

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI
SENTUH TANAHKU DI KANTOR PERTANAHAN KOTA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



MUHAMMAD RAHMAN NURRIZQY

NIM. 2105020053

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2026

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI
SENTUH TANAHKU DI KANTOR PERTANAHAN KOTA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan



MUHAMMAD RAHMAN NURRIZQY

NIM. 2105020053

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

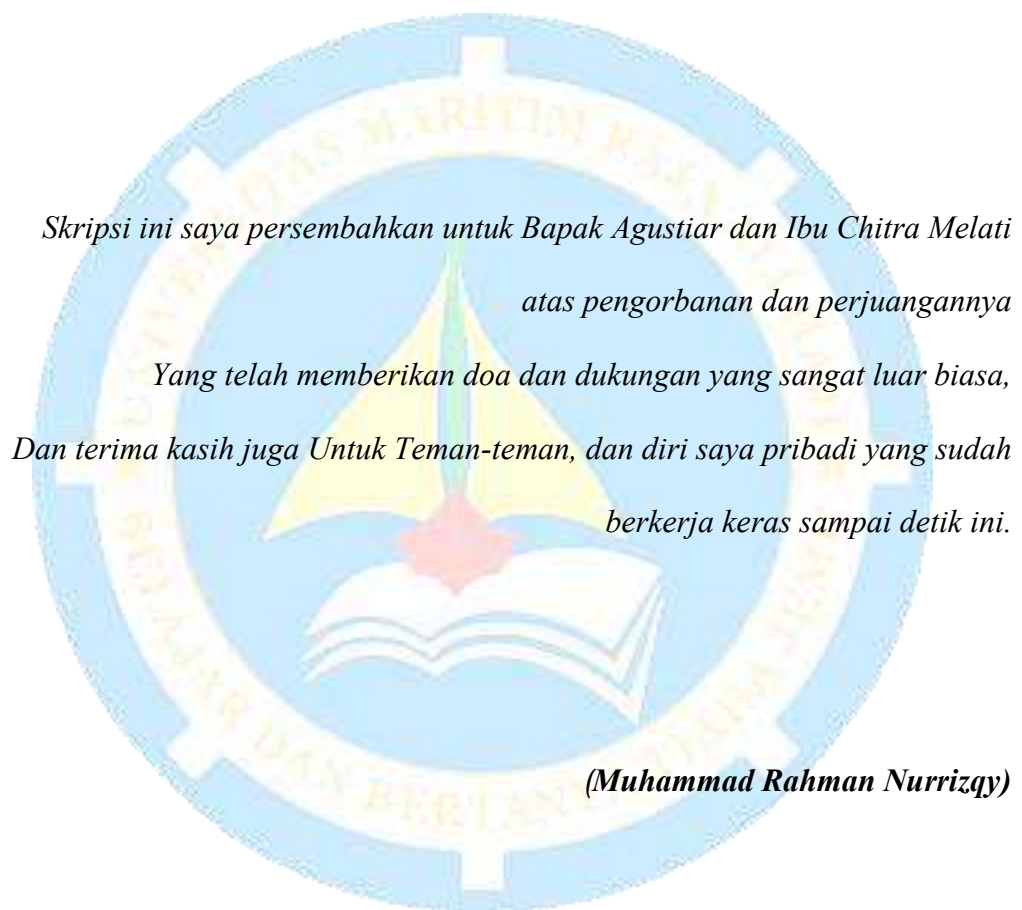
2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

Motto

Theodore Roosevelt

“Pada saat pengambilan keputusan, hal terbaik adalah melakukan yang benar; hal terbaik berikutnya adalah melakukan yang salah; hal terburuk adalah tidak melakukan apa-apa.”



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rahman Nurrizqy
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020053
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim
Raja Ali Haji
Judul Skripsi : "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi
Sentuh Tanahku Di Kantor Pertanahan Kota
Tanjungpinang"

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 20 November 2025
Yang Membuat Pernyataan,



MUHAMMAD RAHMAN NURRIZQY
NIM. 2105020053

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

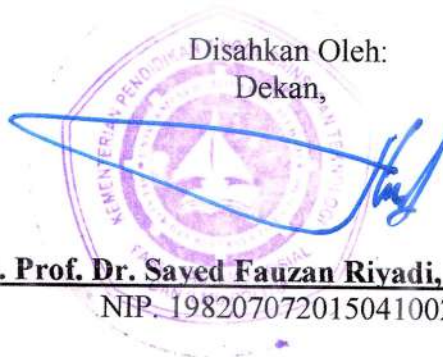
Nama : Muhammad Rahman Nurrisqy
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020053
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi
Sentuh Tanahku Di Kantor Pertanahan Kota
Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 11 November 2025 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | | |
|--|-----------|---------|
| 1. Dr. Alfiandri, S.Sos., M.Si | Ketua | (.....) |
| NIP/NIDN. 198008182015041002 | | |
| 2. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si | Anggota 1 | (.....) |
| NIP/NIDN. 0016038702 | | |
| 3. Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si | Anggota 2 | (.....) |
| NIP/NIDN. 197009132021212005 | | |
| 4. Dr. Dian Prima Safitri, S.AP., M.AP | Anggota 3 | (.....) |
| NIP/NIDN. 1001068503 | | |
| 5. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P | Anggota 4 | (.....) |
| NIP/NIDN. 199211022020121003 | | |

Disahkan Oleh:
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS.
NIP. 198207072015041002

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Muhammad Rahman Nurrizqy

Nomor Induk Mahasiswa : 2105020053

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku Di Kantor Pertanahan Kota Tanjungpinang

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 23 September 2025
Pembimbing Utama,



Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si
NIDN. 0016038702

Menyetujui, tanggal: 10.10.2025
Pembimbing Pendamping,



Wahjo Pangestoeti, S.Sos., M.Si
NIDN. 0713097001

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Firman, ST.M.A.P
NIP. 19871003202012101

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur senantiasa tercurahkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan kesempatan sehingga penulis mampu menuntaskan skripsi ini yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku Di Kantor Pertanahan Kota Tanjungpinang”**. Sholawat beriringan salam tidak lupa penulis haturkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW

Penulisan skripsi ini sebagai perwujudan penulis dalam rangka memenuhi syarat demi mendapatkan gelar strata-1 pada keilmuan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tentu, dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang terlibat membantu penulis sampai pada tahap yang dinantikan ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, S.Pi., DEA yang sebagai pimpinan tertinggi secara administrasi yaitu Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji telah sudi memberikan kesempatan untuk mendapatkan dan mengembangkan ilmu, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki.
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS yang sebagai pimpinan fakultas yaitu Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah secara formal mengesahkan pengajuan judul penelitian ini.

3. Bapak Ramadhani Setiawan, M.Soc., Sc, yang sebagai Ketua Jurusan Program Studi Ilmu administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan pada saat perkuliahan.
4. Bapak Firman, S.T., M.A.P yang sebagai Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang senantiasa selalu memberikan motivasi, dukungan, dan bimbingan
5. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si yang sebagai Pembimbing Utama Penelitian ini karena telah membantu, merevisi, dan mengarahkan kepada perbaikan yang lebih baik serta bersedia meluangkan waktunya saat penulis melakukan bimbingan skripsi.
6. Ibu Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si sebagai Pembimbing Pendamping yang telah membantu mengarahkan, memberikan saran dan masukan terhadap penelitian.
7. Bapak Dr. Alfiandri, S.Sos., M.Si yang sebagai Ketua Penguji penelitian ini karena telah membantu banyak dalam membenahi skripsi ini sehingga menjadikan penelitian ini menjadi berkualitas dan mampu memberikan kontribusi bermanfaat.
8. Ibu Dr. Dian Prima Safitri, S.AP., M.AP., Anggota Penguji 3, yang melalui bimbingan dan koreksinya yang konstruktif telah memastikan kualitas skripsi ini sehingga mampu memberikan kontribusi yang signifikan dan bermanfaat.
9. Bapak Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P., selaku Anggota Penguji

4, yang kontribusinya sangat berharga dalam membenahi skripsi, sehingga penelitian ini berkualitas dan bermanfaat.

10. Bapak / Ibu Narasumber yang telah meluangkan waktunya untuk membantu memberikan informasi selama penelitian

11. Teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara terkhusus angkatan 2021 yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran selama perkuliahan.

12. Sahabat saya dari awal perkuliahan sampai saat ini, , Anugrah Perkasa, Joko Prasetya, Ardi Firmanyah Siregar, Octavian Andrianno Putra, Jody Prayoga, Akbar Wana, Indra Prasta, Fauzan Fadillah, dan Denny Andrias karena telah berjuang Bersama, membantu, memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Anak Kijang Lama / FR99, Rendy Septiansyach, Lerry Agfirmanda, Gilbert Naufal, Raja Putra, Raihan Zulhid Siregar, Farhan Alfatih, Muhamad Nur Khalis, dan Falah Rizqullah yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam proses menyelesaikan skripsi ini

Disadari Disadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran akademik sangat diharapkan demi penyempurnaan. Penulis menyampaikan apresiasi kepada seluruh pendukung penelitian ini dan berharap hasilnya dapat berkontribusi pada perkembangan ilmu Administrasi Negara..

Tanjungpinang, 24 September 2025



Muhammad Rahman Nurrisqy

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, salah satu civitas akademik
Universitas Maritim Raja Ali Haji :

Nama : Muhammad Rahman Nurrisqy
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020053
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak bebas royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive
Royalti Free Righth*) atas karya ilmiah saya berjudul:

**“Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku Di Kantor
Pertanahan Kota Tanjungpinang”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-
Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalih
media/formatkan, Mengelola dalam bentuk pangkalan data (Database), Merawat
dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjung pinang
Pada tanggal : 18 November 2025

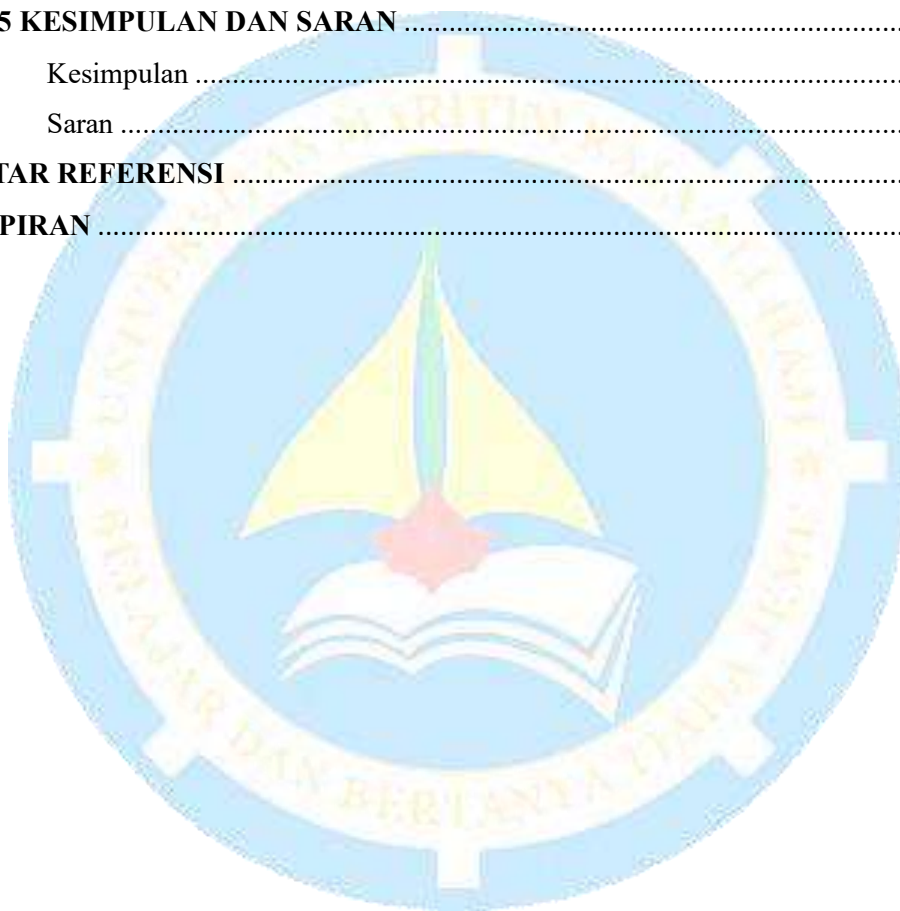


MUHAMMAD RAHMAN NURRIZQY
NIM. 2105020053

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN	x
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Kerangka Teori.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Definisi Konsep.....	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Objek Dan Lokasi Penelitian.....	24
3.3 Fokus Penelitian	25
3.4 Sumber Data.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Informan.....	27

3.7.	Teknik Analisis Data	28
3.8.	Etika Penelitian	29
3.9.	Jadwal Penelitian.....	31
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian.....	32
4.2	Hasil Penelitian	35
4.3	Pembahasan.....	58
4.4	Refleksi Teoritis	60
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	67
DAFTAR REFERENSI		70
LAMPIRAN		73



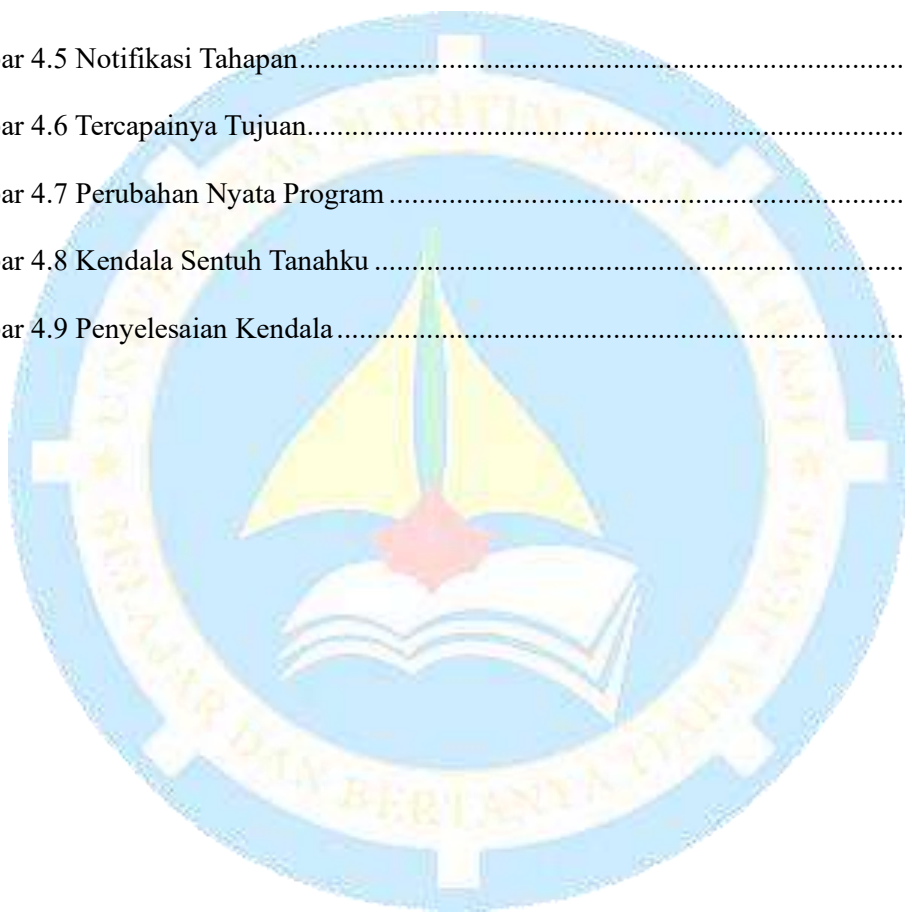
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Lokasi Kantor Pertanahan Kota Tanjungpinang	32
Gambar 4.2 Fitur Aplikasi Sentuh Tanahku.....	33
Gambar 4.3 Concept Map Sumber Informasi.....	38
Gambar 4.4 Akurasi Estimasi Waktu.....	45
Gambar 4.5 Notifikasi Tahapan.....	48
Gambar 4.6 Tercapainya Tujuan.....	50
Gambar 4.7 Perubahan Nyata Program	53
Gambar 4.8 Kendala Sentuh Tanahku	56
Gambar 4.9 Penyelesaian Kendala.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Dinas & Lembaga Terkait	73
Lampiran 2. Dokumentasi	95
Lampiran 3. Hasil Coding NVIVO 15	98
Lampiran 4. Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	102
Lampiran 5. Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tanjungpinang.....	103
Lampiran 6. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Lokasi Penelitian ..	104
Lampiran 7. Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	105
Lampiran 8. Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian.....	106
Lampiran 9 Surat Keterangan Dewan Penguji Sidang Skripsi	107

