

**IMPLEMENTASI FITUR ANTREAN *ONLINE* PADA APLIKASI
SENTUH TANAHKU DALAM RANGKA PELAYANAN
PERTANAHAN BERKUALITAS DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN SUKOHARJO**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

OCTADHEA KUSUMA MURTI

NIT.22314296

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

This study was motivated by the implementation of the online queue feature in the Sentuh tanahku application at the Sukoharjo Land Office as an effort to improve the quality of land services. Before the implementation of this feature, services still used a conventional queue system that caused long queues, long waiting times, and uncertainty in service schedules. This study aims to describe the implementation of the online queue feature and analyze the quality of services after the implementation of the feature. This study employed a mixed method with a descriptive approach. Qualitative analysis was used to examine the implementation of the online queue feature based on Edward III's policy implementation theory, which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure through interviews, observations, and document studies. Quantitative analysis was used to measure service quality based on the SERVQUAL dimensions through questionnaires distributed to land service applicants. The results showed that the implementation of the online queue feature in the Sentuh tanahku application at the Sukoharjo Land Office has generally been implemented well. The feature has improved service orderliness, reduced physical queues, and provided greater certainty in service schedules. Supporting factors include staff commitment, the availability of facilities and infrastructure, and service standard operating procedures (SOPs). However, several obstacles remain, including low digital literacy among some members of the public, less optimal socialization, and network and application system problems. The results of the analysis also indicate that the quality of land services after the implementation of the online queue feature is categorized as good based on the SERVQUAL dimensions.

Keywords: *online queue, Sentuh tanahku, public service, policy implementation, SERVQUAL, land service.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
INTISARI.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Batasan Masalah.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Akademis	8
3. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Literatur	10
B. Kerangka Teoritis	24
C. Kerangka Pemikiran.....	34
D. Pertanyaan Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Format Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	37

D. Definisi Operasional Konsep	39
E. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	47
A. Gambaran Umum Kabupaten Sukoharjo	47
B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo	51
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Implementasi Fitur Antrean <i>Online</i> pada Aplikasi Sentuh tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo	60
B. Kualitas Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo dengan Adanya Fitur Antrean <i>Online</i> pada Aplikasi Sentuh tanahku	88
BAB VI PENUTUP	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	121

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia telah memasuki era *Society* 5.0 yang ditandai dengan keterbukaan akses informasi dan pemanfaatan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Keterbukaan informasi publik bertujuan untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan, termasuk informasi mengenai pelayanan pemerintah di berbagai sektor. Dengan adanya keterbukaan informasi, penyelenggaraan pemerintahan diharapkan semakin transparan, efektif, efisien, akuntabel, serta dapat dipertanggungjawabkan (Noer Dkk., 2024). Selain itu, era *Society* 5.0 juga menekankan pada hubungan antara pemanfaatan teknologi dan sumber daya manusia agar transformasi digital dapat berjalan optimal (Kusuma, 2022).

Jumlah tanah di bumi ini tetap, namun kebutuhan masyarakat akan tanah terus meningkat. Kondisi tersebut menuntut adanya penataan administrasi pertanahan yang baik serta kesiapan sumber daya manusia dalam pengelolaan pelayanan pertanahan. Penataan administrasi yang baik menjadi hal penting guna mencegah terjadinya sengketa, konflik maupun perkara pertanahan. Berdasarkan pasal 1 angka 20 Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah, pemerintah memiliki peran dalam mengelola hak atas tanah melalui Kementerian ATR/BPN yaitu kantor wilayah di tingkat provinsi dan kantor pertanahan pada tingkat kabupaten atau kota. Berdasarkan pasal 5 Peraturan Menteri ATR/BPN No. 6 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian ATR/BPN yang berbunyi Kementerian ATR/BPN mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertanahan dan sub urusan tata ruang yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam

meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan publik terdiri atas beberapa bidang seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, pertanahan, dan lainnya. Prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya; transparansi, akuntabilitas, efisiensi, keterbukaan, dan kepatuhan (Agus, 2023). Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah mendorong transformasi digital melalui penerapan *e-government* sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih cepat, tepat, tertib, serta *error* atau *gangguan sistem* pada kepuasan masyarakat (Adinegoro, 2023).

Kementerian ATR/BPN bertanggung jawab dalam menyediakan layanan di bidang pertanahan dan tata ruang. Untuk mewujudkan visi dan strategi dari pemerintah, Kementerian ATR/BPN memberikan respon yang cukup positif. Respon positif ini ditunjukkan Kementerian ATR/BPN dengan membuat inovasi untuk membantu kantor pertanahan dalam meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi Sentuh tanahku yang sudah digunakan di seluruh Indonesia merupakan salah satu dari wujud inovasi dari Kementerian ATR/BPN (Y. A. Putri Dkk., 2022). Teknologi informasi di lembaga pemerintahan *e-government* sudah menggunakan digitalisasi dalam aktivitasnya. Oleh karena itu Kementerian ATR/BPN membuat aplikasi Sentuh tanahku berbasis *mobile* yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik. Pemanfaatan aplikasi Sentuh tanahku diterapkan sesuai dengan Surat Edaran Menteri Agraria dan Tata Ruang Kepala Badan Pertanahan Nasional No.13/SE/XII/2017 tentang Pemanfaatan Aplikasi Sentuh tanahku. Aplikasi Sentuh tanahku terus dikembangkan dan disempurnakan secara berkala. Pengembangan besar dilakukan pada tahun 2019 melalui penambahan fitur serta pembaruan tampilan, sehingga pada Agustus 2021 aplikasi ini dirilis secara resmi untuk publik (Sa'adah Dkk., 2022).

Aplikasi Sentuh tanahku merupakan salah-satu inovasi yang dibuat oleh Kementerian ATR/BPN untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan mitra BPN sebagai pemohon dalam pelayanan di bidang pertanahan (Kayati Dkk., 2025). Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis via *Play Store* atau *App Store*. Salah-satu fitur terbaru dari aplikasi Sentuh tanahku yaitu antrean *online* yang mulai tersedia secara nasional pada tahun 2025 dan mulai diterapkan di

seluruh kantor pertanahan di Indonesia, kehadiran fitur ini bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik agar menjadi lebih cepat, tertib, dan efektif (N. H. Putri & Setiaji, 2025). Sebelum adanya fitur ini, masyarakat masih menggunakan antrean konvensional, yaitu pemohon harus datang langsung ke kantor pertanahan untuk mengambil nomor antrean. Sebagian besar kantor pertanahan memiliki kapasitas ruang tunggu yang terbatas, sehingga kondisi tersebut menyebabkan penumpukan jumlah pemohon di kantor pertanahan serta waktu tunggu pelayanan yang lebih lama. Sistem ini juga dinilai kurang efektif, terutama bagi pemohon yang memiliki jarak rumah cukup jauh dari kantor pertanahan, karena tidak jarang mereka harus kembali keesokan harinya akibat kuota antrean yang telah penuh. Oleh karena itu, melalui penerapan fitur antrean *online*, masyarakat diharapkan dapat memperoleh nomor antrean dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pertanahan. Fitur antrean *online* tersebut juga membantu masyarakat mengatur jadwal kedatangan ke kantor pertanahan dengan lebih terencana tanpa harus datang lebih awal dan mengantre di ruang tunggu. Dengan demikian, pemohon dapat datang sesuai jadwal yang telah dipilih, sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertib, transparan, dan efisien.

Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo yang merupakan salah satu kantor pertanahan di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki intensitas dan volume pelayanan pertanahan yang tinggi dengan permohonan sekitar 7.379 berkas per bulannya. Tingginya volume pelayanan tersebut menuntut adanya sistem pelayanan yang tertib, efisien, dan transparan untuk menghindari adanya penumpukan antrean serta ketidakpastian waktu tunggu bagi pemohon. Sebagaimana yang tercantum dalam lampiran Peraturan Menteri ATR/BPN No.01 Tahun 2013 bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo termasuk dalam kategori kantor pertanahan dengan tipe A yang menunjukkan beban kerja pelayanan yang relatif tinggi. Kondisi ini menuntut adanya inovasi pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

Sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo telah menerapkan fitur antrean *online* pada aplikasi Sentuh tanahku sejak bulan Agustus 2025. Sebelum penerapan sistem ini, pelayanan masih menggunakan sistem antrean konvensional. Pada saat

pelayanan pertanahan masih menggunakan sistem antrean konvensional terdapat sejumlah keluhan dari pemohon pelayanan pertanahan yang dikutip dari ulasan masyarakat pada *review google maps* yang dapat dilihat pada lampiran 4, keluhan tersebut diantaranya; ketidaksesuaian nomor antrean dengan urutan pelayanan, kurangnya transparansi dalam pengelolaan antrean, serta lamanya waktu tunggu pemohon untuk memperoleh pelayanan di loket. Berdasarkan kondisi tersebut beberapa permasalahan yang ditimbulkan selama menggunakan sistem antrean konvensional adalah mekanisme pengaturan antrean belum sepenuhnya mampu menjamin keteraturan dan kepastian pelayanan. Hal ini ditunjukkan oleh adanya ketidaksesuaian antara nomor antrean dengan urutan pelayanan, kurangnya transparansi dalam pemanggilan antrean, serta belum adanya kepastian estimasi waktu pelayanan, sehingga pemohon harus menunggu tanpa kejelasan durasi layanan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan penumpukan pemohon di ruang tunggu serta persepsi ketidakadilan dalam urutan pelayanan, sehingga permasalahan-permasalahan tersebut berpotensi memberikan dampak buruk terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik.

Meskipun penerapan fitur antrean *online* diharapkan menjadi solusi inovatif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pertanahan, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat pemohon yang datang langsung ke kantor pertanahan tanpa melakukan pendaftaran melalui antrean *online*, dan terdapat juga pemohon yang baru menggunakan fitur antrean *online* setelah tiba di kantor pertanahan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pemanfaatan fitur antrean *online* belum sepenuhnya optimal, sehingga perlu dikaji lebih mendalam. Dalam konteks pelayanan pertanahan, implementasi menjadi aspek penting untuk memahami bagaimana suatu inovasi dilaksanakan, meliputi kesiapan sistem, kesiapan petugas, prosedur pelayanan, serta respon dan tingkat pemahaman masyarakat dalam menggunakan fitur antrean *online*. Selain itu, karena penerapan fitur ini baru mulai dilaksanakan tentunya masih terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan pemahaman pengguna terhadap prosedur aplikasi, masalah teknis (misalnya jaringan atau error atau gangguan sistem sistem), serta sosialisasi dan pendampingan yang belum maksimal.

Oleh karena itu, penelitian mengenai "**Implementasi Fitur Antrean Online pada Aplikasi Sentuh tanahku dalam Rangka Pelayanan Pertanahan Berkualitas di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo**" penting dilaksanakan untuk mendeskripsikan pelaksanaannya, mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung, serta menilai kualitas pelayanan publik setelah penerapan fitur antrean *online* tersebut berdasarkan persepsi masyarakat, sehingga hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi perbaikan pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo.

Terdapat 8 (delapan) penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, dimana dalam penelitian terdahulu tersebut telah dikelompokkan menjadi 4 (empat) kelompok, kelompok pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Sefitri Dkk., 2025) dengan judul penelitian "Penerapan Sistem Antrean *Online* Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang", (Suhena Dkk., 2024) dengan judul penelitian "Implementasi Penggunaan Antrean *Online* Melalui Aplikasi JKN Mobile dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Camatha Sahidya Tahun 2024", (Suhena Dkk., 2024) dengan judul penelitian "Efektivitas Penerapan Antrean *Online* dalam Upaya Mewujudkan Program *Go Digital* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado", (Rachmatullah & Listiowarni, 2022) dengan judul penelitian "Sistem Pelayanan Administrasi SIM (Surat Izin Mengemudi) Berbasis Android" dimana dalam kelompok penelitian pertama tersebut membahas mengenai implementasi fitur antrean *online* pada bidang imigrasi, kesehatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan kepolisian. Kelompok kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Sa'adah Dkk., 2022) dengan judul penelitian "Aplikasi Sentuh tanahku Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi D.K.I. Jakarta", (Noer Dkk., 2024) dengan judul penelitian "Transformasi Digital Pendaftaran Tanah: Tantangan dan Efektivitas Implementasi Aplikasi Sentuh tanahku dalam Era Society 5.0", dimana dalam kelompok penelitian kedua tersebut membahas mengenai pemanfaatan aplikasi Sentuh tanahku terhadap pelayanan pertanahan. Kelompok ketiga yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Bimantara, 2023)

dengan penelitian berjudul “Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Lentera di Kantor Pertanahan Kota Semarang”, dimana dalam kelompok penelitian ketiga tersebut membahas mengenai efektivitas pemanfaatan aplikasi Lentera yaitu aplikasi buatan tim IT Kantor Pertanahan Kota Semarang dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang. Kelompok keempat yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Subhan, 2023), dengan penelitian berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru Tahun 2022”, dimana dalam kelompok penelitian keempat tersebut membahas mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Mall Pelayanan Publik menggunakan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

Gap Research adalah kekosongan atau kesenjangan dalam penelitian terdahulu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut (Kumala Dkk., 2024). Salah satu tahapan yang harus dilakukan seorang peneliti dalam melakukan penelitian adalah mengidentifikasi adanya *Gap Research* antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya. Berdasarkan perbandingan dengan keempat kelompok penelitian sebelumnya dapat diidentifikasi adanya *Gap Research* yaitu belum adanya penelitian yang membahas secara spesifik mengenai implementasi fitur antrean *online* pada aplikasi Sentuh tanahku menggunakan Teori Edward III yaitu faktor-faktor penentu keberhasilan dari suatu implementasi kebijakan yaitu (komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi) serta kualitas pelayanan menggunakan dimensi SERVQUAL (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati).

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kekosongan kajian terkait implementasi fitur antrean *online* pada aplikasi Sentuh tanahku dalam rangka pelayanan pertanahan berkualitas di Kantor Pertanahan di Kabupaten Sukoharjo.

B. Rumusan Masalah

Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo telah menerapkan fitur antrean *online* pada aplikasi Sentuh tanahku sebagai upaya meningkatkan pelayanan pertanahan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat pemohon yang datang langsung tanpa mendaftar melalui antrean *online*, serta pemohon yang baru menggunakan fitur tersebut setelah tiba di kantor pertanahan. Kondisi ini

menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur antrean *online* belum optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi fitur antrean *online* pada aplikasi Sentuh tanahku dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo dengan adanya fitur antrean *online* pada aplikasi Sentuh tanahku ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan implementasi fitur antrean *online* pada aplikasi Sentuh tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo dengan adanya fitur antrean *online* pada aplikasi Sentuh tanahku.

D. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas dari fokus pembahasan, maka dalam penelitian ini diberi beberapa Batasan masalah, sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian dibatasi pada satu objek penelitian, yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo, sehingga hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan ke seluruh kantor pertanahan lain.
2. Penelitian ini tidak menganalisis hubungan maupun pengaruh antar variabel secara statistik, melainkan menitikberatkan pada penggambaran implementasi fitur antrean *online* dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan setelah penerapan fitur antrean *online* sebagai dasar evaluasi serta perumusan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan publik.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada proses pelayanan yang berkaitan dengan pengambilan antrean *online* dan pelayanan loket, serta tidak membahas secara mendalam tahapan teknis lanjutan.

4. Penelitian ini hanya membahas kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo setelah penerapan fitur antrean *online* saja dan tidak membahas kualitas layanan sebelum penerapan fitur ini.
5. Integrasi data kuesioner dan wawancara tidak dilakukan pada seluruh hasil dimensi SERVQUAL, tetapi hanya pada indikator dengan skor terendah pada masing-masing dimensi.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis, akademis, maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan publik dan peningkatan pelayanan publik di sektor pertanahan berbasis *e-government*.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik terkait inovasi dan transformasi digital pada pelayanan pertanahan dengan pemanfaatan fitur antrean *online* pada aplikasi Sentuh tanahku.

3. Manfaat Praktis

a. Kementerian ATR/BPN

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam pengembangan serta penyempurnaan fitur antrean *online* pada aplikasi Sentuh tanahku, agar penggunaannya lebih optimal dalam meningkatkan pelayanan publik agar lebih cepat, transparan dan efisien di kantor pertanahan.

b. Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo

Penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap implementasi fitur antrean *online* pada aplikasi Sentuh tanahku dan dijadikan dasar rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan yang lebih efektif, efisien, serta *error* atau gangguan sistem

pada nilai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.

c. Pemohon Sebagai Pengguna

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada pemohon pelayanan pertanahan tentang tata cara pemanfaatan fitur antrean *online*, sehingga dapat mendorong pemohon untuk memanfaatkan layanan digital pertanahan yang telah tersedia.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi fitur antrean *online* pada Aplikasi Sentuh tanahku dalam rangka pelayanan pertanahan berkualitas di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo dilihat dari sudut pandang internal kantor pertanahan, pegawai, serta pemohon sebagai pengguna, adalah sebagai berikut :

1. Implementasi fitur antrean online pada Aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo telah berjalan cukup baik, namun belum optimal karena masih terdapat pemohon yang belum menggunakan aplikasi secara mandiri. Aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sudah mendukung, tetapi masih diperlukan sosialisasi yang lebih merata, pendampingan khusus yang bersifat edukatif, serta SOP/regulasi khusus antrean online.
2. Kualitas pelayanan pertanahan dengan adanya fitur antrean online berada pada kategori baik dan sistem telah mampu memenuhi harapan pemohon, walaupun masih ada beberapa kekurangan pada indikator media sosialisasi secara langsung, ketepatan sistem dan estimasi waktu, petunjuk penggunaan aplikasi dari petugas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi dan kualitas pelayanan pertanahan dengan adanya fitur antrean online pada aplikasi *Sentuh Tanahku* di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo, secara umum pelaksanaan pelayanan telah berada dalam kategori baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan secara lebih optimal, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan berbasis digital, sebagai berikut:

1. Kantor Pertanahan, perlunya peningkatan sosialisasi, menyediakan petugas pendamping yang lebih edukatif, melakukan evaluasi berkala, serta menyusun SOP khusus antrean online.
2. Kementerian ATR/BPN dan Pusdatin, perlunya peningkatan stabilitas aplikasi serta mengembangkan fitur antrean online agar lebih fleksibel dan sesuai kapasitas pelayanan.
3. Masyarakat, diharapkan mulai membiasakan penggunaan layanan digital yaitu aplikasi Sentuh Tanahku secara mandiri untuk memperoleh kemudahan dan kepastian pelayanan.
4. Peneliti Selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan cakupan wilayah yang lebih luas, misalnya dengan melakukan penelitian pada beberapa kantor pertanahan lainnya.

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>
- Agus, M. R. (2023). *Konstitusionalisme Pelayanan Publik di Era Digital di Negara Republik Indonesia*. <https://osf.io/x7mep/download>
- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (6 ed.). Alfabeta.
- Amin, A. R. S., & Muhammad, A. (2018). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness*, 7(1), 65–77.
- Bimantara, A. S. (2023). *Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Lentera di Kantor Pertanahan Kota Semarang*. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.
- Creswell, J. (2020). *Penelitian Mixed Methods* (H. Malini (ed.)). Pustaka Pelajar.
- Diana. (2015). Penerapan Metode E-Servqual untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi. 17(3), 43–52.
- Istiqomah, D. A. (2025). *Tanah dan Manajemen Investasi dalam Perspektif Lintas Generasi: Studi Perbandingan Literasi Aset pada Generasi Milenial dan Generasi Z*. Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.
- Kayati, I. T., Rosidin, Indarti, S., & Adriadi, R. (2025). Analisis Penerapan E-government Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh tanahku Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bengkulu. *Journal Of Social Science Research*, 5. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.20262>
- Kumala, D., Yulianti, M. L., Susanti, A., Sriharyati, S., Susila, M. R., Irdhayanti, E., & Bilgies, A. F. (2024). *Metode Penelitian Manajemen* (A. S. Egiim (ed.)). Eureka Media Aksara.
- Kusuma, F. K. (2022). Kesiapan Dan Tantangan Aparatur Sipil Negara Dalam Menghadapi Perkembangan Teknologi Guna Mempercepat Pembangunan Berkelanjutan di Era Revolusi Digital Society 5.0. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1), 732–739.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Palyanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan Model Servqual untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666–678. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>

- Musa, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Utama Palembang*. 1(1).
- Noer, R. T., Semarang, U. N., Niravita, A., Adymas, M., Fikri, H., & Nugroho, H. (2024). Transformasi Digital Pendaftaran Tanah: Tantangan Dan Efektivitas Implementasi Aplikasi Sentuh tanahku Dalam Era *Society 5.0*. *Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU)*, 1(6), 250–261. <https://doi.org/10.61722/jinu.v1i6.2806>
- Nugraha, J., & Gloriano. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 10(2016), 233–245. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap>
- Palar, N. R. A. (2023). Efektivitas Penerapan Antrian dalam Upaya Mewujudkan Program Go Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Administrasi Publik*, IX(4), 430–442.
- Perdani, T., & Herawati, N. R. (2015). ... Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam Pelaksanaan Perda Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Rencana Induk Pengembangan *E-government* di Kabupaten Banyumas. *Journal of Politic and Government ...*, 1–14. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/8291>
- Putri, N. H., & Setiaji, P. (2025). Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Antrian *Online* di DPMPSTSP MPP Kabupaten Kudus. *Pengabdian pada Masyarakat*, 6(2), 204–212.
- Putri, Y. A., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 2, 86–94. <https://doi.org/10.58835/jspi.v2i2.45>
- Rachmatullah, S., & Listiowarni, I. (2022). *Sistem Pelayanan Administrasi SIM (Surat Izin Mengemudi) Berbasis Android*. 18.
- Rositas, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). *Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial*. 4(4), 279–284. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Sa'adah, U. R., Murwanayah, M., Pradana, D. I., & Masutiah, M. (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). <https://doi.org/10.7454/jabt.v5i1.1037>
- Sakawati, H., Widyawati, & Ahmad, S. (2017). *Pelayanan Penerbitan STNK di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bone*. XIV, 237–251. <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v14i2.116>
- Sefitri, P. E., Aisyi, R., Rahma, S. I., & Hanoselina, Y. (2025). Penerapan Sistem Antrian *Online* Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. *Jiic: Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(3), 8071–8082. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic>

- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., & Rochadi. (2006). Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). In *PT. Bumi Aksara*.
- Subhan, R. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru Tahun 2022. *Bisnis dan Pembangunan*, 12(1).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Sutopo (ed.)). Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Suhena, I., Fitriani, A. D., & Asriwati. (2024). Implementasi Penggunaan Antrian *Online* Melalui Aplikasi JKN Mobile dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Camarga Sahidya Tahun 2024. *Kesehatan Tambusai*, 5 nomor 4, 10658–10671.
- Sukoharjo, B. P. S. K. (2025). *Kabupaten Sukoharjo dalam Angka 2025* (B. P. S. K. Sukoharjo (ed.)). BPS Kabupaten Sukoharjo.
- Suprianto, B. (2023). Literature Review : Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Pemerintah dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/https://doi.org/10.36982/jpg.v8i.3015>
- Tangkilisan, H. N. . (2003). *Implementasi Kebijakan Publik (Transformasi Pikiran George Edwards)* (L. Offset (ed.); 1 ed.). Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI).
- Wahyuningsih, S. (2017). The Improvement Of Marriage Registration Services In The Office Of Religious Affairs Of Sayung Subdistrict To Provide Social Welfare. *International Jurnal of Islamic Business Ethics (IJIBE)*, 2(2), 263–276. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.30659/ijibe.2.2.263-276>

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2013 tentang Pola Jenjang Karier Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 06 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional.

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Menteri ATR/BPN No.03 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam kegiatan pendaftaran tanah.

Peraturan Presiden No.177 Tahun 2024 tentang Badan Pertanahan Nasional.