



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 356-370

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Penerapan *E-Government* Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bengkulu

Inke Tesra Kayati^{1✉}, Rosidin², Sri Indarti³, Rekho Adriadi⁴

Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email: inketesrakayati@gmail.com[✉]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *e-Government* melalui penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bengkulu. Aplikasi ini merupakan inovasi digital dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan pertanahan secara elektronik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan empat elemen *e-Government* menurut Clay Wescott, yaitu *support*, *capacity*, *outcome*, dan *process*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sentuh Tanahku telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan, transparansi biaya, serta peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 25%. Dukungan kebijakan dan infrastruktur, seperti penyediaan mesin anjungan dan pelatihan pegawai, menunjukkan komitmen kuat dari pemerintah pusat dan internal Kantah. Namun demikian, keterbatasan literasi digital masyarakat, minimnya sosialisasi langsung, serta akses teknologi yang belum merata menjadi hambatan dalam implementasi yang inklusif. Kesimpulannya, penerapan *e-Government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku telah mempercepat transformasi layanan pertanahan di Kantah Kota Bengkulu, namun memerlukan strategi penguatan kapasitas masyarakat agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata.

Kata kunci: *E-Government*, *Sentuh Tanahku*, *Pelayanan Publik*, *Kantah Kota Bengkulu*, *Transformasi Digital*.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of e-Government through the use of the Sentuh Tanahku application in improving the quality of public services at the Land Office (Kantah) of Bengkulu City. This application is a digital innovation from the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) which is designed to make it easier for the public to access land information and services electronically. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The analysis was carried out based on the four elements of e-Government according to Clay Wescott, namely support, capacity, outcome, and process. The results of the study show that the Sentuh Tanahku application has had a positive impact on service efficiency, cost transparency, and increased public satisfaction by 25%. Policy and infrastructure support, such as the provision of kiosks and employee training, demonstrate a strong commitment from the central government and internal Kantah. However, the limitations of the community's digital literacy, lack of direct socialization, and unequal access to technology are obstacles to inclusive implementation. In conclusion, the implementation of e-Government through the Sentuh Tanahku application has accelerated the transformation of land services in Kantah Kota Bengkulu, but requires a strategy to strengthen community capacity so that the benefits of digitalization can be felt evenly.

Keywords: *E-Government, Sentuh Tanahku, Public Services, Kantah Kota Bengkulu, Digital Transformation.*

PENDAHULUAN

Perubahan yang terjadi akibat globalisasi mendorong berbagai negara untuk melakukan reformasi besar-besaran dalam sistem pemerintahan. Arus informasi yang mengalir cepat dan meluas telah menggeser paradigma kekuasaan dari yang sebelumnya bersifat sentralistik di tangan pemerintah (*supply side*) menjadi lebih terbuka dan responsif terhadap tuntutan masyarakat (*demand side*) (Hamidi & Lutfi, 2021). Masyarakat kini menuntut pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien, yang tidak lagi dapat dipenuhi hanya dengan sistem pemerintahan konvensional. Teknologi informasi memainkan peran besar dalam transformasi ini, karena memungkinkan individu dan kelompok masyarakat untuk mengakses informasi, menyampaikan aspirasi, dan berinteraksi langsung dengan pemerintah tanpa batasan waktu dan tempat. Dengan kondisi seperti ini, pemerintah dituntut untuk tidak hanya menjadi pelayan masyarakat, tetapi juga harus mampu mengelola informasi dan pelayanan publik secara lebih adaptif dan modern (Sepriano et al., 2023).

Dalam konteks nasional, pemerintah Indonesia telah menaruh perhatian serius terhadap pemanfaatan teknologi informasi melalui kebijakan *e-Government*. Kebijakan ini

secara resmi dimulai sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang menandai komitmen pemerintah dalam mentransformasi layanan publik ke arah digital (Yunita, 2018). Tujuan utama dari kebijakan ini adalah menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui sistem pelayanan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. *E-Government* bukan hanya sekadar penggunaan teknologi dalam administrasi, tetapi lebih jauh merupakan proses perubahan budaya birokrasi untuk lebih terbuka dan responsif terhadap masyarakat. Pemerintah pusat dan daerah berlomba-lomba menerapkan berbagai sistem informasi layanan publik, termasuk dalam bidang pelayanan pertanahan yang sebelumnya dikenal lamban dan penuh birokrasi (Pratama et al., 2023).

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) sebagai lembaga yang menangani administrasi pertanahan di Indonesia telah meluncurkan aplikasi Sentuh Tanahku pada tahun 2021 sebagai salah satu bentuk implementasi *e-Government* (Nugroho et al., 2023). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pertanahan secara mandiri, mulai dari pengecekan status berkas, informasi kepemilikan tanah, hingga pencetakan sertifikat tanah elektronik (e-sertifikat). Fitur-fitur interaktif dan integratif dalam aplikasi ini memungkinkan masyarakat menghemat waktu dan biaya dalam mengurus administrasi pertanahan. Kehadiran aplikasi ini juga diharapkan dapat mengurangi praktik-praktik tidak transparan dalam pengurusan sertifikat tanah yang selama ini sering menjadi sorotan public (Sa'adah et al., 2022).

Namun demikian, penerapan aplikasi *Sentuh Tanahku* di daerah masih menghadapi tantangan besar, salah satunya di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Berdasarkan data dari ATR/BPN Kantor Kota Bengkulu per Januari 2025, jumlah akun masyarakat yang telah terverifikasi hanya sekitar 1.032, atau kurang dari 1% dari total penduduk. Padahal, secara fungsi dan kinerja, aplikasi ini telah menunjukkan perkembangan signifikan, termasuk integrasi dengan mesin anjungan elektronik di Kantor Pertanahan untuk keperluan verifikasi akun dan pencetakan e-sertifikat. Rendahnya angka partisipasi masyarakat menunjukkan bahwa masih ada kendala besar dalam hal sosialisasi, literasi digital, dan kepercayaan terhadap sistem digital pemerintah. Masyarakat cenderung lebih nyaman datang langsung ke kantor, meskipun proses layanan secara manual memakan waktu lebih lama.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *e-Government* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur teknologi dan kebijakan dari pemerintah, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat memahami, menerima, dan terbiasa menggunakan layanan digital tersebut. Dalam hal ini, kesiapan sumber daya manusia (baik di sisi penyedia layanan maupun pengguna), strategi komunikasi publik, dan pendekatan edukatif menjadi

kunci utama keberhasilan. Aplikasi *Sentuh Tanahku* telah menciptakan peluang besar dalam menciptakan pelayanan pertanahan yang cepat dan transparan, tetapi manfaatnya belum dirasakan secara maksimal karena rendahnya tingkat adopsi oleh Masyarakat (Paradigma, 2023).

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana penerapan *e-Government* melalui aplikasi *Sentuh Tanahku* mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor penghambat yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat serta mengevaluasi sejauh mana dukungan kebijakan, kesiapan teknologi, dan kapasitas sumber daya manusia memengaruhi keberhasilan implementasinya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi digitalisasi layanan publik yang lebih efektif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, yang bertujuan untuk menganalisis secara mendalam penerapan *e-Government* melalui penggunaan aplikasi *Sentuh Tanahku* di Kantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kota Bengkulu (Anggito & Setiawan, 2018). Lokasi penelitian ini dipilih karena ATR/BPN Kota Bengkulu merupakan salah satu instansi pemerintah yang secara aktif menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik, yang selaras dengan tujuan penelitian. Penelitian dilaksanakan selama dua bulan setelah seminar proposal. Peneliti fokus pada bagaimana aplikasi *Sentuh Tanahku* diimplementasikan sebagai inovasi digital dalam pelayanan publik pertanahan. Untuk memandu pengumpulan data, digunakan empat indikator dari Clay G. Wescott, yaitu: *Support Element* (dukungan politik dan sosialisasi), *Capacity Element* (kompetensi SDM dan dukungan anggaran), *Outcome Element* (kepuasan pengguna dan kontribusi pada pelayanan publik), dan *Process Element* (monitoring, evaluasi, serta interaksi antara pengguna dan sistem aplikasi).

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung di lokasi, wawancara mendalam dengan informan kunci yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, serta dokumentasi internal dari Kantor Kota Bengkulu. Informan terdiri dari enam orang pegawai kantor ATR/BPN dan sepuluh orang masyarakat yang terbagi antara pengguna dan non-pengguna aplikasi *Sentuh Tanahku*. Data sekunder meliputi buku, jurnal, literatur ilmiah, dan dokumen resmi terkait implementasi *e-Government* dan aplikasi *Sentuh Tanahku*. Teknik

pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan berbasis aplikasi, wawancara terstruktur dan semi-terstruktur dengan para informan, serta dokumentasi seperti foto, laporan, dan peraturan terkait aplikasi tersebut. Validitas data dijaga dengan menerapkan uji keabsahan melalui empat kriteria: *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*, sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Satori & Komariah, 2009).

Proses analisis data dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan data di lapangan. Terdapat tiga tahapan utama dalam analisis, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk memilah dan menyaring informasi penting sesuai fokus penelitian, dengan cara mengeliminasi data yang tidak relevan. Data yang telah disaring kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif naratif agar memudahkan peneliti dalam melihat pola dan hubungan antarkomponen penelitian. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti mengkaji kembali keseluruhan data dan informasi untuk menarik makna yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian (Koyan, 2014). Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran utuh mengenai efektivitas dan tantangan penerapan aplikasi Sentuh Tanahku dalam pelayanan publik di Kantah Kota Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Support Element

Support Element merupakan komponen penting dalam keberhasilan implementasi *e-Government*, terutama dalam penerapan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bengkulu. Dukungan ini datang dari berbagai tingkatan, mulai dari Kementerian ATR/BPN sebagai inisiator kebijakan nasional, hingga pimpinan dan staf Kantah yang berperan langsung dalam pelaksanaan teknis. Sejak diluncurkan pada tahun 2021, aplikasi ini telah mengalami banyak pengembangan, termasuk integrasi dengan sistem e-sertifikat dan peta digital. Menurut keterangan Bapak Marsuwen, S.H, aplikasi ini awalnya hanya digunakan untuk melacak berkas tanah, namun pada tahun 2024 telah berkembang menjadi media penyimpanan sertifikat elektronik, yang menandai langkah maju dalam transformasi digital pelayanan pertanahan di Kota Bengkulu.

Dukungan pusat terhadap Kantah Kota Bengkulu juga diwujudkan dalam bentuk penyediaan mesin anjungan elektronik, yang mulai digunakan sejak akhir 2024. Mesin ini tidak hanya mempersingkat proses verifikasi akun dari dua minggu menjadi beberapa menit, tetapi juga memungkinkan pencetakan sertifikat elektronik langsung oleh pemiliknya. Tidak semua kantor pertanahan mendapatkan fasilitas ini, hanya sekitar 100 Kantah di

Indonesia yang menjadi prioritas. Selain mesin anjungan, Kantah juga dilengkapi mesin antrian digital yang mempercepat dan menertibkan alur layanan di kantor. Kolaborasi antara aplikasi, mesin anjungan, dan sistem antrian digital memperlihatkan bahwa dukungan pemerintah tidak hanya sebatas kebijakan atau sistem daring, melainkan juga menyentuh infrastruktur fisik yang menopang pelayanan publik digital secara keseluruhan.

Tabel 4.2 Dukungan Dari Pemerintah Pusat

No	Nama Peralatan	Jumlah
1	Mesin Anjungan	1
2	Mesin Pencetak Nomor Antrian	1

Berdasarkan Tabel 4.2, dapat diketahui bahwa dukungan dari Pemerintah Pusat berupa penyediaan dua jenis peralatan, yaitu satu unit mesin anjungan dan satu unit mesin pencetak nomor antrian. Peralatan ini diberikan guna mendukung peningkatan pelayanan publik agar menjadi lebih efektif, efisien, dan terstruktur, khususnya dalam pengelolaan antrian masyarakat

Namun demikian, tantangan tetap muncul dalam hal penyebaran informasi dan edukasi kepada masyarakat. Masih rendahnya tingkat literasi digital, khususnya di kalangan usia di atas 40 tahun, membuat sebagian besar masyarakat belum memanfaatkan aplikasi Sentuh Tanahku meskipun manfaatnya besar. Berdasarkan data Januari 2025, hanya sekitar 1.032 akun yang terverifikasi, atau kurang dari 1% populasi Kota Bengkulu. Salah satu penyebabnya adalah terbatasnya kegiatan sosialisasi, yang saat ini hanya mengandalkan media sosial seperti Instagram. Minimnya alokasi anggaran untuk penyuluhan langsung juga menjadi faktor pembatas. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi aplikasi hanya dilakukan saat pelaksanaan program strategis nasional seperti PTSL, di mana petugas menyisipkan informasi tentang aplikasi saat masyarakat berkumpul untuk pengurusan sertifikat kolektif.

Di sisi internal, komitmen pimpinan Kantah Kota Bengkulu ditunjukkan dengan kewajiban bagi seluruh pegawai untuk memahami dan menguasai aplikasi Sentuh Tanahku, agar mampu memberikan bantuan teknis kepada masyarakat. Pendekatan ini menjadi sangat penting sebagai bentuk pelayanan aktif dan responsif dalam menghadapi keterbatasan literasi digital masyarakat. Namun, masih ditemukan adanya ketimpangan kompetensi di antara pegawai, terutama dalam penguasaan fitur-fitur aplikasi yang lebih teknis. Ini menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan bagi pegawai sangat diperlukan untuk memperkuat dukungan internal dan menjamin kualitas pelayanan digital yang optimal.

Secara umum, indikator Support Element dalam teori Clay G. Wescott telah terpenuhi sebagian besar di Kantah Kota Bengkulu. Pemerintah pusat memberikan dukungan

kebijakan dan teknologi secara nyata, dan Kantah menunjukkan komitmen struktural melalui pelibatan SDM internal. Namun, masih diperlukan upaya ekstra dalam memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat, terutama melalui pendekatan edukatif yang inklusif. Peningkatan efektivitas sosialisasi dan pelatihan baik bagi pegawai maupun masyarakat menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa inovasi digital ini benar-benar berdampak luas, tidak hanya dalam tataran kebijakan, tetapi juga dalam keseharian masyarakat yang membutuhkan layanan pertanahan yang cepat, mudah, dan transparan.

Capacity Element

Capacity element dalam konsep *e-Government* merujuk pada sejauh mana institusi pemerintah memiliki kemampuan dan kesiapan sumber daya untuk mendukung implementasi sistem pelayanan digital secara efektif dan berkelanjutan. Di Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bengkulu, kapasitas tersebut mencakup ketersediaan sumber daya manusia (SDM), infrastruktur teknologi informasi, sistem manajemen internal, serta anggaran yang mendukung keberlanjutan inovasi digital seperti aplikasi Sentuh Tanahku. Sejak diluncurkan secara nasional oleh Kementerian ATR/BPN, Kantah Kota Bengkulu secara aktif mengadopsi sistem ini dengan langkah-langkah nyata seperti pelatihan pegawai dan penyediaan perangkat digital modern. Salah satu tonggak penting dalam penguatan kapasitas institusional adalah hadirnya mesin anjungan elektronik, yang memungkinkan masyarakat melakukan verifikasi akun dan pencetakan e-sertifikat secara mandiri dan cepat. Transformasi ini menunjukkan keseriusan lembaga dalam membangun pondasi teknis untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

Tabel 4.3 Daftar Kegiatan Sosialisasi Dari Kantah

No	Nama Kegiatan	Tanggal
1	Sosialisasi pembukaan untuk pembekalan bagi calon CPNS	Rabu, 4 Juni 2025
2	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan bersama Kanwil Provinsi Bengkulu	21 Maret 2025
3	Monitoring dan evaluasi oleh Kanwil bersama Kantah Kota Bengkulu	28 April 2025
4	Rapat rutin koordinasi dan pembinaan di lingkungan Kantah	7 April 2025

Sumber informasi: Sosial Media Kantah Kota Bengkulu

Dari sisi sumber daya manusia, Kantah Kota Bengkulu telah menginisiasi pelatihan internal agar para pegawai khususnya yang berinteraksi langsung dengan masyarakat mampu memahami dan mengoperasikan aplikasi Sentuh Tanahku. Ini merupakan langkah krusial karena banyak masyarakat, terutama dari kalangan usia lanjut, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital. Pegawai diharapkan tidak hanya menguasai alur administrasi konvensional, tetapi juga mampu menjelaskan secara teknis proses pendaftaran akun, aktivasi melalui mesin anjungan, serta fungsi-fungsi utama dalam aplikasi. Meskipun sebagian besar pegawai sudah menunjukkan kesiapan, masih ada ketimpangan kompetensi teknis yang mengindikasikan perlunya pelatihan berkelanjutan dan pembekalan yang lebih mendalam. Peningkatan kapasitas SDM menjadi kunci agar pelayanan digital tidak hanya berfungsi secara administratif, tetapi juga dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat secara luas.

Dari aspek infrastruktur teknologi, Kantah Kota Bengkulu tergolong cukup unggul karena menjadi salah satu dari 100 Kantah di Indonesia yang mendapatkan dukungan mesin anjungan dari pusat. Mesin ini secara signifikan mempercepat proses pelayanan yang sebelumnya memerlukan waktu hingga dua minggu, kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit. Selain sebagai alat verifikasi, mesin ini juga berfungsi sebagai pencetak sertifikat elektronik yang kemudian secara otomatis tersimpan di akun aplikasi pengguna. Akses terhadap fitur ini memungkinkan layanan yang cepat dan efisien, mengurangi antrean manual, serta meningkatkan transparansi dan akurasi data. Namun, kendala tetap muncul dari sisi pengguna, khususnya masyarakat yang tidak memiliki akses ke perangkat seperti smartphone atau koneksi internet yang stabil. Walaupun verifikasi bisa dilakukan di kantor, keterbatasan perangkat pribadi tetap menghambat optimalisasi fungsi aplikasi secara penuh bagi sebagian kalangan masyarakat.

Dalam hal manajemen internal dan penguatan kapasitas kelembagaan, Kantah Kota Bengkulu menunjukkan komitmen melalui kegiatan sosialisasi internal dan evaluasi rutin terhadap efektivitas penggunaan aplikasi. Setiap bulan dilakukan evaluasi kinerja serta pembaruan informasi terkait kebijakan dan teknis aplikasi, yang dibagikan kepada seluruh pegawai. Kegiatan ini tidak hanya bertujuan untuk membangun kesamaan pemahaman, tetapi juga menjadi forum identifikasi masalah yang dihadapi di lapangan. Dokumentasi kegiatan yang ditampilkan melalui akun Instagram resmi @kantahkotabengkulu menegaskan keterbukaan dan konsistensi lembaga dalam menjalankan transformasi digital. Namun, tantangan tetap muncul dari minimnya dukungan anggaran khusus untuk kegiatan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung. Selama ini, strategi sosialisasi publik hanya dilakukan secara pasif melalui media sosial dan tidak sepenuhnya menjangkau masyarakat

yang tidak familiar dengan internet. Ketidakseimbangan ini berpotensi melemahkan kapasitas sistem dalam mencapai tujuannya secara inklusif.

Secara keseluruhan, elemen capacity dalam penerapan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantah Kota Bengkulu menunjukkan kemajuan yang cukup signifikan, terutama dalam aspek teknologi dan kesiapan internal lembaga. Namun, tantangan eksternal seperti kesenjangan akses teknologi di masyarakat serta terbatasnya anggaran sosialisasi menjadi hambatan yang harus diatasi agar sistem ini dapat berjalan optimal dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. *E-Government* yang efektif bukan hanya soal kesiapan teknologi dan pegawai, tetapi juga soal sejauh mana masyarakat sebagai pengguna akhir mampu memahami dan memanfaatkan sistem tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya sinergi antara pemerintah pusat, kantor teknis daerah, dan komunitas masyarakat dalam meningkatkan literasi digital, memperluas akses, serta mendorong partisipasi aktif dalam layanan berbasis teknologi. Dengan penguatan kapasitas menyeluruh, Kantah Kota Bengkulu berpotensi menjadi model pelaksanaan e-Government yang berkelanjutan, inklusif, dan berdaya guna tinggi.

Outcome Element

Outcome element dalam kerangka *e-Government* menurut Clay Wescott mengacu pada hasil nyata dari implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik, terutama dalam hal efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, penerapan aplikasi Sentuh Tanahku menunjukkan berbagai capaian positif yang merefleksikan hasil transformasi digital dalam pelayanan pertanahan. Aplikasi ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi mengenai berkas tanah secara mandiri, memantau progres permohonan sertifikat secara real-time, dan bahkan menyimpan e-sertifikat secara digital. Kecepatan proses pelayanan yang sebelumnya bersifat lambat dan birokratis, kini menjadi lebih terukur dan efisien. Masyarakat tidak lagi harus datang berulang kali ke kantor untuk menanyakan status berkas, karena cukup mengakses aplikasi melalui perangkat digital mereka.

Salah satu dampak paling signifikan dari penggunaan aplikasi ini adalah meningkatnya efisiensi dan transparansi dalam proses pelayanan. Fitur pelacakan berkas yang tersedia dalam aplikasi memungkinkan pengguna melihat status permohonan mereka secara langsung, sementara simulasi biaya pengelolaan berkas memberikan kejelasan terkait estimasi anggaran yang harus disiapkan. Hal ini secara otomatis mengurangi peluang terjadinya pungutan liar dan mendorong kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan Kantah. Respon masyarakat terhadap transparansi ini sangat positif, sebagaimana ditunjukkan dalam wawancara yang menyatakan bahwa proses menjadi lebih jelas, mudah

dipahami, dan tidak membingungkan seperti sebelumnya. Kepercayaan publik juga meningkat karena mereka merasa memiliki kendali lebih atas proses pengurusan tanah yang selama ini didominasi oleh pihak ketiga seperti notaris atau calo.

Tabel 4.3 Data Jumlah Verifikasi Akun di Kantah Kota Bengkulu

Bulan	Jumlah Verifikasi Akun
Januari 2025	1.032 akun
Febuari 2025	1.470 akun
Maret 2025	1.780 akun
April 2025	1.975 akun

Peningkatan kepercayaan dan partisipasi masyarakat juga menjadi bagian dari hasil (outcome) implementasi aplikasi Sentuh Tanahku. Masyarakat yang dulunya enggan mengurus sendiri dokumen tanah kini mulai berani melakukan prosesnya secara mandiri. Hal ini tercermin dalam data wawancara yang menunjukkan peningkatan kepuasan publik hingga 25% sejak aplikasi ini digunakan secara aktif mulai tahun 2021. Namun demikian, tidak semua masyarakat bisa merasakan manfaat ini secara maksimal, khususnya mereka yang berusia lanjut atau tidak memiliki keterampilan digital. Pihak Kantah menyiasatinya dengan memberikan bantuan langsung saat masyarakat datang ke kantor, dan melakukan sosialisasi terbatas melalui media sosial maupun program strategis seperti PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap). Akan tetapi, keterbatasan anggaran untuk sosialisasi langsung masih menjadi kendala utama dalam menjangkau kelompok masyarakat yang tidak aktif secara digital.

Lebih jauh lagi, outcome dari aplikasi ini juga terlihat pada peningkatan akses terhadap data spasial dan yuridis. Melalui integrasi dengan Google Maps, pengguna dapat mengetahui batas dan lokasi tanah mereka dengan akurat tanpa harus melakukan survei manual. Ini memberikan manfaat besar, terutama dalam memastikan legalitas dan posisi tanah yang akan diurus. Selain itu, fitur penyimpanan e-sertifikat memberikan perlindungan terhadap risiko kehilangan dokumen fisik. Kemudahan-kemudahan tersebut menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih modern dan andal, sekaligus memberikan keamanan data kepada masyarakat. Proses pelayanan yang terdokumentasi dan digital juga membuat semua tahapan pelayanan lebih mudah ditelusuri, baik oleh masyarakat maupun petugas internal Kantah. Dengan demikian, outcome yang dicapai mencakup tidak hanya aspek kenyamanan dan kecepatan, tetapi juga keamanan dan akuntabilitas layanan.

Kendati banyak capaian positif, outcome dari penerapan aplikasi Sentuh Tanahku masih menghadapi tantangan dalam hal pemerataan manfaat. Kelompok masyarakat yang

tidak memiliki akses pada smartphone, internet, atau pemahaman teknologi belum sepenuhnya merasakan dampak dari aplikasi ini. Mereka tetap membutuhkan bantuan langsung dari petugas Kantah, yang berarti transformasi digital masih belum sepenuhnya inklusif. Oleh karena itu, ke depan diperlukan strategi penguatan outcome melalui peningkatan literasi digital masyarakat, perluasan akses teknologi, dan dukungan anggaran untuk kegiatan sosialisasi langsung. Jika hal ini terpenuhi, maka outcome dari aplikasi Sentuh Tanahku tidak hanya akan bersifat teknis dan administratif, tetapi juga akan menciptakan perubahan sosial yang berdampak luas terhadap pola layanan publik di bidang pertanahan secara merata dan berkeadilan.

Process Element

Process element dalam kerangka *e-Government* menurut Clay Wescott mengacu pada bagaimana proses pelayanan digital diimplementasikan dalam realitas birokrasi sehari-hari, mencakup alur kerja, mekanisme pelayanan, integrasi antar sistem, dan pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam konteks Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, proses implementasi aplikasi Sentuh Tanahku telah menunjukkan perkembangan yang signifikan, meskipun masih menghadapi sejumlah tantangan teknis dan sosial. Sejak diperkenalkan pada tahun 2021, aplikasi ini mengalami evolusi dari sekadar alat pelacak berkas menjadi sistem layanan pertanahan yang lebih kompleks, dengan fitur seperti penyimpanan e-sertifikat dan integrasi data spasial. Proses pelayanan kini lebih terstruktur, cepat, dan transparan dibandingkan sebelumnya, yang kerap dikeluhkan lambat dan tidak memberikan kepastian informasi kepada masyarakat.

Transformasi proses pelayanan terlihat jelas dalam tahapan yang dijalankan masyarakat ketika ingin mengurus dokumen pertanahan. Setelah menyerahkan dokumen fisik dan melakukan pembayaran administrasi di Kantah, masyarakat akan diarahkan untuk melakukan verifikasi akun aplikasi Sentuh Tanahku melalui mesin anjungan yang tersedia di lokasi. Mesin ini memungkinkan proses verifikasi hanya dalam hitungan menit, yang sebelumnya bisa memakan waktu hingga dua minggu. Setelah verifikasi, akun pengguna akan aktif dan terhubung langsung dengan data pertanahan, termasuk sertifikat elektronik yang akan disimpan dalam aplikasi. Keberadaan sistem ini menunjukkan efisiensi proses pelayanan dan peningkatan akuntabilitas, karena seluruh proses dapat ditelusuri oleh masyarakat melalui perangkat digital masing-masing. Namun demikian, bagi masyarakat yang tidak memiliki smartphone, proses tetap harus dilakukan di kantor dengan bantuan petugas, yang artinya digitalisasi belum sepenuhnya menjangkau semua kalangan.

Penerapan aplikasi ini juga membawa perubahan signifikan dalam pola interaksi

masyarakat dengan layanan publik, di mana komunikasi menjadi lebih transparan dan terukur. Masyarakat kini dapat melihat status permohonan, estimasi biaya, dan waktu penyelesaian secara langsung melalui aplikasi, tanpa harus berulang kali bertanya kepada petugas. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga mengurangi potensi praktik percaloan dan pungutan liar. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, mereka merasa lebih percaya terhadap sistem pelayanan Kantah setelah menggunakan aplikasi karena alur kerja lebih jelas dan dapat dipantau secara real-time. Proses digital ini juga berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, yang sebelumnya cenderung skeptis terhadap birokrasi yang dianggap lamban dan tidak transparan.



Gambar 4.1 Alur Pelayanan Di Kantah

Di sisi internal, proses digitalisasi juga berdampak pada perubahan budaya kerja pegawai Kantah. Seluruh staf dituntut untuk mampu mengoperasikan aplikasi dan memberikan pendampingan teknis kepada masyarakat. Pelatihan rutin dilakukan agar semua pegawai memahami prosedur digital, termasuk pengelolaan data spasial yang kini telah diintegrasikan dengan Google Maps. Perubahan ini menciptakan sistem kerja baru yang lebih dinamis, efisien, dan berbasis teknologi. Namun, transisi ini tidak mudah dan membutuhkan waktu, terutama dalam menyelaraskan tata kelola data, akurasi pelaporan, serta peningkatan kapasitas digital pegawai secara menyeluruh. Sistem informasi yang digunakan juga menuntut akurasi tinggi dalam setiap tahap pelayanan, karena kesalahan input atau pengelolaan data dapat berdampak besar terhadap validitas sertifikat tanah

digital.

Secara keseluruhan, proses implementasi e-Government melalui aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah berjalan dengan cukup baik dan menunjukkan hasil yang progresif. Pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel, serta masyarakat mulai terbiasa menggunakan aplikasi dalam mengakses layanan pertanahan. Meskipun demikian, tantangan masih tetap ada, terutama dalam aspek inklusi digital dan pemerataan akses. Proses digitalisasi ini masih harus diperkuat melalui kolaborasi antar instansi, pengembangan jaringan teknologi yang lebih luas, dan pendekatan yang inklusif bagi masyarakat yang belum tersentuh layanan digital. Dengan perbaikan yang berkelanjutan dan komitmen dari seluruh elemen organisasi, proses pelayanan publik di bidang pertanahan akan mampu menjadi model transformasi digital yang efektif dan berdampak luas dalam kerangka reformasi birokrasi modern.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap penerapan *e-Government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini merupakan inovasi digital yang signifikan dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan. Elemen *support* ditunjukkan melalui dukungan kebijakan nasional, penyediaan infrastruktur seperti mesin anjungan dan mesin antrean, serta komitmen internal Kantah dalam mewajibkan pegawai menguasai sistem aplikasi. Dari sisi *capacity*, Kantah telah memiliki kesiapan teknologi dan sebagian besar SDM yang terlatih, meskipun keterbatasan literasi digital masyarakat dan minimnya anggaran sosialisasi masih menjadi kendala dalam pemerataan akses informasi. Elemen *outcome* menunjukkan dampak positif berupa peningkatan kepuasan masyarakat hingga 25%, meningkatnya kepercayaan publik, serta kemudahan dalam memantau proses berkas dan menyimpan e-sertifikat secara digital.

Sementara itu, elemen *process* mencerminkan perubahan mendasar dalam tata kelola pelayanan, dari sistem manual yang lambat menuju sistem digital yang cepat, terstruktur, dan dapat dipantau secara real-time. Pelaksanaan prosedur digital seperti verifikasi akun melalui mesin anjungan dan integrasi data spasial melalui Google Maps menjadi bukti bahwa proses layanan semakin terotomatisasi. Namun demikian, tantangan masih ada, terutama dalam hal keterbatasan akses masyarakat terhadap perangkat digital dan pemahaman teknologi, sehingga upaya pendampingan langsung di lapangan masih sangat dibutuhkan. Secara keseluruhan, penerapan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantah Kota Bengkulu telah memberikan kontribusi nyata terhadap reformasi birokrasi dan modernisasi

layanan publik, namun memerlukan strategi berkelanjutan agar manfaatnya dapat dirasakan secara menyeluruh dan merata oleh seluruh lapisan masyarakat..

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Hamidi, J., & Lutfi, M. (2021). *Dekonstruksi hukum pengawasan pemerintahan daerah: the turning point of local autonomy*. Universitas Brawijaya Press.
- Koyan, I. W. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Undiksha Singaraja.
- Nugroho, D. H., Sukron, A., & Ismail, Y. (2023). Peran Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) dalam Penyelesaian Sengketa Waris Tanah Secara Mediasi. *Yurjaya: Jurnal Ilmiah Hukum*, 5(2), 21–30.
- Paradigma, A. M. (2023). *Analisis Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Penerbitan Sertifikat Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Makassar= Analysis Of E-Government Implementation Through The Touch Land Application In Issuing Land Certificates At The Makassar C*. Universitas Hasanuddin.
- Pratama, A., Sebayang, S., & Darma, D. A. (2023). Keseimbangan Governance Dan Government Dalam Dunia Digital. *Researchgate. Net (Issue June)*. https://www.researchgate.net/profile/Dito-Aditia-Nasution/publication/371256745_Keseimbangan_Governance_dan_Government_dalam_Dunia_Digital/links/647b1b8e2cad460a1bf12b7d/Keseimbangan-Governance-Dan-Government-Dalam-Dunia-Di.
- Sa'adah, U. R., Murwanayah, M., Pradana, D. I., Masutiah, M., Panggabean, N., & Hamka, H. (2022). Aplikasi Sentuh Tanahku Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 5(1), 4.
- Satori, D., & Komariah, A. (2009). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Susilawati, T. (2013). *Pedoman inseminasi buatan pada ternak*. Universitas Brawijaya Press.
- Yunita, N. P. (2018). *Kondisi Terkini Perkembangan e-Government di Indonesia: Praktik Pemerintah dan Persepsi Publik*. Universitas Islam Indonesia.