

**STRATEGI PELAKSANAAN PADA PROGRAM LAYANAN ROYA LIMA
MENIT (RALALI) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA SURAKARTA**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

Reza Resita

NIT. 22314168

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/

BADAN PERTANAHAN NASIONAL

POLITEKNIK AGRARIA STPN

2026

ABSTRACT

This study aims to identify the obstacles in the implementation of the Five-Minute Roya Service Program (Ralali) at the Surakarta City Land Office, and to analyze the strategies undertaken to optimize the implementation of the program. Ralali is a land service innovation aimed at accelerating the process of removing Mortgage Rights (Hak Tanggungan), launched by the Regional Office of the National Land Agency (BPN) of Central Java Province on June 2, 2025.

This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were obtained through interviews, observation, and document study involving the Head of the Rights Establishment and Registration Section, service officers, and members of the public using the service, selected through purposive sampling, with data validity examined through source and method triangulation. Obstacles were analyzed using Edward III's four variables of policy implementation, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure, while strategies were analyzed through the 5M approach (Man, Money, Material, Machine, Method) and SWOT analysis.

The results show that the main obstacles to the implementation of Ralali lie in the effectiveness of information dissemination, which has not yet reached all segments of the community, and the absence of a specific Standard Operating Procedure (SOP), while the aspects of resources and disposition have run fairly well. The implementation strategy is supported by the availability of officers, the integration of budget and certificate data with the Land Computerization System (KKP), and the utilization of the KKP and KKP Web applications. The SWOT analysis recommends WO and WT strategies as priorities, namely developing a specific SOP, adding backup officers, expanding participatory outreach, and conducting periodic evaluations, to support a more consistent and sustainable implementation of Ralali.

Keywords: *Ralali, roya, implementation strategy, SWOT analysis, land administration*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Kerangka Teoritis	18
1. Pelayanan Publik	18
2. Strategi dan Upaya	19
3. Hambatan	22
4. Layanan Royalti	23
5. Program Layanan Royalti Lima Menit	25
C. Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	30

A. Format Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Definisi Operasional.....	30
D. Subjek, Informan, dan Teknik Penentuan Informan	31
E. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Analisis Data Kualitatif	36
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum Kota Surakarta	40
B. Kantor Pertanahan Kota Surakarta	47
C. Pelaksanaan Program Layanan Royo Lima Meit (Ralali)	50
BAB V HAMBATAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM LAYANAN ROYA LIMA MENIT (RALALI).....	53
A. Komunikasi	53
B. Sumber Daya	56
C. Disposisi	59
D. Struktur Birokrasi.....	62
BAB VI STRATEGI PELAKSANAAN PROGRAM LAYANAN ROYA LIMA MENIT (RALALI).....	65
A. Analisis 5M	65
1. Man (manusia).....	65
2. Money (uang)	68
3. Material (bahan).....	70
4. Machine (mesin)	72
5. Method (metode/cara)	75
B. Analisis SWOT	78
1. Strengths (Kekuatan).....	78

2. Weaknesses (Kelemahan).....	80
3. Oppurtunities (Peluang).....	81
4. Threats (Ancaman).....	82
BAB VII PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
DAFTAR LAMPIRAN	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Strategi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas dan keberhasilan suatu layanan kepada masyarakat. Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat, karena pemerintah berperan penting dalam menyediakan pelayanan publik (Suandi, 2019). Sehingga, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tidak hanya memenuhi pelaksanaan prosedur administratif saja, tetapi juga harus dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk mencapai tujuan suatu organisasi sehingga dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan (Hamrun, 2019).

Pelayanan publik yang optimal merupakan bagian dari upaya mewujudkan reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mencapai reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal (Hayat, 2017). Reformasi birokrasi bertujuan untuk membentuk sistem tata kelola pemerintahan yang efektif, dengan beberapa ciri seperti peduli, profesional, unggul, berperan sebagai agen perubahan (Ulya & Affrian, 2024). Salah satu permasalahan reformasi birokrasi, mengenai pelayanan publik yang belum optimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya, belum optimalnya pemanfaatan teknologi, serta kualitas pelayanan yang masih kurang.

Pelayanan publik merupakan indikator keberhasilan tercapainya reformasi birokrasi dan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sehingga, permasalahan mengenai pelayanan publik menjadi persoalan *urgent* dalam penerapan reformasi birokrasi.

Dalam era digital, untuk mewujudkan pelayanan yang transparan maupun efektif dan efisien. Maka, penting adanya inovasi pelayanan publik. Menurut Manar dalam Wijoyo et al., (2023) inovasi pelayanan publik merupakan bagian dari perwujudan perbaikan kinerja pemerintah sebagai bentuk respon atas tuntutan masyarakat. Dengan demikian, inovasi tidak hanya sebagai pembaruan teknis, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, akurat, dan akuntabel sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Sejalan dengan hal tersebut, sebagai bentuk inovasi pelayanan publik untuk mencapai reformasi birokrasi di bidang pertanahan, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional mewujudkan pelayanan berbasis elektronik yang dikenal dengan 7 (tujuh) layanan prioritas. Sesuai dengan Keputusan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 440/SK-HR.02/III/2023 Tentang 7 (Tujuh) Layanan Pertanahan Prioritas, disebutkan bahwa 7 (tujuh) layanan prioritas yang dimaksud adalah Pendaftaran Surat Keputusan; Peralihan hak; Perubahan hak; Roya Manual dan Roya Elektronik; Pengecekan Sertipikat; Surat Keterangan Pendaftaran Tanah; Hak Tanggungan Elektronik. Diharapkan dengan adanya 7 layanan prioritas dapat memberikan pelayanan pertanahan yang cepat, akurat, transparan.

Salah satu layanan prioritas tersebut, ialah Roya Elektronik. Implementasi Roya Elektronik dilakukan sebagai bentuk percepatan pelayanan, khususnya dalam proses penghapusan Hak Tanggungan setelah kewajiban debitur terpenuhi. Roya Elektronik penting, karena berkaitan langsung dengan kepastian hukum atas status Hak Atas Tanah. Dengan sistem elektronik, proses penghapusan Hak Tanggungan menjadi lebih

efektif dan efisien, terdokumentasi secara digital, serta mengurangi potensi kehilangan atau kerusakan warkah. Selain itu, dalam implementasinya masyarakat menganggap Roya elektronik lebih efektif dan efisien karena waktu penyelesaiannya yang cukup singkat serta adanya kemudahan akses informasi mengenai status permohonan. Roya elektronik merupakan layanan inovasi pada era digital dengan jumlah berkas permohonan pada tahun 2025 sekitar 426.625 berkas. Oleh karena itu, Roya Elektronik tidak hanya menjadi inovasi teknis, tetapi juga sebagai langkah strategis dalam mendukung reformasi birokrasi dan mewujudkan pelayanan pertanahan yang mudah, transparan, akurat, dan akuntabel.

Berdasarkan pada Pasal 17 Peraturan Menteri Agraria Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Hak Tanggungan Elektronik, disebutkan bahwa pelayanan penghapusan Hak Tanggungan keseluruhan (Roya penuh), Sertipikat HT-*el* sebelumnya diberikan tanda khusus yang menyatakan bahwa sertipikat tidak berlaku. Sedangkan penghapusan Hak Tanggungan sebagian (Roya parsial) akan diterbitkan sertipikat HT-*el* baru dengan nomor yang sama dengan sertipikat sebelumnya, yang berisikan data perubahan terakhir. Berdasarkan Petunjuk Teknis Tata Cara Penerbitan Sertipikat Elektronik Nomor 3/Juknis-HR.02/III/2024, bahwa Penghapusan Hak Tanggungan/Roya merupakan kegiatan dalam rangka menghapus jaminan Hak Atas Tanah/ Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun dengan tanda bukti berupa Sertipikat Hak Tanggungan yang telah diroya dan dicatatkan pada Sertipikat Hak Atas Tanah/ Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun Elektronik. Adanya ketentuan teknis ini memperkuat bahwa Roya elektronik tidak hanya sebagai inovasi pelayanan, tetapi juga sebagai instrument yang menjamin keabsahan, akurasi pencatatan, dan sinkronisasi data secara digital. Dengan demikian, implementasi Roya elektronik selaras dengan prinsip kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan pertanahan.

Dalam studi Pratiwi, (2023) mengenai percepatan layanan Hak Tanggungan dan Roya secara elektronik di Kantor Pertanahan Kota

Makassar dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Hak Tanggungan yang memenuhi asas keterbukaan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam rangka pelayanan publik, serta untuk menyesuaikan perkembangan hukum, teknologi dan kebutuhan masyarakat. Digitalisasi layanan tersebut menjadikan proses administrasi lebih mudah, terstruktur, dan transparan. Sehingga mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Dalam perspektif strategi, percepatan layanan Roya merupakan bagian dari upaya organisasi dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan melalui pemanfaatan teknologi dan penyederhanaan prosedur. Strategi ini menunjukkan adanya perencanaan dan pengelolaan sumber daya secara terstruktur guna mencapai tujuan pelayanan yang cepat dan akuntabel. Sebagaimana, konsep strategi sebagai cara untuk mencapai tujuan organisasi (Hamrun, 2019). Langkah percepatan juga dilakukan oleh Kantor Wilayah Provinsi Jawa Tengah melalui Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali) sebagai bentuk strategi inovasi pelayanan publik di bidang pertanahan.

Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali) diluncurkan pada tanggal 2 Juni 2025 oleh Kantor Wilayah Provinsi Jawa Tengah. Program ini sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan. Ralali merupakan inovasi pelayanan yang memungkinkan proses penghapusan Hak Tanggungan (Roya) dilakukan dalam waktu 5 menit, dengan ketentuan seluruh persyaratan telah terpenuhi dan setelah dilakukan pembayaran. Program ini juga sebagai bentuk komitmen dari Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) untuk memberikan layanan yang cepat, mudah dan efisien bagi masyarakat. Program ini telah dilaksanakan oleh seluruh Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota di wilayah Provinsi Jawa Tengah, salah satunya di Kantor Pertanahan Kota Surakarta.

Kantor Pertanahan Kota Surakarta merupakan salah satu Kantor Pertanahan yang telah menerapkan Wilayah Bebas Korupsi Menuju

Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK-WBBM) pada Tahun 2019. Selain itu, Kantor Pertanahan Kota Surakarta termasuk dalam Kantor Pertanahan yang telah melaksanakan layanan elektronik sejak tahun 2024 serta secara berkala melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Berbagai capaian tersebut, menunjukkan komitmen Kantor Pertanahan Kota Surakarta dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi dan inovasi layanan.

Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali) telah dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Surakarta. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti, penerbitan sertipikat elektronik yang belum merata secara keseluruhan. Berdasarkan data penerbitan Sertipikat Elektronik pada tahun 2025, sekitar 24% sertipikat tanah konvensional sudah beralih ke format digital dari yang telah ditargetkan yaitu sekitar 50% dari 124 juta sertipikat tanah. Peralihan sertipikat konvensional ke sertipikat elektronik dilakukan secara bertahap, misalnya dengan melalui proses pemecahan, balik nama, maupun Hak Tanggungan. Selain itu, efektivitas Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali) juga dipengaruhi oleh mekanisme dan persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh pemohon.

Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali) ini ditujukan kepada pemohon langsung tanpa kuasa. Dengan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, seperti pemohon mengisi formulir permohonan Roya, pemohon menunjukkan sertipikat tanah asli kepada petugas, pemohon menunjukkan surat Roya asli dari bank/kreditur, membawa fotokopi identitas diri, serta sertipikat hak tanggungan analog asli. Dalam praktiknya pada saat ini masyarakat sebagai debitur dari Bank BRI Syariah, BNI Syariah, maupun MANDIRI Syariah sebelum dilakukan proses Roya perlu dilakukan proses ganti nama bank terlebih dahulu untuk memastikan keabsahan data dan dokumen pembiayaan. Proses ini menjadi langkah penting guna menjamin ketepatan dan kepastian hukum dalam pelaksanaan Roya, meskipun akan mempengaruhi kecepatan layanan yang diharapkan. Selain itu, pemenuhan

persyaratan tersebut masih menjadi tantangan, terutama masyarakat yang memiliki keterbatasan informasi dan pemahaman terhadap prosedur pelayanan.

Kondisi tersebut tidak terlepas dari karakteristik sosial ekonomi masyarakat sebagai pengguna layanan. Tingkat pendidikan masyarakat di Kota Surakarta cukup beragam, mulai dari tidak/belum sekolah hingga pendidikan tinggi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Tahun 2025 jumlah penduduk Kota Surakarta mencapai 589.242 jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk sekitar 12.611,12 jiwa/km². Jumlah penduduk yang tamat SD 73.685 jiwa, SMP/Sederajat berjumlah 79.457 jiwa, SMA/Sederajat berjumlah 171.848 jiwa. Sedangkan, Diploma I/II sekitar 3.470 jiwa, Akademi/D-III/Sarjana Muda berjumlah 23.957 jiwa, D-IV/S1 berjumlah 56.892 jiwa, S2 berjumlah 5.438, serta S3 berjumlah 301 jiwa. Sementara sekitar 174.194 jiwa masih didominasi masyarakat yang tidak/belum sekolah dan belum tamat SD/Sederajat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan tingkat kemampuan masyarakat dalam memahami dan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi digital. Dalam perspektif *Technology Acceptance Model (TAM)*, penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan (Prasasti, Diani Eka, Saeroji, 2026). Selain itu, literasi digital juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan publik berbasis elektronik. Dalam penelitian mengenai adopsi layanan *e-government* menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan digital yang dipengaruhi oleh usia, tingkat pendidikan, dan kemampuan literasi digital sehingga, proses adaptasi terhadap layanan berbasis teknologi belum berjalan secara merata (Susila et al., 2025).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan layanan berbasis elektronik masih beragam. Perbedaan tingkat pendidikan dan literasi digital dapat mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam beradaptasi dengan

transformasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik, termasuk dalam memanfaatkan Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali). Meskipun, program ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan percepatan layanan, berdasarkan pengamatan awal terhadap pengguna layanan, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur maupun tata cara penggunaan layanan berbasis digital tersebut. Kondisi ini berdampak pada belum optimalnya pemanfaatan Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali) secara langsung oleh masyarakat.

Selain faktor masyarakat, pelaksanaan Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali) masih menghadapi berbagai hambatan yang berasal dari aspek internal maupun eksternal. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai hambatan serta strategi yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surakarta dalam mengoptimalkan pelaksanaan program tersebut. Berdasarkan uraian diatas, penulis mengambil judul **“Strategi Pelaksanaan Pada Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali) Di Kantor Pertanahan Kota Surakarta.”**

B. Rumusan Masalah Penelitian

1. Apa hambatan pada pelaksanaan Layanan Roya Lima Menit (Ralali) di Kantor Pertanahan Kota Surakarta?
2. Bagaimana strategi dan upaya yang dilakukan Kantor Pertanahan Kota Surakarta untuk mengoptimalkan Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali)?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan
 - a. Menjelaskan hambatan-hambatan yang ada pada Layanan Roya Lima Menit (Ralali) di Kantor Pertanahan Kota Surakarta.
 - b. Menganalisis strategi dan upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Surakarta guna mengoptimalkan Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali).

2. Manfaat

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kajian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan publik yang berkaitan dengan strategi pelaksanaan pada Program Layanan Royalti Lima Menit (Ralali). Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai strategi pelaksanaan pada Program Layanan Royalti Lima Menit (Ralali).

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai Layanan Royalti Lima Menit (Ralali) yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Surakarta. Selain itu, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Kantor Pertanahan Kota Surakarta dalam mengidentifikasi hambatan serta merumuskan strategi yang tepat untuk mengoptimalkan pelaksanaan Program Layanan Royalti Lima Menit (Ralali).

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam mengkaji mengenai Strategi Pelaksanaan Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali) di Kantor Pertanahan Kota Surakarta, dapat disimpulkan bahwa Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali) merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pertanahan melalui percepatan penyelesaian layanan roya. Pelaksanaan program ini memberikan kemudahan, kepastian waktu, dan efisiensi pelayanan bagi masyarakat sehingga mendukung terwujudnya pelayanan publik yang efektif dan efisien, maupun transparan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti memperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis hambatan dengan menggunakan 4 variabel implementasi kebijakan menurut Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, dan disposisi dapat diketahui bahwa terdapat dua variabel yang tidak menjadi hambatan dan dua variabel menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali). Pada aspek komunikasi, hambatan terletak pada efektivitas penyampaian informasi yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Sedangkan pada aspek struktur birokrasi, ditemukan bahwa belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur pelaksanaan program secara rinci, sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman antar petugas serta mempengaruhi konsistensi pelayanan. Sebaliknya, pada aspek sumber daya dan disposisi, hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, sikap, dan komitmen petugas pelaksana sudah cukup baik. Sehingga kedua aspek tersebut tidak menjadi hambatan utama, meskipun ditemukan catatan mengenai keterbatasan jumlah petugas pada proses inti pelayanan yang perlu menjadi perhatian.

2. Berdasarkan analisis strategi melalui pendekatan 5M (*Man, Money, Material, Machine, Method*) dan Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats*), diketahui bahwa pelaksanaan Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali) didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan pemahaman yang baik terhadap prosedur pelayanan, sebagaimana tercermin dari strategi ketersediaan petugas di tempat pelayanan pada setiap tahapan. Pada aspek *Money*, strategi pembiayaan dilakukan melalui integrasi anggaran Ralali ke dalam anggaran layanan pertanahan prioritas yang sudah tersedia. Pada aspek *Material*, strategi diwujudkan melalui integrasi data sertifikat dengan sistem Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) serta mekanisme mitigasi berupa verifikasi lanjutan ke Pusat Data dan Informasi Pertanahan (Pusdatin) apabila ditemukan ketidaksesuaian data. Pada aspek *Machine*, strategi diterapkan melalui kesiapan validasi data, pelimpahan kewenangan penandatanganan kepada Koordinator Kelompok Substansi (KKS), serta pemanfaatan aplikasi KKP dan KKP Web sebagai instrumen utama pemrosesan layanan. Adapun pada aspek *Method*, strategi yang diterapkan masih bersifat adaptif terhadap ketentuan layanan Roya elektronik yang sudah ada, tanpa disertai SOP khusus maupun mekanisme evaluasi rutin, sehingga penanganan kendala masih dilakukan secara kasus per kasus. Hasil Analisis SWOT menunjukkan bahwa kekuatan utama pelaksanaan Ralali terletak pada kompetensi dan komitmen petugas, kesiapan teknologi, serta status Kantor Pertanahan Kota Surakarta sebagai kantor berpredikat Wilayah Bebas Korupsi Menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK-WBBM). Kelemahan utama pada belum tersedianya SOP khusus dan keterbatasan jumlah petugas pelaksana. Peluang bersumber dari dukungan kebijakan nasional melalui 7 (tujuh) layanan pertanahan prioritas serta perkembangan teknologi informasi. Sedangkan ancaman utama berasal dari potensi gangguan teknis sistem serta keterbatasan aksesibilitas waktu bagi sebagian kelompok masyarakat. Berdasarkan pemetaan tersebut, Strategi WO dan WT ditetapkan sebagai strategi prioritas, yaitu

memanfaatkan dukungan kebijakan nasional untuk mendorong penyusunan SOP khusus, memberikan pelatihan silang kepada petugas lain yang sudah ada agar dapat menjadi petugas cadangan pada proses inti Ralali, serta menetapkan mekanisme evaluasi berkala. Adapun penambahan petugas secara formal diusulkan sebagai langkah penguatan jangka panjang kepada Kantor Wilayah/Kementerian.

Berdasarkan kedua kesimpulan tersebut, dapat dinyatakan bahwa pelaksanaan Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali) di Kantor Pertanahan Kota Surakarta secara umum telah berjalan efektif dalam mewujudkan tujuan percepatan layanan Roya, didukung oleh kompetensi dan komitmen sumber daya manusia serta pemanfaatan teknologi yang memadai. Namun demikian, keberlanjutan dan konsistensi pelaksanaan program di masa mendatang masih memerlukan penguatan pada aspek struktur birokrasi, metode kerja, dan kecukupan sumber daya manusia, agar hambatan yang telah teridentifikasi dapat diminimalkan dan strategi pelaksanaan program dapat berjalan secara lebih optimal, konsisten, dan berkelanjutan.

B. Saran

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Surakarta

Kantor Pertanahan Kota Surakarta perlu menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur pelaksanaan Program Layanan Roya Lima Menit (Ralali) secara rinci. Hal ini mencakup tahapan kerja, standar waktu pada setiap proses, serta mekanisme penanganan kendala teknis. Hal ini berguna untuk menjamin konsistensi pelayanan dan mengurangi perbedaan pemahaman antar petugas dalam pelaksanaannya. Strategi sosialisasi program perlu diperluas melalui pendekatan yang lebih partisipatif, tidak hanya bertumpu pada media sosial dan standing banner, tetapi juga melalui forum tatap muka bersama kelompok masyarakat dan kerja sama dengan Pemerintah Kota Surakarta maupun pihak perbankan,

agar informasi mengenai program dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih merata.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan lebih proaktif dalam mencari informasi mengenai Program Layanan Royalti Lima Menit (Ralali) melalui website resmi yang telah disediakan oleh Kantor Pertanahan Kota Surakarta, seperti akun media sosial resmi maupun bertanya langsung kepada petugas loket. Hal ini berguna untuk meminimalkan kesalahpahaman informasi yang diperoleh dari sumber tidak resmi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian masih terbatas pada satu lokasi penelitian, yaitu Kantor Pertanahan Kota Surakarta. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian pada beberapa Kantor Pertanahan lain guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan Program Layanan Royalti Lima Menit (Ralali). Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat difokuskan pada aspek yang belum banyak dikaji dalam penelitian ini, seperti evaluasi kepuasan masyarakat secara kuantitatif atau kajian mengenai dampak jangka panjang program terhadap kualitas pelayanan pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin CI. 2025. Roya Layanan Lima Menit, Kakanwil BPN Jateng Resmikan Layanan RALALI untuk Layanan Cepat, Mudah dan Efisien. <https://cmnindonesia.id/2025/06/03/roya-layanan-lima-menit-bpn-jateng-resmikan-layanan-ralali-untuk-layanan-cepat-mudah-dan-efisien/>. Diunduh Pada 9 Januari 2026.
- Aji, Bagus. 2025. 4,9 Juta Sertipikat Tanah Elektronik Terbit, Digitalisasi ATR/BPN Kian Meluas. <https://www.apluswire.com/2025/09/sertifikat-tanah-elektronik-atr-bpn-digitalisasi.html>. Diunduh Pada 9 Januari 2026.
- Erlianti Dila. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 9-18.
- Hamrun, e. a. (2019). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E-Government Di Kabupaten Muna. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 64-78.
- Laksono, Muhdany Yusuf. 2025. Mengenal Hak Tanggungan dan Roya, Layanan di BPN Banyak Diakses. <https://properti.com/read/2025/08/05/120000721/mengenal-hak-tanggungan-dan-roya-layanan-di-bpn-banyak-diakses>. Diunduh Pada 12 Februari 2026.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Miles, B. Matthew, dkk. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Surcebook*.
- Nuryana, R. S., Jatnika, D. C., & Firsanty, F. P. (2025). Efektivitas Sosialisasi Sebagai Pendekatan Partisipatif Dalam Program Sosial: Tinjauan Sistematis Literatur. *Social Work Journal*, 15(1), 35–47. <https://jurnal.unpad.ac.id/share/issue/archivehttps://doi.org/10.40159/share.v15i1.63487>
- Prasasti, Diani Eka, Saeroji, A. (2026). Penerapan Technology Readiness Acceptance Model (TRAM) dalam Mengukur Kesiapan Administrasi Digital Kependudukan. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 23(1), 74–93.
- Pratiwi, B. A. (2023). Efektivitas Pendaftaran Hak Tanggungan Dan Roya Secara

Elektronik. *Journal of Lex Theory*, 4(2), 361–377.

- Prezita, F. dkk. (2024). Tantangan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Era Digital). *Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Pendidikan (JAMAPEDIK)*, 1(2), 316–325. <https://doi.org/10.59971/jamapedik.v1i2.66>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13–22.
- Sulistianingsih, Jalaludin, & Sepudin, A. (2025). Analisis Pemahaman Masyarakat Desa Pasirmunjul Sukatani Purwakarta Pada Bank Syariah. *Eksisbank (Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan)*, 9, 70–92.
- Susila, Suherman, D., & Nurhasanah, N. (2025). Kesenjangan Digital dalam Adopsi E-Government: Analisis Pembelajaran dan Adaptasi Masyarakat terhadap Aplikasi SALAMAN di Kota Bandung. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan*, 5(1), 7. <https://doi.org/10.17977/um065.v5.i1.2025.7>
- Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Cakrawarti*, 04(01), 25–36.
- Syuryani. (2018). Pelaksanaan Roya Hak Tanggungan Sebagai Upaya Menjamin Kepastian Hukum di Kantor Pertanahan (BPN) Kota Bukittinggi. *Pagaruyuang Law Journal*, 2(1), 116–129.
- Ulya, A., & Affrian, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Program Quick Wins Reformasi Birokrasi Di Bidang Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1122–1132.
- Umroh, A., Endahsari, S., & Hazin, M. (2018). Sumber Daya Dalam Mengimplementasi Program Adiwiyata Di SMK Negeri 1 Ngasem. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 3(1), 49–55.
- Wanto, A. H. (2017). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan

- Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *Jornal of Public Sector Innovations*, 2(1), 39–43.
- Wijoyo, D. K., Pujiriyani, D. W., & Farid, A. H. (2023). Inovasi Pelayanan Pertanahan Berbasis Inklusi dan Kearifan Lokal Melalui Layanan Spesial Tanpa Antri dan Pojok Angkringan Konsultasi. *Tunas Agraria*, 6(3), 187–203.
- Yunitasari, M. C., Supriatna, T., & Mulyati, D. (2023). Implementasi Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima oleh Satuan Polisi Pamong Praja di Pasar Minggu Jakarta Selatan. *Jurnal Kajian Pemerintah (JPKP)*, 9(2), 14–26.

Peraturan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Agraria Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Hak Tanggungan Elektronik
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan
- Petunjuk Teknis Tata Cara Penerbitan Sertipikat Elektronik Nomor 3/Juknis-HR.02/III/2024
- Keputusan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 440/SK-HR.02/III/2023 Tentang 7 (Tujuh) Layanan Pertanahan Prioritas
- Badan Pusat Statistik Kota Surakarta Tahun 2025
- Badan Pusat Statistik Kecamatan Banjarsari Tahun 2025
- Badan Pusat Statistik Kecamatan Laweyan Tahun 2025
- Badan Pusat Statistik Kecamatan Serengan Tahun 2025
- Badan Pusat Statistik Kecamatan Jebres Tahun 2025
- Badan Pusat Statistik Kecamatan Pasar Kliwon Tahun 2025

Buku

- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Rohman. 2017. Dasar-Dasar Manajemen. Malang: Inteligencia Media.
- Sugiyono. 2023. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta,CV.