

ABSTRAK

Dengan evolusi pada sektor komunikasi informasi digital, pemerintah pun ikut andil dalam pengembangannya terutama di bidang pelayanan publik. Inovasi digital menjadi solusi yang dapat digunakan pada masa kini, karena dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam layanan publik. Inovasi digital dalam pelayanan informasi pertanahan melalui aplikasi “Sentuh Tanahku” di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan langkah baik untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik. Aplikasi ini diperkenalkan sebagai sebuah inovasi digital dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pertanahan, seperti informasi pelayanan, progres dokumen, serta pengecekan status sertifikat tanah. Namun pemanfaatannya masih kurang optimal terutama dalam bidang komunikasi dan informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi serta metode studi kasus dimana peneliti akan melihat bagaimana pelaksanaan aplikasi sentuh tanahku. Hasil dari penelitian ini melihat bahwa adanya potensi besar dalam meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, serta transparansi layanan publik jika aplikasi sentuh tanahku digunakan sesuai dengan tujuan dan fungsinya. Akan tetapi, tantangan dan juga kendalanya terletak pada keterbatasan akses internet, minimnya sosialisasi oleh instansi terkait, dan kompleksitas sistem birokrasi dalam pengembangannya. Penelitian ini melihat bahwa perlunya langkah maju untuk meningkatkan komunikasi dan juga edukasi kepada masyarakat agar mempercepat adopsi inovasi dalam transformasi layanan berbasis digital sehingga aplikasi ini diharapkan memberi dampak positif yang signifikan dan menciptakan layanan pertanahan yang cepat, tepat dan transparan.

Keywords: Inovasi digital, pelayanan publik, Aplikasi Sentuh Tanahku

ABSTRACT

With the evolution of the digital information communication sector, the government has also taken part in its development, especially in the field of public services. Digital innovation is a solution that can be used today because it can increase efficiency and transparency in public services. Digital innovation in land information services through the "Touch My Land" application at the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning / National Land Agency (ATR / BPN) is a good step to increase transparency and accountability in public services. The application was introduced as a digital innovation to make it easier for the public to access land services, such as service information, document progress, and check the status of land certificates. However, its utilization is still less than optimal, especially in communication and information. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection through interviews, observation, and documentation as well as the Robert stake case study method where researchers will see how the implementation of the touch my land application. The results of this study show that there is great potential in improving time and cost efficiency, as well as transparency of public services if the Touch My Land application is used by its purpose and function. However, the challenges and constraints lie in limited internet access, lack of socialization by relevant agencies, and the complexity of the bureaucratic system in its development. This research sees that there is a need to improve communication and education to the public to accelerate the adoption of innovations in digital-based service transformation so that this application is expected to have a significant positive impact and create fast, precise, and transparent land services.

Keywords: *Digital innovation, public service, Touch My Land Application*