

**EFEKTIVITAS PEMANFAATAN APLIKASI LENTERA
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan
Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

AKROM SETYA BIMANTARA

NIT. 19283235

**SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL YOGYAKARTA
KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

2023

ABSTRACT

Starting from the COVID-19 pandemic era which requires all activities to impose Large-Scale Social Restrictions (PSBB) and implement a social distancing system, Semarang City Land Office created the Lantern application to improve the quality of land services by reducing the number of queues at the physical service counter. This study aims to determine the operating system of the Lantern Application, determine the conditions before and after the use of the Lantern Application and determine the effectiveness of using the Lantern Application based on the assessment of users. The research method used is a mixed method with a descriptive approach. Respondents of the questionnaire in this study were power of attorney recipients who had used the Lentera Application with an age range of 18 – 40 years totaling 30 people. The results of this study are: (1) Lentera Application provides several types of land services including validation services in it that can be accessed by the proxy; (2) Judging from the conditions before and after the application of Lentera Application, the utilization of this application is proven to be effective from the manager's point of view because it has successfully achieved its main goal, namely to reduce the number of queues at the physical service counter; (3) The use of Lentera Application in Semarang City Land Office is proven to be effective from the user's point of view because it obtained a percentage of 79.46%.

Keywords: application innovation, land services, effectiveness.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Manfaat Penelitian.....	4
D. Batasan Masalah	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Kerangka Teoretis	9
1. Pelayanan Publik	9
2. Pelayanan Pertanahan melalui Loker Pelayanan	11
3. Inovasi Aplikasi pada Pelayanan Publik.....	13
4. Efektivitas Aplikasi	15
C. Kerangka Pemikiran.....	18
D. Pertanyaan Penelitian.....	19

BAB III. METODE PENELITIAN.....	21
A. Format Penelitian	21
B. Lokasi Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel Penelitian	22
D. Variabel dan Definisi Operasional	23
1. Variabel Penelitian.....	23
2. Definisi Operasional.....	24
E. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	25
1. Jenis dan Sumber Data	25
2. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Analisis Data.....	29
BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	31
A. Kondisi Geografis	31
B. Wilayah Administratif.....	32
C. Kondisi Demografis	32
D. Kantor Pertanahan Kota Semarang	34
BAB V. PENGGUNAAN APLIKASI LENTERA DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SEMARANG.....	36
A. Aplikasi Lentera.....	36
B. Penggunaan Aplikasi Lentera	40
BAB VI. KONDISI PELAYANAN PERTANAHAN SEBELUM DAN SESUDAH PENGGUNAAN APLIKASI LENTERA.....	55
A. Kondisi Pelayanan Pertanahan Sebelum Penggunaan Aplikasi Lentera.....	55
B. Kondisi Pelayanan Pertanahan Sesudah Penggunaan Aplikasi Lentera	60
C. Faktor Penyebab Kunjungan Penerima Kuasa ke Loker Pelayanan Fisik	64
BAB VII. EFEKTIVITAS APLIKASI LENTERA.....	65
A. Karakteristik Responden.....	65
B. Kualitas Sistem	68
C. Kualitas Informasi.....	70
D. Kepuasan Pengguna	73
E. Intensi Penggunaan	75

F. Penghitungan Nilai Efektivitas	77
BAB VIII. PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	86

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dari instansi pemerintah kepada masyarakat demi kepentingan bangsa dan negara merupakan salah satu bentuk implementasi dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu pada Pasal 1 ayat (2). Pasal tersebut menjelaskan bahwa kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-Undang Dasar. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah pelayanan pertanahan yang diatur dan diselenggarakan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Kementerian ATR/BPN). Sebagai salah satu penyedia pelayanan publik, Kementerian ATR/BPN berusaha melakukan perbaikan dan inovasi terhadap pelayanan pertanahan supaya masyarakat dapat memperoleh perlindungan hak dan kewajiban di bidang pertanahan dengan baik.

Inovasi di sektor publik dalam konteks pembangunan nasional, menjadi mutlak karena negara kita memerlukan percepatan dalam memajukan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat (Suwarno, 2008:1). Perkembangan teknologi pada zaman sekarang menjadi sarana untuk menciptakan inovasi berbasis aplikasi dalam pelayanan publik. Pada bidang pertanahan sendiri, telah banyak diciptakan inovasi berbasis aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan. Salah satu inovasi tersebut adalah Aplikasi Lentera yang diciptakan oleh Tim IT (*Information and Technology*) Kantor Pertanahan Kota Semarang di bawah naungan Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran. Aplikasi ini digunakan untuk mendaftarkan permohonan layanan pertanahan secara *online* yang dapat diakses dari mana saja oleh pengguna jasa atau pemohon yang bertindak sebagai penerima kuasa atas sertifikat tanah milik orang lain.

Aplikasi Lentera dirilis oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang pada tanggal 17 Agustus 2020. Tujuan pembuatan aplikasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan dengan mengurangi jumlah antrean di loket pelayanan fisik. Ide pembuatan aplikasi ini muncul pada era pandemi COVID-19 (*Coronavirus Disease of 2019*). Pada tanggal 31 Maret 2020 Joko Widodo selaku Presiden Indonesia menandatangani peraturan sebagai tindakan untuk mengatasi

wabah virus yang telah masuk di Indonesia yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) serta menerapkan sistem *social distancing*.

Jumlah permohonan harian di Kantor Pertanahan Kota Semarang yang relatif banyak menyebabkan kondisi antrean yang menumpuk di ruang tunggu loket pelayanan fisik oleh masyarakat atau pemohon yang mendaftarkan permohonan pelayanan pertanahan. Kondisi loket yang ramai karena antrean pemohon yang menumpuk saat diterapkannya sistem *social distancing* dapat mengurangi kenyamanan dan meningkatkan resiko penyebaran virus. Hal tersebut menyebabkan Kantor Pertanahan Kota Semarang ingin mengalihkan sebagian pendaftaran permohonan yaitu dari penerima kuasa melalui aplikasi yang dapat diakses dari mana saja, sehingga jumlah antrean di loket pelayanan fisik dapat dikurangi. Pemohon yang ingin mendaftarkan permohonan atas sertifikat tanah miliknya sendiri tetap melalui loket pelayanan fisik atau biasa disebut dengan Loker Prioritas.

Kenyataan yang terjadi di Kantor Pertanahan Kota Semarang setelah Aplikasi Lentera diterapkan adalah masih ditemukannya beberapa penerima kuasa yang datang langsung ke Loker Prioritas untuk mendaftarkan permohonan layanan pertanahan. Hal tersebut membuktikan bahwa pemanfaatan aplikasi ini belum 100% maksimal, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai pemanfaatan Aplikasi Lentera. Dalam konteks pemanfaatan Aplikasi Lentera untuk mengurangi jumlah antrean di loket pelayanan fisik Kantor Pertanahan Kota Semarang, efektivitas menjadi salah satu aspek utama untuk memperoleh hasil sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pernyataan tersebut didasarkan pada definisi efektivitas menurut Andika, Santoso, dan Sukarno (2019) yaitu suatu kemampuan untuk mencapai tujuan yang tepat dan dengan alat yang tepat agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan.

Terkait penelitian tentang Aplikasi Lentera, sudah ditemukan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amalina Nur Azizah dan Amie Kusumawardhani (2022) dengan judul “Strategi Peningkatan Efektivitas pada Sistem *E-Government* di Kantor Pertanahan Kota Semarang”. Penelitian terdahulu ini difokuskan untuk

mengevaluasi sistem Lentera guna mendapatkan strategi peningkatan efektivitas pada sistem tersebut. Berdasarkan fokus penelitian terdahulu ini, peneliti menemukan *gap research* yaitu pada penilaian efektivitas Aplikasi Lentera dari sudut pandang pengelola dan pengguna, serta kondisi pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang sebelum dan sesudah penerapan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan fokus dan tujuan yang berbeda dengan penelitian terdahulu.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas pemanfaatan Aplikasi Lentera dari sudut pandang pengguna dan sudut pandang pengelola atau pencipta aplikasi tersebut. Penilaian efektivitas dari sudut pandang pengguna dapat dianalisis dari pengalaman penerima kuasa dalam menggunakan Aplikasi Lentera. Sedangkan untuk penilaian efektivitas dari sudut pandang pengelola atau pencipta dapat dilihat dan dianalisis dari kondisi sebelum dan sesudah diterapkannya Aplikasi Lentera. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui penyebab dari beberapa penerima kuasa yang masih datang ke Loker Prioritas guna mendaftarkan permohonan layanan pertanahan. Oleh karena itu, peneliti memilih judul penelitian **“EFEKTIVITAS PEMANFAATAN APLIKASI LENTERA DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SEMARANG”**.

B. Rumusan Masalah

Kantor Pertanahan Kota Semarang menerapkan Aplikasi Lentera dengan tujuan utama untuk mengurangi padatnya antrean di loket pelayanan fisik, tetapi masih ditemukan beberapa penerima kuasa yang datang langsung ke loket untuk mendaftarkan permohonan layanan pertanahan. Hal tersebut membuktikan bahwa pemanfaatan Aplikasi Lentera belum 100% maksimal, sehingga layak dilakukan penelitian terhadap aplikasi ini. Berdasarkan latar belakang tersebut disusunlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan Aplikasi Lentera dalam memfasilitasi pemohon untuk mengakses layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang?
2. Bagaimana kondisi pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang sebelum dan sesudah penerapan Aplikasi Lentera?
3. Bagaimana efektivitas Aplikasi Lentera sebagai sarana pendukung

pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilaksanakan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana sistem pengoperasian Aplikasi Lentera dalam memfasilitasi pemohon untuk mengakses layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang.
- b. Untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan Aplikasi Lentera berdasarkan kondisi pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang sebelum dan sesudah penerapan aplikasi tersebut serta penyebab penerima kuasa masih datang ke loket pelayanan fisik untuk mendaftarkan permohonan pelayanan pertanahan.
- c. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan Aplikasi Lentera berdasarkan penilaian dari pengguna aplikasi tersebut.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperluas wawasan mengenai inovasi di bidang pelayanan pertanahan beserta efektivitasnya.
- b. Bagi akademik (STPN), penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan referensi atau contoh bagi dosen maupun taruna dalam mengembangkan, menciptakan, atau mengevaluasi aplikasi khususnya di bidang pelayanan pertanahan.
- c. Bagi kantor pertanahan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan evaluasi untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerja Aplikasi Lentera.

D. Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui cara kerja Aplikasi Lentera dalam memfasilitasi masyarakat untuk mengakses pelayanan.

2. Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan Aplikasi Lentera berdasarkan situasi pelayanan pertanahan sebelum dan sesudah penerapan Aplikasi Lentera.
3. Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui penyebab penerima kuasa masih datang ke loket pelayanan fisik untuk mendaftarkan permohonan pelayanan.
4. Penelitian ini difokuskan untuk mengukur tingkat efektivitas Aplikasi Lentera dengan menggunakan variabel dari Model DeLone dan McLean.
5. Penelitian ini difokuskan pada penggunaan Aplikasi Lentera, tidak pada aplikasi lain yang penggunaannya sejajar.
6. Peneliti menetapkan lokasi penelitian di Kantor Pertanahan Kota Semarang.

BAB VIII. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Lentera efektif untuk mendukung pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang dilihat dari sudut pandang pengelola dan pengguna. Realitanya, masih ditemui beberapa penerima kuasa yang datang ke loket pelayanan fisik untuk mendaftarkan permohonan pelayanan pertanahan. Hal tersebut didukung oleh temuan penelitian sebagai berikut:

1. Aplikasi Lentera adalah inovasi pelayanan pertanahan yang diciptakan oleh Tim IT Kantor Pertanahan Kota Semarang di bawah naungan Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran. Aplikasi tersebut berfungsi untuk mendaftarkan berbagai jenis permohonan pelayanan pertanahan termasuk juga pelayanan validasi. Secara konsep, aplikasi ini mirip dengan Aplikasi LocketKu yang diciptakan oleh Kementerian ATR/BPN. Kantor Pertanahan Kota Semarang tetap menggunakan Aplikasi Lentera untuk penerima kuasa yang ingin mendaftarkan permohonan, sedangkan untuk pemohon langsung diberikan pilihan yaitu menggunakan LocketKu atau datang langsung ke Locket Prioritas. Mekanisme penggunaan Aplikasi Lentera untuk mendaftarkan permohonan pelayanan pertanahan secara garis besar adalah: (1) *login/register*; (2) input data dan *upload* berkas; (3) koreksi berkas elektronik; (4) mengirim berkas fisik; (5) koreksi berkas fisik; (6) membayar SPS; (7) berkas dikerjakan oleh pelaksana; (8) penyerahan berkas produk. Selain itu, mekanisme untuk mendaftarkan permohonan pelayanan validasi adalah: (1) *login/register*; (2) input data dan *upload* berkas; (3) koreksi berkas elektronik; (4) berkas dikerjakan oleh petugas validasi. Aplikasi ini tidak memiliki konektivitas dengan KKP.
2. Kondisi pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang sebelum Aplikasi Lentera diterapkan adalah: (1) antrean yang menumpuk di loket pelayanan fisik; (2) penggunaan Aplikasi *Google Drive*; (3) keberadaan calo; (4) belum ada pemisahan pintu pendaftaran permohonan;

(5) layanan validasi secara *offline*; (6) kebiasaan pemohon yang berkumpul. Selanjutnya, untuk kondisi pelayanan pertanahan setelah Aplikasi Lentera diterapkan adalah: (1) Aplikasi Lentera menyempurnakan segala kekurangan yang diperoleh dari penggunaan Aplikasi *Google Drive*; (2) layanan validasi secara *online*; (3) keberadaan calo berkurang; (4) jumlah antrean di loket pelayanan fisik berkurang. Setelah melihat kondisi sebelum dan sesudah Aplikasi Lentera diterapkan, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi ini efektif dilihat dari sudut pandang pengelola karena terbukti dapat mencapai tujuan awal diciptakannya aplikasi tersebut. Faktor penyebab penerima kuasa masih datang ke loket pelayanan fisik adalah karena sosialisasi Aplikasi Lentera yang belum optimal, sehingga informasi tentang penggunaan aplikasi tersebut di seluruh lapisan masyarakat masih kurang.

3. Penghitungan kuesioner mengenai efektivitas Aplikasi Lentera mendapatkan persentase sebesar 79,46%, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi tersebut terbukti efektif dilihat dari sudut pandang pengguna.

B. Saran

1. Tim IT Kantor Pertanahan Kota Semarang diharapkan untuk segera mengembangkan fitur notifikasi pada Aplikasi Lentera, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan bagi pengguna aplikasi tersebut.
2. Kantor Pertanahan Kota Semarang diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi mengenai penggunaan Aplikasi Lentera sebagai pintu masuk pendaftaran permohonan dari penerima kuasa.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan;
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2010 Tentang Locket Pelayanan Pertanahan Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa;
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan;
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB);
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- Undang-Undang No. 1 tahun 1974 tentang Perkawinan.

Buku

- Badan Pusat Statistik Kota Semarang 2023, *Kota Semarang dalam Angka - Semarang Municipality in Figures*, BPS Kota Semarang, Semarang.
- Danial, E 2006, *Metode Penulisan Karya Ilmiah*, Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan, Bandung;
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia 2009, *Kategori umur menurut Depkes*, Depkes RI, Jakarta;
- Dunn & William, N 2008, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta;
- Handayaniingrat & Soewarno 2011, *Pelayanan Publik*, Gunung Jati, Jakarta;
- Mahmudi 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta;
- Mahmud 2011, *Metode Penelitian Pendidikan*, Pustaka Setia, Bandung;

- Makmur, RT 2015, *Inovasi dan Kreativitas Manusia dalam Administrasi dan Manajemen*, Refika Aditama, Bandung;
- Moleong, LJ 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung;
- Muluk, Khairu 2008, *Knowledge Management*, Bayumedia Publishing, Malang;
- Murad, R 1997, *Administrasi Pertanahan: Pelaksanaannya dalam Praktik*, Mandar Maju, Bandung;
- Nasution, S 2003, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsito, Bandung;
- Nawawi, H & Hadari, MM 1992, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta;
- Purwadarminta, WJS 2006, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta;
- Purwaningdyah, MW & Wahyudi, A 2014, *Konsep Dasar Administrasi dan Administrasi Pertanahan (modul)*, Universitas Terbuka, Jakarta;
- Spradley JP 1980, *Participant Observation*, Holt, Rinehart and Winston, New York;
- Sugiyono 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung;
- Sugiyono 2013, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung;
- Sugiyono 2015, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung;
- Sugiyono 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung;
- Suwarno, Y 2008, *Inovasi di Sektor Publik*, STIA LAN Pres, Jakarta;
- Umar, H 2011, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta;
- Utomo, SD 2008, *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*, Universitas Indonesia, Depok;
- Williamson IP, Enemark S, Wallace J & Rajabifard A 2010, *Land Administration for Sustainable Development*, Redlands: ESRI Academic Press, Redlands;

Jurnal

- Andika, DB, Santoso, T & Sukarno 2019, 'Efektivitas Pelayanan Publik di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr Soetomo Surabaya', *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 5, no. 1, hlm. 1131–1139;
- DeLone, Wiliam, H, Ephraim, R & McLean 2003. 'The DeLone and McLean model of information systems success: A teen year update', *Journal of Management Information Systems*, vol.19, no.14;
- Mamonto, SIP, Rachman, I & Kumayas, N 2022, 'Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu)', *Jurnal Governance*, vol. 2, no. 1, hlm. 1-14;
- Novriando, A, Purnomo EP & Salsabila L 2020 'Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta', *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 12, no. 2, hlm. 68-75;
- Nurrahman, A & Rahman, J 2021, 'Efektivitas Sicantik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E- Government Dikabupaten Purwakarta', *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, vol. 3, no. 2, hlm. 31-50;
- Nurrahman, A, Santoso, EB, Zulfahmi, K & Guntoro, D 2022, 'Efektivitas Aplikasi Sipinter Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur', *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, vol.12, no.1, hlm. 86-101;
- Prastiwi, MA & Jumino, J 2018, 'Efektivitas Aplikasi Ipusnas Sebagai Sarana Temu Balik Informasi Elektronik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia', *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol.7, no.4, hlm. 231-240;

Skripsi

- Azizah, AN & Kusumawardhani, A 2022, 'Strategi Peningkatan Efektivitas pada Sistem *E-Government* di Kantor Pertanahan Kota Semarang', Tesis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro;
- Mirnasari, RM 2013, 'Inovasi Pelayanan Publik di UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih Kota Surabaya', Disertasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga;

- Mote, F 2008, 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang', Tesis pada Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro;
- Pranata, H 2018, 'Pengaruh Pendidikan, Upah, Usia, dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja (Studi Kasus pada Unit Industri Rokok Cerutu Bobbin Kabupaten Jember)', Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya;
- Prasmadani, YS 2018, 'Strategi Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali Tahun 2017', Skripsi pada Program Studi Diploma IV Pertanahan, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional;
- Rafida, H 2019, 'Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan *Online* (Simponie) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018', Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;

Kamus

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi 2023, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*, dilihat pada 2 Mei 2023, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

Website

Parlindungan, AP 2013, 'Administrasi Pertanahan', *Academia.edu*, dilihat pada 3 Mei 2023, https://www.academia.edu/12301506/Administrasi_Pertanahan.