



## Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara

Yola Amanda Putri, Roni Ekha Putera, Wewen Kusumi Rahayu

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Andalas, Jl. Situjuh Padang, Jati Baru, Kec. Padang Timur, Padang, 25159, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: March 01, 2022  
Revised: May 28, 2022  
Available online: June 30, 2022

### KEYWORDS

Land Services, The Sentuh Tanahku Application, Transparency

### CORRESPONDENCE

Name: Roni Ekha Putera  
E-mail: [roniekhaputera@soc.unand.ac.id](mailto:roniekhaputera@soc.unand.ac.id)

### A B S T R A C T

*In order to encourage transparency and improve the quality of public services, information service innovation through the Sentuh Tanahku Application is present as a public service which made by the Ministry of Agrarian Spatial Planning/National Land Agency and applied to all communities and the Land Office in Indonesia. Through the Sentuh Tanahku application, you can provide land services simply and control land assets effectively by community. However, the application of the Sentuh Tanahku Application in North Jakarta City is still slightly inclined even though the North Jakarta Administrative City Land Office is one of the best land office in Indonesia. The purpose of this research is to analyze the Sentuh Tanahku Application in the North Jakarta Administration City Land Office with qualitative research methods and data collection techniques with interview and documentation methods. This research is adapted to the Theory of Innovation Attributes from Rogers. The results showed that the Sentuh Tanahku Application Innovation at the North Jakarta City Land Administration Office had fulfilled all the components in the Innovation Attribute Theory, but in its use there were still some problems, many obstacles comes in operating the Loketku Feature and the Field Plot Feature by the North Jakarta City Community and the lack of socialization carried out. by the North Jakarta Administrative City Land Office, so that there is still need maintenances in the Sentuh Tanahku application feature so that the Touch Tanahku application can help fulfill the land service needs of the people of North Jakarta City.*

### PENDAHULUAN

Pelayanan pertanahan termasuk dalam salah satu pelayanan publik yang bermasalah di Indonesia. Pada tahun 2020, Kementerian ATR/BPN menduduki posisi ketiga dengan yaitu sebanyak 10,1% laporan masyarakat se-Indonesia mengajukan laporan pengaduannya ke Ombudsman RI dengan rinciannya 45% penyimpangan prosedur, 42% penundaan berlarut, 7% tidak memberikan pelayanan, dan 6% lainnya (Ombudsman RI, 2020). Sebaliknya, pada tahun 2017-2019 Badan Pertanahan Nasional (BPN) menduduki posisi pertama kategori lembaga dengan jumlah pelaporan masyarakat terbanyak di Indonesia. keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang merujuk pada belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sehingga hal tersebut dapat menjadi tantangan bagi penyelenggara pelayanan untuk melaksanakan fungsinya dengan baik (Marom, 2015). Menanggapi banyaknya pengaduan tersebut, Kementerian ATR/BPN berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi Kantor Pertanahan seluruh Indonesia sebagai penyelenggara pelayanan pertanahan di Indonesia. Adapun upaya yang dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN adalah membuat regulasi untuk perwujudan reformasi birokrasi pada lingkup Kementerian ATR/BPN dengan menerbitkan [Peraturan Menteri Agraria Tata Ruang Nomor 27 Tahun 2021](#) tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian ATR/BPN yang didalamnya berisikan 9 program mikro reformasi birokrasi internal, salah satunya adalah Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang mendorong penciptaan inovasi pelayanan publik dengan transformasi pelayanan pertanahan menjadi digitalisasi pelayanan pertanahan yang dimulai sejak tahun 2019

([Peraturan Menteri Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 27 Tahun 2021](#)).

Perwujudan transformasi birokrasi Kementerian ATR/BPN untuk meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan dibuktikan dengan berkembangnya beberapa inovasi untuk membantu Kantor Pertanahan sebagai pelayanan pertanahan pertama di Indonesia. inovasi pelayanan publik dibuat untuk mengatasi patologi birokrasi berkaitan dengan pelayanan berbelit pada birokrasi (Warsito, 2016), maka dapat dikatakan bahwa inovasi merupakan salah satu unsur budaya organisasi yang penting untuk keberhasilan reformasi birokrasi (Yohanitas, 2016). Salah satu inovasi yang dibuat untuk meningkatkan transparansi pelayanan pertanahan yaitu Aplikasi Sentuh Tanahku dengan cakupan penerapan seluruh Indonesia. Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan satu-satunya aplikasi yang dapat digunakan oleh Masyarakat Indonesia yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat sebagai pemohon pelayanan pertanahan untuk mendapatkan pelayanan pada Kantor Pertanahan domisili. Sehingga, pelayanan berbasis aplikasi dapat menjadi solusi permasalahan pelayanan publik yang tidak dapat diprediksi pada zaman disrupsi ini (Wardani, 2019)

Sebelum adanya Aplikasi Sentuh Tanahku, untuk pengecekan sertifikat, pengecekan prosedur pelayanan pertanahan, plot bidang, dan pengecekan perjalanan berkas harus dilakukan secara manual dengan mengunjungi Kantor Notaris/Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan Kantor Pertanahan domisili. Padahal, pelaksanaan pengecekan sertifikat seharusnya dilakukan dengan mudah untuk menjamin kepastian hukum dan hak atas tanah kepada pemilik hak tanah selanjutnya (Kismartini, 2021). Dengan adanya transparansi pelayanan



Tabel 1. Rekapitulasi Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku se-Provinsi DKI Jakarta.

No	Kantor Pertanahan	Total	Permintaan Verifikasi		
			Sudah Verifi kasi	Belum Verifi kasi	Belum Verifik asi >14 Hari
1.	Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat	3.345	3.338	7	0
2.	Kantor Pertanahan kota Administrasi Jakarta Pusat	1.499	1.494	5	0
3.	Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan	4.270	4.269	10	0
4.	Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Timur	5.162	5.143	19	0
5.	Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara	2.009	2.003	6	0
	Total	16.294	16.247	47	0

Sumber: Data Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DKI Jakarta, Januari 2022

Dari tabel 1, dapat dilihat bahwa pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku di Provinsi DKI Jakarta terbesar diperoleh oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan total pengguna sebesar 4.270 pengguna. Tetapi, pengguna terkecil diperoleh oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dengan pengguna sebesar 2.009 pengguna dan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat dengan total pengguna sebesar 1.499 pengguna. Dari beberapa Kantor Pertanahan di atas, persentase pengguna paling rendah diperoleh oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dengan perolehan sebesar 0,1% jika dihitung dari total pengguna Aplikasi Snetuh Tanahku sebsar 2.009 pengguna dan total penduduk sebesar 1.828.000 juta penduduk.

Meskipun jumlah pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara kecil, tetapi pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara termasuk sebagai Kantor Pertanahan yang terbaik di Indonesia. hal tersebut dibuktikan dari beberapa apresiasi yang didapatkan oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara mengenai pelayanan pertanahan yang diselenggarakannya. Apresiasi yang didapatkan oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara diantaranya yaitu Role Model Pelayanan Publik pada tahun 2019 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi, Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik tahun 2021 oleh

Ombudsman RI, Role Model Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan/Kebutuhan Khusus tahun 2020 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi, Terbaik 2 Kinerja Pendaftaran Tanah tahun 2021 oleh Kementerian ATR/BPN, Terbaik I Kinerja Spasial Data dan Nilai Desa Lengkap tahun 2021 oleh Kementerian ATR/BPN, dan Penyelesaian Tunggal Terbaik se-DKI tahun 2020 oleh Kanwil BPN Provinsi DKI Jakarta.

Beberapa apresiasi yang diterima oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara membuktikan bahwa pelayanan pertanahan yang dimilikinya baik, tetapi hal tersebut berbanding terbalik dengan penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai aplikasi yang membantu pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Beberapa permasalahan mengenai pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku berkaitan dengan beberapa fitur yang kurang disosialisasikan, sehingga terkendala untuk digunakan oleh masyarakat. Adapun kendala juga dapat dirasakan oleh Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dalam urusan pemberkasan karena terbatasnya kemampuan dari Aplikasi Sentuh Tanahku untuk menopang kebutuhan dari penggunaannya. Selain itu, dari segi keuntungan, Aplikasi Sentuh Tanahku menguntungkan penggunanya karena meminimalisir mobilisasi dari pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku untuk mendapatkan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dengan kemudahan akses prosedur serta biaya pelayanan dan pengecekan perjalanan berkas pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Dari beberapa fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara menggunakan Teori Atribut Inovasi dari Everett M. Rogers untuk menganalisis beberapa komponen atribut dari Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai inovasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengkaji fenomena tentang suatu kejadian yang dialami oleh subjek penelitian dapat berupa perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dengan menyajikan data dalam bentuk penggambaran kata-kata (Moloeng,2002). Adapun teknik pengambilan data dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara dengan informan terkait yang terpilih dengan purposive sampling dan dokumentasi dengan beberapa dokumen terkait untuk pengambilan data oleh peneliti. Selanjutnya, teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Huberman,1992)

Penelitian dilakukan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dengan beberapa informan yang dipilih berdasarkan Surat Edaran Menteri Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 13/SE/XXI/2017 tentang Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku yang menyangkut beberapa aktor dalam pengaplikasian Aplikasi Sentuh Tanahku. Selanjutnya, teknik keabsahan data diberlakukan untuk mengecek derajat kepercayaan informasi yang diperoleh dari waktu dan cara yang berbeda (Bungin,2007). Dari beberapa teknik di atas, maka kesimpulan mengenai Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara bisa diperoleh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis Inovasi Pelayanan Informasi Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara, peneliti memaparkan hasil penelitian di lapangan dengan menggunakan Teori Atribut Inovasi dari Everett M. Rogers yang terdiri atas Relative Advantages (Keuntungan Relatif), Compatibility (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan Dicoba), Observability (Kemudahan Diamati). Berdasarkan hal tersebut, peneliti memiliki pandangan bahwa penggunaan Teori Atribut Inovasi oleh Rogers dapat mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Berikut analisis yang didasarkan oleh indikator-indikator terkait.

### *Relative Advantages (Keuntungan Relatif)*

Inovasi memiliki sifat kebaruan yang membawa nilai tambah didalamnya. Oleh karena itu, inovasi cenderung berbeda dari waktu ke waktu dengan masing-masing keunggulannya. Keunggulan dari suatu inovasi disebut keuntungan relatif. Adapun keuntungan relatif dari inovasi dapat ditunjang dari beberapa indikator, yaitu keuntungan segi ekonomi, kepuasan, dan status sosial. Nilai tambah atau keunggulan dari suatu inovasi juga dapat menjadi pendorong suatu inovasi diterima dan diadopsi oleh penggunaannya dengan mudah.

### *Keuntungan Segi Ekonomi*

Keuntungan segi ekonomi dari penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku berkaitan dengan pengunduhan aplikasi yang dapat diakses bebas biaya dan pengecekan sertifikat bebas biaya. Seluruh keuntungan tersebut berkenaan dengan keuntungan dalam segi biaya, tenaga, maupun transportasi dari pemohon sebagai pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku. Dalam penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku, Pusdatin Kementerian ATR/BPN mendesain Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai pelayanan pertanahan berbasis aplikasi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan mengunduhnya secara langsung melalui appstore maupun playstore dengan beberapa langkah yang harus diikuti oleh pengguna yaitu dengan aktivasi akun melalui gmail yang dikirimkan oleh Kementerian ATR/BPN dan verifikasi akun melalui Aplikasi Sentuh Tanahku, sehingga pengguna bisa mengakses seluruh fitur dan menu yang ada pada Aplikasi Sentuh Tanahku. Selain itu, keuntungan segi ekonomi dapat diperoleh oleh pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku dengan mengakses Fitur Lokasi Bidang yang dapat menunjukkan lokasi bidang sesuai dengan sertifikat yang dimasukkan dalam fitur tersebut, sehingga dapat dibuktikan keaslian sertifikat yang dimiliki dan kesesuaian data dari Big Data pertanahan yang dimiliki oleh Kementerian ATR/BPN dan pengguna. Sebelumnya, untuk pengecekan keaslian sertifikat, Masyarakat Kota Jakarta Utara diharuskan untuk mengunjungi Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara secara langsung dengan biaya 50.000 sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara atau dengan mengunjungi kantor notaris dengan biaya yang bervariasi. Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku, pengecekan sertifikat bisa dilakukan secara online tanpa antrian dan bebas biaya. Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat dilihat bahwa Aplikasi Sentuh Tanahku memenuhi standar dari indikator keuntungan segi ekonomi dari variabel keuntungan relatif Teori Atribut Inovasi dari Rogers.

### *Status Sosial*

Status sosial suatu lembaga dapat dilihat dari inovasi yang dibuatnya, meskipun harus mengeluarkan banyak biaya untuk pengerjaan suatu inovasi pelayanan, tetapi dengan adanya inovasi tersebut maka dapat meningkatkan status sosial lembaga yang membuat inovasi pelayanan dibandingkan lembaga lainnya. Terlebih, jika adanya apresiasi dari lembaga lainnya berkenaan dengan inovasi yang ada. Dari hal tersebut, maka motivasi bagi lembaga dapat didorong dengan peningkatan status sosialnya dalam membuat suatu inovasi.

Peningkatan status sosial bagi Kementerian ATR/BPN dan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dapat dilihat dari pembuatan Aplikasi Sentuh Tanahku untuk memudahkan digitalisasi pelayanan pertanahan. Kementerian ATR/BPN menjadikan Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai super-app dari Kementerian ATR/BPN yang telah menerima apresiasi dari lembaga luar seperti Gatra Innovation Award. Hal tersebut mendukung adanya peningkatan status sosial dari Kementerian ATR/BPN dengan menunjukkan konsistensinya dalam reformasi birokrasi Kementerian ATR/BPN dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain Kementerian ATR/BPN, Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara juga menunjukkan konsistensinya dalam digitalisasi pelayanan pertanahan dengan menyelenggarakan pelayanan digital melalui penerapan Aplikasi Sentuh Tanahku dan mendapatkan apresiasi kualitas pelayanan publik yang baik dari Ombudsman RI dan Kemenpan-RB.

Selain itu, pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku juga dapat merasakan peningkatan status sosial sebagai motivasi dari penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku yang dapat dilihat dari perubahan pandangan masyarakat mengenai pelayanan pertanahan. Adapun sebelum adanya Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku dan Reformasi Birokrasi Kementerian ATR/BPN, pelayanan pertanahan dianggap sebagai proses yang rumit dan berbelit. Tetapi setelah adanya Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku dan Reformasi Birokrasi Kementerian ATR/BPN, maka pelayanan pertanahan sudah jauh lebih baik dengan adanya transparansi pelayanan pertanahan dan peningkatan kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dilihat bahwa Aplikasi Sentuh Tanahku memenuhi standar indikator status sosial dari variabel keuntungan relatif Teori Atribut Inovasi Rogers.

### *Kepuasan*

Kepuasan penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku berkaitan dengan beberapa subindikator untuk mengukurnya yaitu kemudahan mengenai persyaratan, kemudahan mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur layanan, kemudahan mengenai kejelasan jangka waktu, biaya, dan produk, dan kepuasan mengenai pengaduan, perilaku pemberi layanan, dan saran prasarana pelayanan.

Pertama, kemudahan persyaratan pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku mudah yaitu dengan aktivasi melalui gmail yang dikirimkan oleh Kementerian ATR/BPN dan verifikasi di dalam Aplikasi Sentuh Tanahku menggunakan KTP sebagai syarat penggunaannya. Selanjutnya kemudahan sistem, mekanisme, prosedur layanan, jangka waktu, biaya, dan produk dapat dilihat pada Fitur Info Layanan di Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai fitur yang berfungsi untuk memberikan kejelasan mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan pertanahan di seluruh Kantor Pertanahan, termasuk Kantor Pertanahan Kota

Administrasi Jakarta Utara. Dalam fitur Info Layanan dapat dilihat kejelasan mengenai pelayanan pertanahan sesuai dengan pelayanan yang diinginkan, berikut dengan penjelasan persyaratan, berkas yang diperlukan, jangka waktu penyelesaian, dan biaya yang harus dikeluarkan. Melalui fitur ini, maka Masyarakat Kota Jakarta Utara tidak perlu mengunjungi Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara secara langsung untuk menanyakan pelayanan, melainkan cukup melalui Aplikasi Sentuh Tanahku untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.

Selanjutnya, kepuasan mengenai pengaduan dan perilaku pemberi pelayanan dapat dilihat dari cepatnya pengaduan diproses oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. pengaduan dapat dilayangkan oleh pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku melalui Menu Berkas Saya, kemudian pengaduan akan diproses oleh bagian tata usaha kepada seksi yang bersangkutan. Setelah itu, respons dari pengaduan akan diselesaikan dalam jangka satu hari dengan melpon pemohon yang melayangkan pengaduan. Aplikasi Sentuh Tanahku mewadahi pengaduan yang diajukan oleh masyarakat ke Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. berikut rekap pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara pada tahun 2021.

Tabel 2. Rekapitulasi Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2021

No.	Media Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1.	Whatsapp	461
2.	Telepon	558
3.	Instagram	26
4.	Facebook	6
5.	Twitter	2
6.	Aplikasi Lapor	17
7.	Tanya ATR/BPN	0
8.	Aplikasi Sentuh Tanahku	240
9.	Surat	28
Jumlah		1379

Sumber: Big Data Humas Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara, Maret 2022

Dari tabel 2, dapat dilihat bahwa jumlah pengaduan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara pada tahun 2021 melalui Aplikasi Sentuh Tanahku berjumlah 240 laporan. Jumlah tersebut termasuk banyak, hal ini menandakan bahwa Masyarakat Kota Jakarta Utara aktif dalam berpartisipasi untuk memperbaiki pelayanan publik yang ada di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dengan menggunakan Aplikasi Sentuh Tanahku. Selain itu, secara nasional, Aplikasi Sentuh Tanahku masih harus diperbaiki agar mempermudah masyarakat awam dalam pelayanan pertanahan karena rating yang dimiliki oleh Aplikasi Sentuh Tanahku termasuk rata-rata. berikut rating Aplikasi Sentuh Tanahku pada playstore.

## Uraian rating

Negara/wilayah			
	Negara/wilayah	Jumlah nilai	Rating rata-rata
1.	Irlandia	1	5.000 ★
2.	Amerika Serikat	2	5.000 ★
3.	Indonesia	617	3.292 ★
4.	Bangladesh	1	1.000 ★
5.	Malaysia	1	1.000 ★

Gambar 2. Uraian Rating Aplikasi Sentuh Tanahku  
 Sumber: Data Pusdatin Kementerian ATR/BPN, 2022

Dari gambar 2, dapat dilihat bahwa rating Aplikasi Sentuh Tanahku secara nasional masih terkendala karena masih berada di posisi rata-rata dengan perolehan rating 3,292 dari masyarakat Indonesia sebagai pengguna terbesar di Indonesia, sehingga masih diperlukannya perbaikan dalam Aplikasi Sentuh Tanahku. Berdasarkan beberapa hal yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dilihat bahwa Aplikasi Sentuh Tanahku sudah memenuhi standar indikator kepuasan dari variabel keuntungan relatif Teori Atribut Inovasi Rogers. Namun, masih perlunya perbaikan dalam Aplikasi Sentuh Tanahku untuk menaikkan rating aplikasi.

Berdasarkan teori atribut inovasi dari Everett M. Rogers pada variabel keuntungan relatif, suatu inovasi harus memiliki keuntungan relatif sebagai nilai tambah dari inovasi sebelumnya untuk mendorong kemudahan dalam pengadopsian suatu inovasi. Dari penelitian yang dilakukan peneliti, Aplikasi Sentuh Tanahku mengandung keuntungan relatif bagi penggunanya di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Adapun keuntungan relatif yang dirasakan oleh Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku di Kota Jakarta Utara dari segi ekonomi berkaitan dengan pengecekan keaslian sertifikat dan pengoperasian Aplikasi Sentuh Tanahku yang bebas biaya. Selain itu segi status sosial, adanya peningkatan motivasi penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku bagi Masyarakat Kota Jakarta Utara karena Aplikasi Sentuh Tanahku membuktikan adanya peningkatan pelayanan pertanahan, dan segi kepuasan berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku tetapi masih diperlukannya peningkatan aplikasi untuk meningkatkan rating Aplikasi Sentuh Tanahku di playstore.

### Compatibility (Kesesuaian)

Dalam konteks pelayanan publik, suatu inovasi yang baru diterapkan harus memiliki kesesuaian dengan nilai dan norma yang ada, kesesuaian dengan gagasan sebelumnya, dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, sehingga proses pengadopsian dari inovasi baru kepada masyarakat sebagai pengguna inovasi menjadi lebih mudah dan luas. Maka dari itu, inovasi pelayanan publik yang baru sebenarnya tidak akan mengubah suatu pelayanan yang lebih dahulu diterapkan dengan keseluruhan, melainkan harus memiliki kesesuaian dengan nilai dan inovasi yang lebih dahulu diterapkan.

### *Kesesuaian dengan Nilai dan Norma yang Ada*

Dalam penerapan Aplikasi Sentuh Tanahku disesuaikan dengan visi, misi, dan motto dari Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dengan tujuan memajukan pelayanan pertanahan di Jakarta Utara. Dari visi, misi, dan motto tersebut maka akan mendukung Reformasi Birokrasi Kementerian ATR/BPN dalam [Peraturan Menteri Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 27 Tahun 2021](#) tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian ATR/BPN dalam menciptakan pelayanan publik yang baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. maka dari itu, untuk memudahkan penggunaannya maka seluruh tujuan dan mekanisme penggunaannya dituar dalam [Surat Edaran Menteri Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 13/SE/XXI/2017](#) tentang Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku yang menyangkut beberapa aktor dalam pengoperasian Aplikasi Sentuh Tanahku dan tujuan dari Aplikasi Sentuh Tanahku. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dilihat bahwa Aplikasi Snetuh Tanahku memenuhi standar indikator kesesuaian dengan nilai dan norma yang ada dalam variabel kesesuaian Teori Atribut Inovasi Rogers.

### *Kesesuaian dengan Gagasan Sebelumnya*

Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku sesuai dengan inovasi yang sebelumnya dibuat oleh Pusdatin Kementerian ATR/BPN, yaitu pelayanan online untuk PPAT. Dalam penerapannya, pelayanan online untuk PPAT dapat diakses melalui Aplikasi HT-Elektronik (Hak Tanggungan Elektronik) atau melalui website [htel.atrbn.go.id](http://htel.atrbn.go.id). Inovasi ini merupakan inovasi pelayanan pertanahan yang diberikan Kementerian ATR/BPN kepada PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) dan Notaris untuk memudahkan pelayanan pertanahan online. Layanan untuk PPAT dan Notaris masih diberlakukan sampai saat ini. Perbedaan pelayanan HT-El dengan Aplikasi Sentuh Tanahku terletak pada penggunaannya. HT-El kelompok sasaran penggunaannya hanya PPAT/Notaris yang sudah terdaftar di Kementerian ATR/BPN, sedangkan Aplikasi Sentuh Tanahku dapat digunakan oleh seluruh masyarakat di Indonesia, salah satunya Masyarakat Kota Jakarta Utara. selain itu, dahulu penyebaran informasi dilakukan melalui kanal website [atrbtn.go.id](http://atrbtn.go.id) yang sekarang dahulu bisa diakses prosedur pelayanan pertanahan, tetapi sekarang sudah digantikan dengan Aplikasi Sentuh Tanahku untuk memudahkan pemohon dalam mengajukan pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan. Oleh karena itu, dapat dilihat bahwa Aplikasi Sentuh Tanahku memenuhi standar indikator kesesuaian dengan gagasan sebelumnya dari variabel kesesuaian Teori Atribut Inovasi Rogers.

### *Kesesuaian dengan Kebutuhan*

Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku dapat dilihat sebagai suatu aplikasi yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pemohon pelayanan pertanahan pada setiap Kantor Pertanahan seluruh Indonesia. Dengan adanya Aplikasi Sentuh Tanahku, kebutuhan pemohon untuk pelayanan pertanahan yang berkaitan dengan pengecekan informasi pelayanan, pemberkasan, pengecekan perjalanan berkas, sampai penjaminan aset berupa sertipikat online dapat diakses oleh pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku. Masyarakat merasa terbantu untuk pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara karena dengan menggunakan Aplikasi Sentuh Tanahku maka pelayanan pertanahan bisa diakses secara online

dan dimonitoring melalui handphone tanpa perlu datang langsung ke Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.

Berdasarkan teori atribut inovasi dari Everett M. Rogers, suatu inovasi harus memiliki kesesuaian dengan nilai dan norma yang ada, kesesuaian dengan gagasan sebelumnya, dan kesesuaian dengan kebutuhan dari masyarakat. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Aplikasi Sentuh Tanahku sudah memenuhi seluruh indikator dari variabel kesesuaian, sehingga dapat meningkatkan minat dari Masyarakat Kota Jakarta Utara untuk menggunakan Aplikasi Sentuh Tanahku. Adapun seluruh fitur dalam Aplikasi Sentuh Tanahku harus disosialisasikan dengan baik agar Masyarakat Kota Jakarta Utara bisa menggunakan Aplikasi Sentuh Tanahku untuk pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.

### *Complexity (Kerumitan)*

Dalam penggunaan Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku, terdapat beberapa kerumitan dari penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku bagi Masyarakat Kota Jakarta Utara. Kerumitan dari penggunaannya berkenaan dengan pengaksesan Fitur Loketku untuk pelayanan pertanahan pertama dengan mengumpulkan berkas ke Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Kerumitan pengaksesan Loketku dirasakan oleh Masyarakat Kota Jakarta Utara berkaitan dengan terhentinya proses pemberkasan dan kendala login dalam Fitur Loketku. Selain itu, kerumitan untuk mengoperasikan Fitur Loketku juga dirasakan oleh Petugas Loket Pendaftaran di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara mengenai terbatasnya karakter untuk kolom pesan kepada pemohon berkaitan dengan kekurangan berkas, sehingga petugas harus menelpon pemohon secara langsung. Selain Fitur Loketku, kerumitan juga dirasakan oleh Masyarakat Kota Jakarta Utara dan Petugas Ukur serta Petugas di Seksi Infrastruktur dan Keagrariaan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dalam mengoperasikan Fitur Plot Bidang. Dalam pemanfaatannya, Fitur Plot Bidang digunakan untuk melakukan plot bidang oleh masyarakat secara partisipatif jika data di sertifikat mengenai plot bidang salah. Tetapi, kurangnya sosialisasi mengenai penggambaran plot bidang kepada masyarakat dan kurang akurasi peta menyebabkan plot bidang yang dibuat oleh Masyarakat Kota Jakarta Utara tidak akurat, sehingga petugas Seksi Infrastruktur dan Keagrariaan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara terpaksa harus menolak berkas plot bidang yang diajukan oleh pemohon dan menyarankan agar melakukan plot bidang dari petugas ukur. Dari total penggunaannya, sepanjang tahun 2017-2022 seluruh berkas plot bidang di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara melalui Aplikasi Sentuh Tanahku ditolak keseluruhannya. Maka dari itu, Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki kerumitan dari Fitur Loketku dan Fitur Plot Bidang, sehingga sesuai dengan variabel kerumitan Teori Atribut Inovasi Rogers.

### *Triability (Kemungkinan Dicoba)*

Dalam konteks pelayanan publik, inovasi yang baru diciptakan memerlukan fase uji publik untuk menguji kemanfaatan inovasi didalamnya dan mengkaji modifikasi dari suatu inovasi jika adanya kejanggalan dalam penerapannya, sehingga penerapan inovasi dapat diukur dan dapat mengundang apresiasi kepada lembaga yang menerapkan atau menciptakan inovasi pelayanan publik tersebut.

a. *Teruji Keunggulannya*

Keunggulan dari Aplikasi Sentuh Tanahku dapat dilihat dari apresiasi yang didapatkan oleh Kementerian ATR/BPN sebagai pembuat Aplikasi Sentuh Tanahku. Apresiasi bergengsi didapatkan dari Gatra Innovation Award pada tahun 2021 kepada Kementerian ATR/BPN sebagai Inovasi Pelayanan Digital Bidang Agraria, Tata Ruang, dan Pertanahan untuk menciptakan pelayanan pertanahan berstandar dunia. Selain itu, apresiasi juga didapatkan oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara sebagai penyelenggara pelayanan pertanahan di tingkat kota. Apresiasi yang berkorelasi dengan Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai penunjang dari pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara adalah apresiasi dari Ombudsman RI tahun 2021 kepada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara sebagai lembaga dengan Predikat Kepatuhan tinggi Standar Pelayanan Publik dengan indikator penilaian pelayanan publik, maklumat pelayanan, visi dan misi, pengelolaan pengaduan, atribut petugas, motto layanan, dan kepuasan masyarakat. selain itu, pada tahun 2019, Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara mendapatkan apresiasi sebagai Role Model Pelayanan Publik tahun 2019 dengan indikator penilaian kebijakan pelayanan, profesionalisme pegawai, sarana prasarana pelayanan publik, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, dan inovasi. Berdasarkan paparan di atas, maka dapat dilihat bahwa Aplikasi Sentuh Tanahku sudah teruji keunggulannya dengan memenangkan beberapa penghargaan yang ditujukan kepada Kementerian ATR/BPN sebagai penyedia sistem dan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara sebagai penyelenggara pelayanan pertanahan di Kota Jakarta Utara. sehingga, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Sentuh Tanahku sudah memenuhi standar indikator teruji keunggulannya dari variabel kemungkinan dicoba Teori Atribut Inovasi Rogers.

b. *Melewati Fase Uji Publik*

Fase uji publik Aplikasi Sentuh Tanahku oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dilaksanakan secara online melalui beberapa kanal, yaitu instagram, facebook, tweeter, youtube, dan website. Selain itu, fase uji publik juga dilakukan dengan bantuan dari Petugas Loket dan Informasi dari Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara secara langsung mempromosikan Aplikasi Sentuh Tanahku kepada pemohon yang masih awam mengenai pelayanan pertanahan. Tetapi, fase uji publik Aplikasi Sentuh Tanahku oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara mengalami kendala karena tidak menggunakan metode “jemput bola” di dalamnya, melainkan hanya menggunakan sosial media sebagai penunjang dari fase uji publik Aplikasi Sentuh Tanahku. Hal tersebut menyebabkan pengguna dari Aplikasi Sentuh Tanahku di

kalangan Masyarakat Kota Jakarta Utara termasuk berjumlah sedikit dibandingkan dengan kota lainnya di Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan hal tersebut, maka Aplikasi Sentuh Tanahku sudah memenuhi indikator fase uji publik dari variabel kemungkinan dicoba Teori Atribut Inovasi Rogers, namun fase uji publik masih harus digencarkan dengan terjun ke masyarakat secara langsung agar menambah motivasi dari masyarakat untuk mengurus pelayanan pertanahannya sendiri dengan menggunakan Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai penunjang pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.

Berdasarkan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers, variabel kemungkinan dicoba dapat diartikan sebagai komponen dari suatu inovasi yang dapat dilihat keunggulan dari inovasi sebagai daya tarik dari pengadopsian suatu inovasi dan upaya fase uji publik sebagai upaya sosialisasi mengenai inovasi yang dibuat oleh penyelenggara pelayanan kepada kelompok sasaran penggunaannya. Berdasarkan hasil penelitian peneliti, Aplikasi Sentuh Tanahku sudah teruji keunggulannya yang dilihat dari beberapa apresiasi yang diterima oleh Kementerian ATR/BPN dan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Selain teruji keunggulannya, Aplikasi Sentuh Tanahku juga melewati fase uji publik oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara, namun masih perlunya perbaikan metode fase uji publik dengan menyambangi Masyarakat Kota Jakarta Utara secara langsung agar pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku di Kota Jakarta Utara semakin meningkat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Sentuh Tanahku sudah memenuhi seluruh indikator dalam variabel kemungkinan dicoba pada teori atribut inovasi, namun fase uji publik masih memerlukan sosialisasi lebih lanjut kepada Masyarakat Kota Jakarta Utara.

*Observability (Kemungkinan Diamati)*

Inovasi dalam konteks pelayanan publik harus memiliki unsur kemudahan diamati dalam konteks cara kerja dari suatu inovasi, sehingga mendorong kepercayaan publik terhadap penggunaan inovasi pelayanan di suatu lembaga pelayanan publik. Adanya suatu inovasi selain memberkan kepuasan bagi penggunaannya juga harus memberikan kejelasan prosedur mulai dari tahapan awal pelayanan diajukan sampai tahapan akhir pengambilan produk dari suatu pelayanan.

a. *Dapat Dilihat Prosesnya*

Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan suatu inovasi pelayanan pertanahan yang berisikan rangkaian dari pelayanan pertanahan yang ada. Rangkaian dari pelayanan pertanahan masuk sebagai proses dari pelayanan pertanahan. Adapun proses dari pelayanan pertanahan mulai dari awal sampai akhir adalah sebagai berikut pada gambar 3:



Gambar 3. Alur Pelayanan Pertanahan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku  
 Sumber: Data Olahan Peneliti, Maret 2022

Dari gambar 3, dapat dilihat bahwa proses pelayanan pertanahan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku membutuhkan

beberapa tahapan. Tahapan ini dapat diberlakukan untuk seluruh layanan pertanahan yang ada di Kantor Pertanahan Kota

Administrasi Jakarta Utara. Tahapan pertama untuk pelayanan pertanahan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku adalah dengan *men-download* Aplikasi Sentuh Tanahku melalui Appstore maupun Playstore melalui *handphone*. Tahapan kedua adalah mengaktifkan akun melalui *Gmail* yang didaftarkan pemilik akun, adapun *gmail* dikirim atas nama Kementerian ATR/BPN.

Tahapan ketiga adalah dengan memverifikasi akun dengan mengunggah KTP dan foto wajah secara langsung dan jelas, verifikasi dilakukan oleh Kantor Pertanahan domisi terkait. Tahapan keempat, pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku yang telah terverifikasi bisa melihat persyaratan, biaya, dan lamanya pelayanan yang akan dilakukan pemohon pada Fitur Info Layanan.

Tahapan kelima, pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai pemohon bisa mengakses Fitur Loketku untuk memilih layanan pertanahan dan kantor pertanahan terkait serta mengunggah seluruh berkas secara online. Tahapan keenam, pemohon langsung mendatangi Kantor Pertanahan terkait untuk memvalidasi berkas oleh Petugas Loket Pendaftaran di Kantor Pertanahan terkait. Proses verifikasi dilakukan oleh Petugas Pendaftaran dengan mengunggah data pemohon sesuai dengan berkas ke KKP 2 (Komputerisasi Kantor Pertanahan 2) agar masuk ke big data Pusdatin Kementerian ATR/BPN. Tahap ketujuh, pemohon dapat menggunakan Fitur Cari untuk mencari perjalanan berkas dari pelayanan pertanahan. Selanjutnya, tahap kedelapan, pemohon bisa mengambil produk layanan jika sudah terdapat notifikasi dari Aplikasi Sentuh Tanahku bahwa berkas sudah selesai ditangani.

Keseluruhan rangkaian pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dapat dilihat dalam Aplikasi Sentuh Tanahku, sehingga transparansi pelayanan pertanahan dapat terwujud. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dilihat bahwa Aplikasi Sentuh Tanahku sudah memenuhi standar indikator dapat dilihat prosesnya dari variabel kemungkinan diamati Teori Atribut Inovasi Rogers.

#### b. Dapat Dilihat Hasilnya.

Dalam Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku, dampak positif mengenai perubahan patologi birokrasi di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dapat dirasakan, terutama berkenaan dengan kemudahan pelayanan, kejelasan pelayanan, dan kepuasan pelayanan dari Masyarakat Kota Jakarta Utara. Hal tersebut dibuktikan dari adanya fitur pengecekan perjalanan berkas di Aplikasi Sentuh Tanahku, sehingga pemohon dapat mengakses perjalanan berkas dan memantau kinerja dari pegawai di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Selain itu, Aplikasi Sentuh Tanahku juga dapat mendorong kepercayaan publik dan kepuasan publik mengenai pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.

Berdasarkan teori atribut inovasi dari Rogers, variabel kemungkinan diamati dapat diartikan sebagai komponen dari suatu inovasi yang dapat dilihat proses dan hasil yang dimuat oleh suatu inovasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Aplikasi Sentuh Tanahku sudah memuat indikator kemudahan untuk diamati karena pada Aplikasi Sentuh Tanahku tersedia Fitur Cari untuk melihat perjalanan atau proses pelayanan pertanahan yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Selain itu, tersedianya call center yang digunakan untuk memantau proses pelayanan pertanahan yang disediakan oleh Kantor Pertanahan

Kota Administrasi Jakarta Utara. Selanjutnya, indikator kemudahan diamati hasilnya dapat dilihat dari peningkatan kualitas pelayanan pertanahan dari pemanfaatan digitalisasi pelayanan pertanahan melalui Aplikasi Sentuh Tanahku dan reformasi birokrasi pada pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara dengan meminimalisir patologi birokrasi didalamnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Sentuh Tanahku sudah memenuhi seluruh indikator pada variabel kemudahan diamati di teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers.

## KESIMPULAN

Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan inovasi yang digunakan oleh seluruh Kantor Pertanahan, terkhusus Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara yang digunakan untuk mempermudah pelayanan pertanahan kepada masyarakat. Aplikasi Sentuh Tanahku disebut sebagai super-app dari Kementerian ATR/BPN yang menghimpun seluruh pelayanan yang ada di Kantor Pertanahan yang diterbitkan tahun 2017 dan mengalami perbaikan besar di tahun 2019. Adapun manfaat dari penerapan Aplikasi Sentuh Tanahku bagi masyarakat adalah untuk mendorong keterbukaan informasi pelayanan pertanahan, memonitoring berkas pelayanan, dan menjaga aset fisik pertanahan. Sedangkan, manfaat Aplikasi Sentuh Tanahku untuk Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara adalah untuk menyebarkan informasi pertanahan, mempermudah komunikasi kepada masyarakat, dan membantu pemberkasan pada pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.

Berdasarkan temuan dan analisis penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari peningkatan kualitas pelayanan pertanahan dengan kolaborasi Inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku untuk mencapai proses digitalisasi pelayanan pertanahan. Selain itu, seluruh variabel dalam teori atribut inovasi sudah terpenuhi di Aplikasi Sentuh Tanahku, namun masih diperlukannya beberapa perbaikan, diantaranya perbaikan Fitur Loketku dan Fitur Plot Bidang yang masih perlu disesuaikan dengan kebutuhan Masyarakat Kota Jakarta Utara. Selain itu, proses sosialisasi perlu ditingkatkan agar pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku di Kota Jakarta Utara semakin meningkat.

## REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2016). *Membangun Sistem Pelayanan Publik Yang Memihak Pada Rakyat*. *Populasi*, 13(1), 3–18. <https://doi.org/10.22146/jp.11830>
- Kamariah, S. (2016). *Evaluasi Pelayanan dalam Pembuatan Sertifikat Tanah di Desa Sambirejo Kecamatan Bangorejo Kabupaten Banyuwangi [Evaluation of Service in Making Land Certificate in Sambirejo Village, Kecamatan Bangorejo Kabupaten Banyuwangi]*. *Jejaring Administrasi Publik*, 8(2), 993–998.
- Kurniawan, R. (2018). *Implementasi program layanan rakyat untuk sertifikat tanah (Larasita) pada kantor badan pertanahan nasional(BPN) Aceh Utara*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 4(Maret), 1–16.
- Marom, A. (2015). *Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus*. *Gema Publica*, 1(1), 45.

<https://doi.org/10.14710/gp.l1.2015.4563>

- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Nugraheni, R. Y., Priyadi, B. P., & Kismartini, K. (2021). Inovasi Pelayanan Pertanahan Pengecekan Sertifikat online. *Perspektif*, 10(1), 47-56. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4017>
- Peraturan Menteri Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 Kementerian ATR/BPN
- Ramadhani, R. (2021). Pendaftaran Tanah Sebagai Langkah Untuk Mendapatkan Kepastian Hukum Terhadap Hak Atas Tanah. *Jurnal Sosial Dan Ekonomi*, 2(1), 31-40.
- Surat Edaran Menteri Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 13/SE/XXI/2017 tentang Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik Di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 30-35. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258>
- Warsito, H. T. (2016). Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 8-17. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp91c35f67f7full.pdf>
- Yohanitas, W. A. (2016). Menciptakan Good Governance melalui inovasi Pelayanan Publik di Kota Surakarta. *Jurnal Borneo Administrator*, 12(3), 239-258.
- Laporan Tahunan Ombudsman RI tahun 2020. Jakarta