

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PADA PENGGUNAAN  
APLIKASI SENTUH TANAHKU DALAM MENINGKATAN  
PELAYANAN DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BENGKULU**



**SKRIPSI**

OLEH: INKE TESRA KAYATI  
NPM: 2163201005

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYA BENGKULU  
2025**

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PADA PENGGUNAAN  
APLIKASI SENTUH TANAHKU DALAM MENINGKATAN  
PELAYANAN DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BENGKULU**



**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik (S1) dan mencapai gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Oleh: Inke Tesra Kayati  
NPM: 2163201005

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU  
2025**

## PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, berikut penulis persembahkan skripsi ini untuk orang-orang terkasih dan tersayang yaitu:

1. Kepada Ayah dan Ibuku Tercinta, Yaitu Bapak Sapro dan Ibu Neli. yang telah menanamkan akar impian dan menyiraminya dengan kasih sayang tanpa batas. Setiap huruf dalam skripsi ini adalah bukti nyata dari doa-doa kalian yang tak pernah putus. Terima kasih telah menjadi pelita dalam gelapnya perjuangan ini. Kalian adalah alasan mengapa aku tak pernah menyerah. Saat dunia meragukan, kalian tetap teguh mendukung. Skripsi ini adalah buah dari kerja keras kita bertiga. Terima kasih telah menjadi orang tua terhebat yang pernah ada.
2. Kepada Bapak Rosidin, M.Si, Selaku Dosen pembimbing yang luar biasa. Terima kasih atas kesabaran dan kebijaksanaan dalam membimbing saya. Setiap masukan dan kritik Anda telah membentuk skripsi ini menjadi karya yang saya banggakan. Semoga ilmu yang Anda bagikan akan terus bermanfaat bagi banyak orang
3. Untuk sahabat-sahabat seperjuanganku: Dwi Puji, Fanni Revina, Genne Andeli, Sania, Nadia, Nedy, Apriansya, dan Renaldi . Terima kasih telah menjadi pelangi di tengah badai dari era Maba sampai ke era skripsi. Tawa, tangis, dan perjuangan kita bersama akan selalu menjadi kenangan terindah. Tanpa kalian, perjalanan dalam dunia perkuliahan saya tidak akan seberkesan ini.
4. Kepada sepupu sekaligus sahabat saya yaitu Tari Purwanti dan Rice Parenra terima kasih senantiasa hadir paling depan untuk memberikan support dan selalu mengapresiasi untuk semua pencapaian saya dalam menyelesaikan skripsi.
5. Kepada teman-teman Administrasi Publik angkatan 2021 terima kasih karena telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama masa perkuliahan, *see you on top, guys*.

6. Kepada teman-teman dari semasa SMA yaitu, Fadilah Kemala, Dinda Khairunnisa, Herlina Amiah terimakasih untuk setiap masukkan, bantuan dan dukungan yang selalu diberikan dari semasa SMA sampai dengan tahap akhir yaitu skripsian, terimakasih untuk semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
7. Kepada teman semasa kecil yaitu Arin Kurnia dan Riska Wati yang juga tidak kalah penting dalam hidup penulis, yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk penulis selama masa penulisan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada seluruh dosen program studi Administrasi Publik yang telah mengajar dan mendidik selama 4 tahun. Semoga ilmu yang kalian bagikan akan terus bermanfaat untuk banyak orang.
9. Kepada staff kantor pertanahan kota Bengkulu tempat Dimana penulis melakukan penelitian terimakasih sebesar-besarnya untuk kepala kantor pertanahan, staff kantor pertanahan sampai dengan satpam kantor pertanahan kota Bengkulu atas bantuan, masukan dan saran yang diberikan kepada penulis selama masa penelitian
10. *Last but not least* skripsi ini kupersembahkan untuk diriku sendiri anak tunggal yang telah melewati perjalanan panjang penuh liku dan tantangan. Aku tahu betapa beratnya segala beban yang harus kujalani seorang diri, tanpa ada saudara untuk berbagi. Namun, dari setiap air mata yang jatuh, dari setiap malam tanpa tidur, dari setiap saat putus asa, aku bangkit kembali. Persembahan ini adalah bukti nyata bahwa aku tidak menyerah, bahwa aku sendiri mampu berdiri tegak meski harus berjalan. Aku bangga diriku sendiri, yang selalu berusaha tidak hanya untuk membahagiakan orang lain, tapi juga untuk menerima dan mencintai diriku sendiri. Semoga karya ini menjadi awal dari sebuah perjalanan yang lebih indah, penuh harapan dan kebahagiaan yang tulus. Terima kasih sudah melewati semua rasa sepi dan ragu, hingga sampai pada hari ini. Dan aku tidak akan berhenti bermimpi!!!.

## **MOTO**

“Kesuksesan tidak diukur dari seberapa sering Anda jatuh, tetapi seberapa sering  
Anda bangkit kembali.”

**-Vince Lombardi**

“Dan pada akhirnya ini semua hanyalah permulaan”

**-Nadin Amizah**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Inke Tesra Kayati

NPM: 216321005

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa kerja ilmiah yang berjudul “Analisis Penerapan *E-Government* Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu” Adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Bengkulu, 24 Juli 2025



Inke Tesra Kayati

NPM 2163201005

**HALAMAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PADA PENGGUNAAN APLIKASI  
SENTUH TANAHKU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR  
PERTANAHAN KOTA BENGKULU**

**Oleh: Inke Tesra Kayati**

**NPM 2163201005**

**Dosen Pembimbing**

**Rosidin, M.Si**

**NP. 198201122009041080**

## PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “Analisis Penerapan *E-Government* Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 24 Juli 2025

Jam : 08.00-09.30 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

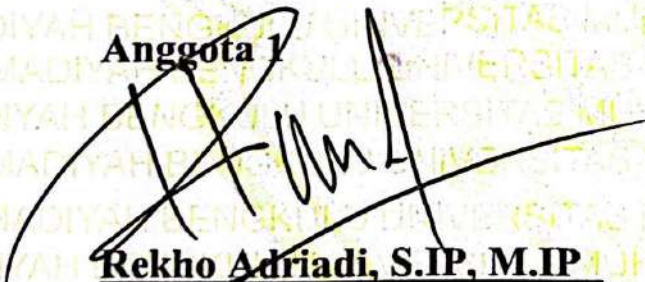
Ketua



Dr. Sri Indarti, M.S.i

NP. 197101192015832114

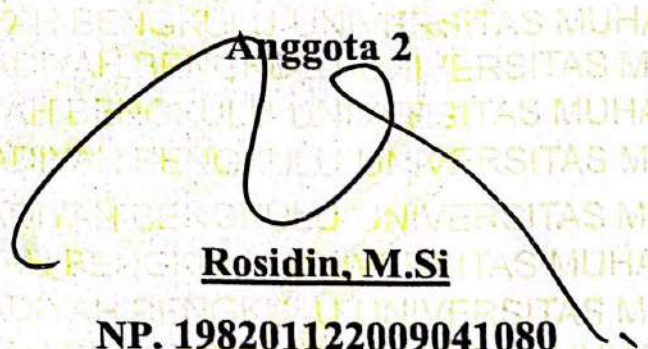
Anggota 1



Rekho Adriadi, S.IP, M.IP

NP. 198708012014081185

Anggota 2



Rosidin, M.Si

NP. 198201122009041080

Mengesahkan,

Dekam



Dr. Juliana Kurniawati, M.Si

NP. 197807042010082095



## RINGKASAN

**Analisis Penerapan E-Government Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantah Kota Bengkulu:** Inke Tesra Kayati, 2163201005; 2021; 131 Halaman; Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik; Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Skripsi ini membahas tentang implementasi *E-Government* melalui aplikasi “Sentuh Tanahku” di Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bengkulu sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan publik. Latar belakang penelitian berangkat dari kebutuhan akan pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien di era digital, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini. Padahal, aplikasi tersebut menawarkan berbagai fitur canggih seperti pelacakan status berkas, simulasi biaya, pengecekan keaslian sertifikat tanah, hingga pencetakan sertifikat elektronik.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai penerapan *e-Government* melalui aplikasi tersebut dalam meningkatkan kualitas layanan, serta mengevaluasi manfaat, kelebihan, kekurangan, dan tingkat kepuasan masyarakat. Rumusan masalahnya difokuskan pada efektivitas dan efisiensi penggunaan aplikasi dalam mendukung pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, serta menggunakan teori dari Clay G. Wescott yang mencakup empat elemen utama: *support element*, *capacity element*, *outcome element*, dan *process element*.

Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa Kantah Kota Bengkulu sudah cukup siap secara infrastruktur dan sumber daya manusia. Mereka telah memiliki mesin anjungan yang terhubung langsung dengan aplikasi, memungkinkan proses verifikasi akun dan pencetakan sertifikat tanah elektronik dilakukan dengan lebih cepat. Namun demikian, tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat sangat rendah, yakni kurang dari 1% penduduk Kota Bengkulu, akibat rendahnya literasi digital dan minimnya sosialisasi dari pihak instansi.

*Support element* dalam implementasi ini dinilai sudah cukup baik karena adanya dukungan dari pejabat struktural, namun belum ditunjang oleh kampanye atau edukasi publik yang intensif. Dari sisi *capacity element*, instansi telah memiliki SDM dan infrastruktur memadai, namun masih terdapat keterbatasan dalam menyampaikan informasi yang efektif ke masyarakat awam. *Outcome element* menunjukkan bahwa aplikasi dapat meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, namun kepuasan masyarakat belum optimal karena belum semua memahami cara penggunaannya.

Sementara itu, dari aspek *process element*, penerapan sistem digital dinilai telah mampu mempersingkat proses pelayanan, tetapi interaksi antara masyarakat dan pemerintah dalam aplikasi masih belum maksimal. Kurangnya feedback dan komunikasi dua arah menjadi salah satu hambatan dalam proses ini. Oleh karena itu, peningkatan kualitas interaksi pengguna menjadi salah satu poin penting yang perlu dibenahi ke depan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kanton Kota Bengkulu telah berada di jalur transformasi digital yang tepat, namun masih menghadapi tantangan besar dalam aspek adopsi dan edukasi publik. Efektivitas aplikasi sangat ditentukan oleh kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam mengakses serta memanfaatkan fitur-fitur digital yang disediakan. Keberhasilan *e-Government* bukan hanya soal ketersediaan teknologi, tetapi juga keterlibatan aktif warga.

## ABSTRAK

### **Analisis Penerapan *E-Government* Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu**

**Oleh:**  
**Inke Tesra Kayati**  
**2163201005**

Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh Pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *e-Government* melalui aplikasi *Sentuh Tanahku* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kerangka teori yang digunakan mengacu pada model *e-Government* menurut Clay G. Wescott yang mencakup empat elemen utama, yaitu *support element*, *capacity element*, *outcome element*, dan *process element*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *Sentuh Tanahku* telah membawa dampak positif terhadap efisiensi dan transparansi pelayanan pertanahan, terutama melalui penyediaan fitur pelacakan status berkas, pencetakan sertifikat elektronik, serta penggunaan mesin anjungan dan sistem antrian digital. Namun demikian, tingkat pemanfaatan aplikasi masih rendah, dengan kurang dari 1% penduduk Kota Bengkulu yang telah memverifikasi akun. Hal ini disebabkan oleh rendahnya literasi digital masyarakat dan kurangnya sosialisasi dari pihak instansi. Keberhasilan implementasi *e-Government* melalui aplikasi ini memerlukan strategi yang lebih inklusif, kolaboratif, serta penguatan edukasi digital kepada masyarakat luas. Kesimpulannya, meskipun Kantor Pertanahan Kota Bengkulu telah berada pada jalur transformasi digital yang tepat, tantangan dalam adopsi teknologi oleh masyarakat masih menjadi hambatan yang perlu ditangani secara sistematis.

**Kata Kunci:** *E-Government*, *Sentuh Tanahku*, Pelayanan Publik, Kantor Pertanahan, Transformasi Digital.

## **ABSTRACT**

### **Analisis Penerapan *E-Government* Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu**

**By:**  
**Inke Tesra Kayati**  
**2163201005**

The era of globalization, which arrived faster than expected, has made issues such as democratization, human rights, law, transparency, corruption, civil society, good corporate governance, free trade, open markets, and so on, key concerns for the government. This study aims to analyze the implementation of e-Government through the Sentuh Tanahku application in improving the quality of public services at the Bengkulu City Land Office. The method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The theoretical framework used refers to Clay G. Wescott's e-Government model, which includes four main elements: support element, capacity element, outcome element, and process element. The results of the study indicate that the implementation of the Sentuh Tanahku application has had a positive impact on the efficiency and transparency of land services, particularly through the provision of features such as document status tracking, electronic certificate printing, and the use of kiosks and digital queuing systems. However, the utilization rate of the application remains low, with less than 1% of Bengkulu City residents having verified their accounts. This is due to low digital literacy among the public and insufficient outreach from government agencies. The successful implementation of e-Government through this application requires a more inclusive and collaborative strategy, as well as strengthened digital education for the general public. In conclusion, although the Bengkulu City Land Office is on the right track toward digital transformation, challenges in technology adoption by the public remain a systemic obstacle that needs to be addressed.

**Keywords:** E-Government, Sentuh Tanahku, Public Services, Land Office, Digital Transformation.

## **PRAKATA**

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT atas Segara Rahmat, berkah, hidayah dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Penerapan *E-Government* Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Bengkulu”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan sarjana (S1) pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rosidin, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak kontribusi dan telah meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Rosidin, M. Si selaku dosen pembimbing akademik (DPA) sekaligus wakil dekan I dan III fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Dr. Julianan Kurniawati, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Tim penguji yang telah memberikan banyak kritikan dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini baik saat sidang skripsi maupun saat revisi skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna namun penulis berharap, semoga skripsi ini dapat berfungsi bagi khayalak pembaca.

Bengkulu, 24 Juli 2025

Inke Tesra Kayati

NPM 2163201005

## DAFTAR ISI

|                                               |       |
|-----------------------------------------------|-------|
| HALAMAN SAMPUL .....                          |       |
| HALAMAN JUDUL .....                           | ii    |
| PERSEMBAHAN.....                              | iii   |
| MOTO.....                                     | v     |
| PERNYATAAN.....                               | vi    |
| HALAMAN PEMBIMBING.....                       | vii   |
| PENGESAHAN .....                              | viii  |
| RINGKASAN .....                               | ix    |
| ABSTRAK .....                                 | xi    |
| PRAKATA.....                                  | xii   |
| DAFTAR ISI.....                               | xiii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                           | xvi   |
| DAFTAR TABEL .....                            | xvii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                          | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                        | 1     |
| 1.1. Latar Belakang .....                     | 1     |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                    | 8     |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                  | 8     |
| 1.4. Manfaat penelitian.....                  | 9     |
| BAB II TINJUAN PUSTAKA.....                   | 10    |
| 2.1. Penelitian Terdahulu.....                | 10    |
| 2.2 Kerangka Konsep .....                     | 12    |
| 2.2.1 Analisis.....                           | 12    |
| 2.2.2 <i>Electronic Government</i> .....      | 14    |
| 2.2.3 Manfaat <i>E-Government</i> .....       | 17    |
| 2.2.4 Visi <i>Electronic Government</i> ..... | 19    |

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.5 Teori dan Indikator Penerapan <i>E-Government</i> ..... | 19        |
| 2.2.6 Pelayanan Publik.....                                   | 24        |
| 2.2.7 Prinsip Pelayanan Publik.....                           | 27        |
| 2.2.8 Standar Pelayanan Publik.....                           | 28        |
| 2.2.9 Pengertian Aplikasi .....                               | 29        |
| 2.2.10 Klasifikasi Aplikasi .....                             | 31        |
| 2.2.11 Aplikasi Sentuh Tanahku .....                          | 32        |
| 2.3 Kerangka Berfikir .....                                   | 33        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                         | <b>36</b> |
| 3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....                         | 36        |
| 3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....                     | 36        |
| 3.3 Fokus Penelitian.....                                     | 37        |
| 3.4 Sumber Data .....                                         | 38        |
| 1. Data Primer.....                                           | 38        |
| 2. Data Sekunder.....                                         | 39        |
| 3.5 Penentuan Informan Penelitian.....                        | 39        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....                              | 40        |
| 1. Observasi .....                                            | 41        |
| 2. Wawancara.....                                             | 41        |
| 3. Dokumentasi .....                                          | 41        |
| 3.7 Keabsahan Data .....                                      | 42        |
| 1. Trigulasi Sumber.....                                      | 42        |
| 2. Trigulasi Waktu.....                                       | 42        |
| 3. Trigulasi Teknik.....                                      | 43        |
| 3.8 Analisis data.....                                        | 43        |
| 1. Reduksi data.....                                          | 43        |
| 2. Penyajian data .....                                       | 43        |

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 3. Penarikan Kesimpulan .....                             | 44        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                  | <b>45</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Bengkulu .....   | 45        |
| 4.1.1 Letak Georafis .....                                | 45        |
| 4.1.2 Sejarah Kantor Pertanahan Kota Bengkulu.....        | 47        |
| 4.1.3 Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Bengkulu ..... | 49        |
| 4.1.4 Struktur Organisasi.....                            | 50        |
| 4.1.5 Tugas dan Fungsi .....                              | 53        |
| 4.2 Karakteristik Informan .....                          | 55        |
| 4.3 Hasil Penelitian.....                                 | 57        |
| 4.3.1 <i>Support Element</i> .....                        | 57        |
| 4.3.2 <i>Capacity Element</i> .....                       | 63        |
| 4.3.3 <i>Outcome Element</i> .....                        | 69        |
| 4.3.4 <i>Process Element</i> .....                        | 76        |
| 4.4 Pembahasan dan Analisis Teori .....                   | 84        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                | <b>94</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                       | 94        |
| 5.2 Saran.....                                            | 95        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                               | <b>97</b> |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Gambar Bagan Kerangka Berfikir .....                             | 34 |
| 4.1 Gambar Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Bengkulu ..... | 51 |
| 4.2 Skala persentase verifikasi apk sentuh tanahku .....             | 76 |
| 4.3 Alur pelayanan di kantah .....                                   | 80 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Tabel Fokus Penelitian .....                                        | 37 |
| 3.2 Tabel Nama-Nama Informan.....                                       | 40 |
| 4.1 Tabel 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Bengkulu ..... | 51 |
| 4.2 Tabel 4.1 Karakteristik Informan.....                               | 56 |
| 4.3 Tabel fasilitas dukungan dari pemerintah .....                      | 58 |
| 4.4 Tabel daftar provinsi yang memiliki mesin anjungan.....             | 60 |
| 4.5 Tabel daftar sosialisasi dari kantah .....                          | 68 |
| 4.6 Tabel jumlah data verifikasi akun di kantah kota Bengkulu.....      | 75 |
| 4.7 Tabel Pemantauan dan Evaluasi Kinerja aplikasi sentuh tanahku.....  | 77 |
| 4.8 Tabel perbedaan alur pelayanan.....                                 | 84 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Lampiran 2: Pedoman Wawancara dan Jawaban

Lampiran 3: Surat Izin Penelitian

Lampiran 4: Surat Selesai Penelitian

Lampiran 5: Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh Pemerintah. Jika dahulu di dalam sebuah negara kekuasaan lebih berpusat pada sisi pemerintahan (*supply side*), maka saat ini bergeser ke arah masyarakat (*demand side*), sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya menjadi semakin tinggi (Wirawan 2020). Kemajuan teknologi informasi terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan di dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai negara dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara apapun. Tentu saja buah dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap dalam melayani masyarakatnya (Irawan 2017b).

Bangsa Indonesia merupakan salah satu bangsa yang hidup dalam lingkungan global, maka mau tidak mau juga harus terlibat dalam maju mundurnya penguasaan Iptek, Kemajuan teknologi informasi sangat membantu masyarakat. Semakin banyak orang yang menggunakan teknologi

komputer modern ini, tentunya akan membantu orang-orang yang mengambil keputusan dalam hal operasional pemerintahan, seperti administrasi, pelayanan, dan pengelolaan data kepegawaian (Damanhuri, Mujahidin, and Hafidhuiddin 2023). Sistem manajemen kontemporer yang didukung oleh organisasi berjaringan diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam di masa mendatang. Ini akan memungkinkan lini pengambilan keputusan menjadi lebih pendek dan memberikan lebih banyak kontrol kepada individu.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ditandai dengan kemajuan di bidang teknologi komunikasi dan informasi saat ini telah begitu pesat, sehingga menempatkan masyarakat mendorong pemerintah untuk menggunakan pelayanan *E-Government* yang berbasis elektronik dan meninggalkan *traditional government* yang masih menggunakan sistem manual (Hartono and Mulyanto 2019).

Oleh karena itu, selama periode otonomi wilayah ini, salah satu upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, juga dikenal sebagai *E-Government*. *E-Government* setidaknya memiliki peran penting dalam memberikan kemudahan terhadap masyarakat sebagai alat terobosan untuk mempermudah dalam mengakses data dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Indrajit kusnadi & Ma'aruf (2006) *E Government* adalah penggunaan alat teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat memungkinkan bagi pemerintah untuk memberikan transformasi hubungan

masyarakat dengan pihak-pihak yang memiliki kepentingan. *Electronic Government* sendiri merupakan suatu upaya dari pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi.

*E-Government* ialah sebagai Upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Sedangkan menurut *World bank* (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks (WAN) internet, mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *E-Government* adalah suatu proses penggunaan teknologi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan dengan lebih baik. Oleh karena itu, *E-Government* tidak berarti mengganti cara pemerintah berhubungan dengan masyarakat, masyarakat masih dapat menghubungi pemerintah melalui pos pelayanan, berbicara melalui telepon, atau melalui surat. Sebaliknya, *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Fokus utama dari *E-Government* adalah untuk membangun penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan layanan publik dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah

ataupun pihak-pihak yang berkepentingan lainnya (Aprianty 2016).

Penerapan *E-Government* dalam institusi publik mulai diperkenalkan menjelang akhir abad ke 20-an, persisnya pada akhir dekade 1990-an terutama di negara-negara industri maju. *E-Government* berupa teknologi informasi pada lembaga pemerintahan yang merupakan Upaya merevitalisasi pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi publik dalam pengelolaan kebijakan ataupun dalam pemberian pelayanan sebagai reseponsif atas perubahan lingkungan strategi yang menuntut adanya administrasi publik yang efisien, efektif, transparan (Tasyah et al. 2021).

Sejak tahun 2003, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dalam membangun pemerintahan berbasis teknologi informasi. Karena itu, semua pemerintah, baik pusat maupun daerah, berlomba-lomba untuk memasukkan teknologi informasi ke dalam organisasi mereka.

Pelayanan publik merupakan tugas wajib dari aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian tersebut mengandung pengertian bahwa pemerintah dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan menaati peraturan yang berlaku (Irawan and Laksono 2020). Oleh karena itu, pelayanan publik suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (agung., 2012).

Banyak instansi pemerintah yang sudah menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik ini, Salah satunya yaitu di Kementrian Agrarian dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Pada zaman perkembangan teknologi saat ini, masyarakat menginginkan kemudahan pemenuhan kebutuhan dan informasi akan pertanahan, menjawab tantangan tersebut Kementrian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan (ATR/BPN) telah meluncurkan aplikasi “Sentuh Tanahku”. yang Dimana tujuannya adalah untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pertanahan dengan melakukan proses digitalisasi pelayanan publik. Inovasi ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan pertanahan (Prasetyaningtias, 2018).

Aplikasi sentuh tanahku ini dirilis secara resmi ke publik pada bulan Agustus 2021, selain itu aplikasi sentuh tanahku juga memuat informasi syarat-syarat pengurusan pelayanan termasuk simulasi biaya pngurusan berkas secara interaktif. Kehadiran simulasi pembayaran tentu akan memudahkan para pemilik tanah untuk mengetahui kebutuhan biayah untuk pengurusan layanan tersebut di kantor pertanahan (kantah). Peluncuran aplikasi sentuh tanahku merupakan luaran dari Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2017.

Dari observasi awal di Kantor Pertanahan (Kantah) kota Bengkulu juga sudah menggunakan aplikasi sentuh tanahku. Aplikasi sentuh tanahku

memiliki fitur-fitur lengkap seperti pengukuran tanah, melihat batas-batas tanah, mengecek keaslian sertifikat tanah, melihat perkembangan berkas yang sudah dimasukkan ke kantor pertanahan dan bisa menjadi brankas E-Sertikat tanah.

Penerapan *E-Government* Dalam aplikasi sentuh tanahku di Kantah Kota Bengkulu dalam bentuk aplikasi sudah lumayan cukup lama diterapkan di kantah kota Bengkulu, yaitu sejak 2021 hingga saat ini, dan sudah banyak perkembangan dalam pelayanan berbasis elektronik ini, salah satunya adalah di Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bengkulu saat ini sudah memiliki mesin anjungan yang Dimana mesin ini sudah terhubung dengan aplikasi sentuh tanahku, fungsi mesin anjungan ini salah satunya adalah untuk memverifikasi akun di aplikasi sentuh tanahku dan mencetak sertifikat tanah elektronik dengan catatan sertifikat elektronik bisa di cetak dengan orang yang berkuasa atas sertifikat itu sendiri. Sayangnya Masyarakat kota bengku himgga saat ini masih beelum banyak menggunakan aplikasi sentuh tanahku.

Berdasarkan data yang di dapat di ATR/BPN Kantah Kota Bengkulu Pada Rabu (22/01/2025), hanya sekitar 1.032 akun saja yang baru terverifikasi menggunakan aplikasi sentuh tanahku di kota Bengkulu yang Dimana artinya kurang dari 1% masyarakat kota Bengkulu yang mengetahui dan menggunakan aplikasi sentuh tanahku. Melihat dari fungsi dan manfaat aplikasi sentuh tanahku yang sudah cukup baik dan sudah memilki perkembangan yang cukup pesat ini, seharusnya sudah sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus menunggu lama untuk

mendapatkan pelayanan dalam mengurus sertifikat tanah serta bisa mengecek progres berkas yang sudah dimasukkan ke kantah dimana saja melalui aplikasi sentuh tanahku tanpa harus datang langsung ke kantor pertanahan yang memakan banyak waktu, namun mengapa masyarakat masih banyak yang belum menggunakan aplikasi sentuh tanahku dan memilih mendapatkan pelayanan dengan datang langsung ke kantor pertanahan yang Dimana membutuhkan proses yang lama untuk mendapatkan pelayanan.

Sebenarnya faktor apa yang menyebabkan rendahnya Tingkat pengetahuan masyarakat kota Bengkulu terhadap aplikasi sentuh tanahku ini. Hal inilah yang masih menjadi pertanyaan besar dan alasan penulis untuk meneliti masalah ini.

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis melakukan penelitian ini bermaksud untuk melihat kondisi yang ada dan berbagai faktor yang menunjang pelayanan publik pada Penerapan *E-Government* dengan menggunakan aplikasi sentuh tanahku yang ada di Kementrian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) Kota Bengkulu , maka dari uraian latar belakang diatas maka penulis membuat judul **“Analisis penerapan E-Government pada penggunaan aplikasi sentuh tanahku dalam meningkatkan pelayanan di kantor pertanahan (kantah) kota Bengkulu”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas , maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana penerapan *E-Government* pada penggunaan aplikasi sentuh tanahku dalam meningkatkan pelayanan di kantor pertanahan kota Bengkulu?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pertanahan kota Bengkulu kepada masyarakat setelah menggunakan aplikasi sentuh tanahku
- b. Untuk melihat manfaat dari penggunaan aplikasi sentuh tanahku dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor pertanahan kota Bengkulu
- c. Untuk melihat apakah ada perbedaan yang signifikan dalam pelayanan melalui aplikasi sentuh tanahku atau pelayanan secara langsung ke kantor kantor pertanahan Kota Bengkulu.
- d. Untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan aplikasi sentuh tanahku dalam konteks penerapan e-government di kantah kota Bengkulu.
- e. Untuk mengidentifikasi pengaruh penerapan sistem e-government melalui aplikasi sentuh tanahku terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di kantah kota Bengkulu, termasuk mengurangi waktu tunggu dan mengoptimalkan proses administrasi.

#### 1.4. Manfaat penelitian

##### 1. Secara Teoritis

Menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai bagaimana penerapan *E-Government* pada penggunaan aplikasi sentuh tanahku dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan kota Bengkulu .

##### 2. Secara praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tambahan informasi bagi masyarakat agar lebih mengetahui tentang aplikasi sentuh tanahku dan manfaatnya.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut mengenai penerapan e-government pada penggunaan aplikasi sentuh tanahku dalam meningkatkan pelayanan di kantah kota Bengkulu.