EFEKTIVITAS MEDIA KONSULTASI PERTANAHAN DAN TATA RUANG ONLINE (MANTRA – O) TERHADAP LAYANAN PERTANAHAN DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR, PROVINSI RIAU

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Muhammad Al Ghifari
NIT. 22314112

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN YOGYAKARTA
2026

ABSTRACT

The digital transformation carried out by the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) aims to improve the quality of public services effectively and inclusively. This study aims to measure and analyze the effectiveness of the Online Land and Spatial Planning Consultation Media (Mantra-O) innovation on land services at the Land Office of Indragiri Hilir Regency, Riau Province. The research method used is quantitative with a descriptive approach. Sampling was carried out using the total sampling technique, involving the entire population of active applicants using Mantra-O services, comprising 30 respondents. Primary data collection was conducted via a questionnaire instrument, while the effectiveness analysis framework was based on three main indicators according to Gibson's theory: Goal Attainment, Satisfaction, and Development. The empirical results show that the Mantra-O innovation program falls into the "Effective" category, with an accumulated mean score of 51.24 and an operational grand mean of 3.94. Structurally, the Goal Attainment indicator achieved the highest score (20.20) because this virtual desk service has a direct, real impact on cutting operational financial costs and minimizing physical travel distances for outer coastal residents traveling to the center of Tembilahan City. The Satisfaction indicator ranked second (15.63), reflecting high public appreciation for the interpersonal service of officers during video calls, although final user satisfaction remains slightly hindered by wireless network stability fluctuations in marshy coastal areas and initial portal access barriers. Meanwhile, the Development indicator ranked third (15.41 or 15.40 with per-item rounding), proving the creation of an adaptive internal work climate that enhances staff digital skills and promotes inclusivity, though its accumulated score was held back by slow updates of new system features. This study concludes that the Mantra-O platform has a solid foundation of effectiveness, but requires simplification of the portal entrance interface on the WhatsApp WADAI chatbot, regular system feature updates, expansion of digital literacy education for coastal communities, collaboration for internet network reinforcement with the local Communication and Information Office (Kominfo), and the formulation of formal Standard Operating Procedures (SOP) for the follow-up mechanism of physical files after online face-to-face consultations..

Keywords: *Effectiveness, Land Services, Mantra-O, Digital Transformation,*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....ii
MOTTO iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR ix
ABSTRACT..... xi
INTISARI..... xii
DAFTAR ISI..... xiii
DAFTAR TABEL..... xvi
DAFTAR GAMBAR xvii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah..... 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian..... 5
1. Manfaat Akademis 5
2. Manfaat Sosial 6
3. Manfaat Praktis 6
BAB II..... 7
TINJAUAN PUSTAKA 7
A. Kajian Literatur 7
B. Kerangka Teoritis 14
1. Media konsultasi pertanahan 14
2. Efektivitas 15
3. Pelayanan Pertanahan 16
4. Media Konsultasi Pertanahan dan Tata Ruang Online (Mantra – O)..... 18
C. Kerangka Berpikir 20
D. Hipotesis Deskriptif..... 21
BAB III 22
METODE PENELITIAN..... 22

A. Format Penelitian 22
B. Lokasi Penelitian 22
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 25
1. Populasi 25
2. Sampel 25
D. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data 26
1. Jenis Data 26
2. Sumber Data 27
3. Teknik Pengumpulan Data 27
E. Teknik Analisis Data 28
b. Uji Realibilitas 32
BAB IV 36
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 36
A. Lokasi Penelitian 36
B. Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir 37
C. Kondisi Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan sebelum Implementasi Mantra - O 39
BAB V 41
HASIL DAN PEMBAHASAN 41
A. Hasil 41
1. Data Kuesioner Responden 41
2. Analisis Indikator Pencapaian Tujuan, Kepuasan, Pengembangan 42
b. Kepuasan (*Satisfaction*) 44
c. Pengembangan (*Development*) 45
2. Analisis keseluruhan Indikator 47
3. Hipotesis 50
B. Pembahasan 51
1. Tingkat Efektivitas Program Layanan Mantra – O 51
2. Analisis keseluruhan Indikator 53
3. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelaksanaan Program Layanan Mantra-O 53
BAB VI 56
KESIMPULAN DAN SARAN 56

A. Kesimpulan 56
B. Saran 57
DAFTAR PUSTAKA 59
LAMPIRAN 62

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi digital dan internet telah mempermudah berbagai aktivitas manusia seiring dengan semakin kompleksnya perkembangan zaman. Banyak kebutuhan manusia dapat dipenuhi secara elektronik dan daring, termasuk transaksi perdagangan dan jasa daring, serta layanan pemerintahan yang disediakan oleh sistem pemerintahan yang juga telah mengadopsi teknologi digital (Siregar, 2024). Berkat kepraktisan dan kecepatannya, pendekatan ini telah mempermudah masyarakat dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Memasuki era Revolusi Industri 4.0, Indonesia tengah menghadapi gelombang disrupsi teknologi digital yang berkembang sangat cepat. Istilah disrupsi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai suatu kondisi ketika sesuatu "tercabut dari akarnya" (Ardani et al., 2022). Menurut (Fitria Alayida et al., n.d.) Perkembangan teknologi di era digital berlangsung sangat cepat. Pemanfaatan teknologi digital kini dapat diadaptasikan dengan berbagai kebutuhan manusia sehingga pekerjaan manual menjadi lebih produktif dan modern. Berkurangnya kontak tatap muka langsung, meningkatnya proses pembelajaran, serta pemanfaatan mesin untuk menggantikan sebagian peran manusia merupakan beberapa konsekuensi dari kemajuan teknologi digital tersebut.

Oleh karena itu seperti yang disampaikan Maryati (2023) dalam penelitiannya bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab yang salah satunya adalah untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Namun demikian, dalam penerapan peran pelayanan publik ini belum maksimal, ditandai dengan ketidaktepatan waktu, keterbatasan dana, kurangnya transparansi, profesionalisme, dan partisipasi. Masih banyaknya bidang tanah yang belum bersertifikat, yang menjadi perhatian Kantor Pertanahan sebagai instansi pemerintah yang bertugas dan berwenang memberikan layanan sosial khususnya di sektor pertanahan.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

(ATR/BPN) sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas urusan pertanahan juga terus melakukan transformasi layanan berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya perbaikan tersebut bertujuan menghadirkan layanan pertanahan yang lebih efektif, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Melalui peningkatan mutu pelayanan publik, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah pun dapat tumbuh, karena persepsi positif terhadap suatu instansi sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang mereka terima (Murdiningrum, 2023).

Menurut Andhiyanto (2020) Kementerian ATR/BPN memulai layanan informasi pertanahan secara elektronik pada tahun 2017 melalui diterbitkannya Peraturan Menteri ATR/BPN No. 5 Tahun 2017 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik, yang memuat sembilan jenis layanan pertanahan yang diselenggarakan secara elektronik. Langkah ini merupakan bagian dari upaya modernisasi administrasi pertanahan untuk meningkatkan akses publik, transparansi, dan efisiensi pelayanan publik dalam rangka mempercepat proses pengurusan hak atas tanah serta memperkuat tata kelola data pertanahan nasional. Selanjutnya pada tahun 2019, kementerian itu memperluas cakupan layanan elektronik dengan memasukkan layanan hak tanggungan, sehingga ekosistem layanan pertanahan elektronik menjadi lebih komprehensif dan mampu mendukung transaksi keuangan berbasis aset tanah. Peningkatan layanan ini juga menandai peralihan menuju pemanfaatan teknologi digital yang lebih luas dalam tata kelola pertanahan, di mana data pertanahan disajikan secara terintegrasi melalui sistem informasi yang aman dan terpusat.

Berdasarkan Pasal 2 ayat (2) Permen ATR/BPN No. 19 Tahun 2020 Jenis Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik terdiri dari:

1. Pengecekan Sertipikat Hak atas Tanah
2. Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT)
3. Informasi Nilai Tanah
4. Informasi Titik Koordinat
5. Informasi Paket Data Global Navigation Satellite System (GNSS)/Continuously Operating Reference System (CORS)
6. Informasi Kepemilikan Tanah

7. Informasi Riwayat Tanah
8. Informasi Peta Pertanahan
9. Informasi Tata Ruang

Pelayanan pertanahan merupakan salah satu aspek fundamental dalam menjamin kepastian hukum atas hak atas tanah serta mendukung pembangunan daerah Di Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau.

Menurut Febriani (2022) dari sisi birokrasi, petugas Kantor Pertanahan juga dihadapkan pada kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia untuk mengelola layanan digital secara profesional dan responsif. Pelatihan berkelanjutan terkait teknologi serta adaptasi sistem kerja digital sangat dibutuhkan agar layanan dapat berjalan efektif dan efisien. Sejumlah evaluasi dan inovasi terus dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN dan Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir guna mengatasi tantangan ini, termasuk pengembangan infrastruktur, sosialisasi literasi digital kepada masyarakat, serta peningkatan sistem keamanan data.

Salah satu inovasi penting yang diperkenalkan adalah Media Konsultasi Pertanahan dan Tata Ruang Online yang dikenal dengan nama Mantra-O. Mantra-O hadir sebagai platform digital yang memudahkan masyarakat dalam melakukan konsultasi terkait permasalahan pertanahan dan tata ruang, tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga memberikan kemudahan dan efisiensi waktu bagi para pemohon layanan pertanahan.

Mantra-O merupakan inovasi layanan konsultasi pertanahan yang menggabungkan kemudahan media sosial dengan prosedur birokrasi pertanahan yang jelas. Secara praktis, layanan ini mengubah cara konsultasi tradisional menjadi pendekatan digital terdepan yang dimulai melalui WhatsApp dari kantor pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir yaitu WADAI (wadah pengaduan dan informasi pertanahan). Masyarakat cukup mengirim pesan singkat terkait masalah pertanahan, kemudian sistem chatbot otomatis mengarahkan ke menu utama dan mengirim pesan angka 0 (Mantra-O) agar konsultasi masuk ke jalur yang tepat.

Kemudian dalam proses Mantra – O ini dilakukan juga pengisian Digital

Form Registration secara mandiri melalui tautan formulir yang diberikan, berisi identitas dan masalah pertanahan yang dihadapi, Formulir ini penting untuk menciptakan catatan konsultasi yang sah dan dapat dipertanggung jawabkan. Pelayanan dari Mantra-O ini selanjutnya adalah Video Call dengan petugas Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir, memungkinkan masyarakat menunjukkan dokumen langsung via kamera dan mendapat penjelasan lengkap tanpa harus datang ke kantor. Layanan ini sangat membantu mengatasi kendala jarak jauh di wilayah Indragiri Hilir yang luas, sehingga menghemat biaya dan waktu secara signifikan.

Menurut Adinegoro (2023) transformasi pelayanan publik di ranah pertanahan melalui digitalisasi ini sejalan dengan kebijakan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) dalam menghadirkan layanan elektronik yang transparan, cepat, dan akuntabel. Khususnya di masa pandemi dan era digital, layanan online seperti Mantra- O menjadi jawaban atas tantangan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang aman dan nyaman. Dengan akses yang lebih mudah dan informasi yang lebih cepat, diharapkan layanan pertanahan di Kabupaten Indragiri Hilir dapat mengurangi hambatan geografis dan administratif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pertanahan.

Namun demikian, pada pengimplementasian layanan online ini juga menghadapi sejumlah tantangan dalam pelaksanaannya. Aspek efektivitas layanan Mantra - O diukur bukan hanya dari kemudahan akses, tetapi juga kualitas respons yang diberikan petugas, tingkat kepuasan masyarakat, serta dampak terhadap percepatan proses layanan pertanahan (Arifin Habibi et al., 2025). Oleh karena itu, evaluasi keberhasilan layanan konsultasi online ini menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana program layanan online ini memberikan kontribusi yang baik terhadap peningkatan layanan pertanahan di kantor pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir sejak awal direalisasikan hingga saat ini.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas Mantra-O sebagai media konsultasi pertanahan dan tata ruang online sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini

juga diharapkan dapat menggambarkan secara komprehensif dampak yang dirasakan masyarakat dan petugas, serta memetakan kendala yang masih dihadapi dalam penerapan layanan online ini. sekaligus menjadi bahan rekomendasi bagi pengelola kantor pertanahan dalam pengembangan sistem layanan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, inovasi layanan berbasis digital seperti Mantra-O tidak hanya menjadi inovasi teknologi semata, tetapi juga sebagai upaya strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di bidang pertanahan di Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah di jelaskan diatas, maka dari itu permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat efektivitas program layanan Mantra - O dalam memberikan layanan konsultasi pertanahan dan tata ruang kepada masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program layanan Mantra - O di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar berlakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan dan dilampirkan, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis tingkat efektivitas program layanan Mantra-O dalam memberikan layanan konsultasi pertanahan dan tata ruang kepada masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program layanan Mantra-O di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan

dalam bidang pertanahan, khususnya mengenai pemanfaatan teknologi digital dalam layanan publik pertanahan. Hasil penelitian memperkaya literatur tentang efektivitas media konsultasi online Mantra-O serta metode evaluasi layanan digital di instansi pemerintah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi lain yang tertarik dalam studi administrasi pertanahan, teknologi informasi, dan transformasi digital dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Sosial

Penelitian ini memberi gambaran nyata tentang manfaat layanan konsultasi pertanahan secara online bagi masyarakat di Kabupaten Indragiri Hilir. Dengan meningkatkan akses informasi dan kemudahan layanan, penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki keterbukaan dan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pertanahan. Nantinya diharapkan hal ini mendukung peningkatan pelayanan publik terutama di bidang pertanahan yang dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta menjawab kebutuhan pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir dan Kementerian ATR/BPN dalam mengembangkan dan meningkatkan sistem layanan digital Mantra-O agar lebih responsif dan efektif. Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi pelaksanaan layanan konsutlasi online, identifikasi kendala teknis maupun operasional, serta sebagai dasar pelatihan sumber daya manusia dalam pengelolaan layanan berbasis teknologi. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan pertanahan secara praktis di lapangan.

BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Program layanan Media Konsultasi Pertanahan dan Tata Ruang Online (Mantra – O) di kantor pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir, dapat ditarik beberapa Kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data kuantitatif menggunakan metode statistik deskriptif, tingkat efektivitas program inovasi Media Konsultasi Pertanahan dan Tata Ruang Online (Mantra-O) di Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir secara empiris terbukti berada pada kategori "Efektif" dengan total akumulasi nilai rata-rata (*mean*) sebesar 51,24 serta perolehan *grand mean* operasional sebesar 3,94. Secara struktural, keberhasilan implementasi program ini disokong secara dominan oleh Indikator Pencapaian Tujuan (*Goal Attainment*) yang sukses meraih skor tertinggi sebesar 20,20, karena inovasi meja virtual ini dirasakan paling nyata dampaknya dalam memotong pengeluaran finansial operasional dan memangkas jarak tempuh fisik bagi warga pesisir luar menuju pusat Kota Tembilahan. Pencapaian tersebut kemudian diikuti oleh Indikator Kepuasan (*Satisfaction*) pada posisi kedua dengan total nilai sebesar 15,63, yang merefleksikan bahwa interaksi tatap muka daring melalui panggilan video (*video call*) dinilai sangat personal dan memuaskan oleh masyarakat. Sementara itu, Indikator Pengembangan (*Development*) menempati posisi ketiga dengan perolehan skor kumulatif sebesar 15,41 (atau 15,40 pada pembulatan per butir), yang membuktikan adanya iklim kerja internal yang semakin adaptif bagi peningkatan keterampilan digital SDM instansi, meskipun laju akumulasinya sedikit tertahan oleh dinamika pembaruan fitur-fitur baru pendukung sistem.
2. Dilihat dari mekanisme operasional praktis di lapangan, peralihan alur pelayanan dari loket konvensional menuju sistem daring berbasis otomatisasi *chatbot* WhatsApp WADAI terbukti secara signifikan mampu mempercepat siklus pelayanan administrasi pertanahan serta meminimalkan penumpukan antrean fisik secara optimal. Keberhasilan fungsional ini didorong secara kuat oleh tingginya kualitas respons petugas teknis saat melangsungkan

komunikasi visual tatap muka lewat panggilan video (*video call*) yang ramah dan solutif, serta kemampuan sistem yang inklusif dalam merangkul kelompok warga berliterasi digital rendah melalui asistensi tahapan yang telaten. Namun demikian, dinamika akselerasi program ini secara teknis masih dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat eksternal dan internal, seperti belum optimalnya pembaruan fitur-fitur baru pendukung konsultasi serta tingginya kendala fluktuasi stabilitas jaringan nirkabel di wilayah perairan daerah rawa terluar. Dengan demikian, visualisasi utuh hasil pengujian hipotesis kuantitatif ini secara sah menyimpulkan bahwa platform Mantra-O memiliki fondasi efektivitas yang sangat kokoh (H_a diterima, H_0 ditolak), tetapi tetap menyisakan ruang evaluasi bagi penyempurnaan infrastruktur jaringan internet dan penyederhanaan pintu masuk portal digital demi menjaga keberlanjutan mutu pelayanan prima bagi publik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Program layanan Media Konsultasi Pertanahan dan Tata Ruang Online (Mantra – O) di kantor pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir, terdapat beberapa saran dari peneliti sebagai berikut:

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir disarankan untuk menjadikan akselerasi pembaruan teknologi dan fitur sistem sebagai prioritas utama evaluasi. Mengingat Indikator Pengembangan (Development) kini menempati posisi terendah secara akumulatif (khususnya pada butir P10 terkait lambatnya pertumbuhan fitur baru), instansi melalui tim teknis perlu merancang pembaruan perangkat lunak secara periodik. Sejalan dengan hal tersebut, guna merespons kendala pada aspek Kepuasan (terutama butir P6 mengenai kemudahan akses awal di media sosial), antarmuka (interface) pintu masuk portal harus disederhanakan. Alur pengisian Digital Form Registration perlu dilengkapi dengan petunjuk visual interaktif, infografis, atau video tutorial langkah demi langkah yang terintegrasi langsung di dalam sistem chatbot otomatis WhatsApp WADAI. Selain itu, untuk menanggulangi hambatan fluktuasi sinyal internet di kawasan perairan terluar "Negeri Seribu Parit" yang memengaruhi kecepatan layanan (P7), Kantor Pertanahan

diharapkan dapat membangun kolaborasi strategis dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) daerah maupun penyedia jasa telekomunikasi guna memperkuat stabilitas jaringan nirkabel.

2. Kantor Pertanahan Kabupaten Indragiri Hilir disarankan untuk memperluas program sosialisasi dan edukasi literasi digital secara berkelanjutan, sekaligus menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) transisi layanan secara spesifik. Langkah ini sangat mendesak untuk merespons masih adanya socio-technical gap (kesenjangan sosial-teknis) serta untuk mendorong peningkatan inklusivitas layanan bagi masyarakat pesisir yang memiliki literasi digital rendah (sebagaimana tercermin pada butir P13). Pihak instansi perlu memproduksi konten edukasi digital yang komunikatif dan disebarluaskan secara masif guna mendongkrak kemampuan teknologi warga. Di samping itu, guna mengoptimalkan kesesuaian solusi atas permasalahan hukum pertanahan warga yang terkadang rumit dan tidak bisa tuntas sepenuhnya secara daring (berkaitan dengan butir P4), instansi wajib merumuskan SOP formal yang mengatur kejelasan mekanisme tindak lanjut tatap muka atau penyerahan berkas fisik di kantor pasca-pelaksanaan konsultasi via panggilan video (P8). Melalui perpaduan pembaruan sistem, edukasi publik yang komprehensif, dan integrasi regulasi internal ini, efektivitas Mantra-O dapat berjalan optimal dan menopang komitmen Agent of Change menuju predikat Wilayah Tertib Administrasi dan Birokrasi (WTAB).

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

Andhiyanto, K. (2020). *Evaluasi pelayanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik (Studi di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru)*. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional. https://repository.stpn.ac.id/372/1/KRISNAWAN%20ANDIYANTO-selection.pdf

Anggita, N. C., Putri Natalia, D., Wijaya, W. I., Aghusto, M., Jati, P., & Noormansyah, R. (2024). Transformasi digital dalam pelayanan publik. *Global Journal of Management and Innovation, 2*(8), 133–136. https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i8.808

Ardani, M. N., Soedharto, J. P., Tembalang, S. H., & Tengah, J. (2022). Langkah Kementerian ATR/BPN menghadapi disrupsi digital: Dalam telaah filsafat hukum. https://kbbi.web.id/disrupsi

Arifin Habibi, S., Sukma Prambudi, G., Trisnawati, T., Wulandari, R., Kenotariatan, M., Tanjungpura Jl Jl Profesor Dokter H Hadari Nawawi, U. H., Laut, B., Pontianak Tenggara, K., Pontianak, K., & Barat, K. (2025). Transformasi digital administrasi pertanahan: Implementasi dan tantangan sertipikat elektronik di Indonesia. *Reformasi Law Journal, 1*(2). https://doi.org/10.36355/rlj.v6i1

Bisnis Corner. (2025, January 21). Tekno: Peluncuran AKLINAH, aplikasi solusi digital untuk konsultasi pertanahan. https://www.bisniscorner.com/2025/01/21/peluncuran-aklinah-aplikasi-solusi-digital-untuk-konsultasi-pertanahan/

Febriani, R. (2022). *Efektivitas pelayanan pertanahan di Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar*. Universitas Islam Riau. https://repository.uir.ac.id/15756/

Fitria Alayida, N., Aisyah, T., Deliana, R., & Diva, K. (n.d.). Pengaruh digitalisasi di era 4.0 terhadap tenaga kerja di bidang logistik.

Junita Sari, F., & Mardhiah, N. (2022). Inovasi pelayanan publik izin mendirikan bangunan di Kota Bukittinggi. *Jurnal Administrasi Publik, 10*(2), 172–182.

Maidiana, M. (2021). Penelitian survey. *Alacrity: Journal of Education, 1*(2), 20–29. http://lpppipublishing.com/index.php/alacrity

Maryati, D. A. (2023). *Inovasi pelayanan berbasis e-government melalui aplikasi sistem antrian online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. http://repository.uin-suska.ac.id/71554/

Murdiningrum, N. (2023). *Efektivitas pelaksanaan transparansi hak tanggungan terintegrasi elektronik melalui pengelolaan arsip secara digital di Badan Pertanahan Nasional Kota Salatiga* (Tesis magister). Universitas Islam Sultan Agung. https://repository.unissula.ac.id/30777/2/21302000060_fullpdf.pdf

MW, P., & Wahyudi, A. (2014). *Konsep dasar administrasi dan administrasi pertanahan*. Universitas Terbuka. https://repository.ut.ac.id/4747/1/ADPU4335-M1.pdf

Siregar, M. (2024). *Evaluasi kesiapan layanan elektronik*. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional. https://repository.stpn.ac.id/4386/1/Maulana%20Fahreza%20Siregar_Naskah%20Skripsi_20293556_1.pdf

Utami, W. (2022). Peningkatan pemahaman masyarakat melalui sosialisasi dan pelayanan klinik pertanahan untuk menekan permasalahan pertanahan. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri),* *6*(2), 1216–1226. https://doi.org/10.31764/jmm.v6i2.7142

Yuliawati, W., & Devi Pramudiana, I. (2023). Efektivitas pelayanan Suroboyo Bus melalui aplikasi Golek Bis (GOBIS) dalam rangka e-government (Vol. 1, Issue 2).

Finandita, A. D. (2025). *Efektivitas Sistem Pelayanan Online pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Kabupaten Kudus.* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

Yusmanto. (2021). *Efektivitas penggunaan aplikasi e-BPN dalam integrasi data Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap pada Kantor Pertanahan Kabupaten Purworejo* (Skripsi Diploma, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional). Repositori STPN.

IRSYAD, M. (2025). *Efektivitas Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Pelayanan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Jakarta Barat.* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA).

BIMANTARA, A. S. (2024). *Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Lentera di Kantor Pertanahan Kota Semarang* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).

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.

BUKU

Amruddin, A., Priyanda, R., Agustina, T. S., Nyoman Sri Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., ... & Wicaksono, D. (2022). Metodologi penelitian kuantitatif.

Sugiyono, P. D. (2019). Metode Peneliian. *Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1997). *Organisasi: Perilaku, struktur, proses* (Edisi ke-9). Jakarta: Erlangga. (Bagian tentang Lawless).

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., Jr., & Dharma, A. (Eds.). (2004). *Organisasi: Perilaku, struktur, proses* (Edisi ke-11). Jakarta: Erlangga.

Machali, I. (2021). Metode penelitian kuantitatif (panduan praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif).