

**LITERASI DIGITAL PENGGUNA LAYANAN PERTANAHAN
TERHADAP IMPLEMENTASI APLIKASI ANTREAN ONLINE DI
KANTOR PERTANAHAN KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

ADINDA ARISMA WARDHANI

NIT. 22314085

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

2026

ABSTRACT

The Semarang City Land Office implements two online queue platforms, namely the Lentera Application and the Sentuh Tanahku Application. The main issue in this study is the parallel operation of two systems with different functions, which creates implementation dynamics and reflects variations in users' understanding and digital literacy. This study aims to analyze the dynamics and problems of implementing both applications and to describe users' digital literacy in utilizing the online queue service.

This research uses a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving 17 informants consisting of 6 service users, 3 notary/PPAT staff, and 8 land office officers. Informants were selected using purposive sampling based on their direct involvement in the online queue service. Data analysis followed the Miles and Huberman interactive model. The implementation dynamics and problems were analyzed using George C. Edwards III's implementation theory, while digital literacy was analyzed using Paul Gilster's theory operationalized through four pillars of the Indonesian Ministry of Communication and Informatics.

The results show that implementation dynamics are indicated by changes in the number of service requests and a reduction in physical queues after the adoption of digital services. The main problems are influenced by low socialization and differences in users' understanding of the system. The Lentera Application functions as a web-based pre-service system for notary/PPAT staff, while Sentuh Tanahku is used for obtaining service booking codes. Users' digital literacy varies across Digital Skill, Digital Safety, Digital Ethics, and Digital Culture indicators, so the assessment is based on each indicator rather than a single category. The success of digital transformation is influenced by user capability, institutional support, and system effectiveness.

Keywords: *dynamics, problems, digital literacy, online queue, Lentera, Sentuh Tanahku, land services*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRACT.....	xi
INTISARI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Literatur	8
B. Kerangka Teoritis	14
C. Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Format Penelitian	26
B. Lokasi atau Objek Penelitian.....	27
C. Waktu Penelitian.....	29
D. Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Subjek Penelitian.....	37
F. Informan Penelitian	38
G. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	42
A. Wilayah dan Kondisi Demografis Lokasi Penelitian	42
B. Kondisi Objek Kajian dan Institusi Pelaksana	44

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Dinamika dan Problematika Implementasi terhadap Antrean Online di Kantor Pertanahan Kota Semarang	47
B. Literasi Digital Pemanfaatan Sistem Antrean Online di Kantor Pertanahan Kota Semarang	67
BAB VI PENUTUP	122
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	125
DAFTAR LAMPIRAN	131

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, cepat, dan transparan. Dalam mewujudkannya, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) dituntut untuk mengembangkan inovasi, layanan berbasis digital. Hal ini menjadi relevan mengingat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mewajibkan penyelenggara negara untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, terjangkau, dan adil kepada publik. Dalam konteks pertanahan, inovasi digital semakin ditegaskan melalui regulasi internal BPN itu sendiri yaitu, Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 2023 yang mengatur penerbitan dokumen elektronik dalam kegiatan pendaftaran tanah, memungkinkan proses administratif pertanahan dilakukan secara digital tanpa perlu pertemuan fisik. Dengan adanya dasar hukum tersebut, transformasi digital tidak hanya menjadi pilihan melainkan kewajiban administratif. Hal ini menunjukkan bahwa sektor pertanahan sedang bergerak menuju sistem layanan berbasis teknologi yang lebih modern dan adaptif.

Perubahan yang selaras dengan arus globalisasi dan tuntutan masyarakat akan layanan publik yang cepat dan mudah diakses. Proses administrasi pertanahan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini mulai beralih menuju sistem berbasis elektronik (Susmana & Kunci, 2025). Di tengah transformasi tersebut, muncul tantangan baru terkait kesiapan pengguna layanan di antaranya yaitu tidak cukup sistem tersedia secara digital, pengguna pun harus memiliki kemampuan untuk memanfaatkan sistem tersebut secara efektif. Sejalan dengan kemajuan pesat teknologi digital, Indonesia dituntut untuk melaksanakan transformasi digital di berbagai bidang, tak terkecuali pada sektor administrasi pertanahan. Salah satu transformasi digital yang telah dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN yaitu melalui peluncuran aplikasi

nasional Sentuh Tanahku yang menyediakan layanan pertanahan secara elektronik bagi masyarakat luas. Menurut (Aurelia, 2025), pelaksanaan layanan pertanahan di Indonesia masih mengalami sejumlah masalah umum yaitu proses pelayanan yang memakan waktu dan kemampuan masyarakat dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi digital. Munculnya aplikasi ini, diharapkan dapat menjawab tantangan tersebut. Aplikasi ini memberikan berbagai layanan online, termasuk informasi sertipikat, pengajuan layanan tertentu, hingga fitur antrean online. Fitur antrean online mulai dipublikasikan pada bulan Oktober 2025. Fitur ini dirancang agar pemohon tidak perlu lagi datang langsung hanya untuk mengambil nomor antrean, sehingga dapat mengurangi kepadatan di loket serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan pertanahan. Perubahan ini membawa dampak signifikan bagi pemohon, Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan petugas pelayanan di Kantor Pertanahan.

Perkembangan inovasi digital mendorong instansi pelayanan publik untuk menciptakan berbagai bentuk inovasi guna meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan kepada masyarakat. Salah satu instansi publik yang melakukan inovasi pelayanan publik adalah Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (Dapahari, 2019). Inovasi tersebut diwujudkan melalui pengembangan berbagai layanan berbasis digital, salah satunya adalah antrean online yang dikembangkan oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang. Antrean online ini menjadi bagian dari Aplikasi Lentera (Loket Elektronik Nyaman Terpercaya) yang dikembangkan oleh Tim IT Kantor Pertanahan Kota Semarang. Aplikasi Lentera dihadirkan sebagai inovasi lokal untuk mendukung efektivitas pelayanan, memperluas akses layanan digital serta mengurangi beban kerja loket pelayanan. Gagasan pengembangan aplikasi ini muncul pada masa pandemi COVID-19 sebagai salah satu upaya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Pengembangan aplikasi ini didasarkan pada *user need assessment* agar fitur aplikasi dapat menjawab kebutuhan pengguna secara langsung. Aplikasi ini berfungsi sebagai sarana pendaftaran permohonan layanan pertanahan secara online, yang memungkinkan pengguna

atau pemohon termasuk pihak yang diberi kuasa atas sertifikat tanah milik orang lain untuk mengakses layanan tersebut dari mana pun mereka berada. Tujuannya adalah untuk mengurangi antrean yang panjang di Loker Kantor Pertanahan Kota Semarang. Antrean di loket tersebut dipenuhi oleh Staf Kantor Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) setempat atau penerima kuasa dari pemohon atau masyarakat. Inovasi digital dalam layanan pertanahan menghasilkan perubahan pada cara kerja, alur pelayanan dan interaksi antara pemohon dengan Kantor Pertanahan.

Seiring digitalisasi layanan pertanahan, Loker-Ku yang sebelumnya dikenal sebagai kanal pendaftaran/unggah berkas untuk mengurangi antrean fisik tidak lagi diposisikan sebagai layanan yang berdiri sendiri, melainkan bergeser menjadi fitur yang terintegrasi dalam ekosistem aplikasi Sentuh Tanahku. Sejumlah kajian dan publikasi menunjukkan bahwa Sentuh Tanahku memuat “Fitur Loker-Ku” dan pemanfaatannya menjadi bagian dari inovasi layanan informasi/layanan pertanahan berbasis digital. Bahkan beberapa penelitian mencatat masih adanya kendala operasional pada Fitur Loker-Ku yang menandakan fitur ini berjalan dalam *platform* Sentuh Tanahku, bukan sebagai aplikasi terpisah (Putri dkk., 2022). Dalam konteks implementasi di daerah, termasuk Kantor Pertanahan Kota Semarang, transisi layanan antrean online kemudian tampak berjalan melalui kombinasi Sentuh Tanahku (aplikasi nasional) sebagai kanal antrean/layanan digital yang diintegrasikan dan Lentera sebagai inovasi/kanal internal kantor untuk kebutuhan tertentu. Pada pelayanan Kantor Pertanahan Kota Semarang, Aplikasi Lentera dicantumkan sebagai salah satu jalur pendaftaran layanan (selain loket), sehingga praktiknya mendorong penggunaan Lentera dan Sentuh Tanahku secara paralel dalam masa transisi dan penyesuaian kebutuhan pemohon.

Pada praktiknya, Kantor Pertanahan Kota Semarang hingga saat ini diketahui masih menjalankan dua *platform* antrean online, yaitu Aplikasi Lentera dan Aplikasi Sentuh Tanahku. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses transformasi digital pelayanan pertanahan tidak serta-merta diikuti dengan penggantian sistem secara langsung, melainkan berlangsung secara bertahap

dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Aplikasi Lentera yang diluncurkan lebih dahulu oleh Kantor Pertanahan Kota Semarang dan Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai *platform* nasional saat ini sama-sama digunakan dalam pengaturan antrean pelayanan pertanahan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya praktik penggunaan dua aplikasi antrean online secara bersamaan, yang belum sepenuhnya dapat dijelaskan dari sisi efektivitas maupun kesesuaian fitur yang tersedia. Oleh karena itu, keberadaan dua *platform* antrean online ini menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji lebih lanjut, khususnya untuk memahami alasan keberlanjutannya serta bagaimana sistem dan fitur yang ada dipersepsikan dan digunakan oleh masyarakat dan petugas pelayanan kantor sebagai pengguna pelayanan.

Dalam pelaksanaan layanan digital masih ditemukan berbagai hambatan, seperti keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi dan rendahnya kebiasaan memanfaatkan layanan berbasis digital, yang menunjukkan adanya kesenjangan literasi digital di kalangan pengguna. Literasi digital merupakan kemampuan individu dalam mengakses, memahami, menilai dan menggunakan teknologi secara efektif dan bertanggung jawab (Iriyani dkk., 2023), sehingga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi antrean online di Kantor Pertanahan. Pemahaman literasi digital membantu pengguna memanfaatkan teknologi secara lebih bijak (Saragih dkk., 2024), seiring dengan perbedaan karakteristik dan pola pikir antar generasi dalam merespons perkembangan teknologi (Restianty, 2018).

Konsep literasi digital dalam penelitian ini berlandaskan pada teori (Gilster, 1997) yang mendefinisikan literasi digital sebagai kemampuan memahami dan menggunakan informasi digital secara kritis. Konsep tersebut kemudian dioperasionalkan melalui empat pilar literasi digital Kementerian Informasi dan Komunikasi Republik Indonesia (Kominfo RI) yaitu *Digital Skill*, *Digital Culture*, *Digital Ethics* dan *Digital Safety*, yang disesuaikan dengan konteks pelayanan publik di Indonesia. Pilar-pilar ini menjadi elaborasi modern dari teori Gilster terutama karena keduanya sama-sama menempatkan kemampuan berpikir kritis, penggunaan informasi yang bertanggung jawab dan kesadaran

terhadap konteks digital sebagai inti literasi digital (Iriyani dkk., 2023). Integrasi kedua konsep tersebut menjadi landasan teoritis untuk memahami peran literasi digital pengguna layanan dalam mendukung keberhasilan implementasi layanan pertanahan berbasis digital, seperti antrean online.

Untuk memahami bagaimana penerapan dua aplikasi antrean online dengan fungsi yang sama dijalankan dalam pelayanan pertanahan, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III. Menurut Edwards, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana dan struktur birokrasi (Astika dkk., 2020). Indikator komunikasi berkaitan dengan kejelasan informasi dan sosialisasi kebijakan kepada pelaksana dan pengguna layanan, sumber daya mencakup ketersediaan sarana, prasarana, serta kemampuan aparatur dalam mendukung pelaksanaan sistem, sikap pelaksana berkaitan dengan komitmen dan penerimaan aparatur terhadap kebijakan yang dijalankan, sedangkan birokrasi berkaitan dengan prosedur, mekanisme kerja, serta pembagian tugas dalam pelaksanaan kebijakan (Fikri & Yusnita, 2020). Keempat indikator tersebut digunakan untuk menganalisis bagaimana dua aplikasi antrean online diterapkan secara bersamaan dalam pelayanan pertanahan, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan pelaksanaannya meskipun memiliki fungsi yang hampir serupa.

Penelitian terdahulu tentang Aplikasi Lentera, telah dilakukan oleh (Bimantara, 2023) dengan judul “Efektivitas Aplikasi Lentera dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang” berfokus pada analisis efektivitas aplikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Lentera memberikan kemudahan dan efisiensi pelayanan, meskipun masih ditemukan kendala teknis serta keterbatasan pemahaman pengguna terhadap sistem digital. penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan indikator kecepatan, ketepatan dan kepuasan masyarakat. Namun demikian, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji aspek literasi digital

pengguna dalam pemanfaatan aplikasi layanan pertanahan, khususnya pada Aplikasi Sentuh Tanahku sebagai *platform* nasional.

Dalam praktik pelayanan pertanahan berbasis digital, Kantor Pertanahan Kota Semarang saat ini menerapkan sistem antrean online melalui dua aplikasi, yaitu Aplikasi Lentera dan Aplikasi Sentuh Tanahku, yang memiliki fungsi pelayanan yang serupa. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital pertanahan berlangsung secara bertahap dan adaptif, serta masih dipengaruhi oleh tingkat pemahaman pengguna dan kesiapan instansi dalam menerapkan layanan berbasis digital. Fenomena keberlanjutan penggunaan dua aplikasi antrean online tersebut mendorong peneliti untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana literasi digital pengguna dalam memanfaatkan kedua aplikasi tersebut, serta alasan masih dijalankannya dua *platform* dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tantangan dan dinamika implementasi layanan pertanahan berbasis digital.

B. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana dinamika implementasi penggunaan 2 (dua) aplikasi antrean online (Aplikasi Lentera dan Aplikasi Sentuh Tanahku) di Kantor Pertanahan Kota Semarang?
- 2) Bagaimana literasi digital pengguna layanan pertanahan terhadap sistem antrean online melalui Aplikasi Lentera dan Aplikasi Sentuh Tanahku?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk menganalisis dinamika dan problematika yang terjadi di Kantor Pertanahan Kota Semarang dengan menjalankan dua aplikasi antrean online, yaitu Aplikasi Lentera dan Aplikasi Sentuh Tanahku, dalam pelayanan pertanahan.
 - b. Untuk mendeskripsikan tingkat literasi digital pemanfaatan sistem antrean online pada Aplikasi Lentera dan Aplikasi Sentuh Tanahku dalam pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- i. Memberikan kontribusi terhadap kajian ilmu administrasi publik dan pelayanan pertanahan, khususnya terkait implementasi layanan publik berbasis digital.
- ii. Menambah wawasan akademik tentang literasi digital pengguna layanan publik dengan mengintegrasikan teori literasi digital Paul Gilster dan empat pilar literasi digital Kominfo RI dalam konteks pelayanan pertanahan.
- iii. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji literasi digital implementasi kebijakan, serta inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, khususnya pada sektor pertanahan.

b. Manfaat Praktis

i. Bagi Kantor Pertanahan Kota Semarang

Memberikan bahan evaluasi terkait penerapan dua aplikasi antrean online yang berjalan secara bersamaan, serta menjadi dasar pertimbangan dalam pengambilan kebijakan dan pengembangan layanan digital yang lebih efektif dan mudah dipahami oleh pengguna.

ii. Bagi Pengguna Layanan Pertanahan

Meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya literasi digital dalam memanfaatkan sistem antrean online, sehingga pengguna dapat mengakses layanan pertanahan secara lebih mandiri, efisien dan bertanggung jawab.

iii. Bagi Instansi Terkait dan Pemerintah

Menjadi bahan rujukan atau praktik pembelajaran bagi instansi pelayanan publik dalam mengembangkan dan mengimplementasikan layanan digital, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan antrean online dan peningkatan literasi digital pengguna layanan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kantor Pertanahan Kota Semarang menjalankan Lentera dan Aplikasi Sentuh Tanahku karena keduanya memiliki fungsi yang berbeda dalam pelayanan pertanahan. Lentera berfungsi sebagai sistem pralayanan berbasis web yang digunakan untuk melakukan pengecekan awal berkas sebelum masuk ke loket pelayanan, khususnya bagi notaris dan PPAT sebagai pihak penerima kuasa. Sementara itu, Aplikasi Sentuh Tanahku digunakan sebagai bagian dari implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian ATR/BPN. Namun, dalam praktiknya penggunaan Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Semarang lebih berfungsi sebagai sarana untuk memperoleh kode *booking*, sedangkan urutan pelayanan masih mengikuti kedatangan pemohon di loket. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan masih menyesuaikan kondisi dan kebutuhan pelayanan di lapangan. Dari empat indikator implementasi George C. Edwards III, faktor yang paling dominan menyebabkan munculnya problematika implementasi adalah indikator komunikasi, yang ditandai dengan belum optimalnya sosialisasi dan penyampaian informasi kepada seluruh pengguna layanan, sehingga sebagian masyarakat masih belum memahami alur penggunaan aplikasi secara utuh. Sementara itu, dinamika implementasi lebih banyak dipengaruhi oleh indikator sumber daya, terutama ketersediaan dan pengembangan sistem digital, termasuk integrasi layanan seperti Loker-Ku dalam ekosistem Sentuh Tanahku serta penerapan Aplikasi Lentera sebagai sistem pralayanan internal. Hal ini berdampak pada penurunan jumlah permohonan dan berkurangnya antrean fisik di loket pelayanan setelah penerapan sistem digital, meskipun masih

terjadi penyesuaian dalam alur layanan dan pembagian fungsi antar aplikasi. Keberadaan Locket-Ku yang terintegrasi dalam Sentuh Tanahku serta penggunaan Lentera secara lokal menunjukkan bahwa transformasi digital tidak berjalan secara tunggal, melainkan adaptif terhadap kebutuhan pengguna dan kapasitas kelembagaan.

2. Literasi digital pengguna layanan pertanahan terhadap Lentera dan Aplikasi Sentuh Tanahku menunjukkan tingkat pemahaman yang berbeda-beda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis literasi digital pengguna layanan pertanahan dalam pemanfaatan Aplikasi Lentera dan Aplikasi Sentuh Tanahku dilakukan berdasarkan kisi-kisi indikator penelitian yang telah disesuaikan dengan fokus penelitian. Dari aspek *Digital Skill*, sebagian besar pengguna telah mampu menggunakan layanan digital secara mandiri, sedangkan pada aspek *Digital Culture*, *Digital Ethics*, dan *Digital Safety* masih ditemukan perlunya peningkatan pemahaman dan kesadaran pengguna. Petugas kantor menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengoperasikan aplikasi, memberikan pendampingan kepada pengguna, serta menerapkan etika dan keamanan digital dalam pelayanan. Staf notaris/PPAT memiliki tingkat literasi digital yang relatif tinggi karena intensitas penggunaan layanan digital yang lebih besar, sedangkan masyarakat telah mampu memanfaatkan Aplikasi Sentuh Tanahku meskipun masih terdapat sebagian pengguna yang mengalami keterbatasan dalam penggunaan teknologi dan memerlukan bantuan petugas. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa tingkat literasi digital pengguna berada pada kategori bervariasi, mulai dari kurang baik hingga sangat baik. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam mengoperasikan aplikasi, memahami alur layanan digital, serta kemampuan dalam menjaga keamanan dan etika penggunaan teknologi. Dengan demikian, literasi digital menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pemanfaatan layanan pertanahan berbasis digital.

B. Saran

1. Kantor Pertanahan Kota Semarang perlu meningkatkan sosialisasi mengenai alur penggunaan layanan digital, khususnya kepada masyarakat umum yang belum terbiasa menggunakan aplikasi pelayanan berbasis digital.
2. Terkait Aplikasi Lentera, mengingat Aplikasi Lentera berada dalam masa transisi menuju sistem baru, maka disarankan agar seluruh berkas yang masih masuk dan belum terselesaikan dalam sistem Lentera segera diselesaikan secara bertahap. Hal ini penting agar proses transisi dapat berjalan lancar dan layanan dapat segera dialihkan secara penuh ke Aplikasi Mitra tanpa mengganggu kualitas pelayanan.
3. Pendampingan kepada masyarakat tetap perlu dilakukan, terutama bagi pengguna yang mengalami keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital, sehingga pelayanan pertanahan tetap dapat diakses secara mudah dan inklusif.
4. Stabilitas dan kejelasan sistem pelayanan digital perlu ditingkatkan, terutama terkait informasi pelayanan, kode *booking*, kendala teknis aplikasi, serta sinkronisasi antara pelayanan digital dan pelayanan di loket.
5. Sebagai bahan evaluasi bagi Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian ATR/BPN, pengembangan Aplikasi Sentuh Tanahku diharapkan dapat lebih disesuaikan dengan tujuan awal penerapan antrean online, sehingga sistem yang diterapkan benar-benar berfungsi sebagai mekanisme pengaturan antrean pelayanan secara efektif, bukan hanya sebagai sarana memperoleh kode *booking* pelayanan.
6. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji efektivitas implementasi layanan digital pertanahan secara lebih luas, termasuk kesesuaian antara kebijakan digitalisasi pelayanan dengan praktik pelayanan yang terjadi di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agindawati, I. N. (2019). *Implementasi Kebijakan Publik dari Perspektif Penyelenggaraan Pengawasan*. 10(April), 98–105.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35880/inspirasi.v10i1.68>
- Amdar, R. (2023). *Implementasi E- Government (Aplikasi Sentuh Tanahku) dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Pelayanan Sertifikat Tanah : Kantor Pertanahan Kota Kendari*. 2(3), 285–296. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v2i3.31260>
- Arianto, B. (2021). *Pandemi Covid-19 dan Transformasi Budaya Digital di Indonesia*. 05(2), 233–250. <https://doi.org/https://doi.org/10.22437/titian.v5i2.15309>
- Arisaputra, M. I., Ashri, M., Abdullah, K., & Bakar, D. U. M. (2017). *Akuntabilitas Admniistrasi Pertanahan Dalam Penerbitan Sertifikat*. 29, 276–291.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22146/jmh.16383>
- Astika, Y. W., Fitriyani, & Burhanuddin. (2020). *Implementasi Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Standar Kompetensi Kepala Sekolah*. 4, 255–268. https://doi.org/https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v4i2.769
- Aurelia, S. O. (2025). *Inovasi Layanan Pertanahan Berbasis Teknologi: Implementasi Aplikasi Sentuh Tanahku dalam Pendaftaran Tanah*. 2(6), 1469–1477.
<https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jinu.v2i6.7041>
- Bimantara, A. S. (2023). *Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Lentera di Kantor Pertanahan Kota Semarang*. <https://doi.org/http://repository.stpn.ac.id/id/eprint/4017>
- Dapahari, B. V. (2019). *Kualitas Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Kota Bitung dalam Pembuatan Sertifikat Tanah*.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/politico/article/view/32147>
- Farida, U., & Adhi, A. N. (2020). *Keefektifan Literasi Digital UPT Perpustakaan Universitas Semarang di Masa Pandemi*. 1(2), 32–37.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26623/jisl.v1i2.2833>

- Fikri, Z., & Yusnita. (2020). *Implementasi Kebijakan Pendataan Penduduk Non Permanen di Kabupaten Bangka*. 8(1), 216–236.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31764/jiap.v8i1.1806>
- Gilster, P. (1997). *Digital Literacy*. https://www.academia.edu/1354072/Digital_Literacy
- Handoko, D. (2016). *Implementasi Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Dan Pelayanan Informasi Publik*. 6(2), 147–159.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31289/jap.v6i2.1330>.
- Hermawan, S., & Hariyanto, W. (2022). *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif dan Kualitatif)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/2022/978-623-464-047-2>
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. https://www.academia.edu/30989807/Metodologi_Penelitian_Kualitatif
- Iriyani, A., Lestari, D. P., & Isabella. (2023). *Literasi Digital sebagai Upaya Membangun Karakter Masyarakat Digital*. 8(3), 167–172.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36982/jpg.v8i3.3236>
- Iskandar, D., Zuwerni, Z., & Sofyan, S. (2022). *Pengembangan E-Modul Pelatihan Aplikasi Google Workspace For Education Untuk Penguatan Kompetensi Literasi Digital Guru MTs*. 3(2), 1005–1018.
<https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1268>
- Jasmi, P. C. (2020). *Analisis Implementasi Asas Kepastian Hukum Dalam Proses Putusan Hakim Terkait Penghinaan Melalui Dunia Maya*. 3(April), 82–97.
<https://doi.org/https://doi.org/10.38043/jah.v3i1.2684>
- Junirianto, E., & Fadhlina, N. R. (2019). *Pengembangan Aplikasi Antrian Online Realtime Samarinda*. 513–516.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46984/sebatik.v23i2.807>
- Kaunang, L. C. B. K., Rompas, W. Y., & R.A. Palar, N. (2023). *Efektivitas Penerapan Antrian Online Dalam Upaya Mewujudkan Program Go Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado*. IX(4), 430–442.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/48541/43293>

- Melyanti, R., Irfan, D., Ambiyar, Febriani, A., & Khairana, R. (2020). *Rancang Bangun Sistem Antrian Online Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Syafira Berbasis Web*. 3, 192–198. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/intecom.v3i2.1676>
- Munawaroh, S., & Mutiarin, D. (2019). *Implementasi Program “ Keluar Bersama ” dalam Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta*. 7(2), 122–131. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31289/jppuma.v7i2.2306>
- Nasution, M. I., & Nurwani. (2021). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) Pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Medan*. 9(77). <https://doi.org/https://doi.org/10.29103/jak.v9i2.4577>
- Noer, R. T., Salsabila, S., Niravita, A., Fikri, M. A. H., & Nugroho, H. (2024). *Transformasi Digital Pendaftaran Tanah: Tantangan dan Efektivitas Implementasi Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Era Society 5.0*. 1(6), 250–261. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jinu.v1i6.2806>
- Oetomo, R. K., Dwi, P., Pamungkas, A., & Septianingsih, N. (2023). *Literasi Digital Mahasiswa Menggunakan Kerangka Pengukuran Literasi Digital Kominfo*. 2(1), 73–83. <https://doi.org/https://doi.org/10.33050/mentari.v2i1.356>
- Pambudi, R. K., Ansky, B., Ghassani, J., Yulianti, R., & Hartati, E. (2025). *Penerapan Sistem Antrian Digital Menggunakan Metode First-Come First-Served (FCFS)*. 13(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.23960/jitet.v13i3.6702>
- Putri, Y. A., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). *Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara*. 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.58835/jspi.v2i2.45>
- Ramadhan, R. F., & Tamaya, V. (2021). *Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 : Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA (Public Service Standards during the Covid-19 Pandemic : ITERA Library Service Study Study)*. 1(1), 57–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.365>

- Restianty, A. (2018). *Literasi Digital , Sebuah Tantangan Baru Dalam Literasi Media*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17509/ghm.v1i1.28380>
- Safi'i. (2019). *Implementasi Program Bantuan Rumah Layak Huni Untuk Masyarakat Kurang Mampu di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau*. <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/jipikom.v1i2.153>
- Sangaji, M. S. J. S., & Irianto, J. (2025). *Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital Public Service Innovation Transformation towards Digital Government*. 17(c), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Santoso, A. H., Fajrin, H. R., Sultoni, A., & Ertiningsih, D. (2020). *Penentuan Sistem Antrean Dengan Pertimbangan Biaya dan Kontrol Kedatangan Pasien : Studi kasus di Puskesmas Ungaran Semarang*. 15(2), 165–177. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/pg.v15i2.35403>
- Saragih, R. B., Sembiring, I., Marpaung, R., & Marbun, R. J. L. B. (2024). *Penguatan Pemanfaatan Literasi Digital Pada Masyarakat Desa Jaranguda*. 5(2), 1921–1924. <https://doi.org/https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i2.3051>
- Siahaan, T. G. (Direktorat J. K. N. (2022). *Pemetaan (Plotting) Sertipikat Tanah BMN Secara Digital Memberikan Kepastian Hukum Tanah BMN*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15659/Pemetaan-Plotting-Sertipikat-Tanah-BMN-Secara-Digital-Memberikan-Kepastian-Hukum-Tanah-BMN.html>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. https://www.researchgate.net/publication/377469385_METODE_PENELITIAN_KUANTITATIF_KUALITATIF_DAN_RD
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. <https://archive.org/details/buku-metode-penelitian-sugiyono/page/2/mode/1up>
- Susmana, D. S., & Kunci, K. (2025). *Jurnal Impresi Indonesia (JII) Transformasi Digital Dalam Administrasi Pertanahan : Analisis Yuridis Terhadap Sertipikat Tanah Elektronik*. 2063–2070. <https://doi.org/https://doi.org/10.58344/jii.v4i6.6546>

Syamsuddin, N., Simbolon, G. A. H., Surni, Gani, R. A., Bugis, H., Towe, M. M., Guntur, M., Maulidah, S., Taufik, M., Presty, M. R., & Pitri, A. D. (2023). *Dasar-Dasar Metode Penelitian Kualitatif*.
[https://repository.uinpalopo.ac.id/id/eprint/11284/1/Buku Dasar-Dasar Metode Penelitian Kualitatif 15,5 x 23.pdf](https://repository.uinpalopo.ac.id/id/eprint/11284/1/Buku_Dasar-Dasar_Metode_Penelitian_Kualitatif_15,5_x_23.pdf)

Taufik, A. A., Alhamda, S., & Irawan, Y. G. (2025). *Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi Mobile JKN: Tinjauan Literatur*. 2(2), 17–23.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52741/ars.v2i2.103>