi aplikasi Red Rose cukup baik karena dinilai tepat dan memberikan perubahan terkait masyarakat yang belum mempunyai surat kepemilikan tanah diberikan kemudahan dalam pengurusan SKT dengan aplikasi tersebut, akan tetapi belum adanya keterlibatan masyarakat dengan penggunaan aplikasi tersebut. Selanjutnya terkait dengan sumberdaya pegawai selaku pengoprasian aplikasi layanan Red Rose masih sangat minim.

Kata kunci: Implementasi; E-Government; Red Rose.

PENDAHULUAN

Era globalisasi yang ditandai dengan berkembangnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Perkembangan ini dapat dilihat oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, yang didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, bahwa pemanfaatan komunikasi dan informasi teknologi (*e-government*) akan membantu efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam mengatasi ancaman digital di negara berkembang (Sriyati, 2017; Hertiarani, 2016; dan Fahrianta, 2018).

Layanan *E-Government* merupakan jasa elektronik atau pelayanan elektronik yang dihubungkan melalui internet dan dapat menyelesaikan permasalahan, tugas atau transaksi, sehingga membantu pemerintah dalam hal pelayanan (Abu-Shanab, 2014; Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield, & Migdadi, 2015; Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). *E-government* dapat digunakan oleh perseorangan, organisasi, dan lainnya, *e-government* dapat diakses melalui jaringan yang lebih luas dari pada cara tradisional. Dengan adanya layanan *e-government* merupakan bentuk dukungan untuk mewujudkan *good government* sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang transparan (Febria, 2016), salah satu pelayanan *e-government* tersebut adalah Red Rose. Layanan aplikasi online Red Rose merupakan program aplikasi online Pemerintah Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru dengan tujuan untuk mendata seluruh persil dan objek pajak kecamatan rumbai, selain itu juga dapat meng akses seluruh kegiatan yang ada di Kecamatan Rumbai.

Red Rose sendiri dilaksanakan sejak tahun 2015 merupakan program aplikasi pendataan pertanahan tingkat kecamatan satu-satunya di Provinsi Riau bahkan satu-satunya yang ada disumatra. Pada tahun 2017 layanan aplikasi Red Rose mendapat penghargaan 10 besar Inovasi Pemanfaatan Informasi Geospasial tingkat Nasional 2017 yang ditaja oleh Badan Informasi Geospasial (BIG). layanan aplikasi Red Rose menjadi pilot projek bagi seluruh kecamatan di kota pekanbaru, bahkan pada tahun 2016 mendapatkan kunjungan dari Kecamatan Sukodono Sidoarjo Jawa Timur untuk melakukan studi banding untuk mempelajari penerapan layanan aplikasi Red Rose tersebut.

Adapun melatarbelakangi layanan aplikasi Red Rose ini dibuat karena masih banyaknya masyarakat yang tidak memiliki surat kepemilikan tanah sehingga sering

menimbulkan sengketa tanah, dan selanjutnya terkait maraknya kasus pemalsuan sertifikat yang menyebabkan terjadinya tumpang tindih kepemilikan surat tanah yang bisa merugikan masyarakat, sehingga pihak kecamatan sering terlibat dengan masalah hukum. Pada tahun 2016 setelah layanan aplikasi Red Rose dilaksanakan berkat akurasi dan ketepatan Red Rose tersebut sebanyak 1.000 persil objek pajak berhasil didata dan sudah diserahkan kepada UPTD Dispenda Rumbai sehingga sebagai penunjang dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

Keberhasilan layanan aplikasi Red Rose menjadi *problem research*, penulis akan melihat dan mengukur pelaksanaan layanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi layanan aplikasi Red Rose, sehingga dapat diketahui apakah pelaksanaan layanan aplikasi Red Rose tersebut melibatkan seluruh lapisan dan dapat diterapkan di seluruh kecamatan di Kota Pekanbaru.

Dari *problem research* diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian tentang "Implementasi E-Government pada Layanan Redefine Rumbai Optimizing Service (Red Rose) di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk melihat pelaksanaan program aplikasi layanan Red Rose baik secara umum dalam memberikan seluruh informasi di kecamatan Rumbai, maupun secara khusus yang dapat mengelola informasi dalam pengelolaan dokumen pertanahan di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru dan faktor faktor yang mempengaruhi Implementasi layanan Red Rose.

Berbagai rujukan penulis jadikan sebagai acuan untuk melihat sejauh mana penelitian telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dan untuk melihat pembaharuan serta *state of the art* dari penelitian ini. Rujukan yang penulis kumpulkan adalah melalui jurnal-jurnal nasional maupun internasional yang akan disampaikan sebagai berikut. Penelitian ini merupakan penelitian yang merujuk dari penelitian sebelumnya, begitu banyak peneliti membahas tentang Implementasi layanan e-government, termasuk penelitian (Kurniawan, 2018) yang membahas tentang Implementasi Program Layanan Rakyat untuk Sertifikat Tanah (LARASITA) di Kantor BPN Aceh Utara. Dengan prakarsa LARASITA, BPN dapat memberikan kepastian hukum kepada masyarakat tentang hak-hak di perbatasan wilayah serta kemudahan pelayanan dan akses sertifikasi tanah yang cepat dan terjangkau.

Selanjutnya, Penelitian yang menjadi acuan adalah penelitian (Prisetiyo, 2021) yang membahas tentang Penerapan Locus Gis untuk Mengidentifikasi Bidang Tanah dalam Sistematisasi Pendaftaran Tanah Komprehensif (Studi Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka). Dalam kajian tersebut di atas, Aplikasi LocusGIS merupakan sistem informasi

spasial yang dalam operasionalnya menyediakan informasi berupa atribut dan keahlian dalam pemetaan TM3°. Temuan utama dari studi ini adalah bahwa sistem ini dapat digunakan secara offline dalam kasus dimana database spasial telah dimasukkan ke dalam media penyimpanan smartphone. Penelitian ketiga yang menjadi acuan peneliti adalah penelitian (Usman, 2019) yang membahas tentang Aplikasi Quick Response Code (Qr Code) Untuk Pendaftaran Tanah Pertama Kali. Untuk mendukung sistem pendaftaran tata usaha tanah dan sistem pendaftaran pelayanan, diimplementasikan QR Code di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara. Studi tersebut menggarisbawahi potensi penggunaan aplikasi QR Code dalam alur kerja pertanahan menggunakan metodologi R&D.

Berikutnya, Penelitian terdahulu yang menjadi acuan merupakan penelitian (Marlinda, 2021) yang membahas tentang Efektivitas Redefine Rumbai Optimizing Service (Red Rose) Di Kantor Kecamatan Rumbai. Sesuai dengan regulasi terkait inovasi pelayanan, Pemerintah Kecamatan Rumbai telah memperkenalkan Redefine Rumbai Optimizing Service atau yang dikenal dengan Red Rose sebagai inovasi dalam pelayanan publik. Aplikasi ini dapat memberikan informasi pada saat pemberian arsip pertanahan. Berdasarkan hasil kesimpulan, aplikasi Redefine Rumbai Optimizing Service (Red Rose) berjalan dengan baik, namun tidak efektif karena masyarakat umum tidak merasakan manfaatnya secara berkelanjutan saat menggunakannya.

Berdasarkan uraian diatas bahwa perbedaan penelitian penulis dengan penelitian-penelitian serupa yang terdahulu sekaligus sebagai *State of The Art* yaitu Kebanyakan penelitian sebelumnya layanan aplikasi informasi urusan pertanahan di kantor pertanahan, tidak ada yang berada di tingkat kecamatan maupun desa, Selanjutnya Red Rose mengumpulkan berbagai informasi, seperti Objek Wajib Pajak. Ada beberapa lahan yang sebelumnya digunakan untuk pajak yang belum dicatat dan belum ditetapkan sebagai pajak wajib. Adapun penelitian sebelumnya hanya membahas terkait bagaimana pengurusan surat tanah tidak mencakup hingga lapisan masyarakat yang belum mempunyai akta kepemilikan tanah. Dari berbagai sumber yang telah penulis dapatkan hanya satu yang membahas terkait aplikasi Red Rose tersebut, dan itu hanya melihat keefektifan aplikasi layanan tersebut. Peneliti membahas Aplikasi layanan Red Rose dilihat dari faktor-faktor keberhasilan implementasi atau pelaksanaan sebagai sebuah program layanan e-government yang dibuat oleh pemerintah Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru yang telah dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan hak kepemilikan tanah dan juga sertipikatnya.

Mazmanian dan Sabatier mendefinisikan implementasi sebagai pelaksanaan tugas utama, yang biasanya dilakukan di latar belakang tetapi juga dapat dikaitkan dengan tugas operasional utama atau masalah operasional utama. Keputusan kebijakan mengidentifikasi masalah yang akan ditangani, menetapkan tujuan yang akan dicapai dan menyusun proses implementasi (Mazmanian dan Sabatier, 1983). Kebijakan yang disahkan tidak menjamin keberhasilan di lapangan jika kebijakan tidak dilaksanakan dengan sekalipun implementasi kebijakan tampaknya berhasil, selanjutnya (Fullan, 2000) menunjukkan bahwa tidak ada jaminan bahwa keberhasilan akan bertahan lama.

Menurut Sukur dalam (Sumaryadi, 2015) mengemukakan bahwa ada tiga unsur penting dalam proses implementasi yaitu, Ada program atau kebijakan yang dilakukan. Kelompok sasaran adalah kelompok orang yang akan memperoleh manfaat dari program, perubahan dan kemajuan. Organisasi atau individu pelaksana bertanggung jawab atas proses implementasi untuk mendapatkan pelaksana dan pengawasan. Edward III dalam Subarsono menerangkan bahwa keberhasilan suatu implementasi dipengaruhi oleh empat factor yakni, Faktor Komunikasi (*Communication*), Faktor Sumber Daya (*Resources*), Faktor Sikap Pelaksana (*Dispotition*), Faktor Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*). Konsep teori Edward III yang penulis gunakan untuk penelitian ini merupakan sebuah konsep yang tepat untuk menganalisis secara mendalam tentang implementasi layanan Red Rose di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru dan juga faktor-faktor yang mempengaruhinya.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan jenis tipe penelitian deskriptif yakni suatu tipe penelitian yang mempunyai tujuan untuk menganalisa secara mendalam terhadap suatu fenomena. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Sumber data diperoleh menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan petugas selaku pelaksana aplikasi Red Rose di Kecamatan Rumbai dan petugas kelurahan selaku pelaksana dilapangan beserta observasi langsung dilapangan untuk melihat pelaksanaan penggunaan aplikasi tersebut. Sedangkan teknis analisis data menggunakan analisis data model interaktif oleh Miles and Huberman, yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau

verifikasi. Lokasi penelitian dilakukan di Kecamatan Rumbai dengan alasan karena aplikasi Red Rose hanya satu-satunya yang ada di Provinsi Riau.

PEMBAHASAN

Ada beberapa variabel yang dapat membantu implementasi kebijakan, antara lain (1) komunikasi, (2) manajemen waktu, (3) disposisi, dan (4) struktur organisasi. Variabel tersebut yang berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi Redrose di Rumbai, Pekanbaru adalah sebagai berikut.

a. Komunikasi

Penulis menyimpulkan bahwa Key Informan menyatakan mereka sudah memberikan sosialisasi kepada masyarakat di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru seperti tahapan penyuluhan yang ada di Standart Operation Procedur. (SOP). Namun berbeda dengan informasi yang diberikan oleh masyarakat, masyarakat mendapatkan sosialisasi; Namun, ada yang tidak mengetahui sifat alur dan ketentuan aplikasi Redrose, serta ada yang menilai syarat tersebut terlalu sering sehingga menyebabkan masyarakat menjadi tidak puas. Laju operasi Redrose telah melambat, sehingga sulit bagi masyarakat umum untuk memahami apa yang sedang terjadi.

b. Sumber Daya

Dari Hasil wawancara penulis, ditemukan bahwa operator Aplikasi Redrose belum memadai dan masih tahap transisi. Ketersediaan pegawainya masih kurang pada bagian operator Redrose itu sendiri. Selanjutnya untuk anggaran sudah di sediakan oleh pemerintah melalui BPN dan sudah diberikan kepada kecamatan rumbai, karna dalam pengurusan berkas memerlukan biaya fotocopy dan lain sebagainya.

c. Disposisi

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa disposisi dari sikap pelaksana kebijakan sudah baik, akan tetapi akibat keterbatasan jumlah pegawai yang masih kurang, mengakibatkan adanya tumpang tindih dalam melaksanakan pekerjaan. Akan tetapi, dengan satu orang pegawai bagaian operator redrose ini tidak mengurangi tingkat kepuasan layanan redrose tersebut.

d. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil wawancara, bahwa Struktur Organisasi pada Program Aplikasi Redroseterkait dengan Standart Operation Procedur (SOP) sudah ada dan terlaksana dengan baik sesuai dengan yang tertera pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang /

BPN Nomor 12 Tahun 2017

Faktor Penghambat Implementasi Program aplikasi Redrose peta bidang pada Wilayah Kecamatan Rumbai

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara penulis dengan Key Informan dan Informan, penulis menyimpulkan bahwa faktor penghambat dari pelaksanaan Program Aplikasi Redrose yaitu: *Pertama* Kendala teknis administrasi, yaitu berupa persyaratan pendaftaran untuk peserta Redrose. *Kedua* Kendala teknis lainnya yaitu form blanko peserta Program Redrose yang terselip dan hilang serta tidak lengkap, adaa sekitar beberapa pendaftar yang blankonya bermasalah hal itu menyebabkan terkendala proses penerbitan sertifikat. *Ketiga* Kendala di pengukuran bidang tanah, seringkali masyarakat belum menentukan patok batas tanah yang ingin diukur, hal itu menyebabkan petugas ukur belum bisa mengukur tanah tersebut.

Implementasi Program Redrose pada Wilayah Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Dalam hal ini akan di bahas tentang Implementasi Program Aplikasi Redrose dalam Pendaftaran Tanah di Kecamatan Rumbai. Peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Edward III, George C. Edward dalam pendekatan teorinya memiliki empat variabel yang memiliki pengaruh pada keberhasilan suatu implementasi dari kebijakan, yaitu (1) Komunikasi, (2) Sumber Daya, (3) Disposisi, (4) Struktur Birokrasi. Adapun penjelasan dari beberapa faktor penghambat dari Implementasi aplikasi ini akan di kemukakan sebagai berikut.

a. Komunikasi

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan penulis, dapat diidentifikasi bahwa implementor sudah melaksanakan sosialisasi penyampaian informasi terkait Aplikasi Redrose, tetapi belum berjalan dengan maksimal, dikarenakan masih adanya masyarakat yang belum memahami tahapan – tahapan dalam melakukan pendaftaran aplikasi Redrose yang cukup panjang, sehingga menyebabkan banyak yang belum melengkapi persyaratan dalam pendaftaran Aplikasi Redrose

b. Sumber Daya

Dalam Implementasi Program Aplikasi Redrose Pada Wilayah Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru, berdasarkan hasil penelitian penulis, sumber daya manusia untuk dikelurahan masih belum memadai dikarenakan minimnya jumlah pegawai di kantor Kecamatan Rumbai yang mrnjalankan aplikasi ini dan berdampak pada kegiatan dilapangan, tidak ada secara spesifik menyatakan jumlah anggota tim adjudikasi khususnya dari kecamatan,

pada PERMEN ATR/BPN Nomor 12 Tahun 2017 menyatakan bahwa jumlah anggota dari desa/kelurahan yang merangkap menjadi Tim Ajudikasi disesuaikan dengan kebutuhan dilapangan. Tetapi kita bisa melihat bahwa kondisi dari staf di Kecamatan Rumbai masih sangat minim, hal itu sudah jelas bahwa kecamatan Rumbai sangat membutuhkan tambahan stafnya. Yang bertanggung jawab atas aplikasi Redrose adalah Kasi Pemerintahan. Kasi pemerintahan hanya memiliki 1 staf. Dengan 1 staf tersebut harus bertanggung jawab atas program program – program lain, tidak hanya menangani aplikasi Redrose saja. Kemudian untuk informasi dan wewenang sudah memadai dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Fasilitas penunjang dalam melaksanakan aplikasi Redrose sudah tersedia dan mencukupi.

c. Disposisi

Berdasarkan hasil penelitian, dalam pelaksanaan Aplikasi Redrose pada Wilayah Kecamatan Rumbai disposisi yang merupakan sikap pelaksana Aplikasi Redrose berupa komitmen pelaksana tetap ada walaupun staf di kecamatan masih minim, yang menyebabkan tumpang tindihnya tugas yang harus dikerjakan staf terutama untuk program Aplikasi Redrose harus turun kelapangan juga, tetapi program tersebut tetap berjalan dengan semestinya. Kemudian terkait dengan pengaturan birokrasi pada Kecamatan Rumbai kebanyakan staf nya adalah lulusan SMA, tetapi bisa diandalkan dalam pekerjaan yang diberikan karena sudah terbiasa dan sudah memahami. Terkait dengan insentif atau honor untuk para pelaksana Program aplikasi redrose sudah ada anggaran yang diberikan pemerintah. Kecamatan selalu berkoordinasi dengan BPN mengenai aplikasi redrose ini. Komitmen kecamatan untuk selalu memberikan informasi yang ada kepada sesama instansi pemerintahan.

d. Struktur Birokrasi

Dalam hal ini berdasarkan hasil penelitian dalam melaksanakan aplikasi Redrose sudah terdapat SOP yang ada, dan sudah berjalan dengan baik. Dalam hal ini sudah terfragmentasi dengan baik sesuai dengan organisasi yang terkait berupa struktur birokrasi untuk Program aplikasi redrose sudah terstruktur dengan baik. Faktor Penghambat Implementasi Program aplikasi Redrose Pada Wilayah Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru Berdasarkan hasil penelitian penulis, faktor penghambat dalam Implementasi Program Aplikasi Redrose Pada Wilayah Kecamatan Rumbaiditemukan 3 faktor penghambat yaitu 1. Pada bagian teknis administrasi, yaitu peserta Program aplikasi redrose dalam persyaratan pendaftaran tanah memerlukan KTP elektronik, tetapi

masyarakat masih ada menggunakan KTP lama. Hal itu menghambat dalam penginputan data peserta di Kantor BPN. 2. Kemudian yang menjadi kendala lainnya adalah ada beberapa form peserta Peta bidang redrose yang terselip di Kantor BPN dan peserta yang belum melengkapi Blanko Pendaftaran Redrose, dan hal itulah yang menyebabkan lamanya proses penerbitan sertifikat tanah milik peserta Redrose. 3. Pada tahapan pengukuran bidang tanah yang dilakukan Tim adjudikasi, masih adaya masyarakat yang belum memasang patok batas untuk tanah yang ingin diukur, hal itu menyebabkan terkendalanya pelaksanaannyw karena Tim adjudiksi tidak bisa mengukur tanah apabila belum ada patok batas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi E-Government Pada Layanan Red Rose Di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru, maka dapat tarik kesimpulan bahwa implementasi kebijakan inovasi berbasis *e-government* yaitu aplikasi Red Rose cukup baik karena dinilai tepat dan memberikan perubahan terkait masyarakat yang belum mempunyai surat kepemilikan tanah diberikan kemudahan dalam pengurusan SKT dengan aplikasi tersebut, akan tetapi belum ada keterlibatan masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut, kedepan dengan hasil penelitian ini peneliti akan melakukan koordinasi dengan pihak pengguna aplikasi Red Rose untuk memperluas jaringan aplikasi agar bisa diakses oleh masyarakat, sehingga nantinya dengan adanya keterlibatan masyarakat untuk penggunaan aplikasi maka akan meminimalisir terkait tindakan pengurusan tanah melalui pihak ketiga, dan bermanfaat untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Shanab, E. (2014). *Anteseden kepercayaan dalam layanan e-government: tes empiris di Yordania*. Transformasi Pemerintah: Orang, Proses dan Kebijakan, 8 (4), 480-499.
- Al-Hujran, O., Al-Debei, MM, Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). *Kebutuhan mempengaruhi sikap warga terhadap adopsi dan penggunaan e-government*. Komputer dalam Perilaku Manusia, 53: 189-203.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Fahrianta, R. Y., Chandrarin, G., & Subiyantoro, E. (2018, August). *The Conceptual Model of Integration of Acceptance and Use of Technology with the Information Systems Success*. In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 407(1). p. 012144). IOP Publishing.
- Febria Nurita, Riski. (2016). *Penerapan Layanan E-Goverment dalam perwujudan good governance di pemerintah Kota Malang*. Jurnal Cakrawala Hukum, 7(2).
- Fullan M. (2000) *The three stories of education reform*. Phi Delta Kappan. Apr 1 2000. 81(8):581-4.
- Hertiarani, W. (2016). *Implementasi Kebijakan E-Samsat Di Jawa Barat*. Jurnal Ilmu Administrasi. Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 13(3): 419-440.
- KURNIAWAN, R. (2018). *Implementasi Program Layanan Rakyat untuk Sertifikat Tanah (LARASITA) pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Aceh Utara*. Asia-Pacific Journal of Public Policy, 4(1): 1-16.
- Marlinda, P., & Yunefri, Y. (2021). *Efektivitas Redefine Rumbai Optimizing Service (Red Rose) Di Kantor Kecamatan Rumbai*. INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science, 4(1): 59-66.
- Mazmanian, D. and Sabatier, P. (1983), *Implementation and Public Policy*. Glenview: Scott, Foresman and Company
- Prisetiyo, S. (2021). *Pemanfaatan Aplikasi Locus Gis Untuk Identifikasi Bidang Tanah Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi di Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional)
- Sriyati, S., Satria, F., & Sudewi, S. (2017). *Pemanfaatan E-Government Sebagai Media Promosi Di Bidang Pariwisata Ekonomi Kreatif (Studi Kasus: Dinas Pariwisata Ekonomi Kreatif, Kabupaten Pesawaran)*. Jurnal TAM (Technology Acceptance Model), 5: 80-87.
- Sumaryadi, I. N. (2005). *Efektivitas implementasi kebijakan otonomi daerah*. Citra Utama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, M. A., Syaifullah, A., & Suharno, S. (2019). *Aplikasi quick response code (qr code) untuk pelayanan pendaftaran tanah pertama kali*. Tunas Agraria, 2(3): 124-138.
- Venkatesh et all. (2003). *Penerimaan Pengguna Teknologi Informasi: Menuju a Unified View*. MIS Quarterly, 27.