

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI SENTUH TANAHKU
DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan
di Bidang Pertanahan pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

NAJWA ATIKAH

NIT. 22314342

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

Digital transformation in public services has encouraged the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) to develop digital land services through the Sentuh Tanahku Application. This application aims to improve efficiency, transparency, and accessibility of land services for the public. However, the success of digital services is not only determined by the existence of the application, but also by the quality of services perceived by the community as users. Therefore, this study aims to analyze service quality, the level of public satisfaction, and the relationship between service quality and public satisfaction in the use of the Sentuh Tanahku Application at the South Tangerang City Land Office.

This study employed a quantitative approach with an explanatory method. Data were collected through questionnaires distributed to 50 respondents using simple random sampling. Data analysis used descriptive and inferential statistics with the assistance of Microsoft Excel and SPSS. The data testing process included validity, reliability, normality, linearity, heteroscedasticity, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination tests. Service quality variables were measured through efficiency, trust, reliability, and citizen support dimensions, while public satisfaction variables were measured through expectation conformity, user experience, perceived value, ease of service, and accuracy of service results.

The results showed that the service quality of the Sentuh Tanahku Application was categorized as high with an average score of 3.54, while public satisfaction was also categorized as high with an average score of 3.93. The results of simple linear regression and t-test indicated a significant relationship between service quality and public satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$. In addition, the correlation coefficient (R) value of 0.813 indicated a very strong relationship, while the coefficient of determination (R Square) value of 0.661 showed that service quality explained 66.1% of the variation in public satisfaction. Therefore, the better the service quality of the Sentuh Tanahku Application, the higher the level of public satisfaction tends to be.

Keywords: *Service Quality, Public Satisfaction, Sentuh Tanahku Application.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRACT.....	x
INTISARI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kajian Literatur	6
B. Kerangka Teoritis	11
1. Pelayanan Publik.....	11
2. Aplikasi Sentuh Tanahku	13
3. Kualitas Layanan.....	16

4. Kepuasan Masyarakat.....	19
5. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	22
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Format Penelitian	26
B. Lokasi Penelitian	26
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	27
D. Definisi Operasional Variabel.....	28
E. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	30
F. Analisis Data.....	31
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	41
A. Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan	41
B. Aplikasi Sentuh Tanahku	44
BAB V HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI SENTUH TANAHKU DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	46
A. Deskripsi Responden.....	46
B. Analisis Hasil Data Kuantitatif.....	52
BAB VI PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik merupakan isu global yang direncanakan untuk mengoptimalkan efisiensi, meningkatkan transparansi, dan memperbaiki kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat umum (OECD, 2020). Menurut Afrida dkk. (2025), dalam konteks pelayanan publik transformasi digital merepresentasikan suatu strategi fundamental yang diadopsi oleh pemerintah guna mengoptimalkan efisiensi, memperkuat transparansi, dan meningkatkan kualitas layanan yang disajikan kepada masyarakat dalam kerangka pemerintahan modern. Digitalisasi layanan publik melalui implementasi *e-government* memungkinkan aparaturnya pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan dapat diakses secara mudah oleh publik, sekaligus mempromosikan tata kelola pemerintahan yang bercirikan akuntabilitas tinggi (Afrida dkk., 2025). Selain itu, adopsi teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dipandang sebagai respon proaktif terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang mampu beradaptasi secara optimal terhadap perkembangan teknologi informasi terkini (Purnomo dkk., 2025).

Di Indonesia, perkembangan digitalisasi pelayanan publik berjalan bersamaan dengan kebijakan reformasi birokrasi yang secara tegas memprioritaskan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur utama kinerja institusi pemerintah (Afrida dkk., 2025). Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah secara masif menggalakkan pemanfaatan aplikasi digital untuk memfasilitasi akses terhadap layanan administrasi dan untuk meningkatkan keterbukaan proses dalam pelayanan publik (Purnomo dkk., 2025). Salah satu sektor prioritas yang menjadi pusat perhatian dalam inisiatif digitalisasi adalah sektor pertanahan, mengingat bahwa layanan pertanahan memiliki tingkat kompleksitas administratif yang substansial dan berhubungan erat dengan jaminan kepastian hukum hak atas tanah bagi masyarakat.

Digitalisasi layanan pertanahan di Indonesia diimplementasikan melalui pengembangan serangkaian aplikasi layanan berbasis teknologi informasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pertanahan (Purnomo dkk., 2025). Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan salah satu inovasi layanan digital pertanahan yang dirancang secara spesifik untuk memfasilitasi kemudahan akses informasi pertanahan, memonitor perkembangan proses layanan, serta meningkatkan keterbukaan dalam prosedur pelayanan kepada masyarakat (Kayati dkk., 2025). Menurut Kayati dkk. (2025), eksistensi aplikasi ini diyakini mampu mereduksi ketergantungan publik terhadap mekanisme pelayanan secara fisik (tatap muka) dan pada gilirannya akan meningkatkan efisiensi operasional pelayanan pertanahan.

Meskipun inovasi layanan berbasis digital telah diterapkan, hal tersebut tidak dengan sendirinya menjamin terjadinya peningkatan kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat secara maksimal. Merujuk pada kajian Ramadhan & Pribadi (2024), mutu layanan elektronik beserta tingkat literasi digital masyarakat merupakan faktor penentu yang sangat memengaruhi kepuasan publik. Artinya, apabila keandalan sistem yang dibangun tidak diimbangi oleh kesiapan penggunaannya, maka manfaat dari digitalisasi layanan tersebut akan sulit terealisasi sepenuhnya. Berbagai dinamika inilah yang diindikasikan dapat memengaruhi efektivitas implementasi Aplikasi Sentuh Tanahku, khususnya dalam kaitannya dengan upaya mengoptimalkan mutu pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan.

Studi-studi terdahulu telah memperlihatkan bahwa kualitas layanan digital memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Kualitas layanan digital yang optimal dicirikan oleh kemudahan penggunaan aplikasi, kejelasan substansi informasi yang disajikan, serta reliabilitas sistem dalam menyediakan layanan kepada masyarakat (Agustina dkk., 2025). Berbagai studi empiris menunjukkan bahwa persepsi positif atas kualitas layanan elektronik berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam konteks ini, Ramadhan & Pribadi (2024) membuktikan bahwa pemanfaatan *e-government* yang didukung oleh keandalan sistem, kemudahan

penggunaan, dan keamanan data yang terjaga secara nyata meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam kerangka pelayanan publik yang berorientasi pada *e-government*, implementasi aplikasi digital terbukti mampu dalam meningkatkan efisiensi operasional pelayanan serta memperbaiki persepsi kualitas layanan publik secara keseluruhan (Purnomo dkk., 2025). Riset lain juga menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat menghasilkan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat, asalkan didukung oleh kesiapan sistem yang memadai dan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten (Hamim dkk., 2024). Walaupun demikian, sebagian besar penelitian yang ada cenderung masih berfokus pada layanan publik secara umum dan belum melakukan kajian spesifik terhadap layanan pertanahan digital, seperti Aplikasi Sentuh Tanahku.

Berdasarkan tinjauan komprehensif terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi adanya diskrepansi atau kesenjangan penelitian (*research gap*) yang signifikan, yaitu berupa limitasi studi kuantitatif yang secara empiris menguji hubungan simultan dimensi kualitas layanan aplikasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Agustina dkk., 2025). Kajian-kajian yang telah dilakukan sebelumnya cenderung memosisikan digitalisasi layanan semata-mata sebagai suatu inovasi kebijakan, tanpa menghubungkannya secara langsung dengan pengalaman nyata dan persepsi pengguna layanan pertanahan (Kayati dkk., 2025). Selain itu, penelitian yang secara spesifik berfokus pada Aplikasi Sentuh Tanahku di tingkat operasional kantor pertanahan daerah, khususnya di wilayah Kota Tangerang Selatan, masih tergolong minim.

Penelitian ini memiliki kebaruan yang signifikan, yaitu melalui penggunaan pendekatan kuantitatif eksplanatori untuk menganalisis hubungan kausal antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada Aplikasi Sentuh Tanahku secara terpadu dalam satu model analisis, yang secara spesifik berfokus pada layanan pertanahan digital di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan tersebut, yang secara teoritis diharapkan dapat memperkaya kajian *e-government* dan pelayanan publik digital di sektor pertanahan. Secara praktis, hasil penelitian ini

dimaksudkan sebagai bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan dan Kementerian ATR/BPN guna meningkatkan efektivitas implementasi layanan digital dan kepuasan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan pertanahan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan Kantor Pertanahan. Meskipun Aplikasi Sentuh Tanahku telah diimplementasikan secara nasional, tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga berkaitan erat dengan kualitas layanan yang dirasakan, terutama karena masih ditemukan kendala berupa gangguan sistem, keterbatasan pemahaman masyarakat, dan belum optimalnya sosialisasi penggunaan aplikasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Say'ah dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi Sentuh Tanahku belum optimal karena masih terdapat kendala dalam sosialisasi dan pemahaman pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis sejauh mana kualitas layanan berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat pada Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan pada Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan berdasarkan persepsi responden?
3. Bagaimana hubungan antara kualitas layanan Aplikasi Sentuh Tanahku dengan kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis kualitas layanan pada Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.
- b. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan berdasarkan persepsi responden.
- c. Menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat pada Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan.

2. Manfaat Penelitian

- a. Menambah dan memperkaya kajian ilmiah di bidang administrasi publik dan pelayanan publik digital, khususnya terkait layanan pertanahan berbasis aplikasi.
- b. Menyediakan bukti empiris mengenai hubungan antara kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan pertanahan.
- c. Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pelayanan publik berbasis teknologi informasi, terutama pada sektor pertanahan dan layanan pemerintahan lainnya.

D. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini tetap terfokus dan sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan, maka batasan penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Responden penelitian merupakan masyarakat Kota Tangerang Selatan yang mengetahui atau pernah menggunakan Aplikasi Sentuh Tanahku dalam memperoleh layanan pertanahan.
2. Data yang dianalisis merupakan kuesioner yang dikumpulkan pada periode tahun 2026.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan Aplikasi Sentuh Tanahku berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,54. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai kualitas layanan aplikasi sudah baik, terutama pada indikator efisiensi yang memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,60. Namun, indikator keandalan memperoleh nilai terendah sebesar 3,37, sehingga aspek stabilitas sistem, konsistensi layanan, dan kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan tanpa gangguan masih perlu ditingkatkan.
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi Sentuh Tanahku berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,93. Indikator pengalaman pengguna memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,08, yang menunjukkan bahwa masyarakat memiliki pengalaman yang baik dalam menggunakan aplikasi. Sementara itu, indikator kemudahan memperoleh layanan memperoleh nilai terendah sebesar 3,81, sehingga alur penggunaan aplikasi dan kejelasan prosedur layanan masih perlu disederhanakan dan diperjelas.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dan uji t, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan masyarakat pada penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 9,672 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,67722. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,813 yang berada pada kategori sangat kuat. Nilai R Square sebesar 0,661 menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan sebesar 66,1%

terhadap variasi kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 33,9% memiliki keterkaitan dengan faktor lain di luar penelitian. Hasil uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas juga menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi syarat analisis statistik, sehingga hasil penelitian dapat dinyatakan layak dan dapat dipercaya. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan Aplikasi Sentuh Tanahku, maka tingkat kepuasan masyarakat juga cenderung semakin tinggi.

B. Saran

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan

Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan Aplikasi Sentuh Tanahku, terutama pada dimensi keandalan dan dukungan pengguna. Hal ini didasarkan pada hasil analisis per indikator yang menunjukkan bahwa indikator keandalan memperoleh nilai terendah pada variabel kualitas layanan, yaitu sebesar 3,37. Oleh karena itu, peningkatan stabilitas sistem, konsistensi layanan, dan kemampuan aplikasi dalam memberikan informasi yang akurat perlu menjadi perhatian utama. Selain itu, dukungan pengguna juga perlu diperkuat melalui penyediaan bantuan yang lebih cepat, jelas, dan responsif agar masyarakat yang mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi dapat memperoleh solusi secara lebih mudah.

2. Bagi Kementerian ATR/BPN

Kementerian ATR/BPN diharapkan dapat melakukan pengembangan dan penyempurnaan fitur Aplikasi Sentuh Tanahku secara berkelanjutan. Penyempurnaan tersebut dapat difokuskan pada peningkatan kestabilan sistem, kejelasan alur penggunaan, kemudahan akses fitur, serta integrasi informasi layanan pertanahan agar aplikasi semakin mudah digunakan oleh masyarakat. Selain itu, diperlukan sosialisasi dan edukasi yang lebih luas mengenai penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku, baik melalui media sosial, loket pelayanan, maupun panduan penggunaan sederhana, sehingga

masyarakat dapat lebih memahami manfaat dan cara menggunakan layanan pertanahan digital.

3. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan layanan digital pertanahan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku secara lebih aktif dan mandiri. Masyarakat juga perlu meningkatkan pemahaman terhadap fitur-fitur aplikasi, seperti informasi layanan, pengecekan berkas, lokasi bidang, dan fitur pendukung lainnya. Dengan pemahaman yang lebih baik, penggunaan aplikasi dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan membantu masyarakat dalam memperoleh informasi maupun layanan pertanahan tanpa selalu bergantung pada pelayanan tatap muka.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang belum diteliti, seperti literasi digital, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, sosialisasi aplikasi, kepercayaan digital, atau loyalitas pengguna. Hal ini karena hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa masih terdapat 33,9% variasi kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan faktor lain di luar kualitas layanan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar, lokasi penelitian yang berbeda, atau membandingkan beberapa kantor pertanahan agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. P., Rahmawati, R., Sensuse, D. I., Lusa, S., Arief, A., & Adi, P. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Pendaftaran Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Menggunakan Model E-GovQual Berdasarkan Perspektif Pengguna. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(6), 1297. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022956130>
- Adekamwa, Mursalim, & Indrayanti. (2024). Tren Penelitian Pelayanan Publik di Indonesia: Suatu Tinjauan Sistematis Literatur. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(3).
- Adinegoro, K. R. R. (2023). Analisis Transformasi Digital Layanan Publik Pertanahan: Hak Tanggungan Elektronik pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1). <https://doi.org/doi:10.52316/jap.v19i1.135>
- Afrida, M. A., Nuradhawati, R., & Yovinus. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Jurnal Prinsip*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i1.4718>
- Agustina, N. A., Nahdah, P. Z., Azizah, T. A., Rahmani, Y. Q., & Setiawan. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bandung Barat Pada Aplikasi SIDILAN.
- Ariani, A. S., & Pambudi, A. (2023). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Kualitas Layanan Publik di Kabupaten Sleman. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 1(5). <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/joppar>
- Arni. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lamuru Kabupaten Bone. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 1(1).
- Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. (2024). Persentase penduduk berumur 5 tahun ke atas yang mengakses internet dalam 3 bulan terakhir menurut kabupaten/kota di Provinsi Banten. <https://banten.bps.go.id/id/statistics-table/2/NDY3IzI=/persentase-penduduk-berumur-5-tahun-ke-atas-yang-mengakses-internet-dalam-3-bulan-terakhir-menurut-kabupaten-kota-di->

provinsi-banten.html

- Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, Wicaksono, B., Tamtari, W., Kusumasari, B., & Nuh, M. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20495055&lokasi=lokal>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. (2015). *Likert Scale: Explored and Explained*. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403. <https://doi.org/10.9734/BJAST/2015/14975>
- Kayati, I. T., Rosidin, Indarti, S., & Adriadi, R. (2025). Analisis Penerapan E-Government Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bengkulu. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5(4). <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Kementerian ATR/BPN. (2024, Desember 19). 7 Layanan Prioritas Kementerian ATR/BPN. <https://sumut.atrbpn.go.id/infografis/7-layanan-prioritas-kementerian-atrbpn>
- Khalisa, N., Lukman, & Laduppa, H. (2025). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Efektivitas Sistem Antrian Online di Puskesmas Pangkajene. *Jurnal Administrasi Negara (JANE)*, 17(1), 145–155. <https://doi.org/https://doi.org/10.24198/jane.v17i1.651138>
- Kintiani, R., Budiastuti, E., & Yanthi, W. D. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Sukahaji Kab. Majalengka). *Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi (JAMBAK)*, 4(1). <https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management* (12th ed.). Pearson

Prentice Hall.

- Lesmana, D. I. (2025). Identifikasi Dimensi E-Govqual Yang Harus Digunakan dalam Penelitian E-Government: Literatur Review. *Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, 3(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/mercurius.v3i3.803>
- Lubis, D. I. S., Lubis, A. H., & Adawiyah, R. (2024). Reformasi Birokrasi Dalam Pengelolaan Pertanahan Nasional (Analisis Terhadap Implementasi Peraturan Presiden No. 177 Tahun 2024 Dalam Meningkatkan Efektivitas dan Keadilan Sosial di Indonesia). *LAW JURNAL*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.46576/lj.v5i1.5514>
- OECD. (2020). *The OECD Digital Government Policy Framework: Six Dimensions of a Digital Government*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1787/f64fed2a-en>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). *e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). *E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: evidence from a newly emerging country*. *Journal of Public Policy*.
- Purnomo, H., Suljatomiko, & Ulfiandi, I. Z. (2025). Peranan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.55850/simbol.v4i2>
- Putri, Y. A., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.58835/jspi.v2i2.45>
- Rahmawati, D. Y., Siswati, A., Mujanah, S., & Alifianto, A. Y. (2025). *Analysis of Public Satisfaction Index in Kedungadem Public Health Center: Evaluation of Service Quality in Semester II, 2024*. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. <https://doi.org/https://doi.org/10.15642/manova.v8i2.2071>

- Ramadhan, S. A., & Pribadi, U. (2024). *Building Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Case Study of the Population Administration Information System (SLAK)*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24198/jmpp.v8i3.55866>
- Rochaety, E., Tresnati, R., & Latief, A. M. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS (Edisi 2)*. Mitra Wacana Media.
- Sa'adah, U. R., Murwaniyah, Pradana, D. I., Masutiah, Panggabean, N., & Hamka. (2022). Aplikasi Sentuh Tanahku Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi D.K.I. Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 5(1). <https://doi.org/10.7454/jabt.v5i1.1037>
- Saling, Modding, B., Semmaila, B., & Gani, A. (2016). *Effect of Service Quality and Marketing Stimuli on Customer Satisfaction: The Mediating Role of Purchasing Decisions*. *Journal of Business and Management Sciences*, 4(4). <http://pubs.sciepub.com/jbms/4/4/1>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. <https://doi.org/https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Sari, L., & Suparti, H. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 6(2). <Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Say'ah, Raudah, S., & Urahmah, N. (2025). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Menunjang Sistem Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.6.2.954>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Methods for Business* (seventh edition). Wiley.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi (CET 7)*. BUMI AKSARA.
- Sindy, R. M. (2025). Evaluasi Aplikasi Sentuh Tanahku Berdasarkan Tingkat

- Kepuasan Pengguna Pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya 1. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.
- Sugiarta, R. D., Arofiati, F., & Rosa, E. M. (2023). *Validity and Reliability of Research Instruments on the Effect of Motivation on Nurse Performance in Moderation with Nurse Credentials. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit.*
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D.* Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)* (A. Nuryanto, Ed.; Edisi Ke-3). Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Cetakan ke-27).* Penerbit Alfabeta.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Wahyudi, H., Ardiansyah, & Safira, A. K. (2025). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Desa Parigi Kabupaten Serang. *Journal of Social Sciences and Politics*, 11(2). <http://ejurnal.stisipolcandradimuka.ac.id/index.php/JurnalPublisitas>
- Wardana, R. I., Putri, N. E., & Umar, G. (2025). Digitalisasi Pelayanan Publik : Solusi Atau Masalah Baru? *Journal of Innovative and Creativity*, 5(2). <https://joecy.org/index.php/joecy>
- Widyaningtyas, A., Rahman, A. Z., & Astuti, R. S. (2023). Dimensi E-Government Service Quality pada Situs <https://sibooky.semarangkota.go.id/> di Kota Semarang. *Journal of Management and Public Policy*, 12(3).
- Wijatmoko, T. E., & Siregar, M. U. (2020). *Evaluation of e-Government Service Quality Using e-GovQual Dimensions Case Study Regional Office Ministry*

of Law and Human Rights DIY. IJID (International Journal on Informatics for Development), 8(2), 55. <https://doi.org/10.14421/ijid.2019.08202>

Wijaya, M. C., & Kloping, Y. P. (2021). *Validity and reliability testing of the Indonesian version of the eHealth Literacy Scale during the COVID-19 pandemic. Health Informatics Journal.*

Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 4(2), 115–118. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>*

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.