

**ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI SENTUH TANAHKU DALAM
PENYELENGGARAAN *E-GOVERNMENT* DI BIDANG PERTANAHAN
DESA JURUREJO KECAMATAN NGAWI KABUPATEN NGAWI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Sebutan
Sarjana Terapan Di Bidang Pertanahan
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

Muh Reza Perwira Nugraha
NIT. 22314070

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN
2026**

ABSTRACT

This research was motivated by the low level of public knowledge and utilization of the Sentuh Tanahku application among the residents of Jururejo Village, Ngawi District, Ngawi Regency. The Sentuh Tanahku application is a digital innovation developed by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) of the Republic of Indonesia. It was introduced as part of the digital transformation of land services to facilitate public access to land information and services online. This study aims to analyze the role of the Sentuh Tanahku application in supporting the implementation of e-government in the land sector in Jururejo Village and to identify the problems encountered in using the application, as well as to formulate recommendations and solutions. This study employed a qualitative descriptive research method. Data were collected through interviews, observations, and document analysis. The informants consisted of residents of Ngawi Regency, particularly those from Jururejo Village, officials and staff of the Ngawi Regency Land Office, and the Head and staff of the Jururejo Village Office. Data were analyzed using the Miles and Huberman model, which includes data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the use of the Sentuh Tanahku application contributes positively to the implementation of e-government-based public services in the land sector. From the user-centered perspective, the application is considered capable of meeting users' basic needs in accessing land information independently. The residents of Jururejo Village also perceived the Sentuh Tanahku application positively because it provides tangible benefits in improving the efficiency of land services. From the e-service user perspective, the services available in the Sentuh Tanahku application are considered to be aligned with the needs of the community in accessing digital land service information. However, several technical obstacles remain in the implementation of the Sentuh Tanahku application in Jururejo Village, including internet connectivity issues and difficulties experienced during the initial use of the application. It can be concluded that the implementation of the Sentuh Tanahku application has supported the realization of more accessible digital land services. Nevertheless, improvements in internet network quality, stronger public outreach regarding the Sentuh Tanahku application, and user assistance are still needed to ensure its more effective utilization by the community.

Keywords: *Aplikasi Sentuh Tanahku, E-Government, Land Services, Jururejo Village Community*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
MOTTO	3
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	4
KATA PENGANTAR.....	6
INTISARI.....	8
ABSTRACT	9
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Karangka Teoritis	22
1. <i>E-Government</i>	22
2. <i>User Centered</i>	22
3. <i>E-service User</i>	23
4. Sarana/Prasana Teknologi Infrastruktur	24
5. Aplikasi Sentuh Tanahku	25
C. Kerangka Pemikiran	32
D. Pertanyaan Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Format Penelitian	34

B. Lokasi Penelitian	35
C. Informan dan Teknik penentuan informan	36
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data	45
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	47
A. Letak, Batas, dan Luas Wilayah	47
B. Kondisi Demografi	48
BAB V ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN KERANGKA E-GOVERNMENT.....	52
A. <i>User Centered</i>	57
B. <i>E- Service User</i>	67
BAB VI ANALISIS KENDALA TEKNIS PENGGUNAAN APLIKASI.....	70
1. Konektivitas	71
2. Stabilitas Sistem aplikasi.....	73
3. Fleksibilitas	75
BAB VII Kesimpulan dan Saran	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era digital saat ini, keterbukaan informasi semakin meluas sehingga setiap individu memiliki peluang yang lebih besar untuk memperoleh dan mengakses berbagai jenis informasi dengan mudah, termasuk informasi yang bersifat publik. Tujuan dari keterbukaan informasi publik adalah untuk menjamin serta memperkuat hak masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan di seluruh tingkatan dan lini birokrasi. Upaya ini mendukung peran masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap lembaga-lembaga publik, yang pada akhirnya menjadi pendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik yakni pemerintahan yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan. (Noer et al., 2024).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam lembaga pemerintahan dikenal dengan istilah *E-Government* atau pemerintahan elektronik. Konsep ini merujuk pada sistem yang menerapkan digitalisasi dalam berbagai aktivitas dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Melalui penerapan *E-Government*, seluruh tahapan kegiatan, mulai dari perencanaan sampai dengan tahapan pelaksanaan, dapat dilakukan secara digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Rachmad, 2023). *E-Government* merupakan bentuk inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk mampu beradaptasi dan bersaing di era digital. Konsep ini menjadi salah satu dari enam pilar utama *Smart City* yaitu Smart Governance. Melalui penerapan teknologi informasi, komunikasi, dan jaringan internet, *E-Government* memungkinkan terwujudnya interaksi yang lebih efektif antara pemerintah, masyarakat, serta berbagai instansi dalam satu sistem terpadu. (Tanggraeni & Sitokdana, 2022).

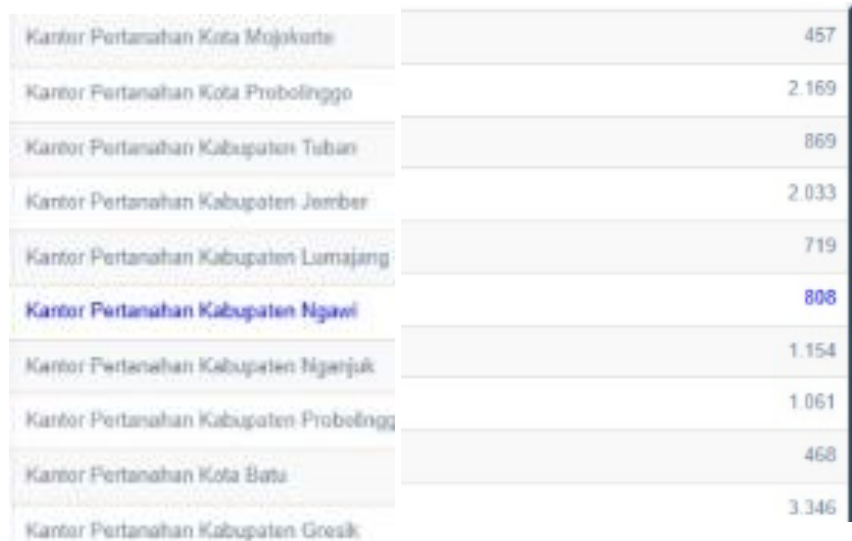
Dalam penerapannya, *E-Government* menunjukkan perkembangan yang cukup pesat, karena pelaksanaannya mampu membawa perubahan yang signifikan dalam sistem pelayanan publik. Implementasi *E-Government* tersebut telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan Layanan (Irawan, 2015).

Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan terobosan digital yang dibuat oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Republik Indonesia. Aplikasi ini hadir sebagai bagian dari upaya transformasi layanan pertanahan di era digital dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam mengakses, mengelola, serta mengurus berbagai keperluan pertanahan secara daring.

Mengusung slogan “Sentuh Tanahku, Sentuh Kemudahan”, aplikasi ini menghadirkan layanan pertanahan yang sebelumnya dinilai rumit dan birokratis menjadi lebih praktis, transparan, serta efisien hanya melalui ponsel pintar. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis di perangkat Android melalui google Play Store maupun iOS melalui App Store. Aplikasi Sentuh Tanahku ini terus diperbarui untuk menambah dan menyempurnakan fitur-fiturnya (Hidayah dkk., 2022).

Dalam Surat Edaran Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) Nomor 13/SE/XII/2017 tentang pemanfaatan aplikasi layanan pertanahan “Sentuh Tanahku” bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional selalu melakukan upaya untuk memberikan kemudahan dengan mengikuti perkembangan hukum, teknologi dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan kebijakan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 5 Tahun 2017 tentang layanan informasi pertanahan secara elektronik. Selanjutnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan layanan pertanahan yang dapat diakses dengan lebih cepat, akurat dan aman sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 5 Tahun 2017 tentang layanan informasi pertanahan secara elektronik, maka Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional menyediakan sistem layanan pertanahan berbasis mobile yang disebut “SENTUH TANAHKU”.

Lebih dari 1.000.000 pengguna telah mendownload di Google Play Store Platform Sentuh Tanahku, yang dirilis pada 20 September 2017. Berikut gambar jumlah data masyarakat yang mengunduh aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Ngawi tahun 2026.



Kantor Pertanahan Kota Mojokerto	457
Kantor Pertanahan Kota Probolinggo	2.169
Kantor Pertanahan Kabupaten Tuban	869
Kantor Pertanahan Kabupaten Jember	2.033
Kantor Pertanahan Kabupaten Lumajang	719
Kantor Pertanahan Kabupaten Ngawi	808
Kantor Pertanahan Kabupaten Ngarjuk	1.154
Kantor Pertanahan Kabupaten Probolinggo	1.061
Kantor Pertanahan Kota Batu	468
Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik	3.346

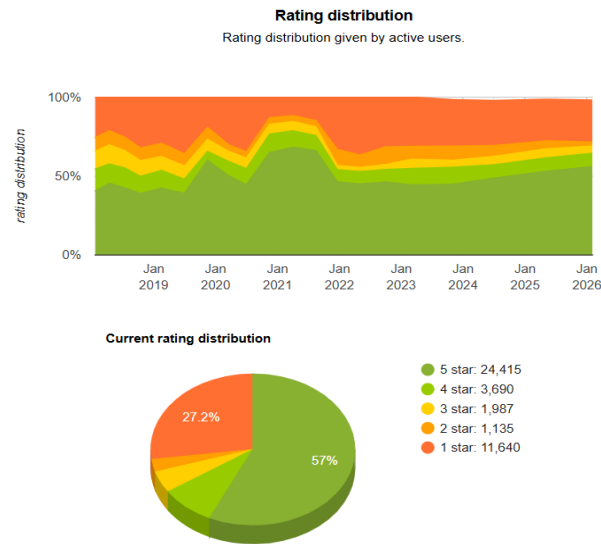
Gambar 1 jumlah data pengunduh aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Ngawi, 2026

Sumber: Kantor Pertanahan Kabupaten Ngawi

Berdasarkan gambar tersebut diketahui bahwa masyarakat yang mengunduh aplikasi Sentuh Tanahku sebanyak 808 pengguna dari 1.000.000 unduhan. Berdasarkan jumlah tersebut masyarakat Kabupaten Ngawi hanya terdapat kurang dari 1% dari total pengguna aplikasi Sentuh Tanahku tahun 2026 Platform ini menawarkan kemudahan untuk pengguna pencarian berkas, antrian daring, memeriksa dokumen, lokasi bidang, sertipikat tanah, dan plot bidang tanah. Pengguna platform pertanahan yang membutuhkan data dan informasi saat ini sangat penting untuk menyediakan layanan informasi pertanahan.

Berdasarkan penilaian dan ulasan di Google Play Store dan App Store, ada banyak ulasan positif dan negatif. Walaupun pemerintah telah berupaya menghadirkan inovasi digital melalui aplikasi Sentuh Tanahku sebagai sarana untuk meningkatkan kemudahan dan transparansi dalam pelayanan pertanahan, pada praktiknya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan maupun

fungsi dari aplikasi tersebut. Faktor penghambat masyarakat dalam pemanfaatan Platform Sentuh Tanahku yaitu adanya keterbatasan informasi (Linda Mariana & Teddy Prianthar, 2023).



Gambar 2 Diagram Rating Bintang
Sumber: Android Market Data Since 2019-2026

Sebagai akibat dari kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi Sentuh Tanahku, maka masyarakat lebih memilih memperoleh layanan pertanahan dengan cara datang langsung ke Kantor Pertanahan untuk mencari informasi atau mengurus berbagai keperluan administrasi tanah. Seharusnya, tujuan utama dikembangkannya aplikasi Sentuh Tanahku adalah untuk menciptakan layanan publik yang cepat, efisien, dan mudah dijangkau. Dan manfaat utama Aplikasi Sentuh Tanahku bagi masyarakat adalah untuk mendorong keterbukaan informasi pelayanan pertanahan, memonitoring berkas pelayanan, dan menjaga aset fisik pertanahan. Sedangkan, manfaat Aplikasi Sentuh Tanahku untuk Kantor Pertanahan adalah untuk menyebarkan informasi pertanahan, mempermudah komunikasi kepada masyarakat, dan membantu pemberkasan pada pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan. Oleh karena itu, rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat

terhadap aplikasi ini menjadi salah satu faktor penghambat dalam upaya pemerintah mewujudkan pelayanan pertanahan yang modern, transparan, serta berbasis teknologi informasi (Putri dkk., 2022).

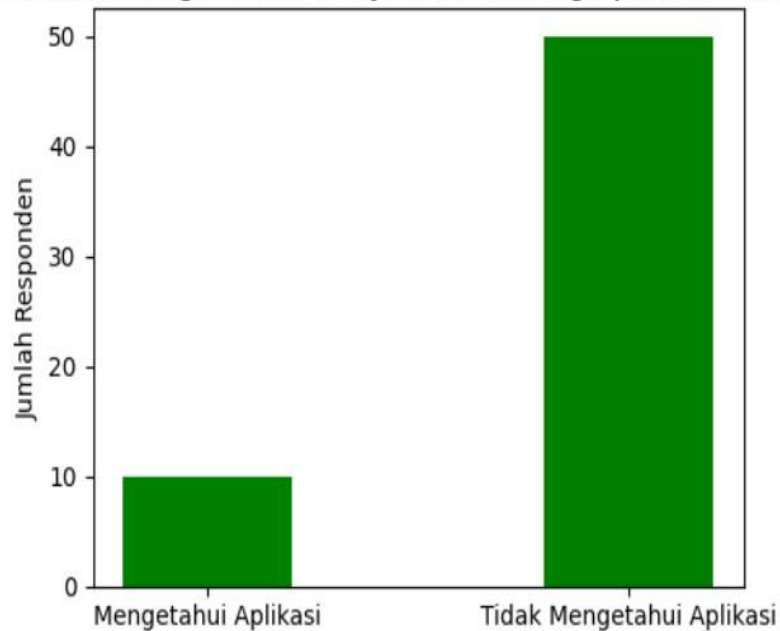
Keberhasilan penerapan *e-government* tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan teknologi maupun inovasi digital yang dikembangkan oleh pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Dalam konteks pelayanan publik berbasis elektronik, kemampuan masyarakat untuk mengakses, memahami, serta menggunakan teknologi digital secara efektif merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi suatu program. Rendahnya tingkat literasi digital dapat menghambat pemanfaatan layanan elektronik yang telah disediakan pemerintah sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik belum dapat tercapai secara optimal. Oleh karena itu, penguatan kemampuan masyarakat dalam bidang teknologi informasi perlu menjadi perhatian utama guna mendukung efektivitas penyelenggaraan *e-government*. Selain itu, transformasi digital dalam pemerintahan tidak hanya berorientasi pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga bertujuan membangun pola hubungan yang lebih interaktif antara pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang transparan, responsif, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Pathony et al., 2023).

Dalam bidang pertanahan, transformasi digital menjadi salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Penerapan layanan pertanahan berbasis digital bertujuan untuk mengatasi berbagai kendala yang selama ini ditemukan dalam pelayanan konvensional, seperti proses birokrasi yang relatif panjang, keterbatasan akses terhadap informasi, serta rendahnya efisiensi dalam pengelolaan administrasi. Melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat dapat memperoleh akses terhadap layanan pertanahan dengan lebih mudah, cepat, transparan, dan akuntabel. Menurut Adinegoro (2023), transformasi digital yang diterapkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan bentuk penyesuaian birokrasi terhadap perkembangan teknologi guna meningkatkan efektivitas

penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, penerapan layanan pertanahan elektronik juga mampu memperluas akses masyarakat terhadap layanan pertanahan sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pertanahan yang lebih modern dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Selain masih kurang dikenal oleh masyarakat, aplikasi Sentuh Tanahku juga menghadapi berbagai permasalahan yang terjadi. Permasalahan tersebut antara lain

Hasil Kuesioner Pengetahuan Masyarakat tentang Aplikasi Sentuh Tanahku



adalah hambatan saat mengaplikasikan aplikasi Sentuh Tanahku sering terjadi error,

Gambar 3 *Diagram Jumlah Informan*

Sumber: Hasil Survey Pra penelitian, 2026

untuk kendala hukumnya kurangnya sosialisasi yang dilakukan BPN untuk mengsosialisasikan Aplikasi Sentuh Tanahku (Siti Zulaicha, 2022). Kondisi tersebut semakin diperburuk oleh keterbatasan jaringan internet, khususnya di wilayah pedesaan atau daerah dengan infrastruktur digital yang belum memadai. Selain faktor teknis, kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi juga menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat pemanfaatan. Banyak masyarakat, terutama kelompok usia lanjut maupun pengguna yang belum terbiasa

menggunakan perangkat digital, merasa kesulitan memahami cara kerja aplikasi dan fitur-fitur yang tersedia di dalamnya. Akibatnya, fungsi utama Sentuh Tanahku sebagai inovasi pelayanan pertanahan berbasis teknologi belum dapat dimaksimalkan oleh masyarakat secara luas (Inke Tesra Kayati et al., 2025).

Walaupun pemerintah telah mengembangkan berbagai inovasi layanan berbasis digital, tingkat pemanfaatannya masih sangat dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat menerima dan memahami teknologi yang digunakan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik, kemudahan dalam penggunaan sistem, serta kualitas informasi yang tersedia merupakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dan keberlanjutan penggunaan layanan digital. Di sisi lain, masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan masih kerap menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan infrastruktur internet, minimnya kegiatan sosialisasi, serta rendahnya tingkat literasi digital. Kondisi tersebut menyebabkan pemanfaatan layanan digital belum dapat berlangsung secara optimal. Dengan demikian, keberhasilan implementasi aplikasi Sentuh Tanahku tidak hanya ditentukan oleh kualitas dan kinerja sistem yang dimiliki, tetapi juga oleh kesiapan serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi sebagai sarana memperoleh layanan pertanahan secara digital (Dery Arya Pandhika et al., 2024).

Keberhasilan penyelenggaraan layanan publik berbasis digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kemudahan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi yang disediakan. Layanan digital yang efektif harus dirancang dengan antarmuka yang mudah dipahami, sederhana untuk digunakan, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Menurut Herwanto., dkk (2023), aspek *usability* atau kegunaan sistem merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital pemerintah. Semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan suatu aplikasi, semakin besar pula peluang masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan. Sebaliknya, apabila pengguna mengalami hambatan dalam memahami fitur

maupun mekanisme penggunaan aplikasi, maka minat dan intensitas penggunaan layanan digital dapat menurun. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian dalam pengembangan dan implementasi aplikasi Sentuh Tanahku guna mendukung terwujudnya pelayanan pertanahan berbasis digital yang lebih efektif dan optimal bagi masyarakat.

Kesenjangan empiris yang ditemukan pada studi-studi terdahulu menegaskan kebutuhan penelitian yang mendalam terkait alasan operasional dan sosial mengapa masyarakat Desa Jururejo belum memanfaatkan Sentuh Tanahku secara optimal. Meski ada bukti bahwa aplikasi meningkatkan efisiensi teknis, bukti mengenai dampak nyata terhadap akses informasi di tingkat komunitas masih terbatas dan bersifat parsial (Yola Amanda dkk, 2022). Penelitian kualitatif ini bertujuan menggali pengalaman langsung masyarakat Desa Jururejo dan pegawai kantor BPN untuk mengetahui hambatan nyata di lapangan. dengan begitu, rekomendasi yang dihasilkan tidak bersifat umum tetapi berdasarkan kondisi dan kebutuhan asli masyarakat Desa Jururejo

Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi untuk dilakukan sebagai upaya mengisi penelitian terkait Pemanfaatan aplikasi Sentuh Tanahku terhadap masyarakat Desa Jururejo. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan Studi dokumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai pengalaman pengguna serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak ATR/BPN dalam meningkatkan penyebaran informasi aplikasi Sentuh Tanahku, fitur, dan kualitas layanan digital, sehingga aplikasi ini dapat digunakan secara optimal guna mendukung pelayanan pertanahan yang modern dan berbasis teknologi informasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada bagian latar belakang, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan dalam pemanfaatan aplikasi Sentuh Tanahku di masyarakat Desa Jururejo. Walaupun aplikasi ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengakses layanan pertanahan secara digital. Oleh karena itu, untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai permasalahan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana aplikasi Sentuh Tanahku mendukung performa penyelenggaraan *E-Government* di bidang pertanahan Desa Jururejo ?
2. Apa permasalahan yang ditemukan masyarakat Desa Jururejo dalam menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku dan bagaimana rekomendasi serta solusi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku dalam konteks peningkatan layanan pertanahan terhadap masyarakat Desa Jururejo. Berikut dijabarkan tujuan penelitian lebih rinci:

1. Untuk menganalisis performa aplikasi *Sentuh Tanahku* dalam mendukung peforma penyelenggaraan *E-Government* di bidang pertanahan Desa Jururejo.
2. Untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi masyarakat Desa Jururejo dalam menggunakan aplikasi *Sentuh Tanahku* serta merumuskan rekomendasi dan Solusi

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, baik dari bagi berbagai pihak yang terlibat dalam pengembangan dan pemanfaatan aplikasi Sentuh Tanahku. penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian ilmiah terkait performa Aplikasi Sentuh Tanahku pada sistem E-Government, khususnya dalam layanan pertanahan berbasis digital di Desa Jururejo Kec Ngawi Kabupaten Ngawi. Sementara itu, agar dapat mengembangkan aplikasi Sentuh Tanahku terutama di kalangan masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan acuan bagi pihak-pihak yang berwenang dalam pengelolaan, pengembangan, serta peningkatan efektivitas penggunaan aplikasi tersebut.

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk memperluas wawasan serta memperdalam pemahaman mengenai performa pemanfaatan aplikasi sentuh tanahku dan penerapannya dalam pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan analisis kualitatif terhadap pengalaman pengguna, mengidentifikasi berbagai kendala teknis yang muncul, serta menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan di lapangan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi akademik bagi penelitian-penelitian berikutnya yang berfokus pada pengembangan layanan di sektor pertanahan.

2. Manfaat Bagi Masyarakat Desa Jururejo

Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis berupa peningkatan pengetahuan dan pemahaman mengenai fungsi serta cara penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku sebagai media pelayanan pertanahan berbasis digital. Temuan penelitian ini juga dapat membantu masyarakat Desa Jururejo dalam mengenali keunggulan maupun hambatan yang mungkin muncul selama proses penggunaan aplikasi, sehingga mereka dapat lebih mudah beradaptasi dan memperoleh layanan pertanahan tanpa perlu datang langsung ke

kantor BPN. Dalam jangka panjang, penelitian ini diharapkan dapat mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, efisien, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat Desa Jururejo.

3. Manfaat Bagi Pemerintah / Instansi Terkait (ATR/BPN)

Bagi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN), hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi dalam upaya meningkatkan efektivitas serta kualitas kinerja aplikasi Sentuh Tanahku. Melalui penelitian ini, diharapkan instansi terkait dapat memperoleh gambaran mengenai sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan, kemudahan, dan kenyamanan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu disempurnakan dalam aplikasi tersebut. Dengan demikian, pemerintah dapat merumuskan strategi yang lebih tepat dalam mengembangkan pelayanan pertanahan yang efisien, adaptif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB VII

Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis peran aplikasi Sentuh Tanahku dalam mendukung penyelenggaraan *E-Government* di bidang pertanahan Desa Jururejo dan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi masyarakat Desa Jururejo dalam menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku serta merumuskan rekomendasi dan Solusi. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan dan saran inti sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pemanfaatan aplikasi sentuh tanahku dalam penyelenggaraan *e-government* di bidang pertanahan studi kualitatif tentang pengetahuan masyarakat Desa Jururejo Kecamatan Ngawi Kabupaten Ngawi, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi sentuh tanahku dapat memberikan berperan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berbasis e-government di bidang pertanahan. Dari hasil penelitian bahwa aplikasi sentuh tanahku dinilai dapat membantu masyarakat Desa Jururejo dalam mendapatkan informasi pertanahan secara lebih mudah dan cepat tanpa harus datang langsung ke Kantor Pertanahan Kabupaten Ngawi.

Dilihat dari user centered, masyarakat Desa Jururejo memandang bahwa aplikasi Sentuh Tanahku membantu kebutuhan dasar dalam memperoleh informasi pertanahan secara mandiri. masyarakat Desa Jururejo dapat merasakan kemudahan dalam mengakses fitur-fitur layanan pertanahan. Aplikasi sentuh tanahku ini juga dinilai memiliki tampilan yang cukup sederhana sehingga masyarakat Desa Jururejo mudah memahami alur penggunaan aplikasi walaupun membutuhkan penyesuaian awal dalam penggunaan aplikasi. Masyarakat Desa Jururejo menilai bahwa penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan informasi pertanahan. Kemudahan tersebut ditunjukkan melalui kemampuan aplikasi dalam menyediakan informasi dan fitur layanan yang

dapat diakses secara mandiri sehingga membantu masyarakat memperoleh informasi pertanahan dengan lebih efisien. Dilihat dari aspek e-service user, layanan yang terdapat dalam aplikasi Sentuh Tanahku dipandang mampu memenuhi kebutuhan informasi pertanahan masyarakat Desa Jururejo dalam memperoleh informasi mengenai layanan pertanahan berbasis digital. Akan tetapi, pada tahap penggunaan awal aplikasi sentuh tanahku sebagian masyarakat Desa Jururejo masih mengalami kesulitan saat pertama penggunaan, hambatan tersebut dapat diatasi dengan cara penggunaan aplikasi sentuh tanahku secara berulang dan pendampingan sederhana dari orang yang telah memahami aplikasi tersebut.

Dalam mengimplementasikan aplikasi sentuh tanahku di Desa Jururejo masih terdapat beberapa kendala teknis pada saat menggunakan aplikasi, kendala tersebut mengenai konektivitas jaringan internet. Hasil observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa memang jaringan internet yang tidak bagus dapat mempengaruhi kelancaran masyarakat Desa Jururejo dalam mengakses layanan aplikasi sentuh tanahku. Kendala lain yang dihadapi pada saat mengimplementasikan aplikasi sentuh tanahku ini adalah masih terdapat masyarakat Desa Jururejo yang belum sepenuhnya memahami penggunaan layanan pertanahan yang berbasis digital dikarenakan keterbatasan pemahaman teknologi serta kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi sentuh tanahku.

Dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi sentuh telah mendukung terwujudnya pelayanan pertanahan berbasis digital yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Akan tetapi masih perlunya peningkatan kualitas jaringan, masih perlunya penguatan terkait sosialisasi mengenai aplikasi sentuh tanahku, serta perlunya pendampingan mengenai aplikasi sentuh tanahku kepada masyarakat agar pemanfaatan aplikasi sentuh tanahku dapat berjalan lebih efektif.

B. Saran

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Ngawi disarankan untuk mengoptimalkan penyebaran informasi mengenai penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku melalui media digital, media sosial, website resmi, maupun saat masyarakat datang memperoleh layanan pertanahan, sehingga pemahaman masyarakat terhadap aplikasi dapat meningkat.
2. Pemerintah daerah bersama penyedia layanan jaringan diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas jaringan internet, terutama pada wilayah yang masih mengalami kendala konektivitas, agar masyarakat dapat mengakses layanan digital secara lebih optimal.
3. Masyarakat Desa Jururejo diharapkan aktif memanfaatkan aplikasi Sentuh Tanahku sebagai sarana memperoleh informasi pertanahan sehingga penggunaan aplikasi menjadi lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegoro, K. R. R. (2023). Analisis Transformasi Digital Layanan Publik Pertanahan : Hak Tanggungan Elektronik pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 26–49. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.135>
- Ariyaningsih et al. (2023). *Korelasi Kejahatan Siber dengan Percepatan Digitalisasi di Indonesia*.
- Creswell, J. D. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan mixed methods*.
- Derlan Masia Harahap, M., & Tri Harinie, L. (2023). Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku Guna Perbaikan Kinerja Layanan di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. *Edunomics Journal*, 4(2), 103–125.
- Dery Arya Pandhika, Riswanda, & Titi Stiawati. (2024). Optimasi Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Layanan Digital Di Era Society 5.0. *Jurnal Niara*, 17(2), 468–477. <https://doi.org/10.31849/niara.v17i2.23148>
- Dwi Swasono Rachmad. (2023). *EVALUASI USABILITY APLIKASI SENTUH TANAHKU MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC*. 5.
- Faridhotul Hidayah, N., Paranita Kartika, K. R., & Nur Budiman, S. (2022). PENERAPAN METODE NAIVE BAYES DALAM ANALISIS SENTIMEN APLIKASI SENTUH TANAHKU PADA GOOGLE PLAY. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*) (Vol. 6, Number 2).
- Gerber, R., Williams, M., & Biilmann, O. (1995). Conceptualising qualitative research in curriculum studies: An international study. *Curriculum Studies*, 3(3), 283–297. <https://doi.org/10.1080/0965975950030304>
- Haura Atthahara. (2018). *Politikom indonesiana*, +6. + VOL+3+NO+1+2018+(BU+HAURA). 3.
- Herwanto, T. S., Barus, A., Debora, S., Novita, V. K., & Ceria, N. (2023). No Title. *Jurnal PPS Universitas Garut*, 17(1), 1–15.
- Irawan, B. (2015). *E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik*. *Jurnal Paradigma*, 4(3).
- Linda Mariana, & Teddy Prianthar. (2023). Pemanfaatan Platform Sentuh Tanahku Dalam Perspektif Perilaku Sosial. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 11(1). <https://doi.org/10.31289/publika.v11i1.9425>

Meningkatan Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu Inke Tesra Kayati, D., Indarti, S., & Adriadi, R. (2025). Analisis Penerapan *E-Government* Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku. *Rekho Adriadi INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5, 356–370.

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*.

Noer, R. T., Semarang, U. N., Niravita, A., Adymas, M., Fikri, H., & Nugroho, H. (2024). Salvia Salsabila. *Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU)*, 1(6), 250–261. <https://doi.org/10.61722/jinu.v1i6.2806>

Pathony, T., Hotman, F., Damanik, S., Judijanto, L., Jakarta, U. M., Subang, U., Negeri, U., Riset, B., & Jakarta, I. (2023). *Transformasi E-Government Mengevaluasi Dampak*.

Siti Zulaicha. (2022). *PENGECEKAN TANAH SECARA ONLINE MENGGUNAKAN APLIKASI SENTUH TANAHKU (Studi Di Kantor PPAT Kota Mojokerto)*.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suputri, K. A., Saskara, G. A. J., & Putra, I. G. L. A. R. (2025). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SENTUH TANAHKU DI KABUPATEN BULELENG MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(3S1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i3S1.8034>

Sya'ah, Raudah, S., & Urahmah, N. (2024). *PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI SENTUH TANAHKU DALAM MENUNJANG SISTEM PELAYANAN PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA*.

Tanggraeni, A. I., & Sitokdana, M. N. N. (2022). *Analisis Sentimen Aplikasi E-Government Pada Google Play Menggunakan Algoritma Naïve Bayes*. 9(2), 785–795.

Terry Anthony Byrd, D. E. Turner. (2000). No Title. *Measuring the Flexibility of Information Technology Infrastructure: Exploratory Analysis of a Construct*, 17(1).

Thompson, G. dan. (1995). No Title. *Task-Technology Fit and Individual Performance*, 19(2).

Wijaya, J. H. (2021). *GOVERNANCE DALAM PELAKSANAAN E-GOVERNMENT DI INDONESIA. JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 3(2). <https://doi.org/10.21580/jpw.v3i2.12127>

Wirtz, B., Material, L., & Material, L. (2024). *Digital Business and Electronic Digital Business Models Commerce Second Edition - June 2024*. (June).

Yola Amanda dkk. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 2(2). <https://doi.org/10.35308/xxxxx>