

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL MELALUI APLIKASI SENTUH TANAHKU DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BENGKULU

Supawanhar¹, Ditasman³, Amrullah³ Juwita Nur Rizkika⁴

¹²³⁴ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu

Supawanhar83@gmail.com

Received: 20-05-2026

Revised: 10-06-2026

Approved: 28-06-2025

ABSTRAK

Pelayanan publik di era digital menuntut adanya inovasi yang mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Salah satu upaya transformasi digital tersebut diwujudkan melalui penerapan aplikasi Sentuh Tanahku oleh Kantor Pertanahan Kota Bengkulu sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di bidang pertanahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui penerapan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman melalui tahapan pengumpulan, reduksi, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sentuh Tanahku memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi dalam pelayanan pertanahan, sejalan dengan lima atribut difusi inovasi menurut Rogers, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Keberhasilan inovasi ini didukung oleh regulasi pemerintah, kesiapan sumber daya manusia, dan penerimaan masyarakat terhadap layanan digital, sedangkan hambatannya meliputi kendala teknis, literasi digital rendah, serta kurangnya sosialisasi. Secara keseluruhan, inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi ini mampu meningkatkan kualitas layanan pertanahan dan menjadi langkah strategis menuju transformasi digital pemerintahan yang efektif dan akuntabel. Namun, untuk mencapai optimalisasi yang lebih luas, diperlukan penguatan sosialisasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta perluasan akses teknologi agar manfaat inovasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: *Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi Sentuh Tanahku, Difusi Inovasi, Kantor Pertanahan, Digitalisasi Layanan.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya Pasal 28D ayat (1) yang menyatakan bahwa “*Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.*” Salah satu bentuk pelayanan publik yang krusial dalam kehidupan masyarakat adalah pelayanan di bidang pertanahan. Tanah bukan hanya menjadi sumber kehidupan dan tempat tinggal, tetapi juga aset penting yang berperan dalam kegiatan ekonomi, sosial, dan budaya. Oleh karena itu, layanan pertanahan yang adil, cepat, transparan, dan akuntabel menjadi hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Namun dalam praktiknya, pelayanan pertanahan di Indonesia selama ini seringkali diwarnai oleh berbagai masalah klasik seperti birokrasi yang rumit, prosedur yang lambat, kurangnya informasi, serta rawan terjadinya praktik percaloan atau pungli. Berbagai permasalahan tersebut menghambat akses masyarakat terhadap hak atas tanah dan memperburuk kepercayaan publik terhadap institusi pertanahan. Oleh karena itu, pemerintah melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) dituntut untuk terus berinovasi guna menghadirkan pelayanan yang lebih baik.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, inovasi pelayanan publik berbasis digital menjadi solusi strategis dalam meningkatkan kualitas layanan. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mendorong digitalisasi layanan publik, salah satunya melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan mewujudkan pemerintahan yang efisien, transparan, dan terintegrasi. Dalam konteks pelayanan pertanahan, Kementerian ATR/BPN meluncurkan aplikasi Sentuh Tanahku sebagai bentuk digitalisasi layanan publik untuk menjawab tuntutan efisiensi dan transparansi tersebut.

Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan inovasi pelayanan publik yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi pertanahan secara mandiri dan digital. Aplikasi ini memiliki berbagai fitur yang sangat membantu, seperti pengecekan status sertifikat tanah, informasi peta bidang tanah, pelacakan proses pelayanan, hingga pengajuan pengaduan secara daring. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pertanahan hanya untuk mendapatkan informasi dasar terkait tanah miliknya. Inovasi ini juga bertujuan untuk mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap jasa perantara atau calo serta mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang.

Dalam praktik pelaksanaannya di tingkat daerah, seperti di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, aplikasi ini telah mulai diperkenalkan kepada masyarakat. Kota Bengkulu sebagai ibu kota provinsi memiliki pertumbuhan wilayah yang cukup pesat, baik dari aspek permukiman, komersial, maupun tata ruang. Permintaan masyarakat terhadap layanan pertanahan cukup tinggi, sehingga digitalisasi pelayanan melalui aplikasi Sentuh Tanahku menjadi sangat relevan. Namun demikian, keberhasilan inovasi ini tidak lepas dari berbagai hambatan yang perlu dicermati secara kritis.

Salah satu hambatan utama adalah tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata. Banyak masyarakat yang belum familiar dengan penggunaan aplikasi digital dalam mengakses layanan publik, terutama di kalangan masyarakat usia lanjut atau yang berdomisili di daerah pinggiran. Di sisi lain, dari aspek internal instansi, kesiapan infrastruktur teknologi informasi dan kapasitas SDM di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi efektivitas aplikasi ini. Keterbatasan dalam hal jaringan internet, dukungan perangkat lunak, dan pelatihan pegawai untuk mendampingi masyarakat dalam penggunaan aplikasi menjadi isu yang perlu mendapat perhatian.

Selain itu, kurangnya sosialisasi yang masif kepada masyarakat menyebabkan aplikasi ini belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal. Sebagian besar masyarakat masih mengandalkan metode layanan konvensional dengan datang langsung ke kantor. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi digital yang sudah diluncurkan belum sepenuhnya terintegrasi dalam budaya pelayanan instansi maupun dalam kebiasaan masyarakat. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik, meskipun telah tersedia secara teknologi, tetap membutuhkan pendekatan strategis dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan uraian dan data diatas, peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, mengingat Kantor Pertanahan Kota Bengkulu merupakan salah satu kantor pelaksana pelayanan publik secara *online* atau melalui aplikasi. Peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana inovasi pelayanan publik dengan aplikasi Sentuh Tanahku yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dalam melayani urusan pertanahan oleh masyarakat di Kota Brngkulu.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi tersebut. Dimana dengan adanya inovasi pelayanan publik dengan aplikasi Sentuh Tanahku ini, inovasi pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih optimal, inklusif, dan berkelanjutan. Sehingga dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik dengan Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu”**

Dengan menganalisis inovasi ini secara akademik dan empirik, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi tidak hanya terhadap pengembangan ilmu administrasi publik dan tata kelola pertanahan, tetapi juga menjadi dasar pertimbangan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah Kota Bengkulu.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Inovasi

Menurut Rogers, (1983, ed. ke-3) inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap sebagai sesuatu yang baru oleh individu. Inovasi masuk wilayah persepsi yang memungkinkan perbedaan pandangan satu individu, komunitas masyarakat atau sistem sosial dengan lainnya dalam memandang sebuah inovasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 inovasi merupakan suatu aktivitas dalam proses menciptakan produk baru yang telah diidentifikasi dan bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk menjalankan produk dalam proses produksi.

Pengertian inovasi dalam PermenpanRB Nomor 31 Tahun 2014, adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau memodifikasi dari yang sudah ada. Secara umum arti inovasi adalah sebuah penemuan baru atau sebuah perbaikan. Sejalan dengan Wijayanti, bahwa inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah serta terjangkau (Fadilla & Meirinawati, 2016).

Menurut Terziovski, kemampuan inovasi suatu lembaga di tentukan oleh sejumlah faktor yang disebutnya sebagai dimensi kemampuan inovasi. Dimensi kemampuan inovasi tersebut antara lain meliputi: strategi dan visi, penguatan informasi, perekatan dasar kompetensi, kecerdasan organisasi, kreativitas dan manajemen gagasan, orientasi pasar dan pelanggan, dan manajemen teknologi, sistem dan struktur organisasi (Sisca et al., 2021:4).

Dalam Permenpan RB Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2019 disebutkan beberapa kriteria inovasi yaitu sebagai berikut :

1. Memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, untuk penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Efektif, yaitu memperlihatkan capaian yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan;
3. Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik;

4. Dapat ditransfer atau direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya;
5. Berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan beberapa pendapat para ahli di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa inovasi adalah suatu penemuan atau pemikiran baru yang dapat berupa apapun yang sesuai dengan kebutuhan dengan tujuan untuk memperbaiki suatu produk demi mendorong suatu perubahan ke arah yang lebih baik.

Jenis-Jenis Inovasi

Inovasi dapat dibedakan dalam berbagai jenis tergantung pada objek, sektor yang dirujuknya, serta ruang lingkup atau intensitasnya. Jenis-jenis inovasi ini tidak independen satu sama lainnya. Beberapa inovasi dapat saja melibatkan berbagai jenis inovasi sekaligus. Menurut Carayannis, Samara dan Bakourus mengklasifikasikan inovasi ke dalam tiga kelompok sebagai berikut :

1. Menurut Objek

a. Inovasi Produk atau Layanan

Inovasi ini mengacu pada suatu perusahaan yang memperkenalkan produk baru di pasar atau menyediakan layanan baru.

b. Inovasi Proses

Inovasi proses terjadi dimana perusahaan memasukkan unsur-unsur baru dalam proses produksinya atau operasinya.

2. Menurut Sektor yang Dirujuknya

a. Inovasi Administratif atau Organisasi

Inovasi ini muncul di sektor administrasi dan dimana mempengaruhi sistem organisasi suatu perusahaan. Dengan hal ini inovasi administrasi ialah proses administrasi baru dimana ia tidak memperkenalkan produk baru, tetapi secara tidak langsung dapat mempengaruhi proses produksinya.

b. Inovasi Teknologi

Inovasi teknologi berkaitan dengan merujuk pada pengadopsi dengan ide yang baru berkaitan dengan produk layanan yang baru atau pengenalan mengenai elemen baru dalam penyediaan layanan.

3. Menurut Intensitas dan Ruang Lingkup

a. Inovasi Bertahap

Inovasi bertahap dilakukan untuk meningkatkan produk atau prosedur yang lama, tanpa adanya intervensi struktur dan strategi perusahaan yang ada.

b. Inovasi Menyeluruh

Dalam inovasi menyeluruh membawa perubahan mendasar dalam aktivitas perusahaan serta menyebabkan penyimpangan yang signifikan dari perubahan yang dilakukan (Sisca et al., 2021).

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik bagi setiap warga

negara dan penduduk di negara tersebut. Pelayanan publik juga dapat disebut sebagai penyelenggaraan yang diberikan oleh pemerintah.

Menurut Chapman dan Cowdell, pelayanan publik merupakan pelayanan yang dijalankan oleh institusi-institusi publik, yang didirikan dan didanai oleh negara, untuk kepentingan negara dan melalui cara kenegaraan, serta tujuannya ditentukan secara politis oleh negara (Rahayu,2020:12).

Definisi pelayanan publik dalam surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan setiap penerima layanan berdasarkan dengan peraturan undang-undang. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan standar untuk memberikan dan penerima pelayanan.
2. Waktu penyelesaian diatur dari saat pengajuan permohonan sampai selesainya pelayanan.
3. Biaya Pelayanan untuk mendapatkan pelayanan termasuk rinciannya di tetapkan dalam proses pemberi layanan.
4. Prosedur pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam proses pemberi layanan.
5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pasal 1 ayat 7 disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang berkualitas.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas yang dilaksanakan oleh pemerintah sesuai dengan perundang-undangan baik pelayanan berupa barang, jasa atau pelayanan administrasi dan juga berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau organisasi penyelenggara lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal, maka diperlukan berbagai unsur yang saling menunjang satu sama lain. Menurut Moenir (2006), terdapat lima unsur utama dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Petugas pelayanan
2. Peralatan atau sarana pelayanan
3. Sistem atau prosedur pelayanan
4. Penerima pelayanan (masyarakat)
5. Lingkungan organisasi pelayanan

Teori Inovasi Pelayanan Publik

Dalam teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers dalam bukunya *Diffusion of Innovations* (edisi ketiga, 1983), menjelaskan bahwa sebuah atribut inovasi yang dapat membantu mengurangi ketidakpastian inovasi serta akan

menentukan kecepatan seseorang untuk menerima sebuah inovasi. Menurut Rogers, persepsi individu tentang karakteristik inovasi itu dapat memprediksikan *rate of adoption* atau tingkat kecepatan penerimaan sebuah inovasi. *Rate of adoption* merupakan kecepatan relatif sebuah inovasi itu diadopsi oleh anggota sistem sosial. Secara lebih jauh, jumlah individu yang mengadopsi inovasi pada waktu tertentu dapat diukur sebagai tingkat kecepatan mengadopsi inovasi.

Adapun karakteristik atribut inovasi karya (Rogers, 1983) antara lain sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif atau *relative advantage* adalah kadar atau tingkat suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide inovasi yang sebelumnya. Suatu inovasi harus memiliki nilai lebih dari kemajuan perkembangan sebelumnya. Dimana harus ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang dapat membedakan dengan kemajuan yang sebelumnya.

Keuntungan relatif dari inovasi dapat diukur dalam segi ekonomi, tetapi faktor status sosial, kenyamanan, dan kepuasan sering menjadi komponen yang tidak kalah penting. Nilai tambah atau keunggulan dari suatu inovasi juga dapat menjadi pendorong suatu inovasi diterima dan diadopsi oleh penggunanya dengan mudah. Serta proses dan hasil sebuah produk inovasi harus mampu diamati, ditiru, dan dimodifikasi supaya hal tersebut dapat direncanakan secara matang sebelum dilaksanakan.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian atau *compatibility* adalah sejauh mana suatu inovasi dikatakan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada. Ide yang lama tidak serta merta dibuang, dan ide yang lama harus menjadi bagian dari proses transisi untuk inovasi yang baru. Karena perlu adanya penyesuaian oleh pengguna terhadap inovasi.

Sehingga inovasi pelayanan publik bukan merubah sesuatu secara instan akan tetapi sebagai suatu bentuk proses perubahan yang telah ada sebelumnya. Maka dari itu, inovasi pelayanan publik yang baru sebenarnya tidak akan mengubah suatu pelayanan yang lebih dahulu diterapkan dengan keseluruhan, melainkan harus memiliki kesesuaian dengan nilai dan inovasi yang lebih dahulu diterapkan.

Informasi perubahan dalam pelayanan juga harus memperhatikan alur pelayanan sehingga masyarakat dapat mengetahui perubahan pelayanan dengan jelas. Produk inovasi pelayanan harus disosialisasikan kepada masyarakat dan melibatkan masyarakat dalam membangun sebuah inovasi tersebut. Hal ini tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana partisipasi masyarakat juga harus dilibatkan dalam melakukan inovasi pelayanan.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan atau *complexity* merujuk pada sejauh mana sebuah inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan oleh calon pengadopsi. Artinya, semakin rumit suatu inovasibaik secara teknis maupun konseptual semakin besar kemungkinan orang akan menolaknya atau menunda penggunaannya. Sebaliknya, inovasi yang dianggap mudah digunakan, sederhana, dan tidak membutuhkan pengetahuan atau keterampilan khusus akan lebih cepat diadopsi.

Kerumitan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga bisa muncul karena keterbatasan pengalaman, tingkat pendidikan, literasi digital, hingga sikap atau kepercayaan terhadap teknologi. Rogers menekankan bahwa persepsi pengguna terhadap kerumitan itu lebih penting daripada kenyataan objektifnya. Dengan kata lain, meskipun suatu

sistem sebenarnya tidak terlalu sulit, jika masyarakat merasa bingung, maka itu tetap dianggap kompleks.

4. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Kemungkinan dicoba atau *trialability* adalah sejauh mana suatu inovasi dapat di uji coba pada lingkup terbatas. Inovasi yang baru diciptakan memerlukan fase uji coba untuk menguji kemanfaatan inovasi didalamnya dan mengkaji modifikasi dari suatu inovasi jika terdapat kejanggalan dalam penerapannya. Inovasi hanya dapat diterima apabila telah dilakukan uji coba dan telah dinyatakan memiliki keunggulan yang lebih dari yang sebelumnya dan dapat diterima oleh pengguna pelayanan. Inovasi yang dapat dicoba pada lingkup terbatas akan dapat diterima dan lebih sering di implementasikan daripada inovasi yang tidak di uji coba karena memungkinkan belajar dengan mencoba melakukan uji coba.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Kemudahan diamati atau *observability* adalah tingkat sebuah inovasi harus memberikan kemudahan dapat diamati dari segi kerja dan hasil yang terbukti lebih baik. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk dapat menerima inovasi tersebut. Jika hasil inovasi dapat diadopsi dan direplikasi di tempat lain hal ini membuktikan bahwa inovasi tersebut mempunyai kehandalan.

Aplikasi Sentuh Tanahku

Pengertian Aplikasi

Menurut Stair dan Reynolds (2012), aplikasi adalah program yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan komputasi tertentu. Dalam konteks teknologi informasi, aplikasi menjadi sarana interaksi antara manusia dan mesin yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan secara efisien.

Menurut Shelly & Rosenblatt (2012), aplikasi adalah program komputer yang dibuat untuk memudahkan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan secara spesifik. Aplikasi bisa digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, hingga layanan publik.

Menurut Pressman (2010), aplikasi juga menjadi bagian dari solusi teknologi untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan masyarakat dalam menghadapi tantangan kompleks. Fungsi utama dari aplikasi adalah untuk mempermudah pekerjaan pengguna, mempercepat proses, dan meningkatkan produktivitas. Tujuan pembuatan aplikasi umumnya mencakup:

1. Otomatisasi proses manual
2. Penyederhanaan akses informasi
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan bagian penting dari perkembangan teknologi informasi yang berfungsi untuk mempermudah dan mempercepat berbagai aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari, baik di bidang pendidikan, bisnis, pemerintahan, maupun pelayanan publik.

Jenis-Jenis Aplikasi

Menurut Laudon dan Laudon (2015), aplikasi terbagi menjadi beberapa jenis berdasarkan platform dan fungsinya, antara lain:

1. Aplikasi desktop, dapat dijalankan di komputer lokal.
2. Aplikasi web, dapat dijalankan melalui browser dan memerlukan internet.
3. Aplikasi mobile, dapat digunakan di perangkat seluler seperti smartphone dan tablet.

Pengertian Aplikasi Sentuh Tanahku

Aplikasi Sentuh Tanahku adalah aplikasi resmi berbasis mobile yang dikembangkan oleh Kementerian ATR/BPN untuk menyediakan layanan pertanahan secara digital kepada masyarakat luas. Aplikasi ini dapat diunduh melalui *Google Play Store* dan *App Store* secara gratis.

Aplikasi ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan transparansi informasi pertanahan.
2. Mempermudah akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPN.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan.
4. Memberikan kepastian hukum atas data dan dokumen pertanahan.

Menurut Kementerian ATR/BPN, manfaat aplikasi ini antara lain:

1. Memberikan transparansi layanan, sehingga meminimalisasi praktik pungli dan penyalahgunaan wewenang.
2. Mempercepat proses layanan pertanahan, karena pengguna dapat memantau proses dan status secara mandiri.
3. Memberikan akses informasi secara real-time tanpa batasan waktu dan lokasi.
4. Membantu mengedukasi masyarakat tentang hak dan kewajiban pertanahan melalui fitur-fitur yang edukatif.

Beberapa fitur utama yang terdapat dalam aplikasi ini, antara lain:

1. Informasi Sertifikat: Menampilkan data sertifikat tanah yang dimiliki oleh pengguna.
2. Cek Berkas: Memantau progres pengurusan berkas pertanahan.
3. Peta Bidang Tanah: Menampilkan letak dan batas bidang tanah secara visual melalui sistem pemetaan digital.
4. Simulasi Biaya: Menghitung estimasi biaya layanan pertanahan tertentu.
5. Informasi Layanan dan Persyaratan: Memberikan penjelasan prosedur serta dokumen yang dibutuhkan untuk setiap jenis layanan.

Aplikasi Sentuh Tanahku dapat dikategorikan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik digital, karena:

1. Merupakan solusi baru berbasis teknologi dalam pelayanan publik.
2. Menghadirkan efisiensi proses dan waktu.
3. Memberikan pengalaman pelayanan yang lebih modern dan berbasis kebutuhan pengguna (*user-centered*).
4. Mendukung reformasi birokrasi dan transparansi institusi pemerintah.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi Sentuh Tanahku merupakan salah satu bentuk nyata dari transformasi digital dalam pelayanan publik di sektor pertanahan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, aplikasi ini menjadi sarana inovatif untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan. Aplikasi ini juga mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), sesuai dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia.

Penelitian Terdahulu

Melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Penerapan E-Government pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu”. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif (observasi, wawancara, dokumentasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Sentuh Tanahku merupakan inovasi berbasis *e-government* yang cukup efektif dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan pertanahan. Namun,

pemanfaatannya masih belum optimal akibat kurangnya sosialisasi, minimnya literasi digital masyarakat, dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Perlu strategi peningkatan kapasitas SDM dan edukasi publik agar aplikasi dapat dimanfaatkan secara maksimal (Inke Tesra Kayati, Rosidin Rosidin, Sri Indarti, Rekho Adriadi, 2025)

Pada penelitian terdahulu difokuskan untuk menganalisis implementasi aplikasi Sentuh Tanahku sebagai bagian dari *e-government* dalam pelayanan pertanahan, sedangkan penelitian saat ini difokuskan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi Sentuh Tanahku.

Penelitian Yola Amanda Putri, Roni Ekha Putera, dan Wewen Kusumi Rahayu (2022) menunjukkan bahwa inovasi aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari peningkatan kualitas pelayanan pertanahan dengan kolaborasi inovasi aplikasi Sentuh Tanahku untuk mencapai proses digitalisasi pelayanan pertanahan. Selain itu, seluruh variabel dalam teori atribut inovasi sudah terpenuhi di aplikasi Sentuh Tanahku, namun masih diperlukannya beberapa perbaikan beberapa fitur yang masih perlu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Kota Jakarta Utara.

Pada penelitian terdahulu bertujuan untuk menganalisis inovasi dari sisi fitur aplikasi dan persepsi pengguna, sedangkan penelitian saat ini bertujuan untuk mengkaji inovasi pelayanan publik, mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya, serta upaya-upaya konkret yang dilakukan oleh institusi untuk mengatasi hambatan tersebut.

Ulvi Ratnaningsih Sa'adah, Murwanayah, Dimas Indra Pradana, Masutiah, Nurwinten Panggabean, dan Hamka (2022), Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan aplikasi ini di Kantor Wilayah BPN Provinsi DKI Jakarta telah mempermudah akses informasi, meningkatkan efisiensi, serta mendorong transparansi layanan publik. Meskipun memberikan manfaat signifikan, implementasinya masih menghadapi kendala seperti kurangnya sosialisasi, literasi digital yang rendah, dan keterbatasan infrastruktur. Oleh karena itu, penguatan edukasi publik dan pengembangan teknologi yang berkelanjutan diperlukan agar aplikasi ini dapat digunakan secara optimal dan inklusif oleh seluruh lapisan masyarakat.

Penelitian terdahulu memfokuskan pada inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sentuh Tanahku di wilayah provinsi, sedangkan penelitian saat ini memfokuskan pada inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sentuh Tanahku di wilayah kota.

Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa inovasi pengecekan sertifikat secara online terbukti mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan pertanahan. Faktor internal seperti visi dan strategi organisasi, sumber daya manusia, struktur dan budaya organisasi berperan penting dalam mendukung inovasi ini. Selain itu, faktor-faktor eksternal seperti teknologi, kebijakan pemerintah, dan kondisi geografis setempat juga memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas implementasi inovasi layanan ini (Rona Yunita Nugraheni, Budi Puspo Priyadi, dan Kismartini Kismartini, 2021)

Penelitian terdahulu terbatas pada satu fitur layanan (pengecekan sertifikat online), sedangkan penelitian saat ini membahas inovasi menyeluruh dalam aplikasi digital pertanahan (Sentuh Tanahku).

Penelitian yang dilakukan Danang Bagus Prasetyo & Arif Saefudin (2023), menunjukkan bahwa pelayanan pengecekan sertipikat online di Kabupaten Purbalingga telah terbukti meningkatkan kecepatan, ketepatan, transparansi, dan akuntabilitas layanan pertanahan. Inovasi ini disambut positif oleh masyarakat, menandakan

penerimaan yang tinggi terhadap transformasi digital. Faktor internal (seperti visi-strategi, sumber daya manusia, struktur, dan budaya organisasi) serta faktor eksternal (seperti ketersediaan teknologi dan kebijakan pemerintah) terbukti penting dalam suksesnya implementasi. Penelitian merekomendasikan pengembangan inovasi yang lebih matang dan berkelanjutan di masa depan.

Penelitian terdahulu ditujukan untuk menggali keberhasilan digitalisasi layanan tunggal dan faktor pendukungnya, sedangkan penelitian saat ini ditujukan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik digital melalui aplikasi terpadu.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang berfokus pada inovasi pelayanan publik dengan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu. Lokasi ini dipilih secara *purposive* karena merupakan salah satu unit kerja yang telah mengimplementasikan aplikasi Sentuh Tanahku dalam pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Adapun waktu penelitian direncanakan berlangsung pada bulan Agustus hingga Oktober 2025.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* atau sampel bertujuan. Teknik ini digunakan dalam penelitian kualitatif dengan mempertimbangkan bahwa informan yang dipilih memiliki pengetahuan, pengalaman, atau peran langsung terhadap fenomena yang diteliti, yaitu inovasi pelayanan publik dengan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang, dengan rincian 3 pegawai (petugas bagian pelayanan, pengelola aplikasi, atau bagian pengaduan) dan 3 masyarakat pengguna aplikasi. Jumlah ini dapat bertambah atau berkurang tergantung pada kebutuhan data dan tingkat kejenuhan informasi yang diperoleh di lapangan.

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan sumber data sangat penting dalam penelitian lebih lanjut yang akan digunakan peneliti untuk memperoleh data-data penelitian sehingga untuk meminimalkan waktu dan biaya. Sumber data dalam penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik dengan Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dengan informan yang terlibat dalam pelaksanaan aplikasi Sentuh Tanahku, baik dari pihak internal Kantor Pertanahan Kota Bengkulu maupun masyarakat pengguna layanan. Data ini mencakup pandangan, pengalaman, kendala, serta saran-saran dari informan mengenai inovasi pelayanan publik.

b. Sumber Data Sekunder

Dalam penelitian ini, data sekunder digunakan sebagai sumber informasi pendukung untuk memperkuat dan melengkapi hasil temuan data primer. Data sekunder diperoleh dari observasi dan dokumentasi mengenai Inovasi Pelayanan Publik dengan Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2016:145), observasi merupakan teknik pengolahan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dalam hal ini observasi dilakukan secara langsung di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Observasi bersifat non-partisipatif, di mana peneliti tidak terlibat dalam aktivitas, tetapi mengamati proses yang berlangsung.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:231), wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menanyakan pertanyaan secara langsung kepada narasumber. Wawancara dilakukan secara terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur. Dalam pelaksanaannya, peneliti melakukan wawancara secara semi-terstruktur dengan pedoman pertanyaan terbuka.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:240), dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengkaji dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi berguna untuk melengkapi dan memverifikasi hasil wawancara dan observasi.

4. Kepustakaan

Menurut Ruslan (2003:31) studi pustaka adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan materi data atau informasi melalui jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.

a. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka yaitu mencari sumber dari literatur atau referensi lain yang relevan untuk memperoleh konsep atau teori yang diperlukan. Studi pustaka merupakan suatu cara untuk mendapatkan sumber dengan cara menemukan sumber tepat dari suatu spesialis tertentu. Dalam melengkapi data yang mendukung dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dan mencari informasi dari buku-buku, jurnal, dan skripsi yang relevan dengan penelitian yang peneliti teliti. Selain itu untuk mendukung penelitian ini, peneliti juga menggunakan artikel dari website yang isinya berhubungan dengan penelitian ini.

b. Internet Searching

Untuk menghasilkan data yang lebih maksimal, peneliti juga memanfaatkan dunia maya (internet) dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penelitian ini. Untuk memperoleh data secara *online* ini dilakukan dengan cara *browsing* atau mengunduh data yang diperlukan dari internet atau *website* tertentu.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1994) pada (Sugiyono, 2018). Teknik analisis interaktif ini cocok digunakan dalam penelitian kualitatif karena bersifat fleksibel, analitis, dan mampu menggambarkan hubungan antar temuan secara mendalam.

Dalam proses analisis data menurut Miles dan Huberman (1994) pada (Sugiyono, 2018), terdapat empat tahapan utama sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Pada proses ini peneliti berupaya langsung melakukan wawancara

mendalam, observasi dan dokumentasi untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sentuh Tanahku. Ketiga metode ini saling melengkapi untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat, relevan, dan kontekstual.

2. Reduksi Data

Pada tahap ini, data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi, disederhanakan, dan difokuskan pada hal-hal yang relevan dengan rumusan masalah penelitian. Reduksi data dilakukan dengan cara menyusun transkrip wawancara, mengelompokkan informasi, serta menghilangkan data yang tidak relevan. Reduksi data dimaksudkan agar data yang dianalisis lebih terarah dan fokus pada tujuan penelitian, yakni untuk memahami inovasi pelayanan publik, faktor pendukung dan penghambat, dan upaya Kantor Pertanahan menghadapi hambatan inovasi pelayanan publik dengan aplikasi Sentuh Tanahku.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, di mana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman (2018:32), yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasar kanapa yang telah dicapai tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Setelah proses reduksi data dan penyajian data dilakukan, tahap berikutnya dalam analisis adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif tidak bersifat langsung dan final, melainkan dilakukan secara berulang dan bersifat sementara, kemudian terus dikaji ulang seiring dengan berkembangnya data di lapangan.

Dalam penelitian ini, kesimpulan mulai dirumuskan sejak data awal dikumpulkan. Ketika peneliti menemukan adanya pola atau kecenderungan tertentu dalam pernyataan informan, misalnya terkait tingkat pemanfaatan aplikasi yang masih rendah atau rendahnya literasi digital masyarakat, maka peneliti mulai menyusun dugaan awal mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau hambatan inovasi pelayanan publik tersebut.

Kesimpulan yang muncul terus diverifikasi melalui proses triangulasi, baik triangulasi sumber, triangulasi teknik, maupun triangulasi waktu. Misalnya, ketika masyarakat menyatakan bahwa mereka kesulitan menggunakan aplikasi, hal ini tidak langsung dijadikan temuan final, tetapi dibandingkan dengan hasil observasi terhadap proses pelayanan serta ditinjau dari dokumentasi yang menunjukkan tingkat penggunaan aplikasi dan kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan oleh pihak kantor.

Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data menjadi aspek yang sangat penting untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan kondisi di lapangan secara objektif. Menurut Sugiyono (2018:366), untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif, digunakan empat teknik utama, yaitu :

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas menunjukkan sejauh mana data yang diperoleh dapat dipercaya. Untuk meningkatkan kredibilitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu

dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan metode, seperti wawancara dengan pegawai Kantor Pertanahan dan pengguna aplikasi Sentuh Tanahku, observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi, serta analisis dokumen pendukung. Peneliti juga melakukan *member check* dengan cara mengkonfirmasi hasil wawancara kepada informan guna memastikan bahwa data yang dituliskan sesuai dengan maksud mereka.

2. Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas berhubungan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan dalam konteks atau situasi lain yang serupa. Peneliti berusaha memastikan transferabilitas dengan cara memberikan deskripsi kontekstual yang rinci, baik terkait lokasi penelitian (Kantor Pertanahan Kota Bengkulu), karakteristik informan, maupun latar belakang penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku. Dengan penyajian konteks yang jelas dan menyeluruh, pembaca dapat menilai kemungkinan penerapan hasil penelitian ini di tempat atau instansi lain.

3. Dependabilitas (*Dependability*)

Dependabilitas menunjukkan bahwa proses penelitian dilakukan secara logis, sistematis, dan dapat ditelusuri. Dalam penelitian ini, peneliti menyusun seluruh proses secara runtut mulai dari penyusunan instrumen, teknik pengumpulan data, pencatatan hasil wawancara, hingga analisis data. Semua proses tersebut didokumentasikan dalam bentuk catatan lapangan dan transkrip wawancara, sehingga pihak lain dapat melakukan audit terhadap proses penelitian jika diperlukan.

4. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Konfirmabilitas mengacu pada objektivitas data, yaitu sejauh mana data dan temuan penelitian tidak dipengaruhi oleh subjektivitas peneliti. Peneliti menjaga konfirmabilitas dengan menyajikan kutipan langsung dari informan, tidak menambahkan interpretasi yang tidak didukung oleh data, dan menghindari penilaian pribadi yang bias. Selain itu, data yang diperoleh disimpan dan didokumentasikan secara transparan sebagai bukti keterkonfirmasi.

Dengan menerapkan keempat teknik uji keabsahan data berdasarkan panduan dari Sugiyono (2018), peneliti berupaya untuk memastikan bahwa hasil penelitian ini objektif, kredibel, dapat dipertanggungjawabkan, dan relevan dengan konteks permasalahan inovasi pelayanan publik dengan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Inovasi Pelayanan Publik dengan Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu

Hasil penelitian disusun berdasarkan teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers (1983) yang menjadi landasan konseptual dalam memahami proses adopsi inovasi pelayanan publik. Melalui teori ini, peneliti berupaya mengidentifikasi sejauh mana inovasi pelayanan publik dengan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu memenuhi lima atribut utama inovasi, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

1. Keuntungan Relatif

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pegawai dan masyarakat pengguna, aplikasi Sentuh Tanahku dinilai memberikan keunggulan yang signifikan dibandingkan dengan sistem pelayanan konvensional. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor untuk melakukan pengecekan sertifikat atau memantau

proses berkas. Layanan yang sebelumnya memakan waktu beberapa hari kini dapat diakses secara mandiri melalui ponsel dalam hitungan menit.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Ratih selaku pegawai pelayanan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, yaitu sebagai berikut:

"Dengan adanya aplikasi Sentuh Tanahku, beban kerja kami di loket pelayanan jadi lebih ringan. Banyak masyarakat yang sekarang bisa cek sertifikat sendiri dari rumah. Ini tentu mempercepat proses pelayanan." (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2025).

Hal senada disampaikan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan aplikasi Sentuh Tanahku, yaitu sebagai berikut:

"Menurut saya ini lebih praktis, tidak buang waktu dan ongkos. Apalagi kalau rumah jauh dari kantor. Saya dulu harus bolak-balik ke kantor buat nanya berkas, sekarang tinggal buka HP. Cuma butuh koneksi internet saja." (Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2025).

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Sentuh Tanahku memberikan keuntungan relatif berupa efisiensi waktu, kemudahan akses, dan peningkatan transparansi pelayanan.

2. Kesesuaian

Aplikasi Sentuh Tanahku dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi. Inovasi ini juga sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik (SPBE).

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Afdal Yusra selaku Pegawai IT Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, yaitu sebagai berikut:

"Kebijakan dari pusat sangat mendukung penggunaan aplikasi ini. Kami juga diarahkan untuk mendorong masyarakat agar mulai beralih ke layanan digital." (Wawancara pada tanggal 16 Oktober 2025).

Masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi digital seperti layanan perbankan atau transportasi online menyambut positif kehadiran aplikasi ini. Selain itu, aplikasi ini juga sesuai dengan visi Kementerian ATR/BPN dalam mewujudkan layanan pertanahan yang profesional, transparan, dan berstandar teknologi informasi.

Hal senada disampaikan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan aplikasi Sentuh Tanahku, yaitu sebagai berikut:

"Sekarang kan semua serba online, jadi kami juga senang kalau pelayanan tanah bisa lewat aplikasi. Menurut saya aplikasinya sudah bagus dan gampang digunakan. Mirip seperti aplikasi online lain." (Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2025).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi ini memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kebutuhan masyarakat dan visi digitalisasi pelayanan publik.

3. Kerumitan

Dari sisi internal, pegawai mengakui bahwa belum semua masyarakat memahami cara menggunakan aplikasi ini secara mandiri, sehingga masih sering meminta bantuan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kompleksitas aplikasi masih perlu disederhanakan agar lebih mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Hal ini diungkapkan oleh Ibu Ratih selaku pegawai pelayanan Kantor Pertanahan

Kota Bengkulu, yaitu sebagai berikut:

"Kendala utama masih di masyarakat yang belum familiar dengan aplikasi. Apalagi kalau jaringan internetnya lambat. Kadang mereka datang ke kantor cuma untuk minta bantuan login atau cek data." (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2025).

Bapak Afdal Yusra selaku pegawai IT Kantor Pertanahan Kota Bengkulu juga ikut menambahkan, yaitu sebagai berikut:

"Kadang masyarakat bingung kenapa datanya tidak muncul, padahal jaringan mereka lemah. Jadi kami bantu pandu satu-satu." (Wawancara pada tanggal 16 Oktober 2025).

Meskipun memiliki banyak manfaat, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, terutama masyarakat lanjut usia atau yang memiliki literasi digital rendah. Hambatan teknis seperti kesalahan login, pencarian data sertifikat yang tidak muncul, atau koneksi internet yang tidak stabil menjadi tantangan tersendiri. Hal senada disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan aplikasi Sentuh Tanahku yang mengalami kesulitan yang serupa, yaitu sebagai berikut:

"Saya pernah salah login dan datanya tidak keluar. Harus ke kantor lagi minta bantuan petugas." (Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2025).

Seorang pengguna layanan yang sudah lanjut usia juga menyampaikan, yaitu sebagai berikut:

"Kalau orang tua seperti saya agak susah, saya kurang paham pakai aplikasi. Anak saya yang bantu kalau mau buka atau cek sertifikat." (Wawancara pada tanggal 20 Oktober 2025).

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aspek kerumitan masih menjadi kendala dalam proses difusi inovasi, terutama bagi pengguna dengan literasi digital rendah.

4. Kemungkinan Dicoba

Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki tingkat *trialability* yang tinggi karena dapat diunduh secara gratis di *Google Play Store* dan *App Store*. Setiap pengguna dapat mencoba fitur-fitur yang ada seperti pengecekan sertifikat, peta bidang tanah, simulasi biaya, dan pelacakan berkas. Salah satu pegawai pelayanan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yaitu Ibu Ratih, menyatakan:

"Kami biasanya minta masyarakat coba langsung saat datang ke kantor. Setelah tahu cara pakainya, mereka bisa gunakan sendiri di rumah." (Wawancara pada tanggal 16 Oktober 2025).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Dodo selaku pegawai pengaduan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, yaitu:

"Kami sering mengarahkan masyarakat untuk mencoba dulu aplikasinya, terutama saat pengambilan sertifikat. Biasanya setelah mencoba, mereka jadi paham dan tertarik untuk terus pakai." (Wawancara pada tanggal 16 Oktober 2025).

Sebagian masyarakat pengguna layanan juga menilai kemudahan ini menjadi daya tarik tersendiri. Setelah mencoba aplikasi ini, mereka menjadi lebih memahami proses pelayanan pertanahan dan merasa yakin untuk menggunakannya kembali di masa mendatang.

Berikut informasi dari beberapa masyarakat pengguna layanan aplikasi Sentuh

Tanahku sebagai bukti dari aspek kemungkinan dicoba:

MPL 1: "Waktu pertama kali saya coba, ternyata mudah. Setelah itu saya terus pakai untuk pantau berkas tanah saya." (Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2025).

MPL 2: "Saya awalnya coba-coba karena penasaran, ternyata fiturnya lengkap dan gampang dipakai." (Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan untuk mencoba aplikasi menjadi salah satu faktor pendorong adopsi inovasi di kalangan masyarakat.

5. Kemudahan Diamati

Hasil inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sentuh Tanahku dapat diamati secara nyata, baik oleh pegawai maupun masyarakat. Pegawai dapat melihat penurunan jumlah antrean di loket pelayanan, sedangkan masyarakat dapat memantau status berkas dan memperoleh informasi tanahnya secara langsung.

Menurut salah satu pegawai pelayanan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yaitu Ibu Ratih, menyatakan:

"Kalau dibandingkan dengan dua tahun lalu, antrean jauh berkurang. Sekarang sebagian besar masyarakat lebih memilih pakai aplikasi." (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2025).

Bapak Afdal Yusra selaku pegawai IT Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yaitu Ibu Ratih, juga menyampaikan:

"Pelayanan lebih lancar dan data lebih cepat diakses karena sistem sudah terintegrasi dengan pusat." (Wawancara pada tanggal 16 Oktober 2025).

Efek positif ini juga terlihat dari meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, sebagaimana disampaikan oleh beberapa informan yang menilai aplikasi ini sangat membantu dan memberikan kepastian hukum terhadap data pertanahan mereka.

Berikut informasi dari beberapa masyarakat pengguna layanan aplikasi Sentuh Tanahku sebagai bukti dari aspek kemungkinan dicoba:

MPL 1: "Prosesnya lebih cepat. Dulu bisa seminggu, sekarang dalam hitungan hari sudah bisa cek berkas." (Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2025).

MPL 2: "Saya merasa puas karena informasi tanah jadi lebih transparan dan bisa dipantau kapan saja." (Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2025).

MPL 3: "Saya bisa tahu proses berkas saya sampai mana tanpa datang ke kantor. Itu sangat membantu." (Wawancara pada tanggal 20 Oktober 2025).

Berdasarkan hasil temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil dari inovasi dapat diamati secara jelas dan memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan publik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik dengan Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu

Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu tidak terlepas dari adanya berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat, ditemukan bahwa keberhasilan inovasi ini didorong oleh sejumlah faktor pendukung, namun juga dihadapkan pada berbagai faktor penghambat yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

Faktor Pendukung

1. Dukungan Regulasi dan Kebijakan Pemerintah

Salah satu faktor utama yang mendukung penerapan inovasi ini adalah adanya dukungan kebijakan dan regulasi dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Kementerian ATR/BPN secara konsisten mendorong digitalisasi pelayanan pertanahan melalui kebijakan nasional, seperti pengembangan Sentuh Tanahku sebagai aplikasi layanan terpadu. Seorang pegawai IT Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yaitu Bapak Afdal Yusra, menjelaskan:

"Kami melaksanakan inovasi ini berdasarkan arahan langsung dari pusat. Setiap tahun ada pembaruan fitur yang disesuaikan dengan kebijakan kementerian." (Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2025).

Pemerintah pusat melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) telah mengeluarkan berbagai peraturan yang menjadi dasar dan dukungan langsung bagi Kantor Pertanahan di seluruh Indonesia, termasuk Kantor Kota Bengkulu. Regulasi tersebut antara lain:

Kantor Pertanahan Kota Bengkulu mengacu pada kebijakan tersebut dalam mengembangkan sistem pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi. Dengan adanya payung hukum yang kuat, pelaksanaan inovasi pelayanan publik di tingkat daerah menjadi lebih terarah dan selaras dengan kebijakan strategis nasional.

2. Infrastruktur Teknologi dan Jaringan Internet

Tersedianya infrastruktur teknologi yang memadai menjadi faktor penting dalam mendukung pelaksanaan aplikasi Sentuh Tanahku. Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah dilengkapi dengan perangkat komputer, jaringan internet stabil, serta server yang terhubung langsung dengan sistem pusat Kementerian ATR/BPN. Menurut salah satu pegawai IT Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yaitu Bapak Afdal Yusra, menyatakan:

"Jaringan di kantor sudah cukup baik. Sistem aplikasi kami langsung terhubung ke pusat, jadi data bisa diperbarui secara real time." (Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2025).

Ketersediaan infrastruktur ini memungkinkan pegawai dapat menjalankan inovasi dengan lancar dan membantu masyarakat memperoleh layanan yang lebih cepat dan efisien.

3. Kompetensi dan Kesiapan SDM Kantor Pertanahan Kota Bengkulu

Pegawai Kantor Pertanahan Kota Bengkulu memiliki kesiapan dan kemampuan yang cukup baik dalam menggunakan teknologi informasi dan memahami sistem aplikasi. Mereka juga aktif memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi. Salah satu pegawai pelayanan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yaitu Ibu Ratih, menyampaikan:

"Kami sering membantu masyarakat yang belum paham menggunakan aplikasi. Jadi walaupun masih baru, kami berusaha melayani sebaik mungkin." (Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2025).

Kesiapan dan profesionalitas pegawai menjadi faktor penentu dalam keberhasilan difusi inovasi di lingkungan kerja instansi pemerintah.

4. Partisipasi dan Penerimaan Masyarakat

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital juga menjadi pendorong keberhasilan aplikasi Sentuh Tanahku. Sebagian besar masyarakat pengguna memberikan respon positif karena merasa layanan menjadi lebih cepat dan transparan. Salah satu masyarakat pengguna layanan aplikasi Sentuh Tanahku menuturkan:

“Sekarang lebih mudah, tidak perlu datang ke kantor. Saya bisa cek sertifikat dari rumah.” (Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2025).

Dukungan dan partisipasi aktif masyarakat mempercepat proses adopsi inovasi dan mendorong Kantor Pertanahan untuk terus meningkatkan kualitas layanan.

Sebagai bentuk transformasi digital di bidang pelayanan pertanahan, Kantor Pertanahan Kota Bengkulu secara aktif melakukan verifikasi akun pengguna aplikasi Sentuh Tanahku. Jumlah akun yang berhasil diverifikasi setiap tahun mencerminkan efektivitas pelaksanaan inovasi pelayanan publik serta partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi informasi.

Tabel 1 Data Jumlah Verifikasi Akun Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu Tahun 2021-2025

No.	Tahun	Jumlah Akun Terverifikasi (Unit)
1.	2021	345
2.	2022	497
3.	2023	658
4.	2024	812
5.	2025	945

Berdasarkan data pada Tabel 1, jumlah akun Sentuh Tanahku yang telah diverifikasi di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu menunjukkan tren peningkatan yang konsisten selama periode 2021-2025. Pada tahun 2021, tercatat sebanyak 385 akun terverifikasi, dan jumlah ini terus meningkat hingga mencapai 945 akun pada tahun 2025. Peningkatan ini menunjukkan keberhasilan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dalam mendorong masyarakat untuk beralih ke layanan pertanahan berbasis digital. Selain itu, faktor pendukung seperti peningkatan literasi digital, dukungan infrastruktur teknologi, serta kebijakan transformasi digital Kementerian ATR/BPN turut memperkuat pelaksanaan aplikasi Sentuh Tanahku sebagai inovasi pelayanan publik di bidang pertanahan.

Faktor Penghambat

1. Kendala Teknis Aplikasi (*Bug, Error, Jaringan*)

Salah satu kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi adalah gangguan teknis pada aplikasi. Beberapa pengguna melaporkan bahwa aplikasi terkadang mengalami bug, error, atau gangguan koneksi jaringan yang menyebabkan informasi tidak dapat diakses secara optimal. Bapak Afdal Yusra selaku pegawai IT Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, menjelaskan:

“Ada kalanya server pusat padat, jadi aplikasi agak lambat diakses. Kadang juga ada bug setelah pembaruan versi.” (Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2025).

Kondisi ini membuat sebagian masyarakat kehilangan kepercayaan sementara terhadap aplikasi, terutama saat mereka sangat membutuhkan informasi cepat.

2. Rendahnya Literasi Digital Masyarakat

Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dan kebiasaan dalam menggunakan layanan digital. Sebagian besar pengguna yang berusia lanjut atau tinggal di daerah dengan akses internet terbatas mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja aplikasi. Menurut salah satu pegawai pengaduan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yaitu Bapak Dodo, menyampaikan:

“Masih banyak yang belum terbiasa dengan teknologi. Kadang mereka minta

bantuan kami untuk sekadar login atau mencari data.” (Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2025).

Faktor ini menunjukkan perlunya strategi peningkatan literasi digital masyarakat, terutama melalui pendampingan langsung dan pelatihan sederhana.

3. Keterbatasan Sosialisasi dan Edukasi Penggunaan Aplikasi

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat menjadi hambatan yang cukup signifikan. Sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan dan manfaat aplikasi Sentuh Tanahku, sehingga tingkat penggunaan di lapangan masih belum merata. Salah satu masyarakat pengguna layanan aplikasi Sentuh Tanahku, mengungkapkan:

“Saya baru tahu aplikasi ini dari tetangga. Harusnya disosialisasikan lebih luas biar semua orang tahu.” (Wawancara pada tanggal 20 Oktober 2025).

Hal ini menandakan bahwa kegiatan sosialisasi dan promosi aplikasi masih perlu diperluas hingga ke tingkat kelurahan dan desa agar penerapannya lebih inklusif.

4. Keterbatasan Sumber Daya (SDM, Sarana dan Prasarana)

Walaupun secara umum SDM di Kantor Pertanahan cukup kompeten, namun jumlah personel yang terlibat dalam pendampingan digital masih terbatas. Selain itu, fasilitas pendukung seperti komputer pelayanan dan perangkat sosialisasi belum memadai untuk melayani masyarakat dalam jumlah besar. Menurut salah satu pegawai pelayanan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yaitu Ibu Ratih, menyatakan:

“Jumlah pegawai di bagian pelayanan masih terbatas, sementara masyarakat yang datang minta bimbingan banyak.” (Wawancara pada tanggal 15 Oktober 2025).

Keterbatasan sumber daya ini berdampak pada efektivitas pelaksanaan inovasi, terutama dalam kegiatan pendampingan dan evaluasi rutin aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dan penghambat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas difusi inovasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Dukungan kebijakan, kesiapan SDM, dan penerimaan masyarakat menjadi modal penting dalam memperkuat keberlanjutan inovasi. Namun, kendala teknis, rendahnya literasi digital, serta keterbatasan sosialisasi masih menjadi tantangan utama yang perlu diatasi melalui strategi komunikasi publik, peningkatan kapasitas SDM, dan perbaikan sistem teknologi.

Dengan memperkuat faktor pendukung dan mengatasi faktor penghambat secara berkelanjutan, diharapkan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sentuh Tanahku dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Kota Bengkulu.

Upaya mengatasi Hambatan Inovasi Pelayanan Publik dengan Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu

Setelah mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sentuh Tanahku, langkah selanjutnya adalah menguraikan upaya-upaya yang telah dan dapat dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bengkulu untuk mengoptimalkan penerapan inovasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat beberapa strategi yang ditempuh oleh pihak Kantor Pertanahan dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan jangkauan penggunaan aplikasi. Upaya-upaya ini diarahkan untuk memperkuat aspek kelembagaan, sumber daya manusia, serta partisipasi masyarakat agar inovasi pelayanan publik dapat berkelanjutan.

1. Penguatan Infrastruktur Teknologi dan Sistem Pendukung

Upaya pertama yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bengkulu adalah meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi dan jaringan internet. Kantor Pertanahan Kota Bengkulu melakukan koordinasi dengan Kementerian ATR/BPN pusat dalam hal peningkatan kapasitas server, pembaruan perangkat keras, serta penyempurnaan sistem jaringan agar aplikasi Sentuh Tanahku dapat diakses lebih stabil.

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan dari informan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yaitu Bapak Afdal Yusra selaku Pegawai IT, yaitu :

"Kami terus berkoordinasi dengan pusat agar sistem jaringan lebih cepat dan tidak mudah down. Karena kalau jaringan lemah, pelayanan juga ikut terganggu."

Selain itu, kantor juga berupaya memperbaiki sistem pelayanan internal dengan memadukan aplikasi Sentuh Tanahku dengan sistem administrasi berbasis komputer yang sudah digunakan di kantor, agar terjadi sinkronisasi data dan pelayanan yang lebih efisien.

2. Peningkatan Sosialisasi, Edukasi dan Pendampingan kepada Masyarakat

Upaya selanjutnya yang dilakukan adalah memperluas kegiatan sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku. Kantor Pertanahan Kota Bengkulu menyadari bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui secara menyeluruh fungsi dan manfaat aplikasi tersebut.

Dalam hal ini disampaikan oleh Bapak Afdal Yusra Bapak selaku Pegawai IT di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yang memberikan pernyataan sebagai berikut:

"Kami biasanya menggunakan sosial media seperti Instagram dan Facebook untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Tapi karena tidak semua masyarakat mengikuti sosial media resmi Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dan bahkan ada yang tidak punya sosial media seperti masyarakat lanjut usia, jadi kami mulai melakukan sosialisasi di beberapa kelurahan dan kecamatan, terutama untuk masyarakat yang belum mengenal aplikasi ini. Saya pernah ke Kelurahan Sumber Jaya untuk sosialisasi tentang aplikasi Sentuh Tanahku, itu saya jelaskan apa saja fitur-fitur dan kegunaan aplikasi Sentuh Tanahku ke masyarakat setempat."

Kegiatan ini bertujuan untuk memperkenalkan dan meningkatkan pemahaman masyarakat terkait penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku, yang merupakan inovasi dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi pertanahan secara digital, seperti pengecekan status hak atas tanah, lokasi bidang tanah, hingga pengajuan layanan pertanahan secara online.

Selain sosialisasi, Kantor Pertanahan Kota Bengkulu juga mengembangkan layanan pendampingan langsung bagi masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi. Pegawai di bagian pelayanan diberikan tugas tambahan untuk membantu masyarakat memahami fitur dan navigasi aplikasi.

Hal ini dijelaskan oleh Ibu Ratih selaku Pegawai Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, yaitu:

"Kalau ada masyarakat yang datang ke kantor dan belum paham cara pakai aplikasinya, kami bantu pandu langsung dari HP-nya."

Selain itu, tersedia juga layanan konsultasi digital melalui *help desk* dan nomor kontak resmi kantor yang dapat dihubungi oleh masyarakat untuk menanyakan kendala teknis.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, upaya sosialisasi dari pihak Kantor Pertanahan Kota Bengkulu adalah memanfaatkan media sosial seperti *Instagram* dan

Facebook resmi untuk menyebarkan informasi terkait aplikasi, panduan penggunaan, serta pembaruan fitur. Selain melalui sosial media, pihak Kantor Pertanahan Kota Bengkulu juga melakukan sosialisasi melalui kegiatan tatap muka. Oleh karena itu, dilakukan kegiatan penyuluhan langsung ke masyarakat melalui pertemuan di kelurahan dan kelompok masyarakat. Selain itu, Kantor Pertanahan Kota Bengkulu juga memberikan pendampingan langsung bagi masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi.

Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat literasi digital dan partisipasi masyarakat, serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital, terutama kelompok usia produktif dan masyarakat di wilayah pinggiran Kota Bengkulu,

3. Peningkatan Kompetensi dan Kapasitas SDM

Keberhasilan inovasi pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM). Oleh karena itu, Kantor Pertanahan Kota Bengkulu terus melakukan pengembangan kompetensi pegawai, terutama dalam bidang teknologi informasi dan pelayanan digital. Pelatihan internal dilakukan secara berkala, baik melalui bimbingan teknis yang difasilitasi oleh Kementerian ATR/BPN maupun pelatihan lokal yang difokuskan pada penggunaan sistem aplikasi, komunikasi publik, dan tata kelola data. Salah satu pegawai IT Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yaitu Bapak Afdal Yusra, mengungkapkan:

“Kami sering ikut pelatihan dari BPN pusat, terutama tentang cara mengoperasikan sistem aplikasi pertanahan terbaru.”

Dengan peningkatan kompetensi ini, pegawai diharapkan mampu menjadi fasilitator yang handal dalam membantu masyarakat, serta menjaga kualitas pelayanan digital yang prima dan responsif.

4. Evaluasi dan Pembaruan Berkala terhadap Aplikasi

Untuk menjaga keberlanjutan inovasi, evaluasi dan pembaruan berkala menjadi langkah penting yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan. Evaluasi dilakukan secara internal melalui rapat koordinasi dan laporan kinerja triwulanan yang mencakup pemantauan jumlah pengguna, kendala teknis, serta masukan dari masyarakat. Bapak Afdal Yusra selaku pegawai IT Kantor Pertanahan Kota Bengkulu yang juga ikut serta dalam kegiatan ini, menyampaikan:

“Kami mulai membentuk tim kecil untuk menampung saran masyarakat dan mengevaluasi fitur aplikasi setiap tiga bulan sekali.”

Partisipasi aktif dari jajaran Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dalam kegiatan ini menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas kinerja serta transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pertanahan. Evaluasi ini menjadi sarana untuk mengidentifikasi capaian kinerja, hambatan yang dihadapi, serta strategi perbaikan ke depan.

Dengan mengikuti kegiatan ini secara langsung, diharapkan Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dapat terus melakukan peningkatan kualitas layanan pertanahan dan mendukung pencapaian target kinerja nasional secara optimal.

Selain evaluasi internal, Kantor Pertanahan juga menyalurkan laporan hasil temuan dan saran ke Kementerian ATR/BPN agar pembaruan aplikasi di tingkat nasional dapat menyesuaikan kebutuhan masyarakat di daerah.

Langkah ini mencerminkan prinsip continuous improvement dalam inovasi pelayanan publik, di mana setiap umpan balik dari pengguna dijadikan dasar untuk meningkatkan kualitas sistem dan kinerja pelayanan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa upaya optimalisasi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Bengkulu mencakup penguatan aspek sosial, teknis, dan kelembagaan. Melalui sosialisasi aktif, pendampingan pengguna, peningkatan kompetensi SDM, serta evaluasi berkelanjutan, penerapan inovasi Sentuh Tanahku menunjukkan arah yang semakin positif.

Keberhasilan optimalisasi ini tidak hanya bergantung pada dukungan teknologi, tetapi juga pada komitmen organisasi dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Dengan pengelolaan yang berkelanjutan, inovasi pelayanan publik ini diharapkan dapat menjadi model praktik terbaik (*best practice*) dalam transformasi digital pelayanan pertanahan di Indonesia.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (1983) menjelaskan proses bagaimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam kurun waktu tertentu di antara anggota suatu sistem sosial. Teori ini menekankan bahwa keberhasilan adopsi inovasi sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap lima atribut utama inovasi, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Kelima atribut tersebut menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana suatu inovasi dapat diterima, dilaksanakan, dan memberikan dampak positif bagi penggunaannya. Berdasarkan kerangka teori tersebut, penelitian ini menganalisis inovasi pelayanan publik dengan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu dengan meninjau sejauh mana kelima atribut tersebut tercermin dalam pelaksanaan inovasi yang dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori difusi inovasi Everett M. Rogers (1983), dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah memenuhi lima atribut inovasi, yakni:

1. Keuntungan relatif, karena memberikan efisiensi dan transparansi layanan.
2. Kesesuaian, dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan digitalisasi pemerintahan.
3. Kerumitan, yang masih perlu disederhanakan agar dapat diakses oleh semua kalangan.
4. Kemungkinan dicoba, karena mudah diunduh dan digunakan oleh masyarakat.
5. Kemudahan diamati, melalui hasil yang nyata berupa berkurangnya antrean dan meningkatnya kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, inovasi pelayanan publik ini dapat dikategorikan berhasil, meskipun masih membutuhkan penguatan pada aspek sosialisasi dan literasi digital agar manfaatnya lebih merata di seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan publik dengan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa:

1. Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sentuh Tanahku telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pelayanan pertanahan.
2. Faktor pendukung utama meliputi dukungan regulasi pemerintah, infrastruktur teknologi yang memadai, kesiapan SDM, serta penerimaan masyarakat yang cukup tinggi terhadap layanan digital.
3. Faktor penghambat terdiri atas kendala teknis aplikasi, rendahnya literasi digital

masyarakat, keterbatasan sosialisasi, serta keterbatasan SDM dan fasilitas pelayanan.

4. Upaya optimalisasi dilakukan melalui penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas pegawai, perluasan sosialisasi, serta evaluasi berkelanjutan. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen Kantor Pertanahan dalam menerapkan prinsip continuous improvement menuju pelayanan publik berbasis digital yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, inovasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah sejalan dengan teori difusi inovasi Everett M. Rogers (1983), di mana inovasi diterima secara bertahap oleh masyarakat berdasarkan keuntungan relatif, kesesuaian, kemudahan penggunaan, dan hasil yang dapat diamati.

5.1 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti menyadari bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sentuh Tanahku masih memiliki ruang untuk pengembangan dan penyempurnaan di berbagai aspek. Oleh karena itu, pada bagian ini peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait dalam upaya meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan penerapan inovasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Bengkulu

Perlu meningkatkan intensitas sosialisasi ke seluruh lapisan masyarakat, terutama di wilayah yang belum terjangkau internet, serta menambah jumlah SDM di bidang pelayanan digital.

2. Bagi Kementerian ATR/BPN

Disarankan untuk terus memperkuat sistem teknologi dan menyediakan dukungan teknis terpadu agar konektivitas aplikasi berjalan stabil di seluruh daerah.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat aktif memanfaatkan aplikasi Sentuh Tanahku dan meningkatkan literasi digital agar pelayanan pertanahan lebih cepat dan transparan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian berikutnya diharapkan dapat memperluas kajian pada aspek kepuasan masyarakat atau perbandingan efektivitas antara pelayanan digital dan manual dalam konteks pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Carayannis, E. G., Samara, E. T., & Bakouros, Y. L. (2015). *Innovation and entrepreneurship: Theory, policy and practice*. New York: Springer.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (1994). *Handbook of qualitative research*. Sage Publications.
- DJKN Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2019, 26 Desember). *Sekilas mengenal aplikasi Sentuh Tanahku*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-metro/baca-artikel/12931/Sekilas-Mengenal-Aplikasi-Sentuh-Tanahku.html>
- Fadilla, R., & Meirinawati. (2016). Inovasi pelayanan publik: Perspektif efektivitas dan efisiensi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 45–53.
- Kayati, I. T., Rosidin, R., Indarti, S., & Adriadi, R. (2025). Analisis penerapan e-government pada penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. (2020). *Panduan penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku*. Jakarta: Kementerian ATR/BPN.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

- Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kemenpan RB.
- Kompas.com. (2021, 27 Desember). *Sentuh Tanahku, aplikasi untuk atasi masalah pertanahan*.
<https://www.kompas.com/properti/read/2021/12/27/133000221/sentuh-tanahku-aplikasi-untuk-atasi-masalah-pertanahan>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2015). *Management information systems: Managing the digital firm* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2013). *Model inovasi pelayanan publik*. Jakarta: LAN RI.
- Materi Hukum Web. (2025, 20 Februari). *Aplikasi Sentuh Tanahku: Inovasi digital Kementerian ATR/BPN dalam layanan pertanahan*.
<https://www.materihukumweb.eu.org/2025/02/aplikasi-sentuh-tanahku-inovasi-digital.html>
- Media Bengkulu. (2025, 31 Juli). *Sentuh Tanahku: Inovasi digital Kementerian ATR/BPN untuk pelayanan pertanahan terintegrasi*. <https://mediabengkulu.co/sentuh-tanahku-inovasi-digital-kementerian-atr-bpn-untuk-pelayanan-pertanahan-terintegrasi>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2018). *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode-metode baru* (terj.). Jakarta: UI Press.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mutaqqin, A. (2017). Birokrasi inovatif dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(1), 88–99.
- Nugraheni, R. Y., Priyadi, B. P., & Kismartini, K. (2021). Inovasi pelayanan pertanahan pengecekan sertifikat online.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Permenpan-RB Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Permenpan-RB Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD.
- Pressman, R. S. (2010). *Software engineering: A practitioner's approach* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Prasetyo, D. B., & Saefudin, A. (2023). Digitalisasi inovasi layanan pertanahan: Pengecekan sertipikat online di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga.
- Putri, Y. A., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). Inovasi pelayanan informasi melalui aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Administrasi Jakarta Utara.
- Rahayu, S. (2020). *Administrasi publik: Teori dan praktik pelayanan publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Republika. (2022, 25 Mei). *Kementerian ATR/BPN luncurkan aplikasi cek tanah "Sentuh Tanahku"*. <https://news.republika.co.id/berita/rcfh07396/kementerian-atrbpn-luncurkan-aplikasi-cek-tanah-sentuh-tanahku>
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations* (3rd ed.). New York: The Free Press.
- Rumah123.com. (n.d.). *Mengenal aplikasi Sentuh Tanahku: Dari fitur hingga cara pakainya*. <https://artikel.rumah123.com/aplikasi-sentuh-tanahku>
- Sa'adah, U. R., Murwaniyah, Pradana, D. I., Masutiah, Panggabean, N., & Hamka. (2022).

- Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai inovasi pelayanan publik di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta.
- Shelly, G. B., & Rosenblatt, H. J. (2012). *Systems analysis and design* (9th ed.). Course Technology.
- Sisca, S., Rachmawati, D., & Mulyadi, Y. (2021). Kemampuan inovasi dan tantangan pelayanan publik digital di era disrupsi. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 8(1), 1–10.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2012). *Principles of information systems* (10th ed.). Cengage Learning.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (hal. 145). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (hal. 231, 240). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (hal. 20). Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 28D ayat (1).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wijayanti, A. (2015). *Inovasi pelayanan publik: Upaya mewujudkan pelayanan prima*. Yogyakarta: Deepublish.