

ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI e-TANAHKU DI KECAMATAN SEMIDANG LAGAN KABUPATEN BENGKULU TENGAH

Ardiman¹⁾; Rahmat Alhidayat²⁾ ; Erlan Dwisnu³⁾

Program of Public Administration

Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: ardiman@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [16 Mei 2026]

Revised [20 Juni 2026]

Accepted [31 Juli 2026]

KEYWORDS

Analisis, Kebijakan Aplikasi
E tanahku, Bengkulu
tengah

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk memahami Aplikasi Sentuh Tanahku dapat memudahkan masyarakat dalam menerbitkan sertifikat tanah. Akan tetapi, dalam proses implementasinya masih banyak mengalami hambatan dan tantangan yang perlu dihadapi. Aplikasi **e-Tanahku** (sebut sesuai nama resmi instansi setempat) diinisiasi untuk mempermudah akses layanan pertanahan, meningkatkan transparansi proses, mempercepat waktu pelayanan, serta memperkecil praktik maladministrasi. *Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.* Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif yaitu menguraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh di lapangan dari para key informan. Dengan adanya komitmen dan kerja sama dari seluruh pihak — mulai dari BPN, pemerintah daerah, kecamatan, desa, hingga masyarakat — maka implementasi kebijakan e-Tanahku di Kecamatan Semidang Lagan dapat berjalan lebih efektif di masa mendatang. Transformasi digital dalam pelayanan pertanahan bukan hanya bertujuan untuk mempercepat administrasi, tetapi juga untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to understand how the "Sentuh Tanahku" application can facilitate the process of land certificate issuance for the public; however, the implementation process still faces numerous obstacles and challenges. The "e-Tanahku" application (or the local agency's official equivalent) was initiated to improve access to land services, enhance process transparency, accelerate service delivery, and minimize instances of maladministration. This study employs a qualitative research method, prioritizing the interpretation of meaning over generalization. Data analysis was conducted qualitatively by describing and interpreting data obtained from key informants in the field. With the commitment and cooperation of all stakeholders—ranging from the National Land Agency (BPN), local governments, sub-district and village authorities, to the general public—the implementation of the "e-Tanahku" policy in Semidang Lagan Sub-district can become more effective in the future. Digital transformation in land services aims not only to expedite administrative processes but also to realize public services that are transparent, accountable, and equitable for all segments of society

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pemerintah sebagai lembaga negara, berfungsi sebagai penjamin keselamatan publik, penyedia barang publik, dan pemasok kebutuhan dasar kepemilikan asosiasi, sebagai batuan dasar masyarakat yang berkelanjutan, stabil dan aman. Pemerintah sebagai lembaga otoritas negara juga memungkinkan pertumbuhan ekonomi kesejahteraan individu, keadilan dan pemerintahan rasional (Kalu, 2019). Deklarasi

Universal Hak Asasi Manusia PBB tahun 1948, pasal 21, dengan tegas mengatakan bahwa: “*kehendak rakyat harus menjadi dasar otoritas pemerintah*”. Persetujuan rakyat memperoleh imbalan berupa pembelaan pemerintah terhadap hak-hak warga negara, sekaligus pemerintah memberi pelayanan dan perlindungan terhadap warga negara. Pemerintah bukan sekadar alat negara, yang berfungsi menyelenggarakan negara (*ordering the state*), atau merawat *law and order*, tetapi pemerintah yang paling penting adalah *governing the state*, termasuk pemerintah membuat negara hadir, bukan sekadar pemerintah mewakili negara, tetapi pemerintah memerintah negara (aparatus negara), untuk membuat negara hadir memberi pelayanan dan perlindungan kepadawarga, sekaligus untuk mencapai tujuan ideal negara (Yunanto, 2021). Oleh karena itu, tujuan sebuah pemerintahan yaitu untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat, sehingga masyarakat bisa menjalankan kehidupan dengan baik. Akan Tetapi, perkembangan 2 masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran, dan fungsi pemerintah mengharuskan perubahan paradigma yang sesuai pola hidup baru masyarakat.

Fungsi pemerintah di era sekarang diharapkan dapat mengarahkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat (*citizen friendly*) serta memberikan landasan dan pedoman bagi pemerintah terutama dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pemerintahan (Ilyas, dkk. 2012). Salah satu fungsi pemerintah yang menjadi indikator utama dalam menjalankan tugasnya yaitu fungsi pelayanan. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, pada hakekatnya dimaksudkan untuk melayani masyarakat. Selain itu, pemerintah diwajibkan menyediakan pelayanan yang prima bagi masyarakat, apalagi merujuk pada fakta lapangan pelayanan publik saat ini yang belum maksimal dalam pengelolaannya. Sebagaimana yang termaktub dalam Pasal 1 ayat (1) Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rancangan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di era *new public service* inilah pelayanan publik lebih responsif karena akan langsung terpantau secara transparan oleh masyarakat. Kendati demikian, pelayanan publik masih banyak mengalami hambatan dan tantangan terutama dalam hal kualitas pelayanan publik. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak dapat dipungkiri, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih terbilang cukup rendah yang menunjukkan bahwa masih jauhnya pelayanan publik dari prinsip-prinsip pemerintahan yang ideal. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di era *new public service* menunjukkan sebuah kondisi yang memprihatinkan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Oleh karena itu, upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengubah tata kelola sistem pemerintahan yang masih konvensional menjadi tata kelola sistem yang menerapkan teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan disebut dengan *electronic government* atau *e-Government*. Menurut Gregory (2007) mendefinisikan *e-Government* sebagai teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan oleh pemerintah untuk beroperasi lebih efektif dan transparan, untuk memfasilitasi partisipasi individu, bisnis dan kelompok lain dalam segenap masyarakat di sebuah negara serta untuk menyediakan informasi lebih banyak dan lebih baik kepada publik. di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 06 Tahun 2001 Tentang Kerangka Kebijakan Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika Indonesia. Oleh karena itu, tidak mengherankan pemerintah telah merespon positif dan mewajibkan seluruh instansi serta lembaga publik di pemerintahan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam kepentingan pelayanan dan administrasi pembangunan. Instansi pemerintahan di Indonesia mengalami peningkatan gairah dalam menerapkan *e-Government* yang dapat dilihat dari komitmen pemerintah dalam upaya mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sedang terjadi, khususnya dalam mendukung penyelenggaraan sektor pemerintahan dan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Dalam rangka untuk mewujudkan birokrasi berbasis teknologi informasi, pemerintah telah mengeluarkan sejumlah peraturan dan undang undang antara lain:

1. Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*,
2. Keputusan Presiden No. 9 Tahun 2003 Tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia,
3. UU RI No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik,
4. UU RI No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik,
5. UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri PAN
6. RB No. 06 tahun 2011 Tentang Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE),
7. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Permasalahan pemerintahan yang ditemukan pada bidang pertanahan. Ombudsman menerima 1.865 laporan terkait agraria atau pertanahan selama 2024. Salah satu tipologi substansi laporan pertanahan yang diterima adalah pelayanan yang bertendensi konflik. Tipologi lainnya antara lain; tumpang tindih

kepemilikan, proses pengadaan tanah, sengketa konflik perkebunan, maupun pelayanan terkait pendaftaran tanah, pengukuran ulang tanah, serta pengembalian batas (Subarkah, 2024). Sedangkan, munculnya mafia tanah disebabkan adanya tumpang tindih sertifikat. Kendati demikian, masalah ini bisa juga disebabkan karena cacat administrasi saat penerbitan. Dari sisi pemilik, salah satu penyebab masalah adalah saat penyerahan kuasa kepada pemilik lain untuk melakukan perbuatan hukum di atas tanah. Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional merupakan lembaga pemerintah yang menangani pertanahan, dimana kegiatan aktivitasnya ialah dalam bentuk berbagai bidang tanah yang ada di Indonesia. Zaman globalisasi saat ini, memicu lembaga pemerintahan dibidang pertanahan agar dapat memberikan kemudahan informasi kepada masyarakat luas yang berkaitan tentang informasi pertanahan dengan melakukan proses digitalisasi pada pelayanan publik. Permasalahan yang sudah sering terjadi pada sebelumnya menandakan Kantor Pertanahan untuk melakukan inovasi dan kreasi dibidang *electronic government* atau *e-Government* yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan pertanahan (Prasetyaningtias, 2018). Oleh karena itu, perwujudan modernisasi pelayanan pertanahan sebagai bentuk kemajuan teknologi yang sudah tidak bisa dicegah memunculkan pelayanan pertanahan berbasis elektronik. Secara historis pelayanan pertanahan berbasis elektronik Indonesia sendiri terbilang lambat dalam menerapkan layanan berbasis elektronik di bidang pertanahan. Korea Selatan pada tahun 1998, telah memulai penggunaan sertifikat tanah elektronik melalui instansi Korea *Land Information System* yang bertugas untuk mengadakan penggandaan dan ketetapan data pertanahan (Rumah.com, 2021). Selain Korea Selatan, terdapat pula Malaysia yang sudah menerapkan prosedur digitalisasi data pertanahan sejak tahun 2018 dengan meluncurkan beberapa aplikasi pertanahan yaitu *e-Tanah*, *e-Kadaster*, serta *My Geo Name*. Kendati demikian, negara Filipina dan Singapura juga ikut serta dalam proses digitalisasi melalui pemberlakuan kebijakan sertifikat tanah elektronik sebagai pembenaran hak kepemilikan atas tanah (Silviana, 2021). Untuk mengejar ketinggalan pelayanan pertanahan berbasis elektronik, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional dalam melaksanakan tugas yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas didukung oleh Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia nomor 23 tahun 2021 tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Sehingga, salah satu inovasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik yang dilakukan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional yaitu dengan meluncurkan aplikasi Sentuh Tanahku. Aplikasi Sentuh Tanahku adalah layanan digital yang melayani pendaftaran pertanahan hingga transparansi informasi tentang tanah yang dimiliki. Layanan digital ini sudah mulai digunakan masyarakat sejak tahun 2019 atau pada akhir 10 dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN). Peluncuran aplikasi Sentuh Tanahku merupakan luaran dari

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia nomor 5 tahun 2017 tentang layanan informasi pertanahan secara elektronik. Maka dari itu, untuk meningkatkan pelayanan informasi pertanahan dengan mudah, cepat, dan biaya rendah serta pendaftaran tanah yang berdasarkan asas sederhana, aman, terjangkau, mutakhir, dan terbuka, maka diluncurkan salah satu inovasi pelayanan pertanahan kepada masyarakat yaitu aplikasi Sentuh Tanahku. Berdasarkan pra-penelitian, diketahui bahwa banyak masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi Sentuh Tanahku, apalagi menggunakan aplikasi tersebut. Padahal menurut data, layanan digital tersebut mampu mengurangi tamu *walk in* atau datang langsung ke kantor pelayanan sebesar 55 persen karena hanya sekitar 45 persen masyarakat yang datang ke kantor untuk meminta layanan dari AgrariaTata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Maharani, 2021). Kendati demikian, berdasarkan penerapan aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Bengkulu Tengah terdapat masih banyak masyarakat yang tidak memaksimalkan pelayanan pertanahan berbasis elektronik. Berdasarkan pemaparan tersebut, mengungkapkan bahwa Kementerian Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dalam memberikan pelayanan publik berbasis elektronik meluncurkan salah satu aplikasi pertanahan yang bernama E-Tanahku. Aplikasi Sentuh Tanahku dapat memudahkan masyarakat dalam menerbitkan sertifikat tanah. Akan tetapi, dalam proses implementasinya masih banyak mengalami hambatan dan tantangan yang perlu dihadapi

LANDASAN TEORI

Administrasi Publik

Pengertian Administrasi Publik Menurut Siagian (2003:2), mendefinisikan administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas

rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi diatas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah proses yang diketahui hanya permulaan sedang akhirnya tidak diketahui. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.

Kemudian menurut syafi (2006:14) administrasi dalam arti luas adalah kerjasama, banyak orang, untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan dalam arti sempit administrasi adalah tata usaha, yang memiliki unsur-unsur pelaksanaan : pengorganisasian, manajemen, tata hubungan, kepegawaian, keuangan, perbekalan, tata usaha, perwakilan. Sehingga administrasi bisa kita maknai sebagai suatu kerjasama banyak orang untuk mencapai tujuan bersama dimana didalam kerjasama banyak orang tersebut terdapat tata hubungan, manajemen, kepegawaian, dll yang intinya untuk kepentingan bersama. Syafi'i (2006:27-29) mengatakan bahwa ruang lingkup administrasi Publik dapat diuraikan sebagai berikut:

"Di bidang hubungan, peristiwa dan gejala pemerintahan yang banyak ditulis para pakar pemerintahan meliputi administrasi pemerintahan pusat; administrasi pemerintahan daerah; administrasi pemerintahan kecamatan; administrasi pemerintahan kelurahan; administrasi pemerintahan desa; administrasi pemerintahan kotamadya; administrasi pemerintahan kota administrative; administrasi pemerintahan; administrative departemen; administrative non- departemen. Di bidang kekuasaan yang banyak ditulis oleh pakar ilmu politik luar negeri; administrasi politik dalam negeri; administrasi partai politik, posisi masyarakat LSM; administrasi kebijaksanaan pemerintah, policy, wisdom, kondisi, peran pemerintah".

Banyak pendapat dari para pakar tentang administrasi publik tetapi pada intinya administrasi yaitu bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan Masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan

Implementasi Kebijakan

Menurut Webster's Dictionary yang dikutip dari (Daud & Marini, 2018: 31) menyatakan bahwa implementasi adalah\ proses penyediaan sarana guna melakukan pelaksanaan kegiatan hingga tercapainya sebuah tujuan dan memiliki dampak/efek terhadap baik dan buruknya. Dalam konteks ini implementasi mengacu pada proses mewujudkan keputusan kebijakan yang dapat berbentuk undangundang, peraturan, putusan pengadilan, perintah eksekutif, atau keputusan Presiden.

Menurut Usman yang dikutip dari (Rosyad, 2019: 176) implementasi diartikan sebagai "proses menghasilkan kegiatan, tindakan, atau adanya mekanisme sistem". Implementasi bukan sekadar tindakan; itu adalah kegiatan yang direncanakan dan dirancang untuk mencapai tujuan kegiatan. Menurut definisi yang diberikan di atas, implementasi bukan sekadar kegiatan; merupakan kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara sungguh-sungguh sesuai dengan standar tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Akibatnya, implementasi tidak mandiri tetapi dipengaruhi oleh objek masa depan.

Adapun makna implementasi menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier ebagaimana dikutip (dalam Solichin Abdul Wahab, 2008:65), mengatakan bahwa : Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan focus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Kebijakan adalah serangkaian tindakan yang dibuat oleh seseorang atau kelompok orang dalam rangka menciptakan suatu kondisi yang statis oleh karena suatu situasi yang ditandai dengan berbagai masalah. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan turunan dari kebijakan publik tersebut .

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri. Terdapat beberapa teori dari beberapa ahli mengenai implementasi kebijakan yaitu diantaranya :

1. Teori Gorge C. Edward Edward III (dalam Subarsono, 2011:90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu :
 - a. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan

harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran, sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

- b. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
- c. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga tidak efektif.
- d. Struktur Birokrasi. Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang berlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Struktur Birokrasi menurut Edwards (dalam Budi Winarno, 2008:203) terdapat dua karakteristik utama yakni Standard Operating Procedures (SOP) dan Fragmentasi : SOP atau prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseagamaan dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas.

2. Teori Merilee S. Grindle Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2011:93) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation). Variabel tersebut mencakup sejauhmana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh kelompok sasaran, sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan apakah letak sebuah program sudah tepat, apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci, dan apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai.

Dari teori George C. Edwards dan Marilee S. Grindle mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, peneliti akan menggunakan teori milik George C. Edwards untuk landasan teori penelitian ini. Selain lebih cocok menggunakan model Edwards III, teori ini memiliki kelebihan yaitu lebih muda dan jelas untuk digunakan dalam pembahasan penelitian ini. Implementasi kebijakan ini merupakan suatu aktivitas yang bertujuan untuk memberi arah agar sasaran atau tujuan dari kebijakan dapat diwujudkan sebagai hasil dari kegiatan untuk memberi arah agar sasaran atau tujuan dari kebijakan dapat diwujudkan sebagai hasil dari kegiatan para pembuat kebijakan. Keseluruhan proses penetapan kebijakan ini bisa berjalan dengan lancar apabila telah direncanakan atau diprogramkan secara teratur.

E-Government dan Pelayanan Publik

Pengertian E-Government

E-Government merupakan suatu mekanisme baru dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat serta kalangan lain yang berkepentingan dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet (Indrajit, 2006). World Bank (2002) mendefinisikan e-Government merupakan transformasi hubungan pemerintah dengan masyarakat, dunia bisnis, serta pihak yang berkepentingan dengan merujuk pada penggunaan teknologi informasi seperti wide area network, internet, dan mobile computing. Menurut West (2001) e-Government dibatasi sebagai pelayanan dan penyampaian informasi melalui internet dan peralatan digital lainnya. E-Government merupakan instrumen yang efektif untuk mentransformasi struktur, proses, dan budaya pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efektif, efisien, dan berorientasi pelanggan, sehingga e-Government tidak hanya sebatas penggunaan TIK semata (Alsaghier, et.al, 2009). Konsep e-Government dilihat dari ranah akademik dipahami beragam yang secara universal tidak ada kesepakatan dari para akademisi. 14 Dalam Jurnal Administrasi Negara (2006) mendefinisikan aplikasi teknologi e-Government merupakan respon untuk perubahan administrasi publik yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel terhadap perubahan lingkungan strategis. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, disimpulkan bahwa e-Government merupakan inovasi sistem penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik dan hubungan pemerintah dengan pihak berkepentingan.

Pengertian Pelayanan Publik

Secara sederhana pelayanan publik dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Dwiyanto (2005) yang mengatakan bahwa semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah disebut pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2010). Berdasarkan Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah 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. Hal ini menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Disamping itu, amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 menyebutkan bahwa: “negara memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan”. Sehingga, baik atau buruknya penyelenggaraan publik menentukan efektivitas suatu sistem pemerintahan. Maka dari itu, memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa maupun pelayanan administratif menjadi tugas dari penyelenggara pelayanan publik serta tidak luput pula kepuasan masyarakat akan pelayanan yang didapatkan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Program e Tanahku **Pengertian e Tanahku**

Program E Tanahku adalah program yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini melalui kementerian pertanahan nasianasol/BPN dalam memudahkan masyarakat mengurus sertifikat tanah.

Tujuan Program e Tanahku

Tujuan umum Program Keluarga Harapan (PKH) adalah meningkatkan aksesibilitas terhadap pelayanan pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial dalam mendukung tercapainya kualitas hidup keluarga miskin. Program Keluarga Harapan (PKH) diharapkan dapat mengurangi beban pengeluaran keluarga miskin dalam jangka pendek serta memutus rantai kemiskinan dalam jangka panjang. Secara khusus, tujuan PKH terdiri atas:

1. Memudahkan masyarakat melakukan pengecekan sertifikat tanah dan status bidang tanah secara daring, tanpa harus ke kantor
2. Transparansi lebih tinggi: pengguna bisa memantau status berkas, biaya layanan, dan lokasi tanah.
3. Meningkatkan keamanan: misalnya fitur untuk memverifikasi keaslian sertifikat elektronik melalui QR Code atau scan.
4. Mendukung proses digitalisasi pertanahan, modernisasi sistem kerja BPN/ATR

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif yaitu menguraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh di lapangan dari para key informan. Penganalisaan ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data dan informasi, kemudian data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan muncul gambaran yang dapat mengungkapkan permasalahan penelitian. Ada pun langkah-langkah dalam melakukan analisis data yaitu:

1. Pengumpulan data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dituliskan dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan serta dialami dan juga temuan tentang apa yang dijumpai selama penelitian yang kemudian ditulis dalam catatan lapangan, memanfaatkan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, file, dan lain sebagainya.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitive yang memerlukan keleluasaan dan wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat dan sederhana sehinggamudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Setelah dilakukan berbagai tahapan penyajian data langkah selanjutnya adalah melakukan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan menggambarkan makna dari data yang telah dihasilkan dalam penelitian serta menganalisis data dan membuat kesimpulan. Proses menyimpulkan merupakan proses yang membutuhkan pertimbangan yang matang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Impelementasi Program E_Tanahku Kecamatan Semidang Lagan Kabupaten Bengkulu Tengah.

Berdasarkan tujuan penelitian dalam skripsi ini dan setelah lebih kurang satu bulan peneliti melakukan pengamatan dan wawancara terhadap beberapa informan maka diperoleh beberapa informasi mengenai Implementasi Program E_Tanahku Kecamatan Semidang Lagan Kabupaten Bengkulu Tengah dan faktor-faktor yang menjadi kendala dalam Implementasi Program E_Tanahku Kecamatan Semidang Lagan Kabupaten Bengkulu Tengah .

Salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan publik adalah implementasi kebijakan. Implementasi sering dianggap hanya merupakan pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan oleh legislatif atau para pengambil Keputusan, seolah-olah tahapan ini kurang berpengaruh. Akan tetapi dalam kenyataannya, tahapan implementasi menjadi begitu penting karena suatu kebijakan tidak akan berarti apa-apa jika tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan benar. Dengan kata lain implementasi merupakan tahap dimana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan kebijakan itu sendiri.

Kurangnya pelayanan kesehatan serta meningkatnya kriminalitas. Dampak negatif dari kemiskinan adalah tidak adanya akses pendidikan yang baik. Lalu, karma tidak memiliki keahlian dan keterampilan, mereka tidak bisa mendapat pekerjaan yang layak sehingga pendapatan pun rendah, bahkan tidak bekerja (menganggur). Orang yang tidak memiliki pekerjaan akan relatif dekat dengan tindak kriminalitas. Kondisi tersebut berpengaruh juga pada kesehatan, baik dalam pemenuhan gizi harian atau masalah kesehatan lainnya. Masalah-masalah diatas saling terkait dan terus berputar.

Dalam hal ini adalah implementasi Program E_Tanahku Kecamatan Semidang Lagan Kabupaten Bengkulu mulai dilaksanakan pada tahun 2019 dan diharapkan dapat dilaksanakan secara berkesinambungan, setidaknya hingga tahun 2030. Diharapkan implementasi dari Program E_Tanahku Kecamatan Semidang Lagan Kabupaten Bengkulu Tengah mensyaratkan peserta untuk memanfaatkan pelayanan pembuatan sertifikat tanah agar dapat menjadi hak milik.

Pembahasan

Menurut **George C. Edwards III (1980)**, keberhasilan implementasi kebijakan public ditentukan oleh empat faktor utama: **komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi**. Keempat aspek ini menjadi kerangka analisis untuk menilai efektivitas pelaksanaan kebijakan e-Tanahku di Kecamatan Semidang Lagan.

Komunikasi

Komunikasi memegang peranan penting dalam proses implementasi kebijakan publik. Dalam konteks e-Tanahku, komunikasi mencakup penyampaian informasi mengenai tujuan, manfaat, prosedur, serta mekanisme penggunaan aplikasi kepada para pelaksana dan masyarakat. Hasil observasi menunjukkan bahwa **BPN Bengkulu Tengah** telah melakukan beberapa kegiatan sosialisasi, baik secara langsung melalui pertemuan di kecamatan maupun secara daring melalui media sosial. Namun, kegiatan tersebut belum merata menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sebagian besar warga desa di wilayah pedalaman Kecamatan Semidang Lagan belum memahami secara utuh tentang aplikasi ini.

Aparatur pemerintah kecamatan dan desa juga mengakui bahwa informasi yang mereka terima terkadang bersifat umum tanpa panduan teknis yang rinci. Hal ini menyebabkan terjadinya **distorsi informasi**, sehingga beberapa petugas kesulitan ketika harus menjelaskan kepada masyarakat.

Selain itu, bahasa penyampaian dalam sosialisasi seringkali terlalu teknis dan tidak disesuaikan dengan karakteristik masyarakat pedesaan yang memiliki literasi digital terbatas. Akibatnya, efektivitas komunikasi belum maksimal. Kondisi ini memperkuat pendapat Edwards III bahwa **kejelasan, konsistensi,**

dan kelengkapan komunikasi menjadi kunci utama dalam memastikan implementasi kebijakan berjalan sesuai rencana.

Sumber Daya

Faktor sumber daya mencakup **sumber daya manusia, finansial, dan infrastruktur** yang menunjang pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak kecamatan dan aparat desa, implementasi e-Tanahku di Kecamatan Semidang Lagan masih menghadapi berbagai keterbatasan dalam hal ini.

1. **Sumber daya manusia (SDM)**

Jumlah aparat yang menguasai sistem digital masih sangat terbatas. Dari 13 desa di Kecamatan Semidang Lagan, hanya sebagian kecil perangkat desa yang telah mengikuti pelatihan penggunaan aplikasi e-Tanahku. Sebagian lainnya masih bergantung pada bantuan petugas dari BPN ketika melakukan input data. Selain itu, tidak semua desa memiliki operator komputer yang aktif.

2. **Sumber daya finansial**

Anggaran untuk mendukung kegiatan sosialisasi dan pelatihan masih minim. Sebagian besar biaya operasional ditanggung oleh kecamatan atau pemerintah desa, yang memiliki keterbatasan anggaran.

3. **Sumber daya infrastruktur**

Infrastruktur digital menjadi kendala paling menonjol. Dimana setiap desa mengalami keterbatasan jaringan internet. Hal ini membuat masyarakat kesulitan mengakses aplikasi secara langsung. Perangkat komputer dan smartphone yang kompatibel pun belum dimiliki oleh seluruh masyarakat.

Dengan demikian, faktor sumber daya ini menjadi salah satu penghambat utama dalam implementasi kebijakan e-Tanahku. Tanpa dukungan SDM yang kompeten dan infrastruktur yang memadai, pelaksanaan kebijakan akan sulit mencapai hasil optimal.

Disposisi atau Sikap Pelaksana

Disposisi pelaksana merujuk pada **sikap, komitmen, dan kemauan para aktor pelaksana kebijakan** untuk menjalankan program sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam kasus e-Tanahku, sebagian besar aparat di Kecamatan Semidang Lagan menunjukkan **sikap positif** terhadap kebijakan digitalisasi pelayanan pertanahan.

Pegawai BPN dan aparat kecamatan menganggap program ini sebagai langkah maju menuju pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan. Namun, masih terdapat sebagian aparat di tingkat desa yang bersikap pasif, terutama karena belum memahami secara menyeluruh fungsi aplikasi tersebut. Beberapa di antaranya bahkan merasa terbebani dengan tugas tambahan tanpa kompensasi atau pelatihan yang memadai.

Sementara di kalangan masyarakat, **penerimaan terhadap kebijakan e-Tanahku bersifat beragam**. Kelompok masyarakat muda dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung antusias, sedangkan kelompok masyarakat lanjut usia atau yang tinggal di daerah terpencil masih ragu dan memilih tetap menggunakan layanan manual. Hal ini menunjukkan bahwa **disposisi pelaksana dan pengguna** belum sepenuhnya seragam, sehingga diperlukan pendekatan persuasif dan edukatif untuk membangun kesadaran dan kepercayaan terhadap program.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi berperan penting dalam mengatur pembagian tugas, alur koordinasi, serta mekanisme kerja antarunit pelaksana kebijakan. Berdasarkan temuan di lapangan, struktur pelaksanaan e-Tanahku di Kabupaten Bengkulu Tengah mengikuti mekanisme hierarkis:

- **BPN Kabupaten Bengkulu Tengah** sebagai penanggung jawab utama kebijakan;
- **Pemerintah Kecamatan Semidang Lagan** sebagai perpanjangan tangan pelaksana di wilayah;
- **Pemerintah desa** sebagai penghubung langsung dengan masyarakat.

Namun, struktur birokrasi yang panjang menyebabkan **proses koordinasi antarinstansi menjadi lambat**. Misalnya, setiap kendala teknis yang dialami masyarakat di tingkat desa harus terlebih dahulu dilaporkan ke kecamatan, lalu diteruskan ke BPN, sebelum mendapat penanganan. Prosedur ini memakan waktu cukup lama dan membuat pelayanan kurang responsif.

Selain itu, belum terdapat **unit khusus** di kecamatan yang bertugas menangani layanan digital pertanahan. Akibatnya, tanggung jawab implementasi e-Tanahku sering tumpang tindih antara seksi pemerintahan dan seksi pelayanan umum. Ketidaktegasan struktur birokrasi ini menyebabkan pelaksanaan kebijakan belum berjalan secara efektif.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan

Faktor Pendukung

1. **Dukungan kebijakan nasional dan daerah** terhadap digitalisasi pelayanan publik.
2. **Komitmen BPN dan pemerintah daerah** untuk meningkatkan kualitas layanan pertanahan.
3. **Semangat inovasi** sebagian aparatur dan masyarakat muda dalam memanfaatkan teknologi.
4. **Ketersediaan perangkat lunak dan panduan operasional** yang disediakan oleh Kementerian ATR/BPN.

Faktor Penghambat

1. **Keterbatasan infrastruktur teknologi**, terutama akses internet di beberapa desa.
2. **Rendahnya literasi digital masyarakat pedesaan.**
3. **Kurangnya pelatihan teknis dan pendampingan aparatur desa.**
4. **Koordinasi antarinstansi yang belum efektif.**
5. **Keterbatasan anggaran pendukung di tingkat kecamatan dan desa.**

Dampak Implementasi Kebijakan e-Tanahku

Meskipun menghadapi sejumlah kendala, implementasi e-Tanahku mulai memberikan **dampak positif** bagi pelayanan publik di Kecamatan Semidang Lagan, antara lain:

1. **Peningkatan efisiensi layanan.** Proses pengecekan data tanah menjadi lebih cepat dibandingkan metode manual.
2. **Transparansi informasi pertanahan.** Masyarakat dapat melihat status tanah secara langsung melalui aplikasi, mengurangi potensi praktik percaloan.
3. **Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya legalitas tanah.**
4. **Mendorong budaya kerja digital** di kalangan aparatur pemerintah.

Namun, terdapat pula **dampak negatif sementara**, seperti meningkatnya beban kerja bagi aparatur yang belum terbiasa menggunakan teknologi dan meningkatnya ketergantungan terhadap jaringan internet.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan aplikasi e-Tanahku di Kecamatan Semidang Lagan belum berjalan optimal. Secara konseptual, kebijakan ini selaras dengan tujuan *e-government* dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Namun, berdasarkan model Van Meter dan Van Horn, beberapa variabel implementasi belum terpenuhi secara maksimal, terutama pada aspek sumber daya dan komunikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan e-Tanahku masih didominasi oleh pendekatan top-down dari BPN tanpa adaptasi yang memadai terhadap kondisi sosial masyarakat di daerah. Oleh karena itu, agar kebijakan ini dapat berjalan efektif, perlu strategi implementasi yang lebih partisipatif dengan melibatkan pemerintah desa dan masyarakat lokal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap **implementasi kebijakan aplikasi e-Tanahku di Kecamatan Semidang Lagan Kabupaten Bengkulu Tengah**, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. **Implementasi kebijakan aplikasi e-Tanahku secara umum belum berjalan optimal.** Meskipun kebijakan ini telah mulai diterapkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Bengkulu Tengah, tingkat efektivitasnya masih rendah akibat kendala teknis dan sosial. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur digital, kurangnya pelatihan bagi aparatur pelaksana, serta rendahnya literasi digital masyarakat.
2. **Dari aspek komunikasi,** sosialisasi kebijakan e-Tanahku belum terlaksana secara merata dan intensif. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat maupun aparatur desa belum sepenuhnya jelas dan mudah dipahami. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat pemahaman masyarakat tentang manfaat serta tata cara penggunaan aplikasi.
3. **Dari aspek sumber daya,** baik sumber daya manusia, keuangan, maupun infrastruktur masih terbatas. Sebagian besar perangkat desa belum menguasai sistem aplikasi e-Tanahku, jaringan internet belum merata di semua wilayah desa, dan anggaran untuk kegiatan pelatihan maupun sosialisasi masih sangat terbatas.
4. **Dari aspek disposisi atau sikap pelaksana,** aparatur pemerintah kecamatan dan desa pada dasarnya menunjukkan sikap positif terhadap kebijakan digitalisasi pelayanan pertanahan. Namun, tingkat komitmen dan kesiapan teknis mereka belum merata. Beberapa aparatur masih belum mampu menyesuaikan diri dengan perubahan sistem dari manual ke digital.
5. **Dari aspek struktur birokrasi,** koordinasi antarinstansi pelaksana kebijakan masih belum berjalan secara efektif. Alur birokrasi yang panjang menyebabkan pelayanan menjadi lambat, sementara belum adanya unit khusus yang menangani aplikasi e-Tanahku di tingkat kecamatan menyebabkan ketidakefisienan pelaksanaan di lapangan.
6. **Faktor pendukung** implementasi kebijakan antara lain adanya komitmen pemerintah pusat dan daerah untuk mendorong transformasi digital serta antusiasme sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan daring. Sementara **faktor penghambat** mencakup keterbatasan jaringan internet, kurangnya pelatihan, rendahnya literasi digital, dan lemahnya koordinasi antarinstansi.
7. **Dampak implementasi e-Tanahku** sudah mulai dirasakan, antara lain meningkatnya efisiensi dan transparansi dalam layanan pertanahan, serta bertambahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya legalitas tanah. Namun demikian, dampak positif tersebut belum dapat dirasakan secara merata karena keterbatasan akses dan kemampuan penggunaan aplikasi.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan e-Tanahku di Kecamatan Semidang Lagan masih berada pada tahap **transisi menuju sistem digital yang efektif**. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur digital, serta penguatan koordinasi antarinstansi di tingkat lokal.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan e-Tanahku di Kecamatan Semidang Lagan adalah sebagai berikut:

1. **Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat** Pemerintah daerah dan BPN perlu melakukan sosialisasi yang lebih masif dan berkelanjutan kepada masyarakat melalui berbagai media, seperti pertemuan desa, pelatihan langsung, media sosial, dan penyuluhan lapangan. Materi sosialisasi juga sebaiknya disesuaikan dengan tingkat pemahaman masyarakat agar pesan yang disampaikan lebih mudah diterima.
2. **Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia** Diperlukan program pelatihan rutin bagi aparatur desa dan kecamatan tentang penggunaan aplikasi e-Tanahku. Aparatur yang sudah mahir sebaiknya ditunjuk sebagai **operator desa atau agen digital pertanahan** agar mampu membantu masyarakat secara langsung dalam proses pendaftaran dan pengecekan data tanah.
3. **Perbaikan dan Pengembangan Infrastruktur Digital** Pemerintah daerah diharapkan dapat bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memperluas jaringan di wilayah yang belum terjangkau. Selain itu, penyediaan perangkat komputer, scanner, dan sarana pendukung lain di kantor desa perlu menjadi prioritas agar pelayanan dapat berjalan lancar.
4. **Penguatan Koordinasi Antarinstansi Pelaksana** BPN Kabupaten Bengkulu Tengah, Pemerintah Kecamatan Semidang Lagan, dan pemerintah desa perlu membangun mekanisme koordinasi yang lebih terstruktur melalui rapat koordinasi rutin atau forum komunikasi digitalisasi layanan pertanahan. Koordinasi yang baik akan meminimalisasi tumpang tindih tugas dan mempercepat penyelesaian kendala teknis.

5. **Pembentukan Unit Layanan e-Tanahku di Tingkat Kecamatan** Pemerintah daerah disarankan untuk membentuk unit atau pos layanan khusus yang menangani e-Tanahku di setiap kecamatan. Unit ini dapat menjadi pusat informasi, konsultasi, dan pendampingan bagi masyarakat dalam menggunakan aplikasi, sekaligus menjadi penghubung resmi antara masyarakat dan BPN.
6. **Penyusunan Regulasi Teknis di Tingkat Daerah** Perlu adanya petunjuk pelaksanaan atau peraturan bupati yang mengatur mekanisme pelaksanaan, pembagian peran, dan tanggung jawab antarinstansi dalam penerapan aplikasi e-Tanahku. Regulasi ini akan memberikan dasar hukum yang lebih kuat bagi pelaksanaan kebijakan di lapangan.
7. **Peningkatan Literasi Digital Masyarakat** Selain pelatihan teknis bagi aparatur, pemerintah juga perlu mendorong peningkatan literasi digital masyarakat melalui kegiatan berbasis komunitas, seperti pelatihan penggunaan aplikasi digital, bimbingan masyarakat melek internet, serta pendampingan penggunaan smartphone untuk layanan publik.
8. **Monitoring dan Evaluasi Berkala** BPN bersama pemerintah daerah perlu melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan e-Tanahku, baik dari sisi kinerja aplikasi, respons pengguna, maupun hasil pelayanan. Evaluasi berkala akan membantu mengidentifikasi permasalahan secara dini dan memperbaiki kelemahan sistem sebelum menjadi hambatan besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. (2021). *Pedoman Pelaksanaan Aplikasi e-Tanahku: Transformasi Digital Layanan Pertanahan*. Jakarta: Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. (2022). *Laporan Tahunan Digitalisasi Layanan Pertanahan 2022*. Jakarta: Direktorat Jenderal Infrastruktur Pertanahan.
- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton: Princeton University Press.
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. (2020). *Rencana Strategis Kementerian ATR/BPN 2020–2024*. Jakarta: ATR/BPN RI.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2021). *Laporan Indeks SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) Nasional 2021*. Jakarta: Kemenkominfo RI.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang *Layanan Elektronik Pertanahan*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilsan, H. N. S. (2003). *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: Lukman Offset dan YPAPI.