

DAFTAR REFERENSI

BUKU

- Fauzi, A., et al. (2024). Metodologi penelitian. Jakarta: Pena Persada
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik (Edisi revisi). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Komaruddin. (1994). Ensiklopedia manajemen (Edisi ke-2). Jakarta: Bina Aksara.
- Mahmudi. (2015). Manajemen kinerja sektor publik (Edisi Ketiga). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mamik. (2015). Metodologi Kualitatif. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Miles, M. B., dan Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Moleong, Lexy, J. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Offset.
- Mutiarin, D., dan Zaenudin, A. (2014). Manajemen birokrasi dan kebijakan : penelusuran konsep dan teori. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Sukoharjo: Tahta Media Group.
- Sawir, M. (2020). Birokrasi pelayanan publik: Konsep, teori, dan aplikasi. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif Dan Konstruktif. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2007). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sutrisno, E. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.

JURNAL

- Aurelia, S. et al. (2025). Inovasi Layanan Pertanahan Berbasis Teknologi: Implementasi Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Pendaftaran Tanah. *Jurnal Ilmiah Nusantara*, 2(6), 1469-1477.
- Agostino, D., et al. (2021). Digitalization, accounting and accountability: A literature review and reflections on future research in public services. *Financial Accountability and Management*, 38(2), 152–176.
- Dewi, N. P. L. M. E., dan Prianthara, I. B. T. (2023). Pemanfaatan Platform Sentuh Tanahku Dalam Perspektif Perilaku Sosial. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 11(1), 17 - 23.
- Dharmika, I. B. M. P., dan Subanda, I. N. (2023). The effectiveness of public services in realizing good governance. *Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT)*, 5(1Sp), 77-83.
- Fadli, M., Rio, R., Marsehan, A., dan Oktafelani, R. (2024). Analisis keberhasilan sistem informasi Sentuh Tanahku Badan Pertanahan Nasional menggunakan metode ISSM. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 7(3), 1737–1745.
- Harahap, D. M. M., dan Harinie, L. T. (2023). Pemanfaatan aplikasi Sentuh Tanahku guna perbaikan kinerja layanan di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya. *Edunomics Journal*, 4(2), 103–125.
- Irma, Y. A., dan Zulkarnaini, Z. (2022). Efektivitas pelayanan publik pada layanan Oke Masyarakat Keliling (Lomak) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22), 530–539.
- Mawuntu, P., Rares, J., dan Plangiten, N. (2022). Efektivitas kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) skala mikro dalam penyebaran Covid-19 di desa Warembungan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(113), 107-118.
- Prayitno, A. (2023). Technological innovation in public administration transformation: Case study of e-government implementation in Indonesia. *Journal of Governance*, 8(4), 628-642.

- Putri, Y. A., et al. (2022). Inovasi pelayanan informasi melalui aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 2(2), 86–94.
- Runturambi, N. M. J., et al. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Manado. *Agri-Sosioekonomi*, 18(3), 823-834.
- Sa'adah, U. R., et al. (2022). Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai inovasi pelayanan publik di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi D.K.I. Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 5(1), 43-59
- Trischler, J., dan Trischler, J.W. (2022). Design for experience—a public service design approach in the age of digitalization. *Public Management Review*, 24(8), 1251–1270.
- Yahya, A. S., dan Setiyono, S. (2022). Efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 1–22.
- Yunus, E. Y., et al. (2023). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui kanal website Go Digital (GODIGI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik*, 17(1), 66–75.

SKRIPSI

- Irsyad, M. (2025). *Efektivitas aplikasi Sentuh Tanahku dalam pelayanan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Jakarta Barat* [Bachelor's thesis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa]. EPrints Repository UNTIRTA.
- Paradigma, A. M. (2023). *Analisis penerapan e-government melalui aplikasi Sentuh Tanahku dalam penerbitan sertifikat tanah di Kantor Pertanahan Kota Makassar* [Undergraduate thesis, Universitas Hasanuddin].