

**PERAN APLIKASI SENTUH TANAHKU DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TANAH DI KANTOR  
PERTANAHAN KABUPATEN BANTUL**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan  
di Bidang Pertanahan Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh :

**BAGAS ALFARIZI**

**NIT. 22314050**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATARUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
POLITEKNIK AGRARIA STPN  
YOGYAKARTA  
2026**

## ABSTRACT

*Advancements in information technology are driving the transformation of public services toward digital-based systems, including in the land sector. One innovation developed by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) is the Sentuh Tanahku application, which aims to facilitate public access to land information and services. This study aims to: (1) analyze the factors influencing the quality of land registration services provided via the Sentuh Tanahku application at the Bantul Regency Land Office, and (2) analyze the role of the Sentuh Tanahku application in enhancing land registration services.*

*This study employs a descriptive qualitative research method. Data collection was conducted through interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of 28 public service users and two employees from the Bantul Regency Land Office, selected using purposive sampling. Data analysis utilized the Miles, Huberman, and Saldaña model, comprising data reduction, data display, and conclusion drawing.*

*The results indicate that the quality of land registration services via the Sentuh Tanahku application is influenced by several factors: human resource competence and responsiveness, clarity of service systems and procedures, ease of access and technological stability, transparency regarding file status, effectiveness of complaint handling, and the application's ability to improve service efficiency. The majority of the public gave positive feedback on the services provided, particularly regarding service speed, information clarity, ease of application use, and process transparency.*

*Furthermore, the Sentuh Tanahku application has proven instrumental in improving land registration services by simplifying procedures, enhancing information accessibility, reducing service queues, increasing process transparency, and saving time and costs for the public. However, certain challenges remain, such as varying levels of public digital literacy and the need to refine the application's information features. Therefore, increased outreach, capacity*

*building for human resources, and continuous application development are required to optimize the quality of digital-based land services.*

**Keywords:** *Service Quality, Public Service, Land Registration, Sentuh Tanahku, Service Digitalization, E-Government.*

## DAFTAR ISI

|                                                 |      |
|-------------------------------------------------|------|
| COVER.....                                      | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                        | ii   |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....               | iii  |
| MOTTO.....                                      | iv   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                       | v    |
| KATA PENGANTAR .....                            | vi   |
| DAFTAR ISI.....                                 | viii |
| DAFTAR TABEL .....                              | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                             | xi   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                            | xii  |
| ABSTRACT .....                                  | xiii |
| INTISARI .....                                  | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                         | 1    |
| A. Latar Belakang .....                         | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                        | 3    |
| C. Tujuan Penelitian .....                      | 3    |
| D. Manfaat Penelitian .....                     | 3    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                   | 6    |
| A. Penelitian Terdahulu.....                    | 6    |
| B. Kajian Teori.....                            | 10   |
| C. Definisi Operasional .....                   | 31   |
| D. Kerangka Pemikiran .....                     | 33   |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....             | 37   |
| A. Format Penelitian .....                      | 37   |
| B. Lokasi Penelitian .....                      | 38   |
| C. Informan dan Teknik Penentuan Informan ..... | 41   |
| D. Jenis dan Sumber Data.....                   | 42   |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                | 44   |

|                                                                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| F. Teknik Analisis Data .....                                                                                                  | 46        |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....</b>                                                                              | <b>48</b> |
| A. Kondisi Objek Penelitian .....                                                                                              | 48        |
| B. Penerapan Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan<br>Kabupaten Bantul .....                                            | 50        |
| <b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                                         | <b>52</b> |
| A. Implementasi Pada Aplikasi Sentuh Tanahku .....                                                                             | 52        |
| B. Peran Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Meningkatkan<br>Kualitas Pendaftaran Tanah .....                                        | 57        |
| C. Data Hasil Analisis .....                                                                                                   | 58        |
| D. Analisis Data Kualitatif.....                                                                                               | 59        |
| E. Analisis dari Pegawai .....                                                                                                 | 60        |
| F. Analisis dari Pengguna Layanan (Masyarakat) .....                                                                           | 62        |
| G. Pembahasan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas<br>Pelayanan Pendaftaran Tanah Melalui Aplikasi Sentuh<br>Tanahku ..... | 64        |
| H. Sintesis Jawaban Rumusan Masalah .....                                                                                      | 72        |
| <b>BAB VI PENUTUP.....</b>                                                                                                     | <b>74</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                            | 74        |
| B. Saran.....                                                                                                                  | 74        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                    | <b>77</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                                          | <b>82</b> |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan pendaftaran tanah merupakan salah satu fungsi inti penyelenggaraan pemerintahan yang menyentuh pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat terhadap kepastian hukum hak atas tanah, keadilan akses pelayanan publik, serta pembangunan sosial-ekonomi daerah (Prasetyanto, Sudarmo, & Nugroho, 2025). Dalam kerangka kebijakan nasional Indonesia, transformasi digital layanan publik menjadi arah strategis guna menjawab tantangan birokrasi yang selama ini dikritik lambat, tidak responsif, serta kurang transparan (Prasetyanto dkk, 2025; Wandu, 2025). Transformasi ini sesuai dengan semangat *Asta Cita* pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang cepat, adil, dan mudah diakses oleh seluruh warga negara (Indonesia.go.id). Di tengah konteks tersebut, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) memperkenalkan Aplikasi Sentuh Tanahku, sebuah inovasi digital yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pendaftaran dan informasi pertanahan secara daring. Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur seperti pencarian informasi tanah, pengecekan lokasi bidang melalui peta digital, tampilan status berkas permohonan, serta akses kepada data sertifikat elektronik yang telah terbit secara digital (Wandu, 2025).

Di berbagai negara, digitalisasi pendaftaran tanah menjadi bagian dari strategi e-government untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan informasi, dan partisipasi publik dalam sistem layanan pertanahan. Misalnya, beberapa negara bagian di India telah melaksanakan pendaftaran tanah elektronik dan layanan langsung tanpa tatap muka yang terbukti meningkatkan transparansi serta akses warga terhadap data pertanahan (Kaushik, 2020). Hal ini mengilustrasikan bahwa inovasi digital dalam layanan pertanahan merupakan bagian dari transformasi publik global yang semakin menguat dalam dua dekade terakhir.

Secara nasional, Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan respons BPN terhadap kebutuhan masyarakat atas layanan digital yang memudahkan tanpa

harus selalu datang ke kantor pertanahan. Aplikasi ini tercatat memberikan manfaat riil seperti kemampuan memverifikasi status sertifikat, memetakan data bidang tanah secara real-time, serta menjadwalkan proses administratif seperti peralihan hak melalui fitur yang terintegrasi dengan sistem pendaftaran elektronik (Merdeka.com, 2025). Fitur keamanan seperti tanda tangan elektronik dan QR code juga diterapkan untuk meningkatkan validitas data pertanahan yang ditampilkan dalam aplikasi (PRFM News, 2025)

Berbagai penelitian awal yang ada cenderung menyoroti dimensi implementasi teknologi digital dalam layanan pertanahan secara umum, mengidentifikasi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, dan koordinasi antar lembaga yang masih lemah (Prasetyanto dkk, 2025). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa walaupun transformasi digital membawa perubahan administratif yang signifikan, belum semua aspek pelayanan publik di pertanahan mampu terakomodasi secara optimal melalui pendekatan digital (Prasetyanto dkk. 2025). Selain itu, studi tentang registrasi tanah digital di unit pemerintahan daerah lain menyoroti bahwa penerapan sistem elektronik secara signifikan mampu meningkatkan efisiensi waktu layanan dan akurasi data (Alifa & Sudiro, 2026).

Namun demikian, kajian yang mengulas secara mendalam bagaimana pengalaman pengguna layanan digital dalam konteks local khususnya pengalaman masyarakat dan pelaksana layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul masih sangat terbatas. Sebagian besar literatur tersedia bersifat deskriptif umum atau fokus pada analisis kebijakan dan teknologi, tanpa menelusuri makna sosial atau dinamika interaksi pengguna dengan aplikasi dalam realitas sehari-hari. Hal ini menunjukkan adanya kekosongan konseptual dan empiris, terutama terkait bagaimana masyarakat menafsirkan nilai aplikasi terhadap kualitas pelayanan, serta bagaimana aparatur BPN di tingkat layanan beradaptasi dengan perubahan digital tersebut.

Masih ada kekurangan pemahaman mengenai aspek sosial dan persepsi pengguna terhadap Aplikasi Sentuh Tanahku, termasuk apa yang dirasakan sebagai manfaat utama, hambatan yang dihadapi saat mengakses layanan digital,

serta dampak transformasi digital terhadap kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan. Penelitian sebelumnya sering tidak menggali secara kualitatif dimensi subjektif perspektif pengguna layanan yang bersentuhan langsung dengan aplikasi ini. Padahal, pemahaman terhadap pengalaman mendalam semacam ini potensial untuk memberikan wawasan kaya yang melampaui sekadar evaluasi administratif atau teknis transformasi digital layanan publik.

Dengan mempertimbangkan konteks nasional dan global serta gap penelitian yang ada, studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran Aplikasi Sentuh Tanahku dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul dari perspektif pengalaman sosial pengguna serta pelaksana layanan. Pendekatan kualitatif menjadi sangat relevan untuk mengungkap makna, dinamika, dan proses sosial yang tidak mudah diukur melalui metode kuantitatif, memberikan kontribusi konseptual yang berharga dalam diskursus keilmuan transformasi digital layanan publik.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Apa saja yang bisa dilakukan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku ?
2. Bagaimana Aplikasi Sentuh Tanahku dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan layanan yang tersedia pada Aplikasi Sentuh Tanahku dalam mendukung pelayanan pertanahan kepada masyarakat melalui Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.
2. Untuk menganalisis peran Aplikasi Sentuh Tanahku dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang transformasi digital pelayanan publik dan administrasi pertanahan. Secara konseptual, penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai bagaimana

inovasi aplikasi berbasis digital pemerintah, seperti Aplikasi Sentuh Tanahku, tidak hanya berfungsi sebagai instrumen teknologi, tetapi juga sebagai medium interaksi sosial antara negara dan masyarakat dalam proses pelayanan publik.

Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini turut memperdalam kajian tentang pengalaman pengguna, makna pelayanan, serta dinamika sosial dalam implementasi e-government, yang selama ini masih didominasi oleh studi berbasis evaluasi sistem atau pengukuran efektivitas teknis. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memperluas perspektif teoritis bahwa kualitas pelayanan publik di era digital tidak semata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh bagaimana teknologi tersebut dimaknai, diakses, dan dialami oleh pengguna serta pelaksana layanan. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam memperkaya literatur tentang pelayanan pertanahan digital di konteks lokal Indonesia, yang masih relatif terbatas dibandingkan kajian e-government secara umum.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak:

- a) Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap Aplikasi Sentuh Tanahku, khususnya terkait pengalaman pengguna, hambatan layanan, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendaftaran tanah. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar penyempurnaan strategi pelayanan digital agar lebih responsif, inklusif, dan sesuai dengan kondisi sosial masyarakat lokal.
- b) Bagi Kementerian ATR/BPN Penelitian ini dapat menjadi masukan kebijakan dalam pengembangan layanan pertanahan digital secara nasional, terutama dalam aspek peningkatan kualitas layanan, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penguatan kapasitas aparatur dalam mengelola sistem layanan berbasis teknologi.
- c) Bagi Masyarakat Penelitian ini secara tidak langsung mendorong

peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan pertanahan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan, serta hasil wawancara terhadap 28 masyarakat dan 2 pegawai, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi Sentuh Tanahku menyediakan berbagai layanan yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengakses pelayanan pertanahan secara digital. Melalui aplikasi ini masyarakat dapat melihat informasi persyaratan pelayanan, mengecek sertipikat, memantau status atau progres berkas, memperoleh informasi bidang tanah, serta mengakses berbagai informasi pertanahan lainnya tanpa harus datang langsung ke Kantor Pertanahan. Kehadiran aplikasi ini membantu masyarakat memperoleh informasi secara lebih cepat, mudah, dan praktis.
2. Aplikasi Sentuh Tanahku berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. Berdasarkan analisis menggunakan metode SERVQUAL, kualitas pelayanan telah berjalan cukup baik pada dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Aplikasi mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat penyampaian informasi, memberikan kepastian terhadap proses pelayanan, serta mendukung pelayanan yang lebih efektif dan transparan. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan sistem, ketergantungan pada jaringan internet, dan masih adanya masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi sehingga diperlukan pengembangan sistem dan peningkatan sosialisasi agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak

terkait, yaitu sebagai berikut:

### 3. Bagi Kantor Pertanahan

- a. Kantor Pertanahan perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal.
- b. Perlu dilakukan pengembangan dan penyempurnaan fitur aplikasi, khususnya pada fitur pelacakan status berkas, sehingga informasi yang diberikan lebih rinci, akurat, dan mudah dipahami oleh pengguna.
- c. Kantor Pertanahan perlu terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi di bidang teknologi informasi serta pelayanan publik berbasis digital.
- d. Perlu dilakukan pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala guna menjaga stabilitas aplikasi serta meminimalisasi terjadinya gangguan teknis yang dapat menghambat pelayanan.
- e. Mekanisme penanganan pengaduan perlu ditingkatkan dengan memastikan setiap pengaduan masyarakat mendapatkan tindak lanjut yang cepat, tepat, dan transparan.

### 4. Bagi Masyarakat

- a. Masyarakat diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital agar penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku dapat dilakukan secara mandiri dan efektif.
- b. Masyarakat diharapkan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi sebelum melakukan kunjungan langsung ke kantor pertanahan sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih efisien.
- c. Masyarakat juga diharapkan memberikan masukan dan umpan balik terkait penggunaan aplikasi sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

### 5. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan jumlah informan yang lebih luas sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan melalui aplikasi Sentuh Tanahku.

- b. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku dengan menggunakan pendekatan kuantitatif maupun metode campuran (*mixed methods*).
- c. Peneliti berikutnya juga dapat meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan pertanahan berbasis digital, seperti tingkat literasi digital masyarakat, kualitas jaringan internet, dan penerimaan teknologi oleh pengguna.

Dengan adanya berbagai upaya perbaikan tersebut, diharapkan aplikasi Sentuh Tanahku dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran tanah yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 6(2), 103–113.
- Alifa, Alifa & Ahmad Sudiro (2026). Implementation of Electronic Land Service System on the Effectiveness of Land Deed Officials in South Jakarta.
- Aurelia & Listyani (2025). Inovasi Layanan Pertanahan Berbasis Teknologi: Implementasi Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Pendaftaran Tanah.
- Analisis Hukum, R. E. (2025). Digitalisasi Administrasi Pertanahan untuk Mewujudkan Percepatan Pembangunan Nasional Perspektif Kebijakan Hukum. *Jurnal Pertanahan*, 10 (1).
- Antara Sumatera Barat. (2026). Manfaatkan Sentuh Tanahku, urus sertifikat tak perlu lagi bolak-balik ke Kantor Pertanahan. Antara Sumatera Barat.
- B., & Wijaya, R. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Pertanahan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2025). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia: Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*.
- Dewi, N. P. L. M. E., & Prianthar, I. B. T. (2023). Pemanfaatan Platform Sentuh Tanahku Dalam Perspektif Perilaku Sosial. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 11(1).
- Digital Pendaftaran Tanah: Tantangan dan Efektivitas Implementasi Aplikasi Sentuh Tanahku
- DJKN Kemenkeu. (2025). Sekilas Mengenal Aplikasi Sentuh Tanahku. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. Dorong Layanan Pertanahan Lebih Efisien.
- Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- E-Media DPR RI. (19 Januari 2026). Optimalisasi Aplikasi ‘Sentuh Tanahku’

- Fikri & Widiastuti. (2023). Pelayanan publik dalam perspektif teori nilai publik, responsivitas birokrasi, dan digital governance. Dalam Pelayanan Publik.
- Fitrianingsih, R., Prasetyo, A., & Lestari, D. (2021). Kesiapan sumber daya manusia dalam implementasi pelayanan pertanahan berbasis digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 134–146.
- Harahap, M. D. M., Ferdinand, F., & Harinie, L. T. (2023). Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku Guna Perbaikan Kinerja Layanan di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. *Edunomics Journal*, 4(2), 103–125.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah (2011). Teori Kualitas Pelayanan Publik dikutip dalam sumber kajian teoritis.
- Harahap, A., & Ferdinand, F. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Elektronik. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrajit, R. E. (2016). Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi.
- Wandi (2025) Aplikasi Sentuh Tanahku, Solusi Digital untuk Management Aset Tanah Pribadi Masyarakat.
- Kayati, I. T., Rosidin, R., 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), 356–370.
- Kayati, N., dkk. (2022). Efektivitas pelayanan publik berbasis digital dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 120–132.
- Kaushik (2020). New technology interventions in land record management in India. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. (2023). Petunjuk teknis pelayanan pertanahan berbasis

elektronik.

Jakarta: Kementerian ATR/BPN.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. (2024). Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai inovasi pelayanan pertanahan. Jakarta: ATR/BPN.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (17th Ed.). Pearson teori kualitas dan kepuasan pelanggan (dikutip dalam kajian teoritis).

Magister Ilmu Hukum Universitas Muslim Indonesia. (2025). Analisis Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai Sarana Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Layanan Publik*.

Mayreista, D., Nurwahyuliningsih, E., Dewi, I. M., & Azwar, R. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Hak Atas Tanah melalui Aplikasi.

Merdeka.com. (2025). Tahukah Anda? BPN NTT Ajak Masyarakat Manfaatkan Aplikasi Sentuh Tanahku untuk Kemudahan Akses Data Pertanahan.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications

M. R., & Louk Fanggi, F. A. (2025). Digitalisasi Administrasi Pertanahan: Pendaftaran Tanah Berbasis Digital dalam Rangka Mewujudkan Kepastian Hukum. *COMMUNITY: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 495–506.

Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, F., & Ikhtiara, S. (2024). Public Service Quality and Customer Satisfaction: Exploring Attributes of Public Service Quality. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, DOI:10.36982/jpg.v9i2.3653.

Noer, M., Santoso, B., & Wijaya, R. (2024). Transformasi digital pelayanan pertanahan melalui aplikasi Sentuh Tanahku. *Jurnal Teknologi dan Kebijakan Publik*, 9(3), 89–102.

Noer, R. T., Salsabila, S., Niravita, A., Hikal Fikri, M. A., & Nugroho, H. (2024). Transformasi Digital Pendaftaran Tanah: Tantangan dan Efektivitas Implementasi Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Era Society 5.0. *JINU – Jurnal Ilmu dan Administrasi Negara*, 1(6).

- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Mengenal Pelayanan Publik. Ombudsman RI menjelaskan bahwa pelayanan yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual Model.
- Prasetyo, A. (2019). Pengaruh pengalaman kerja terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran tanah. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 112–120.
- Prasetyanto, L. Y., Sudarmo, & Nugroho, R. A. (2025). Implementation of Digital Transformation in Improving the Quality of Land Services at the Ministry of ATR/BPN. *ICoISSEE-5*.
- PRFM News. (31 Oktober 2025). Kenali Fitur Aplikasi Sentuh Tanahku, Mudahkan Urusan Layanan Pertanahan.
- Puspita Ningrum, A., & Wicaksana, R. A. (2025). The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction: A Systematic Literature Review. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, DOI:10.30996/dia.v22i02.9975.
- Puspita Ningrum, D., & Wicaksana, A. (2021). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 45–57.
- Putri, Putera & Rahayu (2022). Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.
- Rachmad (2020). Evaluasi Usability Aplikasi Sentuh Tanahku Menggunakan Metode Heuristic
- Rachmawati, D. (2018). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pertanahan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 45–56.
- Ritonga, F. H., Lubis, F. A. S., Nasution, R. M., Harahap, R. S., & Hasibuan, F. (2025). Efektivitas dan Tantangan Dalam Transformasi Digital Pendaftaran Tanah pada Aplikasi Sentuh Tanahku. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(2), 2639–2644.
- Sa'adah, Murwanayah & Pradana (2022). Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Wilayah BPN Provinsi DKI Jakarta Setiawan,
- Sedarmayanti. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Refika Aditama.

- Sindy, A. (2025). Hambatan implementasi digitalisasi pelayanan pertanahan di tingkat daerah. *Jurnal Reformasi Birokrasi*, 6(1), 67– 79.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Suryani, L. (2020). Tingkat pendidikan masyarakat dan efektivitas pelayanan pertanahan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(3), 201–210.
- Toro-Maureira, S., Olivares, A., Saez-Vergara, R., Valenzuela, M., Valenzuela, T., & Correa, T. (2025). The Missing Link: Identifying Digital Intermediaries in E-Government. *arXiv preprint*.
- UGM Repository. (2025). *Pelayanan Informasi Pertanahan melalui aplikasi digital di Kementerian ATR/BPN (Studi Kasus Layanan Informasi melalui Aplikasi “Sentuh Tanahku”)*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Wijoyo, D. K., Pujiriyani, D. W., & Farid, A. H. (2023). Inovasi Pelayanan Pertanahan Berbasis Inklusi dan Kearifan Lokal Melalui Layanan Spesial Tanpa Antri dan Pojok Angkringan Konsultasi. *Tunas Agraria*, 6(3), 187–203.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.