

## ABSTRAK

**Resti SriFauzi, 2026, Inovasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Ciamis. Di bawah bimbingan Bapak Eet Saeful Hidayat, S.IP., M.Si. dan Ibu Lina Marliani, S.SOS., M.Si.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan modernisasi pelayanan publik di bidang pertanahan melalui digitalisasi untuk menciptakan layanan yang transparan, efektif, dan efisien. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) menghadirkan aplikasi Sentuh Tanahku sebagai upaya reformasi birokrasi. Namun dalam implementasinya di Kantor Pertanahan Kabupaten Ciamis, pelaksanaan inovasi ini menghadapi beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kurang optimalnya sosialisasi langsung, hambatan teknis verifikasi akun, hingga kesalahpahaman fungsi aplikasi antara sarana *monitoring* (pelacakan berkas) dengan pendaftaran layanan secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Inovasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 7 orang informan (terdiri dari Kepala Kantor Pertanahan, Pegawai, Petugas Loker Pelayanan, dan Masyarakat pengguna aplikasi), observasi lapangan, serta studi dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber. Kerangka analisis berlandaskan pada Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers yang mencakup lima dimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi *Sentuh Tanahku* di Kantor Pertanahan Kabupaten Ciamis secara umum telah terlaksana dan memberikan dampak positif, meskipun belum sepenuhnya optimal pada beberapa aspek: *Relative Advantage*: Aplikasi ini terbukti mampu memotong biaya transportasi, menghemat waktu pelayanan, dan memberikan kemudahan akses informasi kapan saja dan di mana saja. *Compatibility*: Aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital serta memiliki tampilan antarmuka yang simpel. Namun, masih terdapat hambatan berupa kesalahpahaman pemahaman masyarakat yang mengira aplikasi ini dapat digunakan untuk pendaftaran berkas baru dari awal, padahal fungsi utamanya baru sebatas *monitoring* berkas. *Complexity*: Pengoperasian aplikasi relatif mudah dipahami dengan alur verifikasi yang cepat. Kendala utama yang timbul bukan berasal dari kerumitan aplikasi, melainkan faktor eksternal berupa konektivitas dan kestabilan jaringan internet di wilayah pengguna. *Trialability*: Tahap uji coba aplikasi telah diselesaikan secara matang di tingkat pusat sebelum diimplementasikan di Kantor Pertanahan daerah, sehingga sistem siap dioperasikan. *Observability*: Aplikasi memberikan transparansi hasil layanan secara *real-time* kepada masyarakat melalui pelacakan status berkas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi Sentuh Tanahku telah memberikan keunggulan dan kemudahan bagi masyarakat serta petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Ciamis. Diharapkan ke depannya pihak Kantor Pertanahan meningkatkan sosialisasi secara langsung ke masyarakat serta terus mengembangkan fitur aplikasi agar dapat mendukung pendaftaran layanan pertanahan secara mandiri/online.