

**EFEKTIVITAS APLIKASI SENTUH TANAHKU PADA PELAYANAN PUBLIK
KANTOR PERTANAHAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Melakukan
Penelitian Dalam Rangka Penyusunan Skripsi Pada
Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

CALLISTA SYAFIRA REYANASTI

NIT. 22314052

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

YOGYAKARTA

2026

ABSTRACT

Land administration services are one form of public service that continues to undergo transformation through the utilization of information technology. The Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) developed the Sentuh Tanahku application as a digital service innovation to improve accessibility, transparency, and efficiency in land services. This study aims to analyze the effectiveness of the Sentuh Tanahku application in public services at the West Jakarta City Land Office, identify the obstacles encountered by users, and formulate strategies to improve the application's effectiveness. This study employed a mixed methods approach with a descriptive design. Quantitative data were collected through questionnaires distributed to 30 users of the Sentuh Tanahku application selected using purposive sampling, while qualitative data were obtained through interviews, observations, and documentation studies. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics based on a Likert scale, and the findings were further supported by qualitative analysis. The results indicate that the Sentuh Tanahku application achieved an effectiveness score of 83%, which falls into the effective category. The application has facilitated access to land information, enhanced service transparency, and improved the efficiency of land administration services at the West Jakarta City Land Office. However, several challenges remain, including delays in updating application status, limited public understanding of the application's features, and insufficient public outreach. Non-technical challenges have been addressed through the assistance of front desk officers who provide information and guidance to service users. Therefore, improvements in system performance, real-time information updates, and public outreach programs are recommended to optimize the utilization of the Sentuh Tanahku application in supporting public services.

Keywords: *Sentuh Tanahku application, effectiveness, public service, e-government, land administration.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan.....	3
1. Manfaat Akademis	4
2. Manfaat Praktis.....	5
BAB II INJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Literatur	7
B. Kerangka Teori.....	13
C. Kerangka Berpikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Format Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel Penelitian	25
D. Subjek dan Objek Penelitian	26
1. Objek Penelitian	26
2. Subjek Penelitian	27

E. Jenis dan Sumber Data	29
1. Jenis Data.....	29
2. Sumber Data	30
F. Teknik Pengumpulan Data	30
1. Kuesioner.....	30
2. Wawancara.....	32
3. Observasi	32
4. Studi Dokumentasi	33
G. Teknik Analisis Data	33
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	35
A. Kondisi Geografis	35
B. Wilayah Administratif	36
C. Kondisi Demografis	37
D. Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat	39
BAB V EFEKTIVITAS APLIKASI SENTUH TANAHKU DI KANTOR PERTANAHAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT	41
A. Aplikasi Sentuh Tanahku	41
B. Tingkat Efektivitas Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat.	47
1. Karakteristik Responden.....	47
2. Kualitas Sistem.....	53
3. Kualitas Informasi	55
4. Kepuasan Pengguna.....	57
5. Intensi Penggunaan.....	59
6. Penghitungan Nilai Efektivitas.....	61
C. Penggunaan Aplikasi Sentuh Taanahku Dalam Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat.	64
1. Kendala Teknis	64
2. Kendala Non-Teknis	65
3. Pembahasan Kendala Aplikasi Sentuh Tanahku.....	66
D. Upaya Peningkatan Efektivitas Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Pelayanan Publik.	68

1. Peningkatan Kualitas Sistem Aplikasi	68
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	69
3. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi Pengguna	69
4. Pembahasan Upaya Peningkatan Efektivitas.....	70
BAB VI PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
LAMPIRAN	73
DAFTAR PUSTAKA	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan pertanahan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan nasional, terutama pada sektor hukum, ekonomi, dan sosial. Setiap tahun, kebutuhan masyarakat terhadap layanan pertanahan seperti pengecekan sertifikat, pendaftaran tanah, balik nama, serta layanan informasi pertanahan terus meningkat seiring perkembangan pembangunan dan mobilitas penduduk. Namun, di banyak daerah pelayanan pertanahan masih menghadapi berbagai tantangan seperti proses yang panjang, kurangnya transparansi, serta keterbatasan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Kondisi ini menjadikan digitalisasi pelayanan sebagai kebutuhan mendesak untuk diwujudkan secara lebih komprehensif (Putri et al., 2022).

Dalam rangka menyediakan layanan publik yang lebih responsif dan efisien, pemerintah, melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN), telah meluncurkan aplikasi “Sentuh Tanahku” sebagai inovasi berbasis teknologi informasi. Aplikasi ini dirancang untuk menyediakan layanan pertanahan digital kepada masyarakat, seperti memeriksa dokumen, mengakses informasi mengenai biaya layanan, melacak status permohonan, dan melihat bidang tanah pada peta digital. Menurut Kayati dan Syaputra (Kayati et al., 2025), Sentuh Tanahku hadir sebagai salah satu bentuk implementasi e-government yang bertujuan meningkatkan transparansi, mengurangi tatap muka, serta mempercepat proses pelayanan pertanahan. Kehadiran aplikasi ini juga sejalan dengan prinsip *good governance*, khususnya dalam aspek akuntabilitas dan keterbukaan informasi publik.

Namun, meskipun aplikasi Sentuh Tanahku telah diterapkan secara nasional, efektivitasnya di lapangan tidak selalu sesuai dengan harapan. Penelitian Mariana mengungkapkan bahwa penerapan e-government sering kali menghadapi hambatan seperti rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, keterbatasan akses terhadap perangkat, serta upaya sosialisasi yang kurang optimal dari lembaga pemerintah. Hal ini disebabkan oleh tingginya volume permohonan yang tidak hanya menyebabkan antrean panjang, tetapi juga meningkatkan kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang cepat mengenai status pelayanan mereka (Mariana Derlan Masia Harahap et al., 2023)

Berdasarkan penelitian internal BPN, Jakarta Barat termasuk wilayah dengan aktivitas jual beli tanah dan sertifikasi paling besar dibandingkan wilayah lain. Kondisi ini menyebabkan potensi antrian panjang pelayanan, terutama terkait kebutuhan masyarakat untuk memperoleh kepastian waktu, kejelasan biaya, serta transparansi proses. Meskipun Sentuh Tanahku diharapkan mampu menjawab permasalahan tersebut, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa belum semua masyarakat Kota Administratif Jakarta Barat memanfaatkan aplikasi ini secara optimal. Sebagian pengguna mengeluhkan informasi yang kurang lengkap, tampilan aplikasi yang dianggap kurang intuitif, serta lambatnya pembaruan status permohonan (Kayati et al., 2025).

Kesenjangan antara tujuan pengembangan aplikasi dan realitas penggunaan di lapangan menjadi landasan penting untuk mengkaji efektivitas aplikasi Sentuh Tanahku. Mengelola tanah dan hak yang menyertai tanah sebagai akibat proses pengadministrasi tanah haruslah berhati-hati, karena jumlah tanah di atas bumi Indonesia tidak akan bertambah sedangkan kebutuhan masyarakat akan tanah terus bertambah, sehingga perlu tertib administrasi dalam mengelola pertanahan untuk menghindari konflik dan sengketa tanah. Kehati – hatian ini menyebabkan prosedur layanan pertanahan terkesan panjang dan memerlukan waktu lama untuk menyelesaikan hak permohonan tanah di kantor pertanahan (Ritonga et al., 2025a).

Selain itu, belum banyak penelitian yang secara khusus menilai efektivitas aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat. Beberapa penelitian yang ada masih bersifat umum, terbatas pada kajian persepsi, atau dilakukan di daerah lain seperti Palangka raya dan Bengkulu. Dengan adanya hal ini, muncullah kesenjangan penelitian yang signifikan yang perlu diatasi, mengingat setiap wilayah memiliki karakteristik sosial, geografis, dan layanan yang berbeda-beda. Evaluasi efektivitas aplikasi ini di Jakarta Barat sangat relevan untuk menentukan apakah aplikasi tersebut benar-benar membantu masyarakat, mengurangi beban proses manual, dan meningkatkan kualitas layanan pertanahan publik.

Oleh Karena itu, dilakukan penelitian mengenai efektivitas aplikasi “Sentuh Tanahku” dalam pelayanan publik di Dinas Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat sangatlah penting. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi masyarakat, manfaat aplikasi tersebut, tantangan dalam penggunaannya, serta sejauh mana aplikasi tersebut mendukung peningkatan kualitas pelayanan pertanahan.

Selain memberikan kontribusi akademis, penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi ATR/BPN dalam pengembangan dan optimalisasi layanan digital di masa mendatang, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan pertanahan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat efektivitas Aplikasi Sentuh Tanahku dalam mendukung pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat?
2. Apa saja kendala yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Sentuh Tanahku pada pelayanan publik Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas Aplikasi Sentuh Tanahku dalam pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat?

C. Tujuan

1. Untuk menganalisis secara komprehensif tingkat efektivitas Aplikasi Sentuh Tanahku dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat. Hal ini dalam mengarahkan untuk menilai sejauh mana aplikasi tersebut mampu mencapai tujuan pengembangannya, yaitu dalam menyediakan layanan pertanahan yang lebih cepat, transparan, efisien, serta mudah diakses oleh masyarakat. Analisis dilakukan melalui pengukuran berbagai indikator efektivitas seperti kemudahan penggunaan, kendala dalam informasi, ketepatan waktu, kejelasan prosedur, serta kemampuan aplikasi dalam membantu pengguna mengurangi ketergantungan layanan tatap muka.
2. Untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan, dan menganalisis secara mendalam berbagai kendala yang dihadapi masyarakat ketika menggunakan Aplikasi Sentuh Tanahku dalam proses pelayanan pertanahan di Kota Administrasi Jakarta Barat. Tujuan ini mencakup pemahaman terhadap hambatan teknis maupun non-teknis, seperti kesulitan navigasi aplikasi, masalah jaringan, rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, ketidakjelasan informasi layanan, serta keterbatasan fitur aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan mengkaji pengalaman langsung masyarakat sebagai pengguna, penelitian ini

bertujuan mengungkap faktor-faktor yang menghambat optimalisasi penggunaan Sentuh Tanahku sebagai layanan digital.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis berbagai upaya strategis yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat melalui optimalisasi penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku, baik dari aspek peningkatan kualitas sistem, kompetensi sumber daya manusia, sosialisasi kepada masyarakat, maupun perbaikan mekanisme pelayanan berbasis digital, sehingga tercipta pelayanan pertanahan yang lebih transparan, efisien, akuntabel, serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah yang secara langsung mendukung pencapaian tujuan penelitian mengenai efektivitas Aplikasi Sentuh Tanahku.

- a. Memberikan dasar teoritis mengenai efektivitas aplikasi layanan publik digital

Sejalan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas Aplikasi Sentuh Tanahku, penelitian ini memperkuat landasan teori terkait *e-government*, efektivitas layanan publik, serta model penerimaan teknologi seperti TAM, SERVQUAL, atau DeLone & McLean IS Success Model. Penelitian ini menambah pemahaman akademik mengenai bagaimana indikator efektivitas kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan kepuasan dapat diterapkan pada layanan pertanahan digital.

- b. Menjadi referensi akademik dalam kajian kendala penggunaan layanan digital pemerintah

Sesuai tujuan kedua, penelitian ini memperluas literatur akademik mengenai hambatan yang dihadapi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi layanan pemerintah. Penelitian ini menyoroti faktor-faktor seperti literasi digital, keterbatasan perangkat, pemahaman informasi, dan kendala teknis, sehingga dapat digunakan sebagai rujukan ilmiah bagi penelitian yang menelaah kegagalan sistem, resistensi pengguna, atau kesenjangan digital pada sektor publik.

- c. Mengembangkan pengetahuan ilmiah tentang strategi peningkatan efektivitas layanan digital

Berdasarkan tujuan ketiga, penelitian ini berkontribusi pada penyusunan model akademik atau rekomendasi ilmiah mengenai bagaimana aplikasi layanan pertanahan dapat dioptimalkan. Hasil analisis mengenai upaya peningkatan efektivitas seperti pengembangan fitur, peningkatan kualitas informasi, integrasi data, dan edukasi masyarakat dapat menjadi dasar teoritis bagi peneliti selanjutnya dalam menyusun model perbaikan layanan digital.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian juga dirancang sesuai dengan ketiga tujuan penelitian, sehingga dapat langsung diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat dan BPN

- a. Memberikan informasi nyata tentang tingkat efektivitas aplikasi

Sebagai hasil dari tujuan pertama, penelitian ini membantu BPN mengetahui sejauh mana aplikasi telah berfungsi sesuai peruntukannya. Informasi ini dapat digunakan untuk:

- 1) Mengevaluasi capaian pelayanan digital,
- 2) Mengukur kinerja layanan secara objektif,
- 3) Menjadi dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan sistem.

- b. Mengidentifikasi kendala pengguna secara spesifik dan terukur

Sejalan dengan tujuan kedua, penelitian ini memberikan gambaran rinci mengenai hambatan yang dialami masyarakat, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Temuan ini dapat dimanfaatkan untuk:

- 1) Perbaikan aplikasi,
- 2) Penyusunan materi edukasi penggunaan aplikasi,
- 3) Pengembangan layanan bantuan pengguna (s) yang lebih responsif,
- 4) Pemetaan kebutuhan SDM dalam pelayanan digital.

- c. Menyusun rekomendasi konkret untuk peningkatan layanan publik digital

Mengacu pada tujuan ketiga, penelitian ini menawarkan langkah-langkah strategis berbasis data untuk meningkatkan efektivitas aplikasi. Rekomendasi tersebut dapat meliputi:

- 1) Pengembangan fitur baru yang lebih ramah pengguna,
- 2) Peningkatan stabilitas sistem dan infrastruktur digital,
- 3) Optimalisasi integrasi antar-layanan pertanahan,
- 4) Program literasi digital untuk masyarakat,
- 5) Peningkatan kapasitas pegawai dalam pelayanan berbasis aplikasi.

d. Mendukung Reformasi Birokrasi dan transparansi pelayanan

Melalui peningkatan efektivitas aplikasi, penelitian ini mendorong terciptanya pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Hal ini membantu instansi pemerintah dalam:

- 1) Mengurangi antrean dan interaksi tatap muka,
- 2) Meminimalkan potensi praktik penyimpangan,
- 3) Meningkatkan kepercayaan publik terhadap Bpn.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas Aplikasi Sentuh Tanahku dalam pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku, penerapan aplikasi dalam pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat menunjukkan bahwa aplikasi telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan pertanahan secara digital. Berdasarkan pengukuran menggunakan indikator kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi penggunaan, dan kepuasan pengguna, Aplikasi Sentuh Tanahku mampu mendukung proses pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa transformasi pelayanan pertanahan berbasis digital melalui Aplikasi Sentuh Tanahku telah memberikan manfaat positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan adanya penginformasian di Kantor Pertanahan Administrasi Jakarta Barat dengan melalui pengsosialisasi dengan poster bergambar, brosur dan juga adanya petugas yang membantu dalam menyalurkan proses informasi tersebut.
2. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku, baik kendala teknis maupun non-teknis. Kendala teknis yang ditemukan meliputi proses pemeliharaan sistem (*maintenance*), akses aplikasi yang terkadang lambat, serta pengaruh kualitas jaringan internet dan perangkat yang digunakan masyarakat. Sementara itu, kendala non-teknis berkaitan dengan masih adanya sebagian masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi, terutama pengguna yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi, kendala non-teknis tersebut telah diminimalkan melalui keberadaan petugas pramutamu yang memberikan informasi, arahan, serta pendampingan kepada masyarakat selama proses pelayanan

berlangsung. Dengan demikian, masyarakat tetap dapat memanfaatkan layanan yang tersedia pada Aplikasi Sentuh Tanahku secara optimal.

3. Upaya peningkatan efektivitas Aplikasi Sentuh Tanahku dilakukan melalui berbagai langkah, baik dari sisi sistem maupun pelayanan. Upaya tersebut meliputi pemeliharaan dan pengembangan sistem aplikasi secara berkala untuk meningkatkan stabilitas dan kualitas layanan, penyediaan petugas pramutamu sebagai pendamping masyarakat dalam menggunakan aplikasi, serta peningkatan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku. Berbagai upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang mudah diakses, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas Aplikasi Sentuh Tanahku melalui pemeliharaan sistem secara berkala, peningkatan stabilitas aplikasi, serta penyempurnaan fitur-fitur layanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Selain itu, pelayanan pendampingan melalui petugas pramutamu perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan karena terbukti membantu masyarakat dalam memahami penggunaan aplikasi.
2. Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai salah satu sarana utama dalam memperoleh layanan dan informasi pertanahan secara digital. Selain itu, masyarakat juga diharapkan meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan teknologi informasi agar seluruh fitur yang tersedia pada aplikasi dapat dimanfaatkan secara maksimal.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai Aplikasi Sentuh Tanahku dengan menambahkan jumlah responden, memperluas lokasi penelitian pada kantor pertanahan di wilayah lain, atau menggunakan model analisis yang berbeda sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (Ed.). (2014). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik* (Cetakan keempat). Gadjah Mada University Press.
- 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;
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Irsyad, M. (2025). *Efektivitas aplikasi Sentuh Tanahku dalam pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Jakarta Barat* (Skripsi Sarjana). Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Kayati, I. T., Indarti, S., & Adriadi, R. (2025). *Analisis Penerapan E-Government Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bengkulu*.
- Linda Mariana Eka Dewi, N. P. & I.B Teddy Prianthar. (2023). Pemanfaatan Platform Sentuh Tanahku Dalam Perspektif Perilaku Sosial. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 11(1). <https://doi.org/10.31289/publika.v11i1.9425>
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mahmud. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mariana Derlan Masia Harahap, Ferdinand, F., & Luluk Tri Harinie. (2023). Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku Guna Perbaikan Kinerja Layanan di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. *Edunomics Journal*, 4(2), 103–125. <https://doi.org/10.37304/ej.v4i2.10015>
- Pranata, H. (2018). *Psikologi Perkembangan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- 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*, 86–94. <https://doi.org/10.58835/jspi.v2i2.45>

- Ritonga, F. H., Lubis, F. A. S., Nasution, R. M., Harahap, R. S., & Hasibuan, F. (2025a). Efektivitas dan Tantangan Dalam Transformasi Digital Pendaftaran Tanah Pada Aplikasi Sentuh Tanahku. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(2), 2639–2644. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i2.15447>
- Ritonga, F. H., Lubis, F. A. S., Nasution, R. M., Harahap, R. S., & Hasibuan, F. (2025b). Efektivitas dan Tantangan Dalam Transformasi Digital Pendaftaran Tanah Pada Aplikasi Sentuh Tanahku. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(2), 2639–2644. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i2.15447>
- Sa'adah, Ulvi Ratnaningsih; Murwanayah, Murwanayah; Pradana, Dimas Indra; Masutiah, Masutiah; Panggabean, Nurwinten; and Hamka, 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>
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suputri, K. A., Saskara, G. A. J., & Putra, I. G. L. A. R. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku Di Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 13(3S1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i3S1.8034>
- 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;
- 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;