

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN
PENDAFTARAN TANAH ELEKTRONIK
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KARO
SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh :

JON PHILIPUS PERANGIN ANGIN
NIT. 21303836

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL
YOGYAKARTA
2025

ABSTRACT

The digital transformation of land administration represents a strategic initiative by the Indonesian government to improve the efficiency and transparency of public services. One such initiative is the implementation of electronic land registration systems.

This study aims to assess public satisfaction with the electronic land registration services at the Land Office of Karo Regency. A quantitative survey method with a descriptive approach was used, involving 80 respondents from both systematic and sporadic land registration applicants. The study measured satisfaction based on nine service elements outlined in the Regulation of the Minister for Administrative and Bureaucratic Reform (PERMENPAN-RB) No. 14 of 2017, including requirements, procedures, service time, cost, service products, staff competence, staff behavior, complaint handling, and infrastructure. The results indicated an overall satisfaction level categorized as good, with a public satisfaction index score of 81.39. The highest-rated elements were service speed and staff friendliness, while aspects requiring improvement included facilities and complaint response mechanisms. The findings recommend strengthening IT infrastructure and enhancing human resource capacity to support the future development of electronic land services.

Keywords: public satisfaction, electronic land registration, public service, land office, satisfaction index

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	II
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	III
MOTTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
INTISARI.....	XIV
ABSTRACT	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah.....	2
C.Tujuan Penelitian.....	3
D.Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A.Penelitian Terdahulu.....	4
B.Kerangka Teoretis.....	9
1.Perkembangan Pendaftaran Tanah.....	9
2.Sertipikat Elektronik Dalam Pendaftaran Tanah.....	16

3.Karakteristik Pelayanan.....	19
4.Indeks Kepuasan Masyarakat.....	22
C.Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A.Format Penelitian.....	28
B.Lokasi Penelitian.....	28
C.Variabel Penelitian.....	29
D.Populasi dan Sampel Penelitian	31
E.Jenis dan Sumber Data.....	32
F.Teknik Pengumpulan Data.....	33
G.Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	37
A.Gambaran Umum Kabupaten Karo.....	37
1.Letak Administratif.....	37
B.Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Karo	39
BAB V KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN	
PENDAFTARAN TANAH ELEKTERONIK.....	45
A.Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Karo.....	45
B.Karakteristik Responden	46
C. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pendaftaran Tanah Elektronik.....	51
1.Uji validitas.....	51
2.Uji reliabilitas.....	53
3.Uji Statistik Deskriptif.....	54

4. Tingkat Kepuasan	55
BAB VI PENUTUP	70
A.Kesimpulan.....	70
B.Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendaftaran tanah merupakan proses penting dalam administrasi pertanahan di Indonesia yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hak atas tanah bagi masyarakat. Sejak dahulu, proses ini sering kali berbelit-belit dan memakan waktu lama. Pada awalnya, pendaftaran tanah dilakukan secara manual dengan menggunakan sertifikat tanah analog sebagai bukti kepemilikan. Namun, sistem ini memiliki berbagai kelemahan, seperti rentan terhadap kerusakan, sulit dipindahkan, serta berisiko mengalami pemalsuan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi, modernisasi administrasi pemerintahan menjadi suatu kebutuhan guna meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik.

Digitalisasi sistem administrasi pertanahan menjadi langkah strategis dalam mengatasi berbagai kendala yang selama ini dihadapi dalam pendaftaran tanah konvensional. Salah satu upaya modernisasi tersebut adalah implementasi sistem pendaftaran tanah elektronik yang telah diterapkan di berbagai wilayah, termasuk di Kantor Pertanahan Kabupaten Karo. Sistem ini bertujuan untuk mempercepat proses administrasi pertanahan serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pendaftaran tanah di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 1997 yang menyatakan bahwa pendaftaran tanah dilakukan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Pendaftaran tanah pertama kali dilakukan melalui dua metode, yaitu secara sistematis dan sporadik. Pendaftaran sistematis dilakukan secara serentak di wilayah yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sementara pendaftaran sporadik dilakukan berdasarkan permintaan individu pemilik tanah (Sangsun, 2009). Proses pendaftaran ini akan menghasilkan sertifikat tanah yang memberikan kepastian hukum bagi pemegang hak (Mustafa, 1985).

Penerapan pendaftaran tanah elektronik menawarkan berbagai keunggulan dibandingkan sistem konvensional, seperti kemudahan akses, efisiensi waktu, serta pengurangan biaya administratif. Menurut Tetama, (2023) implementasi sistem ini dapat meningkatkan aksesibilitas dan akuntabilitas layanan pertanahan, sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, efektivitas sistem ini masih perlu diteliti lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana layanan elektronik ini benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, khususnya di Kabupaten Karo.

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik sering kali dikaitkan dengan beberapa faktor utama, di antaranya adalah keandalan, responsivitas, jaminan, empati, serta aspek fisik layanan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pendaftaran tanah elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Karo serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan tersebut. Penerapan sistem ini diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan klasik, seperti birokrasi yang berbelit, waktu pelayanan yang lama, hingga praktik pungutan liar.

Pelayanan penerbitan dokumen elektronik juga diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan, serta transparansi dalam proses pendaftaran tanah. Dengan demikian, sistem ini dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan di Indonesia secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam skripsi ini penulis berminat melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pendaftaran Tanah Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Karo.”

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Terhadap pelayanan pendaftaran tanah elektronik di Kantor pertanahan Kabupaten Karo?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Terhadap pelayanan pendaftaran tanah Elektronik dikantor pertanahan kabupaten karo.

D. Manfaat Penelitian

- 1 Manfaat penelitian ini secara akademis yaitu diharapkan dapat memperkaya pengetahuan atau wawasan dari peneliti terkait pendaftaran tanah elektronik.
- 2 Manfaat bagi Pemerintah hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan kebijakan terkait layanan pendaftaran tanah elektronik.
- 3 Manfaat bagi masyarakat memberikan informasi mengenai kelebihan dan kekurangan layanan pendaftaran tanah elektronik, sehingga masyarakat lebih memahami proses pendaftaran tanah secara elektronik.
- 4 Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada transformasi digital di bidang pelayanan publik.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pendaftaran tanah elektronik berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh mayoritas responden yang memberikan penilaian positif terhadap sebagian besar indikator pelayanan, seperti kemudahan mendaftar, kecepatan waktu penyelesaian, kesesuaian hasil layanan, kompetensi dan keramahan petugas. Indikator dengan penilaian paling tinggi adalah Kesesuaian informasi dengan hasil layanan (45% menyatakan sesuai). Kompetensi petugas (47,5% menyatakan kompeten). Kesopanan/keramahan petugas (47,5% menyatakan sopan). Kemudahan dalam mendaftar juga mendapat penilaian baik dengan presentase 70% menilai baik. Indikator yang masih perlu ditingkatkan adalah penanganan pengaduan pengguna layanan, karena hanya 40% yang menilai pengaduan dikelola dengan baik, sedangkan 60% menyatakan belum maksimal atau bahkan tidak berfungsi. Serta Sarana dan prasarana dan sistem prosedur pelayanan, juga masih dinilai belum optimal oleh sebagian responden.

Hasil survei secara keseluruhan menunjukkan bahwa meskipun pelayanan pendaftaran tanah elektronik telah memberikan kemudahan dan efisiensi, masih diperlukan peningkatan dalam aspek pendukung teknis dan sistem pengaduan, agar pelayanan publik yang diberikan semakin efektif, transparan, dan memuaskan masyarakat.

B. Saran

1. Optimalisasi sistem pengaduan layanan, baik melalui saluran online maupun langsung, serta memastikan bahwa setiap pengaduan ditindaklanjuti secara cepat dan transparan. Penguatan mekanisme umpan balik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

2. Peningkatan kompetensi dan sikap pelayanan petugas secara berkelanjutan melalui pelatihan teknis dan komunikasi publik. Hal ini penting untuk menjaga konsistensi kualitas layanan di seluruh lini pelayanan.
3. Penyempurnaan sarana dan prasarana penunjang layanan elektronik, seperti peralatan teknologi, sistem jaringan, dan fasilitas pelayanan langsung di kantor agar pengguna merasa nyaman dan terbantu selama proses pelayanan.
4. Sosialisasi dan edukasi lebih lanjut kepada masyarakat mengenai prosedur, manfaat, dan keamanan dari layanan pendaftaran tanah elektronik agar meningkatkan partisipasi dan mengurangi kesalahpahaman.
5. Monitoring dan evaluasi berkala terhadap indikator-indikator pelayanan, untuk mengidentifikasi titik lemah dan melakukan perbaikan sistematis sesuai kebutuhan pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriana, M. L., & Hamid, A. (2024). *Kepercayaan pelayanan publik Kepada layanan Notaris /PPAT di Kabupaten Kediri*. 8(12), 665–673.
- Aries Mujiburohman, D. (2021). Transformasi Dari Kertas Ke Elektronik: Telaah Yuridis Dan Teknis Sertipikat Tanah Elektronik. *Bhumi: Jurnal Agraria Dan Pertanahan*, 1, 57–67. <http://www.jurnalbhumi.stpn.ac.id/JB/article/view/472>
- Arrizal, N. Z., & Ali Fauzi, M. (2023). Aspek Hukum Sertipikat Elektronik Dalam Sistem Pendaftaran Tanah Di Indonesia. *YUSTISIA MERDEKA : Jurnal Ilmiah Hukum*, 9(1), 92–99. <https://doi.org/10.33319/yume.v9i1.226>
- Astuti, E. S. T. (2022). *Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran hak Tanggungan Elektronik (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ngawi)*.
- Creswell W. John. (2014). Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. In *Pustaka Pelajar*. www.pustakapelajar.co.id
- Dahani, N. C. (2022). *Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Secara Elektronik Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sragen*. 1–10.
- Elora, D. (2024). *Problematika Pelaksanaan Alih Media Sertipikat Menjadi Sertipikat Elektronik*. 2(3), 762–773.
- Fitriani, D. (2018). Analisis Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwasraya Pontianak. *CogITO Smart Journal*, 4(1), 171. <https://doi.org/10.31154/cogito.v4i1.110.171-187>
- Guntur, I. G. N. (2014). *Modul Pendaftaran Tanah*.
- Hermawan, W., Hakim, D. B., & Hutagaol, M. P. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pendaftaran Tanah Pertama kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 9(1), 65–75. <https://doi.org/10.24156/jikk.2015.9.1.65>
- Irwana, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar. *Management Analysis Journal*, 15 (1)(235), 62.
[http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/monografias/GEBIS - RJ/RBG/RBG1995v57_n1.pdf%0Ahttps://periodicos.ufpe.br/revistas/rbgfe/article/view/234295](http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/monografias/GEBIS_-_RJ/RBG/RBG1995v57_n1.pdf%0Ahttps://periodicos.ufpe.br/revistas/rbgfe/article/view/234295)
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, edited by Maulana, A., Barnadi, D. and Hardani, W., 12th ed., Erlangga, Jakarta.
- Manurung, K. (2024). Pendaftaran Tanah Secara Elektronik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Garut Ditinjau Dari Aspek Hukum Administrasi Negara. *Berajah Journal*, 4(2), 185–200. <https://doi.org/10.47353/bj.v4i2.301>
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Mizan Pustaka, Bandung.
- Mujiburohman, D. A. (2023). BHUMI: Jurnal Agraria dan Pertanahan Transformasi dari kertas ke Elektronik : TELAHAH Yuridis dan Teknis Sertipikat Tanah Elektronik. *Jurnal Tunas Agraria*, 7(1), 57–67. <https://doi.org/10.31292/bhumi.v7i1.472>
- Mullany, L., & Stockwell, P. (2021). Qualitative, quantitative and mixed methods research (Dörnyei). In *Introducing English Language*.

<https://doi.org/10.4324/9781315707181-60>

- Mustafa, B. (1985). *Hukum Agraria Dalam Perspektif Bachsan Mustafa*. In *Remaja Karya CV. Bandung*.
- Nasution, M. . (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nawawi, H. (2001). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta Gajah Mada University.
- Prasetio, R. (2022). Problematika Yang Muncul Karena Penerbitan Sertipikat Hak Atas Tanah Elektronik. *Universitas Narotama Surabaya*, 6(1), 789–801.
- Saputri, A. D., Handayani, S., & DP, M. K. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(1), 25–42. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i1.211>
- Sangsun, F. S. (2009). *Tata Cara Mengurus Sertifikat Tanah dilengkapi: PP Nomor 24 Tahun 1997*. 130 hlm.
- Scamell, E. H. (2012). Land Law and Registration. In *Survey Review* (Vol. 24, Issue 187). <https://doi.org/10.1179/003962678791281092>
- Shelemo, A. A. (2023). No Title. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Sriwidadi, T. (2001). Manajemen Mutu Te. <https://doi.org/10.21512/tw.v2i2.3817>
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Untuk Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syamsur, S., Madiang, B., & Tira, A. (2023). Analisis Hambatan Pemberlakuan Sertifikat Elektronik Serta Upaya Penyelesaiannya Di Kota Makassar. *Indonesian Journal of Legality of Law*, 6(1), 97–105. <https://doi.org/10.35965/ijlf.v6i1.3817>
- Tetama, A. R. (2023). Politik hukum pendaftaran tanah elektronik pasca undang-undang cipta kerja. *Tunas Agraria*, 6(1), 30–40. <https://doi.org/10.31292/jta.v6i1.201>
- Triani, W. A., Nawi, S., & Abbas, I. (2023). Efektivitas Layanan Elektronik Menurut Permen Agraria No. 1 Tahun 2021 Dalam Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. *Journal of Lex Generalis (JLS)*, 4(2), 590–606. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jlg/article/view/1394%0Ahttp://pasca-umi.ac.id/index.php/jlg/article/download/1394/1588>
- Umar, H. (2005). . *Riset Pemasaran & Perilaku Konsum. Gramedia Pustaka Utama*.
- Van Der Eng, P. (2016). *After 200 Years, Why Is Indonesia'S Cadastral System Still Incomplete?* 227–244. <http://rse.anu.edu.au/CEH>
- Wisnu Mareta Nugraha Tesis Magister Kenotariatan, 2022; *Efektivitas pelaksanaan sertipikat elekteronik*.

Peraturan Perundang- Undangan

Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Pendaftaran Tanah.

Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik.