

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN SULTAN TARU
SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL
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 :

RHAADYA NAUFAL ALFADJRI

NIT. 22314255

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

2026

ABSTRACT

Advances in information technology are driving government agencies to deliver innovative public services that are more effective, efficient, and easily accessible to the public. One such innovation is the SULTAN TARU Program, implemented by the South Tangerang City Land Office as a digital-based land consultation service. This study aims to determine the effectiveness of the SULTAN TARU Program as a digital-based public service innovation and identify factors influencing its implementation. This study used a descriptive quantitative method, collecting data through distributing questionnaires to SULTAN TARU service users. The results indicate that the SULTAN TARU Program has been highly effective in improving the quality of land services through ease of access, increased service efficiency, and increased public satisfaction. The program's effectiveness is supported by ease of use, clarity of program objectives, information technology support, and responsiveness of staff in providing services. Therefore, the SULTAN TARU Program can be a digital-based public service innovation that contributes to realizing higher-quality, responsive, and community-oriented land services.

Keywords : *Effectiveness, Public Service, Digital Innovation, SULTAN TARU, Land Services.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	viii
INTISARI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Literatur.....	7
B. Kerangka Teoritis.....	14
1. Pelayanan Publik	14
2. Efektivitas Pelayanan Publik.....	16
3. Inovasi Berbasis Digital.....	22
4. SULTAN TARU.....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	25
D. Hipotesis Deskriptif	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Format Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	29
1. Populasi	29
2. Sampel	30

3. Teknik Sampling.....	30
D. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	30
1. Sumber Data	30
a. Data Primer	30
b. Data Sekunder	31
2. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Teknik Analisis Data	33
1. Skor Jawaban Responden	34
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	34
a. Uji Validitas.....	34
b. Uji Reliabilitas	36
c. Perhitungan Skor dan Nilai Rata-rata (<i>Mean</i>).....	37
d. Perhitungan Nilai Rata-rata (<i>Mean</i>) Keseluruhan	38
e. Penentuan Rentang Nilai Rata-rata (<i>Mean</i>) dan Kategori Penilaian	38
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan.....	40
B. Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan.....	41
C. Inovasi Layanan Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan	43
1. SI KEBUT	43
2. SIGAP.....	44
3. Spirit Tangsel.....	44
4. GU Barcode	45
5. SULTAN TARU.....	46
BAB V EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN SULTAN TARU SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL.....	48
A. Profil Responden.....	48
1. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
2. Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	49
3. Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
4. Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
5. Gambaran Responden berdasarkan Sumber informasi mengenai SULTAN TARU	51
B. Analisis Tingkat Efektivitas Program Layanan SULTAN TARU Berdasarkan Indikator Pencapaian Tujuan.....	52

C. Analisis Tingkat Efektivitas Program Layanan SULTAN TARU Berdasarkan Indikator Produktivitas.....	55
D. Analisis Tingkat Efektivitas Program Layanan SULTAN TARU Berdasarkan Indikator Kepuasan	58
E. Analisis Tingkat Efektivitas Keseluruhan Program SULTAN TARU.....	61
F. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelaksanaan Program SULTAN TARU .	62
BAB VI PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi masyarakat saat ini terus berkembang dengan sangat cepat dan tingkat kesejahteraan masyarakat semakin meningkat. Masyarakat kini lebih paham tentang hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara dalam hidup bersama dalam masyarakat, bangsa, dan negara. Masyarakat juga lebih mampu menyampaikan keinginan, tuntutan, dan harapan mereka kepada pemerintah. Dalam situasi masyarakat yang demikian, pemerintah perlu memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan bisa beradaptasi. Selain itu, pemerintah juga harus meningkatkan kualitas manusia dengan memperkuat kemampuan individu dan masyarakat agar bisa secara aktif menentukan masa depan mereka sendiri (Zulfianti, 2010).

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Dalam pemerintahan saat ini, pelayanan publik tidak cukup hanya ada, tetapi juga harus berkualitas, cepat, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Masyarakat kini meminta pelayanan yang mudah diakses, transparan, cepat, serta bisa dipertanggungjawabkan. Perubahan harapan ini menunjukkan bahwa masyarakat saat ini tidak hanya menilai keberhasilan pemerintah dari kebijakan yang dikeluarkan, tetapi juga dari kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, sektor publik wajib terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan zaman, terutama dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat di masa digital saat ini.

Pelayanan publik dipilih sebagai cara yang tepat untuk menciptakan *good governance* karena dalam penyelenggaraannya melibatkan semua pihak yang terkait dalam sistem pemerintahan, yaitu pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Hal ini membuat pelayanan publik memiliki pengaruh besar terhadap berbagai fungsi pemerintah lainnya.

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang tidak menciptakan kesenjangan antara harapan dan kebutuhan masyarakat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan tersebut. Seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah wajib membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat (Styawan, 2012).

Pada tingkat global, banyak negara sudah beralih menggunakan sistem pemerintahan yang berbasis digital (*digital government*). Sistem ini fokus pada penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi birokrasi dan kualitas layanan yang diberikan pemerintah. Penerapan digitalisasi dalam layanan publik terbukti mampu mempercepat proses birokrasi, memperbaiki transparansi, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah (Jafar AW, 2024). Indonesia sebagai anggota dari komunitas internasional juga ikut menerapkan sistem pemerintahan digital guna meningkatkan kualitas pengelolaan pemerintahan.

Pemerintah Indonesia menghadapi tantangan tersebut dengan mendorong transformasi dalam layanan publik berbasis digital, seperti yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk penyelenggaraan layanan publik. Kebijakan ini merupakan langkah penting untuk membentuk sistem pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang semakin digital. Dengan SPBE, pemerintah pusat maupun daerah diharapkan mampu menyatukan berbagai sistem layanan publik agar lebih mudah diakses dan memberikan manfaat langsung bagi masyarakat.

Transformasi digital dalam pelayanan publik adalah bagian dari reformasi birokrasi yang mendorong prinsip *good governance*. Pemerintah

ingin menghilangkan cara kerja birokrasi yang lambat dan rumit, lalu menggantinya dengan layanan yang menggunakan teknologi, sederhana, transparan, dan cepat (Jagadhita, 2025). Dalam hal ini, inovasi sangat penting untuk membuat pelayanan publik bisa beradaptasi dengan perubahan zaman dan kebutuhan masyarakat.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada publik, terutama di bidang pertanahan. Selama ini, layanan pertanahan masih menghadapi berbagai tantangan seperti prosedur yang memakan waktu, keterbatasan akses informasi, serta rendahnya tingkat efisiensi pelayanan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang rendah terhadap pelayanan publik di bidang pertanahan (Mooduto et al., 2021). Oleh karena itu, ATR/BPN terus berusaha melakukan berbagai inovasi dalam memberikan layanan agar lebih efektif dan berkualitas bagi masyarakat.

Salah satu inovasi yang berkembang di lingkungan ATR/BPN adalah pengembangan layanan berbasis digital di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan, yaitu Program SULTAN TARU (Konsultasi Pertanahan Tangerang Selatan Terpadu). Sebelum diterapkannya program layanan SULTAN TARU ini pelayanan pertanahan masih dihadapkan pada permasalahan seperti lamanya waktu penyelesaian layanan, tingginya jumlah pemohon yang datang langsung ke Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan terjadi karena masih harus melakukan konsultasi dan menyampaikan keluhan secara tatap muka, serta keterbatasan akses informasi pelayanan bagi masyarakat. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya intensitas kunjungan masyarakat sehingga berpotensi menimbulkan antrean dan kepadatan di ruang pelayanan (PWI Tangsel, 2021). Oleh karena itu, program ini dirancang sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik pertanahan yang terintegrasi, cepat, transparan, dan efisien. Melalui SULTAN TARU, masyarakat dapat memperoleh berbagai

informasi dan mengakses layanan pertanahan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Dengan demikian, program ini menjadi salah satu bentuk nyata penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di sektor pertanahan.

Namun, meskipun program SULTAN TARU telah diimplementasikan, efektivitas pelaksanaannya masih perlu dievaluasi dan dikaji secara mendalam. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan, dalam praktiknya terdapat beberapa kendala seperti minimnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Selain itu, tingkat pemanfaatan layanan ini oleh masyarakat belum optimal dikarenakan beberapa masyarakat masih belum mengerti prosedur cara menggunakan layanan SULTAN TARU, sehingga perlu dikaji sejauh mana inovasi ini benar-benar memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penilaian terhadap efektivitas program ini menjadi penting karena efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu kebijakan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apabila SULTAN TARU dapat berjalan efektif, maka diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, mempercepat proses administrasi pertanahan, serta mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas publik. Sebaliknya, apabila efektivitasnya rendah, maka perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan agar inovasi ini dapat memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

Sejak menjadi kota otonom dan terlepas dari wilayah Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang Selatan memiliki lokasi strategis sebagai wilayah pendukung Ibu Kota Negara dan bagian dari kawasan metropolitan Jabodetabek. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tangerang Selatan tahun 2024, jumlah penduduk di wilayah ini melebihi 1,7 juta orang dengan tingkat urbanisasi dan pertumbuhan ekonomi yang sangat tinggi (BPS, 2024). Pertumbuhan cepat di sektor properti, perumahan, dan infrastruktur menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pertanahan, baik untuk urusan perizinan, sertifikasi, maupun

pengalihan hak atas tanah. Kondisi tersebut membuat Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan menjadi salah satu unit kerja yang memiliki beban layanan tinggi serta kompleksitas administrasi yang sangat besar.

Dengan aktivitas ekonomi yang sangat padat dan mobilitas penduduk yang tinggi, masyarakat Tangerang Selatan membutuhkan pelayanan publik yang modern, efisien, dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, penerapan program SULTAN TARU sangat relevan sebagai solusi inovatif untuk menghadapi tantangan dalam pelayanan publik di wilayah perkotaan yang terus berubah. Namun, tanpa penilaian yang tepat terhadap hasil program tersebut, sulit mengetahui seberapa besar dampak inovasi digital ini dalam meningkatkan kualitas layanan pertanahan dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang ada maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian serta menuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Efektivitas Program Layanan SULTAN TARU sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat efektivitas pelaksanaan Program SULTAN TARU dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Tangerang Selatan?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan Program SULTAN TARU di Kantor Pertanahan Tangerang Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat efektivitas pelaksanaan Program SULTAN TARU dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan.

2. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan Program SULTAN TARU di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur bahan kajian penelitian serupa bagi peneliti-peneliti selanjutnya.
2. Manfaat sosial, penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan pengetahuan kepada masyarakat terkait Program Layanan SULTAN TARU.
3. Manfaat Praktis
 - a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan terkait Program Layanan SULTAN TARU, sehingga dapat dijadikan pembelajaran.
 - b. Bagi Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN), penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan dan penelitian di bidang pertanahan terkait Program Layanan SULTAN TARU.
 - c. Bagi Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan Program Layanan SULTAN TARU.
 - d. Bagi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah mengenai Program Layanan SULTAN TARU.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Program Layanan SULTAN TARU sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Program Layanan SULTAN TARU telah berjalan sangat efektif sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan analisis menggunakan indikator Efektivitas dari beberapa teori yang meliputi pencapaian tujuan dengan angka 4,265, produktivitas dengan angka 4,269, dan kepuasan dengan angka 4,370. Dapat disimpulkan seluruh indikator memperoleh angka 4,301 dengan kategori sangat efektif. Program ini mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kemudahan akses konsultasi pertanahan, peningkatan efisiensi pelayanan, percepatan proses konsultasi, serta terciptanya tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Efektivitas Program Layanan SULTAN TARU didukung oleh beberapa faktor utama yang berperan dalam keberhasilan pelaksanaannya. Faktor-faktor tersebut meliputi kemudahan akses layanan digital, kejelasan tujuan program, produktivitas pelayanan yang semakin meningkat, kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan, serta responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, dukungan teknologi informasi dan pemanfaatan media digital turut memperkuat penyelenggaraan layanan sehingga Program SULTAN TARU mampu memberikan pelayanan pertanahan yang lebih cepat, mudah, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak terkait, antara lain sebagai berikut.

1. Kantor Pertanahan Kota Tangerang Selatan diharapkan terus meningkatkan kualitas Program Layanan SULTAN TARU melalui pengembangan sistem layanan digital yang lebih stabil, peningkatan kualitas jaringan dan sistem, serta memperluas sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan tata cara penggunaan layanan agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis digital dengan menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda dengan kuantitatif deskriptif, menambah variabel atau indikator efektivitas lainnya, serta melakukan perbandingan dengan inovasi pelayanan pada kantor pertanahan di daerah lain sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- 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), 26–49. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.135>
- Alfarizi, A., Hasbullah, H., & Wulan, S. K. (2025). *ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI LAYANAN SIMAYANG DI PERUMDAM TIRTA MAYANG KOTA JAMBI* (Vol. 3, Number 3).
- Ameliani, R. (2024). *Efektivitas Inovasi One Day Service pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan*. 6(2), 105–111. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, Ms. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Azizah, A. K. N. (2021). Inovasi Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (Larasita) Di Kantor Pertanahan Kota Magelang. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 6(2), 233–241. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v6i2.15692>
- BPS. (2024). *Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tangerang Selatan tahun 2024*. 14.
- Dany, G. A. R., & Habibah, S. M. (2021). *Efektivitas BLT Bagi Warga Non-PKH EFEKTIVITAS BLT BAGI WARGA NON-PKH SEBAGAI PEMENUHAN HAK PERLINDUNGAN SOSIAL SELAMA COVID-19 DI DUSUN SUDIMORO*.
- Fajri, C., Amelya, A., Suworo, & Sairin. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad. In *JIIP- Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* (Vol. 5, Number 1). <http://jiip.stkipyapisdampu.ac.id>
- Hanipah, M., & Aryani, L. (2022). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 112–128. <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i1.4619>
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya*.
- Jafar AW, M. (2024). Dampak E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan. *Politika Progresif: Jurnal Hukum*,

- Politik Dan Humaniora*, 1(4), 204–226.
<https://doi.org/10.62383/progres.v1i4.1303>
- Jagadhita, M. A. (2025). *Transformasi Digital Sertifikat Tanah dan Respons Masyarakat Terhadap Penerapannya*. 8.
<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v6no1.343>
- Kurniyasih, B., Adetio Setiawan, R., & Afrianty, N. (2024). *Efektivitas Pengelolaan Dokumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kasus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu)*.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Mamonto, S. I. P., Rachman, I., & Kumayas, N. (2022). *Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu)*.
- Mooduto, M. F., Riyadi, R., & Wulansari, H. (2021). Pengelolaan Warkah Digital dan Integrasinya dengan Data Spasial Bidang Tanah Menuju Pelayanan Online di Kabupaten Bantul. *Tunas Agraria*, 4.
- Muin, A. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Nur'aini, N., Faisal, M., & Ardiansyah, N. F. (2024). Efektivitas Aplikasi JSS Sebagai Implementasi E-Government Kota Yogyakarta. *Gunung Djati Conference Series*, 39. <https://doi.org/10.15575/gdcs.v39i>
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., 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*, 12(1), 86–101.
<https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i1.2660>
- Parjadinata, L., Putra Buana Sakti, D., & Surati. (2020). Pengaruh Struktur Organisasi, Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Program One Day Service di Kantor Pertanahan Kota Mataram. *Jurnal Magister Manajemen Unram*, 9. <https://doi.org/10.29303/jmm.v>
- Prasetyo, A. (2022). *Inovasi Layanan Administrasi Pertanahan Perumahan Hak On Location menurut Etika Pelayanan*. 2(2).
<http://ejournal.stisdulamtim.ac.id/index.php/JTI>
- PWI Tangsel. (2021, September 2). *Marak kasus pertanahan, BPN Tangsel luncurkan Sultan Taru Tangsel*. <https://pwitangsel.com/2021/09/02/marak-kasus-pertanahan-bpn-tangsel-luncurkan-sultan-tangsel.html>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., & Siagian, N. (2020). Pelayanan Publik. *Yayasan Kita Menulis*.

- Ramadhanty, A. S., Darmawan, I., & Adinda, J. Q. (2026). EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN KEPROTOKOLAN DI PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT. In *Jurnal Dinamika Pemerintahan* (Vol. 9, Number 1).
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1. <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). *Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial*. 4(4).
- Sa'adah, U. R., Pradana, D. I., Masutiah, & Murwaniyah. (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>
- Setiawan, H. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I. Yogyakarta*. 3, 1.
- Styawan, S. (2012). *Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II)*. www.ombudsman.com
- Sudrajat, T. (2021). *Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Loker Virtual di Masa Pandemi Covid-19 dalam Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat*. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v6i2.15692>
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syahfitri, R. (2023). *Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif*. <https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/>
- Tohardi, A. (2019). *Buku Ajar Pengantar Metodologi Penelitian Sosial + plus*. <https://books.google.co.id/books?id=kWH4DwAAQBAJ&lpg=PR4&ots=c5RafUc7MR&dq=metode%20penelitian%20tohardi%202019&lr&hl=id&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Wahyuni, R. D. (2022). Inovasi Sego Thiwul dalam Pelayanan Pertanahan Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Lapago Society : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 24. <https://doi.org/10.61578/lapago.vol2.no1.art3>
- Wahyurini, G., Armianti Soemardjo, H., & Sumiati. (2023). *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK) EFEKTIVITAS INSTAGRAM @BNN_CEGAHNARKOBA SEBAGAI MEDIA KAMPANYE PENCEGAHAN NARKOBA*.
- Zulfianti, A. (2010). *Studi Evaluasi Efektivitas Program Larasita oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar terhadap Peningkatan Pelayanan Pertanahan di Kabupaten Karanganyar*.