

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatkan Akses Informasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang

Jaka Dwi Sasmita¹, R. Rukhiyat Surahman²
jakads0220@gmail.com, rukhy06@gmail.com

¹ Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang

² Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang

Abstract

This study was motivated by the urgent need for transparency in land information in Sampang Regency to minimize land mafia practices and agrarian conflicts, given the large number of unregistered land parcels. Although there have been digitization efforts through the Sentuh Tanahku application, the level of public acceptance remains relatively low. There is a significant gap between the innovative features provided and the uneven outreach efforts, where the lack of dissemination of this information directly impacts the public's limited understanding of the app's functions and benefits in protecting their land rights. The purpose of this study is to examine public service innovations through the Sentuh Tanahku app in improving access to land information at the Sampang Regency Land Office. The research method employed was qualitative, specifically a case study. Data collection techniques included in-depth interviews with Land Office staff and community users, as well as document analysis. Research findings based on Everett M. Rogers' innovation adoption theory indicate that, theoretically, this application meets the criteria of relative advantage, compatibility, and observability. However, its effectiveness is hindered by technical complexity in account verification and system stability. Additionally, the trialability phase has not been widely implemented because outreach efforts have not been maximized and the public's readiness to independently adopt digital technology remains low, resulting in a smaller number of verified users in Sampang Regency compared to other regions in East Java.

Kata Kunci: *Public Service Innovation, the Sentuh Tanahku App, Innovation Attributes, Sampang Regency Land Office.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor publik menjadi suatu keharusan yang sangat penting dan strategis di era globalisasi dan revolusi industri 4.0. Keberadaan teknologi informasi dalam layanan publik membawa pengaruh positif terhadap mutu layanan, aksesibilitas, serta meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, responsibilitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi terbaru, seperti aplikasi *online*, big data, dan *artificial intelligence*, pemerintah bisa membuat prosedur lebih mudah, mengurangi kompleksitas birokrasi, serta mempercepat respon terhadap kebutuhan layanan publik (Widiyaningrum, 2022); (Mubarika et al., 2021). Sebelum adanya Transformasi digital dalam pelayanan publik fenomena yang berkaitan dengan masalah pelayanan

publik selalu menjadi hal menarik untuk dibicarakan, karena hampir setiap orang sering mengeluhkan berbagai hal, baik secara langsung melalui media cetak maupun elektronik, ketika berhadapan dengan birokrasi. Hal ini menciptakan kesan bahwa birokrasi pemerintahan tidak mampu melaksanakan tugas-tugas yang diperlukan untuk kepentingan publik.

Berdasarkan data Ombudsman RI salah satu pelayanan publik yang sering mendapatkan laporan aduan dari masyarakat adalah Pelayanan Pertanahan. Pada tahun 2024, Ombudsman RI menerima 10.846 aduan masyarakat, jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya yakni 8.452. Subtansi yang paling banyak dilaporkan adalah bidang agraria/pertanahan 17,17%. Berdasarkan data penutupan laporan, sepanjang 2024 jenis maladministrasi terbanyak yang telah ditutup/diselesaikan adalah penundaan berlarut (33,86%), tidak memberikan pelayanan (30,31%) dan penyimpangan prosedur (20,61%), (Ombudsman RI, 2024). Fenomena ini semakin mencuat salah satunya di Kabupaten Sampang. Hal ini terlihat dari adanya kesenjangan yang signifikan antara jumlah bidang tanah terdaftar dan yang belum terdaftar di Kabupaten Sampang. Berikut ini data rekapitulasi jumlah bidang tanah di Kabupaten Sampang.

Tabel 1 Rekapitulasi Jumlah Bidang Tanah di Kabupaten Sampang

No	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah Bidang Tanah	457.444
2	Jumlah Bidang Tanah Terdaftar	233.453
3	Jumlah Bidang Tanah Belum Terdaftar	223.991
4	Persentase Jumlah Bidang Tanah Terdaftar	51,03 %
5	Persentase Jumlah Bidang Tanah Belum Terdaftar	48,97 %

Sumber: Hasil olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa dari total 457.444 terdapat 223.991 bidang tanah yang belum terdaftar, yang merupakan 48,97% dari keseluruhan jumlah bidang tanah yang ada di Kabupaten Sampang. Hal tersebut dengan jelas menunjukkan pentingnya perubahan mendasar dalam sistem pelayanan publik di bidang pertanahan. Adapun upaya yang dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN adalah menerbitkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2023 tentang Road Map Reformasi Birokrasi. Salah satu bentuk inovasi yang diciptakan dalam layanan pertanahan adalah aplikasi Sentuh Tanahku. Aplikasi ini dibuat salah satunya untuk mengurangi potensi terjadinya sengketa dan penyalahgunaan kekuasaan terkait pertanahan.

Hambatan dalam penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku terlihat dari sedikitnya jumlah pengguna, terutama di Kabupaten Sampang. Rendahnya penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Sampang dipicu oleh beberapa faktor utama. Pertama, rendahnya kesadaran masyarakat untuk melakukan pendaftaran sertipikat tanah secara mandiri, jumlah pendaftar yang rendah ini sejalan dengan sedikitnya jumlah unduhan aplikasi Sentuh Tanahku. Kedua, kurangnya sosialisasi dan edukasi. Ketiga, faktor non-teknis yang berkaitan dengan tingkat pendidikan di Kabupaten Sampang. Oleh karena itu, Penelitian ini menjadi sangat penting untuk menganalisis secara mendalam bagaimana strategi optimalisasi aplikasi Sentuh Tanahku dapat diwujudkan,

sehingga menjadi solusi nyata yang efektif bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sentuh Tanahku dalam meningkatkan akses informasi pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pada dasarnya berkaitan dengan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, di mana terdapat upaya dari anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan mengarahkan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi (Karlina, 2020). Implementasi manajemen di sektor publik terlihat pada cara pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu indikator keberhasilan dalam pelaksanaan pemerintahan adalah tercapainya pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat (*public service*). Kualitas pelayanan saat ini menjadi standar utama dalam menilai keberhasilan tata kelola pemerintahan (*good governance*). Untuk mengukur kualitas tersebut menurut Along (2020) & Mulyapradan et al., (2022) ada beberapa indikator yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*emphaty*).

Dalam upaya meningkatkan standar kualitas pelayanan publik, organisasi publik tidak dapat lagi hanya mengandalkan cara konvensional, tetapi harus melakukan transformasi melalui inovasi, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 tahun 2021 menyatakan bahwa inovasi adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan manfaat atau hasil yang memiliki nilai tambah, baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan (Utami, 2022).

Difusi Inovasi dan Teori Atribut Persepsi

Teori difusi inovasi dikembangkan oleh Everett M. Rogers (1983). Melalui buku *Diffusion of Innovation* (DOI), Rogers memperkenalkan konsep difusi inovasi yang menjelaskan seberapa cepat suatu sistem sosial menerima gagasan baru yang disajikan oleh sebuah inovasi. Everett M. Rogers menyatakan "*Diffusion is the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system. It is a special type of communication, in that the messages are concerned with new ideas*". Bahwa difusi adalah proses di mana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota sistem sosial. Ini adalah jenis komunikasi yang khusus, karena pesan-pesannya berkaitan dengan ide-ide baru (Mailin, et al., 2022).

Rogers menjelaskan bahwa ada empat teori utama yang berhubungan dengan difusi inovasi yaitu: teori proses keputusan inovasi, teori inovasi individu, teori tingkat adopsi dan teori atribut persepsi. Teori Atribut Persepsi didasarkan pada gagasan bahwa individu akan mengadopsi suatu

inovasi jika mereka menganggap bahwa inovasi tersebut memiliki atribut. Menurut Rogers (1983:35) menyebutkan bahwa inovasi memiliki beberapa atribut yaitu:

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*), sebuah inovasi perlu memiliki keunggulan dan nilai yang lebih tinggi dibandingkan inovasi yang telah ada sebelumnya. Selalu terdapat suatu nilai keunikan yang melekat dalam inovasi, yang menjadi ciri khas yang membedakannya dari yang lain.
2. Kesesuaian (*compatibility*), inovasi juga memiliki karakteristik yang sesuai atau kompatibel dengan inovasi yang menjadi penggantinya. Tujuan dari hal ini adalah untuk memastikan bahwa inovasi lama tidak langsung diabaikan, bukan hanya karena biaya yang cukup besar, tetapi juga karena inovasi lama berperan penting dalam proses peralihan menuju inovasi yang lebih baru. Selain itu, hal ini juga dapat mempercepat adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi tersebut.
3. Kerumitan (*complexity*), dengan karakteristik yang baru, inovasi mungkin memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi yang dilakukan sebelumnya. Meskipun begitu, karena sebuah inovasi menyediakan pendekatan yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini umumnya tidak menjadi masalah yang signifikan.
4. Kemungkinan dicoba (*trialability*), inovasi hanya akan diterima jika telah diuji dan terbukti memberikan manfaat atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, sebuah produk yang inovatif perlu melalui tahap “uji publik”, di mana setiap individu atau pihak memiliki peluang untuk menguji mutu dari suatu inovasi.
5. Kemudahan diamati (*observability*), sebuah inovasi juga perlu dapat dilihat, dari aspek cara kerjanya dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Aplikasi Sentuh Tanahku

Sentuh Tanahku adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada tahun 2017. Adapun fitur dan menu yang terdapat pada Aplikasi Sentuh Tanahku yaitu fitur cari bidang, *swaplotting*, cari berkas, antrian *online*, info layanan, mitra kerja, buku tamu, pengumuman, menu beranda, aktaku, scan dokumen, sertipikatku dan menu profil. Menurut Sa’adah et al., (2023) aplikasi ini diperkenalkan dengan beberapa tujuan antara lain: a). Mensosialisasikan program strategis Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, b). Menyampaikan informasi mengenai status kepemilikan tanah (blokir, berakhirnya hak, status berkas), c). Untuk melakukan inventarisasi Barang Milik Negara (BMN) yang belum dicatat oleh instansi lain, d). Membantu Petugas ukur/Surveyor Kadaster Berlisensi dalam mengidentifikasi lokasi bidang tanah di lapangan, e). Mengetahui data informasi terkait bidang tanah sebelum melakukan jual beli atau hak tanggungan, f). Sebagai alat untuk pengingat (*wallet*) terhadap kepemilikan (sertipikat), serta kewajiban (agunan), g). Mengetahui biaya, waktu, dan persyaratan layanan BPN untuk meningkatkan keterbukaan dalam layanan pertanahan, h). Dapat melacak status berkas permohonan di untuk meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (*case study research*). Penelitian ini terfokus pada inovasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi Sentuh

Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang, dengan mengacu pada Teori Atribut Persepsi oleh Everett M. Rogers. Peneliti melakukan analisis terhadap efektivitas aplikasi ini berdasarkan lima atribut inovasi, yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*).

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam implementasi aplikasi. Subjek penelitian mencakup pihak internal (Staf Admin dan Petugas Loker Layanan) untuk menggali informasi mengenai pengelolaan sistem dan tantangan yang dihadapi oleh instansi, serta pihak eksternal yang terdiri dari masyarakat pengguna aktif dan pengguna awam untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi laporan internal berupa rekapitulasi jumlah pengguna aktif aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Sampang.

Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tahapan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dalam bentuk narasi dan visual, serta penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Untuk memastikan keabsahan data, dilakukan uji *credibility* melalui triangulasi teknik dan *member check* untuk memastikan bahwa pemahaman peneliti selaras dengan pernyataan informan. Selain itu, uji *transferability* dilakukan dengan memberikan deskripsi yang mendalam, serta uji *dependability* dan *confirmability* melalui proses audit bimbingan berkala untuk memastikan bahwa hasil penelitian bersifat objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi layanan Pertanahan digital di Kabupaten Sampang melalui aplikasi Sentuh Tanahku dianalisis menggunakan Teori Atribut Persepsi oleh Everett M. Rogers yang terdiri dari keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Penggunaan teori ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana inovasi digital diterima dan diimplementasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang. Adapun hasil analisis berdasarkan indikator-indikator tersebut dipaparkan sebagai berikut:

Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Tingkat Kecepatan adopsi suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh faktor keuntungan relatif, yaitu sejauh mana inovasi tersebut dianggap memberikan nilai tambah atau manfaat yang lebih baik bagi penggunanya dibandingkan dengan metode yang ada sebelumnya. Menurut teori Everett M. Rogers, semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh masyarakat, semakin cepat pula proses penyebaran dan penerimaan inovasi tersebut. Di Kabupaten Sampang, implementasi aplikasi Sentuh Tanahku menghadirkan perubahan mendasar layanan dari konvensional ke digital yang memberikan nilai tambah bagi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek transparansi dan efisiensi menjadi keunggulan utama. Masyarakat kini memiliki kendali penuh dalam memonitoring posisi berkas dan simulasi biaya permohonan secara mandiri, tanpa perlu berkunjung secara langsung ke Kantor Pertanahan. Hal ini ditegaskan oleh Dita Fitria Hardiyanti, S.AB. selaku Petugas Loker layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang:

“... masyarakat itu bisa mengetahui posisi berkas ada dimana... kalau ada sentuh tanahku tidak perlu ke kantor. Peningkatan efisiensi lebih cepat, masyarakat tidak perlu ke kantor dan bisa mengetahui biaya permohonan dan persyaratan... bisa di cek di info layanan... nanti muncul otomatis biayanya” (Wawancara, 04 Januari 2026).

Hal ini didukung secara visual melalui fitur Info Layanan (Gambar 1) yang menampilkan standar layanan yang jelas, sehingga dapat meminimalisir terjadinya perbedaan informasi antara sistem dan praktik lapangan. Secara teoritis, hal ini selaras dengan pendapat Rogers bahwa nilai tambah dari suatu inovasi berperan sebagai faktor utama dalam adopsi. Temuan ini juga memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Putri et al., (2022) yang menjelaskan bahwa kepastian mengenai informasi biaya dan persyaratan secara langsung merupakan faktor krusial dalam layanan publik digital.

Gambar 1 Tampilan Fitur Info Layanan

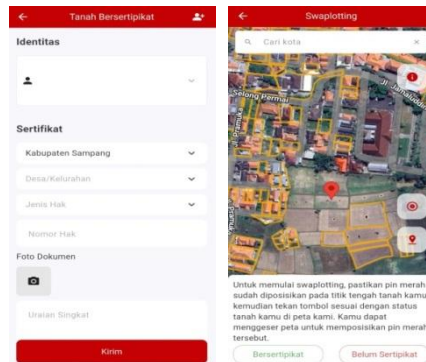
Sumber : Aplikasi Sentuh Tanahku (2026)

Selain itu, keunggulan aplikasi ini tidak hanya terletak pada penyediaan informasi secara administratif, tetapi juga pada perlindungan aset melalui fitur Sertipikatku dan *Swaplotting*. Admin Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang, R. Rukhiyat Surahman, S.T., menjelaskan:

“... kalau masyarakat mempunyai sertipikat yang belum dipetakan, kita bisa mengajukan *swaplotting*... jadi mereka bisa menginputkan nomor SHM-nya terus *share* lokasi tanahnya yang akan dipetakan. Selain itu kita bisa tahu sendiri sertipikat kita, disitu ada fitur Sertipikatku... sertipikat yang atas nama kita ada berapa...” (Wawancara, 06 Januari 2026).

Secara fungsional, fitur *Swaplotting* (Gambar 2) berfungsi sebagai alat validasi informasi geografis yang secara proaktif meminimalisir resiko terjadinya tumpang tindih (*overlapping*) atas bidang tanah. Kebebasan ruang yang diberikan kepada masyarakat untuk melakukan pemetaan secara mandiri tidak hanya menyederhanakan prosedur, tetapi juga mencerminkan penguatan peran pengguna dalam menjaga hak milik mereka secara transparan. Temuan ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Amdar (2023) yang menjelaskan bahwa implementasi *e-government* melalui aplikasi Sentuh Tanahku akurasi data yang dapat dipertanggungjawabkan guna mengurangi terjadinya sengketa tanah di kemudian hari.

Gambar 2 Tampilan Fitur Swaplotting



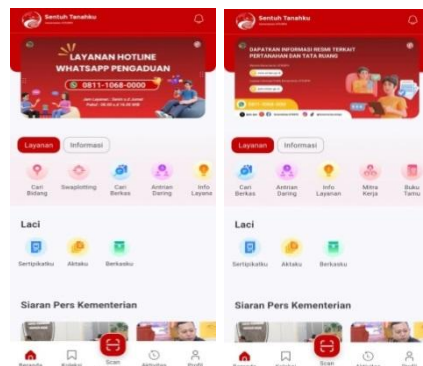
Sumber : Aplikasi Sentuh Tanahku (2026)

Dari sudut pandang pengalaman pengguna, desain antarmuka aplikasi yang sederhana memberikan manfaat fungsional yang signifikan, terutama bagi pengguna awam. Hal ini ditegaskan oleh salah satu pengguna, S. Safira Maulidya yang merasakan sendiri kemudahan penggunaan aplikasi tersebut:

“Pas pakai Sentuh Tanahku itu tentunya lebih praktis... Selain itu lebih mempersingkat waktu, tenaga juga... Fiturnya yang saya tahu mudah dipahami juga mas, seperti ikon-ikonnya itu sudah jelas, pilihannya juga jelas, jadi tidak bingung buat orang yang awam...” (Wawancara, 11 Januari 2026).

Tampilan ikon yang jelas dan pilihan menu yang terorganisir tersebut dapat dilihat secara visual pada (Gambar 3). Kesederhanaan menu utama ini terbukti memudahkan pengguna untuk mengakses berbagai layanan pertanahan secara mandiri tanpa memerlukan petunjuk yang rumit.

Gambar 3 Tampilan antarmuka aplikasi Sentuh Tanahku



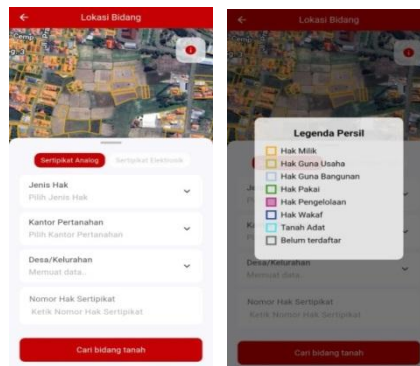
Sumber : Aplikasi Sentuh Tanahku (2026)

Temuan ini membuktikan bahwa aplikasi Sentuh Tanahku telah memenuhi aspek kemudahan penggunaan sebagai bagian dari keunggulan relatif suatu inovasi. Lebih lanjut kemudahan akses informasi ini berfungsi sebagai alat validasi sosial yang efektif untuk meminimalisir terjadinya manipulasi data pertanahan secara empiris. Bagaimana aplikasi ini berfungsi sebagai alat untuk mengetahui dan mencegah potensi konflik agraria di lapangan, tercermin secara jelas melalui pengalaman nyata yang disampaikan oleh Sri Wahyuni:

“Ada kejadian... sertifikat punya orang tapi... ngakunya punya nya sendiri, dengan nama yang sama, tapi tanggal lahir beda. Nyatanya setelah cek warkah di BPN itu tidak sesuai... jadinya kan ketahuan tanah itu bukan miliknya... mudahnya itu kita kan bisa tahu tanah lokasi itu.” (Wawancara, 03 Januari 2026).

Penggunaan fitur Lokasi Bidang Tanah (Gambar 4) melalui visualisasi citra satelit dan legenda persil berwarna secara efektif memudahkan pengguna dalam verifikasi status kepemilikan tanah mereka, sekaligus memberikan penguatan terhadap kepastian hukum secara mandiri. Temuan ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Prianthara (2023) yang menjelaskan bahwa aplikasi Sentuh Tanahku memberikan manfaat dalam pengamanan asset. Pemanfaatan teknologi digital ini terbukti mengubah paradigma masyarakat menuju tata kelola administrasi yang lebih efektif, sekaligus mengurangi risiko sengketa tanah

Gambar 4 Tampilan antarmuka aplikasi Sentuh Tanahku



Sumber : Aplikasi Sentuh Tanahku (2026)

Secara keseluruhan, indikator keunggulan relatif (*relative advantage*) aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Sampang terletak pada keberhasilannya dalam mengintegrasikan aspek efisiensi berupa pemangkasan waktu dan biaya, transparansi data serta perlindungan hukum bagi masyarakat. Ketersediaan inovasi ini secara bersamaan dapat meningkatkan kepercayaan publik sekaligus mempercepat implementasi transformasi digital dalam birokrasi pertanahan di berbagai daerah di Indonesia.

Kesesuaian (*Compatibility*)

Tingkat kecepatan adopsi suatu inovasi juga dipengaruhi oleh aspek kesesuaian, yaitu sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, serta kebutuhan para pengguna. Secara teoritis, Everett M. Rogers menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kesesuaian suatu inovasi, semakin cepat pula proses penyebaran inovasi tersebut. Di Kabupaten Sampang implementasi aplikasi Sentuh Tanahku diperkenalkan tidak dimaksudkan untuk menggantikan prosedur birokrasi yang lama, tetapi berperan sebagai pelengkap yang memudahkan pengelolaan administrasi pertanahan yang sudah ada. Hal ini selaras dengan pernyataan R. Rukhiyat Surahman, S.T., selaku Admin Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang:

“Masyarakat bisa melihat langsung prosedur perjalanan berkas yang mereka daftarkan. Jadi mereka tidak perlu... menanyakan ke kantor... mereka memantau sendiri perjalanan berkasnya sampai mana” (Wawancara, 06 Januari 2026)

Kemandirian masyarakat dalam memonitoring berkas secara *real time* dapat tercapai berkat adanya sinkronisasi data dalam sistem internal Kantor Pertanahan. Terkait dengan hal ini R. Rukhiyat Surahman, S.T., menegaskan kembali bahwa tidak terdapat tumpang tindih regulasi dalam pelaksanaannya:

“Tidak ada benturan prosedur karena sudah selaras dengan SOP... antara aplikasi Sentuh Tanahku dan sistem di KKP... karena yang ditarik satu sumber... data base...” (Wawancara, 06 Januari 2026).

Sinkronisasi ini memastikan bahwa informasi yang diperoleh masyarakat selalu akurat, sehingga pemantauan berkas dapat dilakukan secara mandiri tanpa perlu mengunjungi kantor pertanahan secara langsung. Temuan ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Say’ah et al., (2025) yang menjelaskan bahwa implementasi Sentuh Tanahku mencerminkan kebutuhan rill pengguna terhadap kepastian layanan dengan mengintegrasikan nilai *e-government* ke dalam proses kerja birokrasi yang sudah ada. Kesesuaian sistem ini tidak hanya terlihat dalam pengintegrasian data, tetapi juga berdampak langsung pada ketepatan waktu pelayanan di loket. Dita Fitria Hardiyanti, S.AB., selaku petugas loket layanan, memberikan penjelasan mengenai kepastian waktu pelayanan yang diterima oleh pengguna di lapangan:

“Sesuai SOP... misalnya daftar pengecekan 1 hari, 1 hari memang selesai. untuk persyaratan di sentuh tanahku garis besarnya sudah ada semua” (Wawancara, 04 Januari 2026).

Jaminan kepastian waktu dan transparansi informasi tersebut dirasakan secara langsung manfaatnya oleh masyarakat dalam memeriksa dokumen mereka. Sri Wahyuni, selaku salah satu

pengguna, berbagi pengalamannya saat menguji keandalan fitur pemindaian digital pada sertifikat miliknya:

“Kalau kebutuhannya sudah sesuai semua, apa yang saya perlukan ada... seperti *scan barcode*, saya cuma butuh kode sertifikat yang diujung tiba-tiba muncul, terus saya cek nomer sertifikat elektronik, nama, luas, ternyata sesuai. Kalau analog keseringan saya gunakan untuk cek lokasi tanah” (Wawancara, 03 Januari 2026).

Pengalaman yang sama juga disampaikan oleh S. Safira Maulidya sebagai staf notaris, ia merasakan langsung dampak efisiensi fitur ini dalam mempercepat alur kerja yang memerlukan validasi data dengan cepat dan akurat:

“Saat ini sudah sesuai, apalagi untuk membantu pekerjaan saya, *scan barcode*... sertifikat elektronik terus seperti keperluan buat *checking* sama hak tanggungan dan lain-lain” (Wawancara, 11 Januari 2026).

Pengalaman kedua informan tersebut menunjukkan adanya kesesuaian fungsional antara fitur yang ada seperti *scan barcode* dengan kebutuhan akurasi data pengguna. Kemampuan sistem dalam menyajikan data antara data digital dan dokumen fisik ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ritonga et al., (2025) yang menjelaskan bahwa transformasi digital pertanahan sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan keterbukaan informasi pertanahan. Meskipun infrastruktur teknis dan regulasi telah berfungsi dengan baik, efektivitas aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Sampang masih terhambat oleh rendahnya tingkat partisipasi masyarakat. R. Rukhiyat Surahman, S.T., menunjukkan bahwa hambatan utama di lapangan sebenarnya berasal dari faktor internal para pengguna itu sendiri:

“Yang paling menghambat sebenarnya kemauan masyarakat sendiri, mereka mau tidak untuk menggunakan. Di kota sendiri pun penggunaan sentuh tanahku juga tidak begitu maksimal..., meskipun penggunaan sentuh tanahku sendiri sangat bermanfaat untuk masyarakat” (Wawancara, 06 Januari 2026).

Kesenjangan antara kemajuan teknologi dan rendahnya partisipasi masyarakat menunjukkan bahwa difusi inovasi di daerah tidak selalu berjalan linear. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Noer et al., (2024) yang menjelaskan bahwa kemajuan sistem digital sering kali terhambat oleh perubahan perilaku masyarakat yang masih terbiasa dengan metode konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa keselarasan sistem belum tentu menjamin percepatan adopsi jika tidak disertai dengan kesiapan mental masyarakat untuk menghadapi perubahan.

Secara keseluruhan, indikator kesesuaian (*compatibility*) aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Sampang telah mencapai nilai kesesuaian yang baik dalam hal performa fitur dan regulasi layanan. Inovasi ini terbukti sangat relevan dalam memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan standar yang ada. Namun, keunggulan ini masih memerlukan intervensi dalam bentuk

edukasi dan literasi digital yang lebih luas, agar potensi sistem yang telah terbentuk ini dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh semua kalangan masyarakat di Kabupaten Sampang.

Kerumitan (Complexity)

Tingkat kecepatan adopsi suatu inovasi juga dipengaruhi oleh aspek kerumitan, yaitu sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan oleh pengguna. Secara teoritis, Everett M. Rogers menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kesulitan yang dirasakan oleh masyarakat, semakin lambat pula proses penyebaran inovasi tersebut. Di Kabupaten Sampang, Implementasi aplikasi Sentuh Tanahku menunjukkan adanya kesenjangan antara desain antarmuka dan masalah teknis operasional yang ditemui masyarakat di lapangan. Secara konseptual, aplikasi ini dirancang dengan arsitektur menu yang sederhana dan mudah dipahami. Kemudahan penggunaan ini juga dijelaskan oleh Admin Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang, R. Rukhiyat Surahman, S.T., yang menyatakan bahwa:

“Kalau saya rasa tidak ada kendala, karena fitur-fiturnya itu sangat sederhana sekali dan mudah dioperasikan, cuma sekarang tinggal kitanya saja sebagai pengguna aplikasi Sentuh Tanahku” (Wawancara, 06 Januari 2026).

Meskipun menu utama dirancang dengan sederhana, namun kendala muncul pada tahap pendaftaran sistem, yaitu proses verifikasi akun. Kewajiban untuk melakukan pemindaian wajah (*face ID*) guna mendapatkan status akun terverifikasi sering kali mengalami kesulitan dalam mendeteksi identitas pengguna. Akibat kendala pada fase awal ini, masyarakat tidak dapat mengakses fitur-fitur penting dari aplikasi secara menyeluruh. Kendala operasional ini dijelaskan lebih lanjut oleh Petugas Loker Layanan, Dita Fitria Hardiyanti, S. AB. berikut:

“Untuk memverifikasi aplikasi pada saat daftar, kebanyakan orang belum diverifikasi (centang hijau) aplikasinya, soalnya kalau memverifikasi itu pakai *face ID*, kadang itu yang susah... kalau kita tidak menverifikasi, kita kurang mendalami melihat fiturnya” (Wawancara, 04 Januari 2026).

Kegagalan sistem pada tahap verifikasi awal ini menyebabkan masyarakat tidak dapat menjelajahi fitur utama aplikasi secara menyeluruh. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ritonga et al., (2025) yang menjelaskan bahwa meskipun aplikasi ini dirancang untuk mempermudah layanan, terdapat hambatan teknis aplikasi yang menjadi kendala utama yang mengurangi minat masyarakat. Selain kendala pada saat verifikasi, hambatan lain yang sering muncul adalah lambatnya proses pemuatan data (*loading*). Namun, bagi pengguna yang sudah terbiasa dengan perangkat digital, keterlambatan ini dianggap sebagai masalah jaringan internet biasa, sebagaimana yang dialami oleh S. Safira Maulidya berikut:

“Kalau hambatannya kadang servernya seperti *loading*... mungkin 5 menitan, tidak terlalu lama juga, selebihnya belum ada. Tapi itu sepertinya pengaruh jaringan... kalau aplikasinya mungkin tidak” (Wawancara, 11 Januari 2026).

Namun, pendapat bahwa aplikasi ini tidak memiliki masalah bertolak belakang dengan pengalaman yang dialami oleh Sri Wahyuni, ia justru mengeluhkan adanya keterlambatan sistem (*lagging*) yang menyebabkan aplikasi tersebut menjadi tidak berfungsi (*hang*) ketika dioperasikan di beberapa perangkat ponsel yang berbeda sekaligus:

“Kalau kendalanya keseringan lemot, seperti nge *hang* begitu (fitur cari lokasi), munculnya itu saja, walaupun sudah di klik tidak bisa, setelah keluar juga sama... saya coba sampai tiga HP kadang tiga HP itu ya sama seperti itu... Kadang bikin bingung sampai saya kadang mengeluh ke BPN kenapa seperti itu” (Wawancara, 03 Januari 2026).

Selain masalah stabilitas sistem, pengguna juga mengeluhkan adanya perubahan kebijakan keamanan aplikasi yang menonaktifkan fitur tangkapan layar (*screenshot*). Hal tersebut dianggap menyulitkan proses dokumentasi secara mandiri. Sebagaimana dijelaskan lebih lanjut oleh Sri Wahyuni berikut:

“... *screenshot* tidak bisa, padahal menurut saya, saya butuh itu... misalnya saya... cek *barcode* di sertipikat elektronik itu kan keluar, saya butuh kodenya itu, padahal sepertinya dulu pertama sertipikat elektronik keluar di BPN Sampang saya coba *screenshot* masih bisa, mungkin satu minggu setelah itu justru tidak bisa, jadi sistemnya ganti lagi...” (Wawancara, 03 Januari 2026).

Pembatasan fitur ini pada akhirnya memicu persepsi bahwa sistem digital tersebut cenderung kaku. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Noer et al., (2024) yang menjelaskan bahwa fitur keamanan yang terlalu kaku pada sistem digital sering kali memberikan kesan negatif, di mana layanan berbasis aplikasi menjadi lebih rumit dibandingkan dengan metode konvensional. Selain masalah sistem yang kaku, keengganan masyarakat untuk mencoba fitur-fitur baru juga berasal dari kurangnya pemahaman teknis. Karena tidak ada petunjuk yang jelas, pengguna merasa khawatir data yang mereka masukkan secara mandiri bisa jadi salah dan tidak terdeteksi oleh sistem. Kendala ini dialami secara langsung oleh Sri Wahyuni ketika merespons keberadaan fitur *swaplotting*:

“Tidak pernah coba (fitur *swaplotting*), karena takut salah, terus saya setor ke BPN justru tidak terbaca, takutnya seperti itu... karena kalo saya *plotting* langsung saja ke BPN...” (Wawancara, 03 Januari 2026).

Menariknya, meskipun informan menyadari manfaat aplikasi ini sangat banyak bahkan merekomendasikannya kepada orang lain, respon masyarakat justru sebaliknya. Proses edukasi tersebut terkendala oleh kebiasaan masyarakat yang tidak ingin direpotkan oleh prosedur digital. Terkait hal ini, Sri Wahyuni mengatakan:

“Kebanyakan belum tahu... walaupun kadang orang sudah kita beri tahu tapi merekanya sendiri istilahnya tidak mau ribet” (Wawancara, 03 Januari 2026).

Keengganan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa adopsi teknologi di lapangan tidak hanya terhambat oleh kesiapan infrastruktur, melainkan juga oleh faktor kebiasaan. Apabila prosedur penggunaan dianggap rumit dan menimbulkan kekhawatiran akan kesalahan data, masyarakat cenderung memilih kembali kepada metode konvensional yang dianggap lebih jelas dan aman. Temuan ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Harahap et al., (2023) yang menjelaskan bahwa optimalisasi pelayanan digital sangat bergantung pada keandalan sistem serta kemudahan dalam menggunakannya. Jika *platform* digital dianggap kurang andal atau sulit digunakan, upaya untuk meningkatkan kinerja layanan publik tidak akan mencapai hasil yang maksimal.

Secara keseluruhan, indikator kerumitan (*complexity*) aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Sampang saat ini masih dalam tahap penyesuaian, meskipun aplikasi ini didesain secara sederhana namun belum didukung oleh keandalan performa aplikasi yang baik. Guna menekan persepsi kerumitan ini, Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang harus meningkatkan stabilitas sistem dan memperluas program pendampingan langsung untuk meningkatkan kemampuan diri masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini.

Kemungkinan dicoba (*Trialability*)

Tingkat kecepatan adopsi suatu inovasi dipengaruhi oleh aspek kemampuan dicoba, yaitu sejauh mana sebuah inovasi dapat diuji coba dalam skala kecil oleh masyarakat sebelum mereka memutuskan untuk mengadopsi sepenuhnya. Secara teoritis, Everett M. Rogers mengemukakan bahwa inovasi yang memungkinkan calon pengguna untuk mencoba terlebih dahulu akan diterima lebih cepat, karena dapat mengurangi keraguan dan ketakutan akan kesalahan teknis. Dalam konteks pelayanan publik, tahap percobaan ini sangat penting untuk memastikan manfaat sistem sekaligus mengidentifikasi kendala operasional di lapangan. Namun, di Kabupaten Sampang, implementasi aplikasi Sentuh Tanahku menunjukkan adanya kesenjangan antara aksesibilitas *platform* dengan minimnya ruang uji coba publik secara terstruktur. Terkait cara pengenalan dan penyampaian informasi aplikasi ini kepada masyarakat, Admin Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang, R. Rukhiyat Surahman, S.T., menjelaskan bahwa:

“Selama ini kalau sosialisasi kami tidak pernah melakukan, cuma untuk memberikan informasi kepada masyarakat untuk menginstal aplikasi sentuh tanahku kita sering melakukan, baik itu kalau ada pemohon ke kantor maupun melalui program-program PTSL yang di desa, untuk penyuluhan kita juga memberikan informasi untuk selalu menginstal aplikasi sentuh tanahku seperti itu” (Wawancara, 06 Januari 2026).

Ketiadaan jadwal sosialisasi yang khusus menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang hingga saat ini masih menggunakan pendekatan kondisional dalam memperkenalkan fungsi aplikasi Sentuh Tanahku. Proses pengenalan *platform* baru ini biasanya dilakukan melalui interaksi langsung ketika pemohon mengunjungi kantor atau melalui program penyuluhan pendaftaran tanah sistematis lengkap di tingkat desa. Temuan ini selaras dengan penelitian Harahap et al., (2023) yang menjelaskan bahwa kurangnya sosialisasi yang terorganisir

mengakibatkan tahap uji coba inovasi tidak berjalan secara optimal, melainkan hanya sebagai respon terhadap kebutuhan administratif yang mendesak. Kondisi ini membuat pemanfaatan aplikasi cenderung bersifat instruktif, sebagaimana penjelasan Dita Fitria Hardiyanti, S.AB. berikut:

“Kalau misal pemohon melakukan pendaftaran dan pengambilan sertipikat, pasti disuruh download aplikasi sentuh tanahku, kalau mau daftar harus ada antrian online, antrian online itu ada di aplikasi sentuh tanahku. untuk di sosial media ada, tapi promosinya belum begitu maksimal, sosialisasinya belum menyeluruh” (Wawancara 04 Januari 2026).

Integrasi aplikasi Sentuh Tanahku ke dalam proses pelayanan secara tidak langsung mengharuskan pemohon untuk mengunduh platform tersebut agar dapat mengakses nomor antrian daring. Meskipun langkah publikasi telah memanfaatkan media sosial, efektivitasnya dianggap belum optimal, sehingga penyebaran informasi belum menjangkau masyarakat secara luas dan merata. Dampaknya, masyarakat yang mengunduh aplikasi ini terpaksa melakukan fase uji coba secara mandiri di luar panduan terbatas yang diberikan petugas loket. Pola adopsi yang bersifat mandiri ini dialami langsung oleh Sri Wahyuni sebagai berikut:

“Tidak pernah sama sekali, saya cuma di beri tahu pada saat ke BPN. Terus saya download ini gunanya apa, tak utak-atik sendiri. Jadi saya cuma nanya dulu itu untuk mitra kerja. disosialisasikan yang mitra kerja itu. Kalo untuk awal-awal saya sendiri” (Wawancara, 03 Januari 2026).

Ketiadaan bimbingan teknis yang mendalam sejak awal menyebabkan masyarakat harus mencari tahu sendiri fungsi-fungsi yang ada di dalam sistem agar dapat menggunakannya sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini selaras dengan penelitian Sa’adah et al., (2022) yang menjelaskan bahwa keberhasilan masyarakat dalam mengadopsi aplikasi Sentuh Tanahku sangat dipengaruhi oleh tingkat pendampingan langsung dari petugas di lapangan. Tanpa adanya bimbingan langsung atau sosialisasi yang terencana, minat masyarakat untuk mengeksplorasi fitur aplikasi secara mandiri akan tetap rendah. Selain menimbulkan kebingungan dalam penggunaan, kurangnya edukasi ini juga dapat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman teknis di antara pengguna baru, seperti yang diungkapkan oleh S. Safira Maulidya.

“Belum pernah... tahunya sejak pertama kali cuma pas di kantor (Notaris)... awalnya saya pikir itu di sertipikat elektronik ada *barcode* bisa langsung pakai HP... ternyata pas waktu diberi tahu memang harus pakai aplikasi itu” (Wawancara, 11 Januari 2026).

Hambatan informasi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya baru mengetahui keberadaan aplikasi Sentuh Tanahku saat mereka mengurus sertipikat ke kantor pertanahan. Selain itu, anggapan informan bahwa *barcode* pada sertipikat elektronik dapat langsung dipindai dengan kamera ponsel biasa menunjukkan bahwa adanya kesenjangan pemahaman terkait fungsi teknis aplikasi ini. Hal ini selaras dengan penelitian Amanda & Agusti (2023), yang menjelaskan bahwa percepatan layanan publik berbasis *e-government* memerlukan strategi edukasi yang menyeluruh untuk meningkatkan kepercayaan diri digital masyarakat. Hal ini

bertujuan agar mereka berani mencoba sistem baru tanpa merasa khawatir akan kemungkinan kesalahan teknis.

Secara keseluruhan, indikator kemungkinan dicoba (*trialability*) aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Sampang saat ini masih menjadi tantangan yang cukup nyata, karena proses pengenalannya belum dilakukan melalui sosialisasi yang terstruktur dan merata. Masyarakat cenderung mencoba aplikasi ini hanya sebagai respon atas instruksi petugas pada saat proses pelayanan, bukan karena pemahaman yang mendalam tentang manfaat sistem ini. Oleh karena itu, diperlukan strategi promosi yang lebih kreatif dan mencakup berbagai lapisan masyarakat agar tahap uji coba inovasi ini dapat berjalan lebih efektif dan menarik minat masyarakat untuk beralih ke layanan digital.

Kemudahan diamati (*Observability*)

Tingkat Kecepatan adopsi suatu inovasi dipengaruhi oleh aspek kemudahan untuk diamati, yaitu sejauh mana hasil dari inovasi tersebut dapat dibuktikan dan dilihat secara langsung oleh masyarakat. Secara teoritis, Everett M. Rogers, menjelaskan bahwa inovasi yang memberikan hasil yang jelas dan terlihat akan lebih cepat diterima oleh masyarakat, karena keberhasilan tersebut dapat mengurangi keraguan calon pengguna. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui transparansi dalam alur kerja dan kejelasan informasi dari awal hingga akhir proses pelayanan. Di Kabupaten Sampang, keunggulan aplikasi Sentuh Tanahku dalam menyajikan sistem yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat diakui oleh petugas loket layanan secara langsung. Mengenai penyediaan informasi prosedur yang jelas dan dapat diamati oleh pengguna, Petugas Loket Layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang, Dita Fitria Hardiyanti, S. A.B. , menjelaskan bahwa:

“... informasi persyaratan, biaya, SOP... di aplikasi sentuh tanahku biayanya sudah jelas berapa, misalnya... roy 50 ribu, jadi masyarakat lebih paham, jadi lebih transparan...” (Wawancara, 04 Januari 2026).

Transparansi sistem pada aplikasi Sentuh Tanahku ini memberikan bukti nyata mengenai rincian biaya, persyaratan dan standar operasional prosedur yang sesuai dengan pelaksanaan di lapangan. Hal ini selaras dengan penelitian Putri et al., (2022), yang menjelaskan bahwa transparansi visual melalui fitur pelacakan dokumen dan simulasi biaya pada aplikasi Sentuh Tanahku berhasil menciptakan sistem layanan publik yang lebih terbuka dan akuntabel. Kemudahan yang dirasakan oleh pengguna pada akhirnya mendorong mereka untuk saling bertukar informasi mengenai aplikasi ini, sebagaimana yang disampaikan oleh Sri Wahyuni:

“Banyak orang yang tidak mengerti, saya bantu... jadi saya jelaskan juga pakai aplikasi sentuh tanahku. Karena sertipikat nanti itu langsung masuk ke dalam aplikasi. mereka istilahnya yang awalnya tidak mengerti... setelah saya beri tahu contohnya seperti ini, mereka kaget justru seperti senang... walaupun nanti sertipikatnya dimakan rayap atau katakanlah hilang rusak, ada aplikasi ini ternyata mudah...” (Wawancara, 03 Januari 2026).

Narasi tersebut menunjukkan terjadinya perubahan cara pandang di kalangan masyarakat. Keraguan awal terhadap pentingnya *platform* ini secara bertahap menghilang setelah mereka mengalami sendiri kemudahan dan jaminan keamanan dalam penyimpanan dokumen tanah secara digital. Hal ini selaras dengan penelitian Rosidin et al., (2025) yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat dapat merasakan efisiensi layanan yang jelas dan terukur. Untuk memantau dampak penggunaan aplikasi ini secara menyeluruh, pihak Kantor Pertanahan menggunakan sistem internal Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP). Admin Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang, R. Rukhiyat Surahman, S.T., menjelaskan prosedur pengecekan tersebut:

“Di aplikasi internal (KKP) di bagian Statistik selanjutnya pilih Sentuh Tanahku, di situ kita bisa mengecek. Berapa jumlah pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di kabupaten sampan” (Wawancara, 06 Januari 2026).

Meskipun sistem pemantauan data internal telah berfungsi dengan baik, statistik yang dihasilkan justru menunjukkan hasil yang kontradiktif. Tingkat partisipasi masyarakat di Kabupaten Sampang masih sangat rendah, sebagaimana dalam tabel 2 berikut:

Tabel 2 Rekapitulasi Jumlah *User* Terverifikasi Aplikasi Sentuh Tanahku

No	Nama Kantor Pertanahan	Jumlah <i>User</i> Terverifikasi
1	Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo	5792
2	Kantor Pertanahan Kota Surabaya I	5344
3	Kantor Pertanahan Kota Surabaya II	4452
4	Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik	3346
5	Kantor Pertanahan Kota Malang	3031
6	Kantor Pertanahan Kabupaten Malang	2905
7	Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuwangi	2509
8	Kantor Pertanahan Kota Probolinggo	2169
9	Kantor Pertanahan Kabupaten Jember	2033
10	Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri	1887
11	Kantor Pertanahan Kabupaten Mojokerto	1776
12	Kantor Pertanahan Kabupaten Jombang	1468
13	Kantor Pertanahan Kabupaten Pasuruan	1340
14	Kantor Pertanahan Kabupaten Bojonegoro	1305
15	Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan	1279
16	Kantor Pertanahan Kabupaten Nganjuk	1154
17	Kantor Pertanahan Kabupaten Probolinggo	1061
18	Kantor Pertanahan Kabupaten Magetan	1030
19	Kantor Pertanahan Kabupaten Blitar	955

20	Kantor Pertanahan Kabupaten Tulungagung	923
21	Kantor Pertanahan Kabupaten Tuban	870
22	Kantor Pertanahan Kabupaten Ponorogo	821
23	Kantor Pertanahan Kabupaten Ngawi	808
24	Kantor Pertanahan Kabupaten Madiun	770
25	Kantor Pertanahan Kota Kediri	768
26	Kantor Pertanahan Kabupaten Lumajang	718
27	Kantor Pertanahan Kabupaten Bangkalan	672
28	Kantor Pertanahan Kota Madiun	623
29	Kantor Pertanahan Kabupaten Situbondo	619
30	Kantor Pertanahan Kabupaten Sumenep	516
31	Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek	515
32	Kantor Pertanahan Kota Batu	468
33	Kantor Pertanahan Kota Mojokerto	459
34	Kantor Pertanahan Kabupaten Bondowoso	428
35	Kantor Pertanahan Kabupaten Pamekasan	414
36	Kantor Pertanahan Kota Pasuruan	377
37	Kantor Pertanahan Kota Blitar	376
38	Kantor Pertanahan Kabupaten Pacitan	324
39	Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang	309
Total		56614

Sumber : Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang (2026)

Sebaran data yang terdapat dalam Tabel 2. menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan dalam tingkat adopsi digital di berbagai wilayah di Jawa Timur. Kabupaten Sidoarjo mencatatkan jumlah pengguna tertinggi, sementara Kabupaten Sampang justru menempati urutan terakhir dengan tingkat partisipasi yang sangat rendah. Rendahnya tingkat adopsi ini disebabkan oleh belum adanya bukti keberhasilan yang dapat meyakinkan masyarakat untuk beralih ke layanan digital. Sebagaimana yang disampaikan oleh S. Safira Maulidya berikut:

“Karena belum pernah ada yang mencontohkan, terus belum ada yang memberitahu apa manfaatnya... setahu saya masyarakat di sekitar saya, masih belum tau kalau ada aplikasi itu, terus kadang masyarakat sampang itu lebih suka berbicara langsung sama orangnya, kadang lebih suka datang ke tempatnya... kalau dari segi tidak tahu aplikasinya juga mungkin orang-orang nyangkanya aplikasi kelamaan” (Wawancara, 11 Januari 2026).

Hambatan informasi ini menunjukkan bahwa keengganan masyarakat untuk beralih dari metode konvensional disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mereka tentang adanya dan fungsi dari aplikasi Sentuh Tanahku. Selain itu, kondisi ini diperkuat oleh adanya persepsi di tengah

masyarakat yang merasa lebih nyaman ketika berinteraksi secara langsung dengan petugas pelayanan. Ketiadaan contoh yang nyata di lingkungan sekitar mereka akhirnya menimbulkan anggapan bahwa penggunaan *platform* digital justru akan memperumit dan memperlambat proses birokrasi. Hal ini selaras dengan penelitian Harahap et al., (2023) yang menjelaskan bahwa meskipun inovasi membawa banyak manfaat, jika hasilnya tidak jelas atau tidak disampaikan dengan baik kepada masyarakat, maka tingkat penerimaannya akan tetap sedikit.

Secara keseluruhan, indikator Kemudahan diamati (*observability*) aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Sampang saat ini masih menjadi tantangan yang signifikan karena keberhasilan sistem ini belum diketahui secara luas oleh masyarakat. Meskipun pengguna aktif telah merasakan manfaat dari transparansi biaya dan keamanan dokumen, kurangnya contoh sukses di kalangan publik membuat masyarakat cenderung memilih cara lama. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk lebih menonjolkan bukti kemudahan layanan digital di setiap kesempatan, agar pandangan negatif tentang kerumitan teknologi dapat hilang melalui hasil nyata yang dapat dilihat oleh publik.

KESIMPULAN

Implementasi aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang merupakan sebuah kemajuan dalam transformasi digital, meskipun tingkat penerimaan masyarakat masih menjadi tantangan utama. Berdasarkan teori atribut persepsi, aplikasi ini menawarkan keunggulan relatif bagi pengguna dalam menghemat waktu dan biaya melalui fitur simulasi biaya dan monitoring berkas secara mandiri serta perlindungan hukum. Walaupun sistem ini telah sesuai dengan standar prosedur operasional dan memenuhi kebutuhan pengguna akan transparansi data, pelaksanaannya masih terhambat oleh kesiapan masyarakat untuk beralih ke layanan digital. Berbagai kendala teknis, seperti kerumitan dalam proses verifikasi wajah dan ketidakstabilan sistem, juga semakin memperumit pengalaman pengguna. Selain itu, tahap uji coba aplikasi oleh masyarakat umumnya masih tergantung pada instruksi petugas di lapangan, bukan pada kesadaran mandiri, sehingga manfaat aplikasi ini belum dirasakan secara luas.

Secara keseluruhan, aplikasi Sentuh Tanahku telah memenuhi kriteria inovasi yang baik, namun efektivitasnya masih terhambat oleh rendahnya literasi digital serta kendala teknis dalam sistem. Hal ini tercermin dari jumlah pengguna terverifikasi di Kabupaten Sampang yang merupakan yang terendah di Jawa Timur, menunjukkan bahwa informasi mengenai keunggulan aplikasi ini belum tersampaikan secara merata. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan sistem yang disertai dengan edukasi yang lebih intensif kepada masyarakat, termasuk di daerah pelosok. Langkah tersebut bertujuan untuk mengurangi jarak antara teknologi dan pengguna, sehingga masyarakat tidak merasa asing dan dapat memanfaatkan layanan pertanahan digital dengan optimal demi kemudahan urusan administrasi mereka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan artikel ini yang berjudul "*Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Meningkatkan Akses Informasi Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang*".

Terima kasih penulis ucapkan yang sebesar-besarnya kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Sampang beserta seluruh staf yang telah memberikan izin penelitian serta bantuan informasi dan data yang sangat diperlukan dalam penelitian ini, serta masyarakat Kabupaten Sampang selaku pengguna aplikasi Sentuh Tanahku yang telah berbagi pengalaman berharga guna memperkaya sudut pandang dalam penelitian ini.

Rasa terima kasih yang mendalam juga penulis tujukan kepada Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pemikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berarti.

Penulis telah berusaha seoptimal mungkin dalam penyusunan artikel ilmiah ini, namun menyadari sepenuhnya akan adanya keterbatasan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi penyempurnaan artikel ini. Sebagai penutup, semoga artikel ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

REFERENSI

- Along, A. (2020). *Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 6(1), 94-99.
- Amanda, D., & Agusti, F. R. (2023). *Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government: Kasus Implementasi Aplikasi Sianton Di Bpn Kota Pekanbaru*. Journal of Administration Studies, 1(1), 30-40.
- Amdar, R. (2023). *Implementasi E-Government (Aplikasi Sentuh Tanahku) dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Pelayanan Sertipikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Kendari*. PAMARENDA: Public Administration and Government Journal, 2(3), 285.
- Dewi, N. P. L. M. E., & Prianthar, I. T. (2023). *Pemanfaatan Platform Sentuh Tanahku Dalam Perspektif Perilaku Sosial*. Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area, 11(1).
- Harahap, M. D. M., Ferdinand, F., & Harinie, L. T. (2023). *Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku Guna Perbaikan Kinerja Layanan di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya*. Edunomics Journal, 4(1).
- Karlina, R. (2020). *Manajemen Publik Kantor Desa Pamarunan dalam Memberikan Pelayanan Satu Atap kepada Masyarakat (Studi di Kantor Desa Pamarunan, Kecamatan Kahayan Tengah, Kabupaten Pulang Pisau)*. Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan, 9(2).
- Laporan Tahunan Ombusman RI tahun 2024. Jakarta
- Mailin, M., Rambe, G., Ar-Ridho, A., & Candra, C. (2022). *Teori media/teori difusi inovasi*. Jurnal Guru Kita, 6(2), 168-168.
- Mubarika, M., Sompa, A. T., & Rawali, S. (2021). *Quality of Services for Investment Services, One Door Integrated Services and Manpower (Dpmpstsp-Naker) in Provision of Trading Business License (SIUP) in Hulu Sungai Utara Regency*. International Journal Political, Law, and Social Science, 2(3).
- Mulyapradan, A., Anjarini, A. D., Elshifa, A., & Nugraha, B. (2022). Mafturrahman.(2022). *Kesiapan Perangkat Desa Dalam Pemanfaatan Teknologi Guna Mendukung Pelayanan Publik*. In Prosiding Seminar Nasional FEB UNIKAL (pp. 112-119).

- Noer, R. T., Salsabila, S., Niravita, A., Fikri, M. A. H., & Nugroho, H. (2024). *Transformasi Digital Pendaftaran Tanah: Tantangan Dan Efektivitas Implementasi Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Era Society 5.0*. Jurnal Ilmiah Nusantara, 1(6), 250-261.
- Peraturan Menteri Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian ATR/BPN.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.
- Putri, Y. A., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). *Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara*. Journal of Social and Policy Issues, 86-94.
- Ritonga, F. H., Lubis, F. A. S., Nasution, R. M., Harahap, R. S., & Hasibuan, F. (2025). *Efektivitas dan Tantangan Dalam Transformasi Digital Pendaftaran Tanah Pada Aplikasi Sentuh Tanahku*. Jurnal Minfo Polgan, 14(2), 2639-2644.
- Rosidin, R., Indarti, S., & Adriadi, R. (2025). *Analisis Penerapan E-Government Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bengkulu*. Innovative: Journal Of Social Science Research, 5(4), 356-370.
- Sa'adah, U. R., Murwaniyah, 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.
- Sa'adah, U. R., Rajab, R., & Rivai, F. H. (2023). *Apparatus Human Resource Development Strategy through Corporate University of the Agrarian and Spatial Planning/National Land Agency*. Journal La Sociale, 4(2), 60-66.
- Say'ah, S. A., Raudah, S., & Urahmah, N. (2025). *Penerapan E-Government melalui Aplikasi Sentuh Tanahku dalam menunjang Sistem Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Al Iidara Balad, 6(2), 864-874.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik.
- Utami, S. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau Kota Batam (Studi Tentang Pelayanan Pemberian Santunan Kecelakaan Kepada Masyarakat)*. Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal), 2(2), 22-31.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations 3rd E Rev*. New York: Free Press; London: Collier Macmillan.
- Widiyaningrum, W. Y. (2022). *Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung*. JISIPOL| Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 6(3).