

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
SERTIPIKAT ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN TEMANGGUNG**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

LISNADIA NUR AVIVAH
NIT. 21303691

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

2025

ABSTRACT

In order to realize modernization in the land sector, land services have begun to implement an electronic-based service system. This is a positive form for the community in changing land evidence documents towards digitalization regulated by the government through the Ministry of ATR/BPN in the Regulation of the Minister of Agrarian Affairs and Spatial Planning/Head of the National Land Agency of the Republic of Indonesia Number 3 of 2023 concerning the Issuance of Electronic Documents in Land Registration Activities. In this case, the issuance of electronic documents in land registration activities is an electronic certificate. In reality, based on observations in the field, many people in Temanggung Regency still reject electronic certificates. Thus, this study aims to determine public perceptions of the quality of electronic certificate services and the influence of public perceptions on the quality of electronic certificate services at the Temanggung Regency Land Office.

In this study, the researcher used a quantitative research method. The data collection technique used a questionnaire. The sampling technique in this study was simple random sampling. The sample determination used the Slovin Formula which resulted in 75 respondents from a population of 300 people. Hypothesis testing in this study used a partial test (t-test) and a coefficient of determination.

The results of the study showed that 1) The average response to the service quality variable (X) answered strongly agree. So it can be concluded that the service provided by the Temanggung Regency Land Office is very good. While the average response to the perception variable (Y) answered less agree. So it can be concluded that all respondents in the field still disagree with electronic certificates. 2) The influence of public perception on the quality of electronic certificate services at the Temanggung Regency Land Office is proven by the results of hypothesis testing, namely the t test and the coefficient of determination test. The results of the t test study showed that the t value of the service quality variable (X) was 3.960. The t value of the service quality variable is greater than the t table value ($3.960 > 1.993$) with a sig. value of $0.000 < 0.05$. This means that H_a is accepted and H_0 is rejected, so it can be concluded that there is a significant influence of service quality on perception. Furthermore, the results of the determination coefficient test study are shown by the R Square value of 0.177. The value of 0.177 can be interpreted as the independent variable (service quality) affecting the dependent variable (perception) by 17.7% and the remaining 82.3% is explained by other variables outside this study. Other variables that can affect the equation can also be influenced by several other factors such as social, economic, technological factors, and so on.

Thus, the hypothesis stating that there is an influence between public perception of the quality of electronic certificate services at the Temanggung Regency Land Office can be accepted. This shows that there is a significant influence between service quality and public perception of electronic certificates, but its contribution to changes in perception is still relatively small. Therefore, success in receiving electronic certificates does not only depend on service quality alone, but is also influenced by various broader external factors.

Keywords: *Perception, Service Quality, Electronic Certificates*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Batasan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Literatur.....	8
B. Kerangka Teoritis.....	22
1. Pendaftaran Tanah	22
2. Sertipikat Elektronik.....	24
3. Persepsi.....	29
4. Pelayanan Publik	31
5. Kualitas Pelayanan	31
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35

A.	Format Penelitian	35
B.	Lokasi Penelitian	35
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	36
D.	Definisi Operasional dan Variabel	37
E.	Jenis dan Sumber Data	38
F.	Teknik Pengumpulan Data	38
G.	Teknik Analisis Data	43
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	47
A.	Gambaran Umum Kabupaten Temanggung	47
B.	Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung.....	48
BAB V	PENERBITAN SERTIPIKAT ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TEMANGGUNG	50
A.	Penerbitan Sertipikat Elektronik	50
B.	Level Keamanan Sertipikat Elektronik	60
C.	Produk Akhir Sertipikat Elektronik	62
BAB VI	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTIPIKAT ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TEMANGGUNG.....	65
A.	Hasil Penelitian.....	65
1.	Deskripsi Data Penelitian	65
2.	Deskripsi Variabel	74
3.	Uji Instrumen Penelitian	77
B.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
1.	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Sertipikat Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung.....	93
2.	Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Sertipikat Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung	98
BAB VII	PENUTUP.....	104
A.	Kesimpulan	104
B.	Saran	105
DAFTAR PUSTAKA		108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah diamanahkan untuk melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh Indonesia. Proses pendaftaran tersebut bertujuan untuk mendapatkan bukti kepemilikan yang dibuktikan dengan diterbitkannya sertipikat hak atas tanah dan memberikan jaminan kepastian hukum mengenai hak kepemilikan tanah serta melindungi kepemilikan tanah secara hukum (Avivah dkk., 2022). Sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA), pemerintah melaksanakan pendaftaran tanah guna menjamin kepastian hukum dengan memberikan surat tanda bukti hak sebagai alat pembuktian yang kuat. Selanjutnya, Pasal 32 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah menegaskan bahwa surat tanda bukti hak yang diakui sebagai alat bukti yang kuat adalah sertipikat tanah (Apriani & Bur, 2020).

Sertipikat tanah adalah dokumen resmi sebagai bukti kepemilikan tanah dan merupakan hasil akhir dari kegiatan sertifikasi atau pendaftaran tanah. Melalui proses pendaftaran ini, pemilik tanah memperoleh dokumen bukti kepemilikan yang berfungsi sebagai alat bukti hukum serta menjamin kepastian hukum. Menurut UUPA, sertipikat tanah memiliki kekuatan pembuktian yang kuat, artinya sertipikat tersebut tidak bersifat mutlak, namun diakui sebagai alat bukti yang kuat selama data fisik dan data yuridisnya sesuai dengan buku tanah dan surat ukur, sehingga dianggap valid (Silviana, 2021).

Era digital adalah era di mana semua aktivitas kehidupan menjadi lebih mudah dengan adanya kemajuan teknologi, sehingga menjadi lebih praktis dan modern. Perkembangan teknologi telah mendorong transformasi di berbagai sektor, termasuk dalam sektor pertanian. Transformasi digital juga merupakan upaya untuk mengubah sistem pengelolaan dan pelayanan pertanian menjadi berbasis digital atau elektronik (Adinegoro, 2023). Transformasi digital ini mencakup pengolahan data, pendaftaran tanah, penilaian objek pajak,

sertifikasi, dan penyimpanan data dalam bentuk digital. Dengan adanya transformasi digital, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pengelolaan serta pelayanan di bidang pertanahan. Peningkatan ini berdampak pada produktivitas dan kualitas pelayanan, sehingga mempercepat proses pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, sangat penting bagi Kementerian ATR/BPN untuk melaksanakan dan terus meningkatkan transformasi digital.

Kementerian ATR/BPN telah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menghadirkan layanan pertanahan berbasis elektronik, hingga menghasilkan dokumen dalam bentuk elektronik. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, sistem administrasi berbasis elektronik kini digunakan dalam proses pendaftaran tanah yang menghasilkan data dan informasi dalam bentuk elektronik, bukan lagi berbentuk fisik atau konvensional. Transformasi ini mencerminkan langkah maju dalam sistem pembuktian hak atas tanah menuju digitalisasi, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah (Putra & Winanti, 2024).

Salah satu fokus yang dilakukan adalah digitalisasi sertipikat tanah dalam bentuk elektronik, yang dikenal dengan sertipikat elektronik. Penerapan sertipikat elektronik bertujuan mempercepat proses pendaftaran dan sertifikasi tanah secara *online* dengan metode yang lebih efisien. Kelebihan utama dari sertipikat elektronik terletak pada aksesibilitasnya yang dilakukan secara *online* serta kemudahan dalam pencetakan ulang jika diperlukan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi, sertipikat elektronik telah menjadi inovasi penting dalam administrasi dan pengelolaan dokumen. Sertipikat ini digunakan sebagai alat untuk memverifikasi identitas dan keaslian dokumen dalam format digital, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam berbagai transaksi (Alimuddin, 2021). Namun, keberhasilan penggunaan sertipikat elektronik tidak semata-mata ditentukan oleh aspek teknologinya,

tetapi juga sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan selama proses pembuatan sertipikat elektronik tersebut.

Kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (2008) adalah suatu kondisi yang dinamis dan melibatkan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan, di mana penilaian kualitas dilakukan pada saat pelayanan diberikan. Dalam penilaian tersebut dibutuhkan kriteria yang mampu menentukan apakah pelayanan tersebut dapat dikategorikan baik atau buruk, serta berkualitas atau tidak. Selanjutnya Zeithaml dkk., (1990) mengemukakan bahwa ada lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yakni: (1) *Tangibles* (wujud), yang mencakup fasilitas, peralatan, personel dan komunikasi. ; (2) *Reliable* (keandalan), yang berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan sesuai janji secara akurat dan konsisten. ; (3) *Responsiveness* (ketanggapan), yakni kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. ; (4) *Assurance* (jaminan), yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan memberikan informasi yang akurat dan; (5) *Empathy* (empati), di mana lembaga harus menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara personal.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik. Aspek pelayanan merupakan elemen penting dalam penerimaan dan penggunaan sertipikat elektronik. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sertipikat elektronik. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memadai dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan ini sangat penting, karena dapat memengaruhi tingkat pemahaman mengenai sertipikat elektronik. Penerimaan sertipikat elektronik di masyarakat masih beragam. Masyarakat memiliki pandangan yang berbeda-beda terhadap sertipikat elektronik. Menurut Walgito (2010) persepsi dalam pengertian sempit berkaitan dengan penglihatan, namun dalam arti luas, persepsi mencakup cara individu memahami dan menilai suatu objek atau situasi. Persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik dapat memberikan penilaian terhadap sertipikat elektronik

tersebut. Beberapa individu dan kelompok menganggap sertipikat elektronik sebagai solusi untuk memudahkan transaksi, sementara yang lain merasa kurang percaya terhadap keamanannya.

Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung merupakan kantor pertanahan yang bertugas menjalankan sebagian tugas, pokok, dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di wilayah Kabupaten Temanggung. Salah satu kewajibannya adalah memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat setempat. Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pembuatan sertipikat tanah, memiliki peranan penting dalam penerapan sistem sertipikat elektronik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor ini sangat berpengaruh terhadap sikap dan pandangan masyarakat. Beberapa faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan mencakup fasilitas kantor yang memadai, kecepatan dan efisiensi proses, kejelasan informasi yang disampaikan, kemudahan akses layanan, serta responsivitas dalam menangani keluhan dan pertanyaan. Masyarakat yang merasa puas dan menerima pelayanan yang responsif, cenderung memiliki pandangan positif terhadap sertipikat elektronik. Sebaliknya, pengalaman negatif selama proses pembuatan dapat menyebabkan penolakan terhadap penggunaan sertipikat elektronik di masa depan. Dengan demikian, memahami pandangan masyarakat Kabupaten Temanggung terhadap mutu pelayanan dalam proses penerbitan sertipikat elektronik menjadi peranan yang penting.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis telah melaksanakan penelitian terkait topik ini dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Sertipikat Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung”.

B. Rumusan Masalah

Era digital sebagai era di mana berbagai aktivitas kehidupan menjadi lebih mudah dan modern melalui pemanfaatan teknologi. Di bidang pertanahan, langkah modernisasi diwujudkan melalui penerapan sistem pelayanan berbasis

elektronik. Inovasi ini menjadi upaya positif pemerintah dalam mentransformasikan dokumen bukti kepemilikan tanah ke bentuk digital, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah. Dalam hal ini penerbitan dokumen elektronik dalam kegiatan pendaftaran tanah yaitu sertipikat elektronik.

Berdasarkan observasi di lapangan masyarakat di Kabupaten Temanggung masih banyak yang menolak sertipikat elektronik. Banyak masyarakat yang belum memahami sertipikat elektronik karena umumnya mereka merasa lebih nyaman dengan sertipikat analog. Hasil observasi dan survei awal menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat lebih memilih sertipikat dalam bentuk analog. Oleh karena itu, masalah terkait budaya analog yang dipengaruhi oleh cara pandang dan kondisi sosial di masyarakat pada dasarnya dapat dihilangkan. Namun, hal ini belum terjadi di lapangan.

Salah satu faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik berperan besar dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap sertipikat elektronik. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memadai dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan ini sangat penting, karena dapat memengaruhi tingkat pemahaman mereka mengenai sertipikat elektronik. Berdasarkan hasil survei IKM pada bulan Desember 2024 di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) bernilai 17,45 dari 17,50.

Berdasarkan uraian persoalan di atas, penulis ingin lebih jauh membahas dan memperjelas isu utama penelitian ini, yakni:

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung?
2. Bagaimana pengaruh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung?

C. Tujuan Penelitian

Sebagai tindak lanjut dari rumusan masalah yang telah dijabarkan, penelitian ini ditujukan untuk mencapai tujuan berikut:

1. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung.
2. Menjelaskan serta menganalisis pengaruh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung.

D. Batasan Penelitian

Guna mencapai fokus penelitian maka peneliti menentukan batasan sebagai langkah efisiensi sebagai berikut:

1. Batasan Konsep

Penelitian ini difokuskan pada pemahaman persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung.

2. Batasan Geografis

Penelitian ini difokuskan pada persepsi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sertipikat elektronik dengan lokus Kabupaten Temanggung, Provinsi Jawa Tengah.

3. Batasan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu selama 1 bulan di bulan Maret. Hal ini dimaksudkan agar mencapai efektivitas dalam memperoleh data.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk memberikan manfaat yang berarti bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memperluas pengetahuan, pemahaman, serta wawasan penyusun terkait persepsi publik terhadap mutu

layanan, khususnya berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik. Penelitian ini juga berpotensi memperkaya khazanah teori mengenai kualitas pelayanan, terutama dalam ranah layanan publik. Melalui pengkajian terhadap persepsi masyarakat, penelitian ini dapat mengungkap berbagai faktor yang memengaruhi mutu pelayanan serta bagaimana persepsi tersebut berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan.

2. Praktis

Penelitian ini ditujukan untuk memberikan manfaat langsung kepada berbagai pihak, di antaranya:

- a. Bagi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional
Harapannya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan untuk Kementerian ATR/BPN khususnya Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung terkait pemberian saran kepada staf kepegawaian dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi mencapai kualitas yang optimal.
- b. Bagi Masyarakat
Penelitian ini dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem sertipikat elektronik. Dengan memberikan informasi yang jelas mengenai keamanan dan keandalan data digital, masyarakat diharapkan akan lebih menerima perubahan dari sertipikat fisik menjadi sertipikat elektronik.
- c. Bagi Penulis
Penelitian ini dilaksanakan sebagai persyaratan dalam menuntaskan pendidikan di Program Studi Diploma IV Pertanahan di Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional Yogyakarta, guna memperoleh gelar Sarjana Terapan di bidang Pertanahan, sekaligus menjadi sarana bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam meneliti dan menyusun karya ilmiah secara sistematis dan objektif.

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap masyarakat yang pernah mengurus sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung melalui kuesioner dengan jumlah sampel 75 responden yaitu tanggapan rata-rata pada variabel kualitas pelayanan (X) menjawab sangat setuju. Responden yang menjawab sangat setuju yaitu dengan jumlah total 1.192 dari 2.250 (53%). Hal ini mencerminkan bahwa responden menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung sudah sangat baik. Hal ini tercermin dari berbagai inovasi dan upaya peningkatan layanan, seperti penerapan sertipikat elektronik dan aplikasi Lestari Poin yang mempermudah validasi data sertipikat elektronik serta sistem layanan *online* Blangkon.site yang memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan tanpa harus datang langsung ke kantor. Sedangkan tanggapan rata-rata pada variabel persepsi (Y) menjawab kurang setuju, menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya menerima atau yakin terhadap penggunaan sertipikat elektronik. Responden yang menjawab kurang setuju yaitu dengan jumlah total 977 dari 1.125 (86,8%). Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh responden untuk variabel Y mengenai persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik di Kabupaten Temanggung pada kenyataannya di lapangan masih kurang setuju terhadap sertipikat elektronik.
2. Pengaruh persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dibuktikan dari hasil pengujian hipotesis yakni uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil uji t penelitian yang dilakukan diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel kualitas

pelayanan (X) sebesar 3,960. Nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan lebih besar dari nilai t_{tabel} ($3,960 > 1,993$) dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Artinya H_a diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap persepsi. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh antara persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dapat diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak positif pada persepsi masyarakat. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan uji determinasi, kemampuan variabel dependen dalam dijelaskan oleh variabel independen diukur menggunakan nilai koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,177. Nilai 0,177 tersebut dapat diartikan variabel bebas (kualitas pelayanan) mempengaruhi variabel terikat (persepsi) sebesar 17,7% dan sisanya 82,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini. Variabel-variabel lain tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti faktor sosial, ekonomi, tingkat pendidikan, teknologi, budaya, lingkungan, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, keberhasilan dalam penerimaan sertipikat elektronik tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan semata, melainkan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal yang lebih luas.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian, berikut beberapa saran yang dapat diajukan:

1. Bagi pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung, sangat diharapkan untuk terus mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan selama ini. Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat diwujudkan melalui pengembangan sistem digitalisasi yang lebih efisien

dan transparan, seperti penerapan sertipikat tanah elektronik yang telah terbukti mempercepat proses administrasi, mengurangi risiko kehilangan dokumen, serta meningkatkan keamanan dan akuntabilitas data pertanahan. Kantor Pertanahan juga perlu terus melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar mereka semakin memahami manfaat sertipikat elektronik, sehingga tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan semakin meningkat. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi juga penting untuk mendukung kelancaran pelayanan yang berbasis digital.

2. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan dan pemahaman yang mendalam mengenai pentingnya mendaftarkan tanah secara resmi melalui sertipikat elektronik. Dengan adanya sertipikat tanah dalam bentuk elektronik, masyarakat dapat menikmati berbagai manfaat seperti kemudahan akses dokumen kapan saja melalui aplikasi resmi, perlindungan dari risiko kehilangan atau kerusakan akibat bencana, serta proses administrasi yang lebih cepat dan transparan. Oleh karena itu, masyarakat diharapkan memiliki keyakinan dan kesadaran yang tinggi untuk segera mensertipikatkan tanahnya secara elektronik karena sistem tersebut lebih efektif melindungi hak atas tanah baik secara hukum administrasi dan fisik. Kesadaran ini juga akan mendukung percepatan transformasi digital di sektor pertanahan yang sedang digalakkan oleh pemerintah.
3. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan kajian yang lebih komprehensif dan mendalam terkait faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik, seperti faktor sosial, ekonomi, tingkat pendidikan, teknologi, budaya, lingkungan, dan sebagainya. Penelitian lanjutan sebaiknya menggunakan metode campuran (*mixed methods*) untuk menggali secara holistik hambatan dan peluang dalam penerimaan sertipikat elektronik di berbagai masyarakat, termasuk kelompok rentan dan daerah terpencil. Selain itu, penting juga untuk mengkaji efektivitas berbagai strategi sosialisasi dan edukasi yang

telah diterapkan, serta dampak inovasi teknologi baru dalam pelayanan pertanahan secara lebih rinci. Dengan demikian, hasil penelitian selanjutnya dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat sasaran dan solusi inovatif untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam transformasi digital layanan pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- A. Dilapanga, R. (2017). Sertifikat Kepemilikan Hak Atas Tanah Merupakan Alat Bukti Otentik Menurut Undang-Undang Pokok Agraria No. 5 Tahun 1960. *Lex Crimen*, *VI*(5), 138. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Adinegoro, K. R. R. (2023). Tantangan Implementasi Sertipikat Tanah Elektronik di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Ilmu Kenotariatan*, *4*(2), 130. <https://doi.org/10.19184/jik.v4i2.41314>
- Alimuddin, N. H. (2021). Implementasi Sertifikat Elektronik Sebagai Jaminan Kepastian Hukum Kepemilikan Hak Atas Tanah di Indonesia. *Sasi*, *27*(3), 335. <https://doi.org/10.47268/sasi.v27i3.509>
- Apriani, D., & Bur, A. (2020). Kepastian Hukum Dan Perlindungan Hukum Dalam Sistem Publikasi Pendaftaran Tanah Di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, *5*(2), 220–239. <https://doi.org/10.23920/jbhm.v5i2.11>
- Aritonang, Y. arent Ionardo, & Arisman, A. (2017). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap minat menggunakan e-money (studi kasus pada pengguna Go-Pay). *Jurnal Akuntansi STIE Multi Data Palembang*, *x*, 1–17.
- Avivah, L. N., Sutaryono, S., & Andari, D. W. T. A. (2022). Pentingnya pendaftaran tanah untuk pertama kali dalam rangka perlindungan hukum kepemilikan sertifikat tanah. *Tunas Agraria*, *5*(3), 197–210. <https://doi.org/10.31292/jta.v5i3.186>
- Azhar, N. N., & Dharsana, I. M. P. (2024). *Efektivitas Penggunaan Sertipikat Mencegah Pemalsuan Dokumen Tanah Elektronik dalam*. *5*(2), 1080–1088.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Edisi Keem). Pustaka Pelajar.
- Devy Tantry Anjany, Ana Silviana, T. (2019). ARTI PENTING PENDAFTARAN TANAH DEMI MENJAMIN KEPASTIAN HUKUM (Studi di Kelurahan Meteseh Kecamatan Tembalang Kota Semarang). *Diponegoro Law Journal*, *8*(1), 173–183.

- Dewi, R. A. R. M., & Susantio, C. (2024). Penggunaan Sertifikat Elektronik untuk Meningkatkan Efisiensi Pendaftaran Tanah dalam Upaya Pencegahan Mafia Tanah. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(9), 3382–3392. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i9.1441>
- Elora, D. (2024). *Problematika Pelaksanaan Alih Media Sertipikat Menjadi Sertipikat Elektronik*. 2(3), 762–773.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habibi, S. A., Prambudi, G. S., Trisnawati, T., & Wulandari, R. (2025). *Transformasi Digital Administrasi Pertanahan : Implementasi Dan Tantangan Sertipikat Elektronik Di Indonesia*.
- Harahap, Desy Ramadhani; Utami, T. N. (2021). DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf12211> Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai Desy Ramadhani Harahap. 12(April), 2019–2022.
- Harsono, B. (2007). *Hukum Agraria Indonesia, Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya* (11th ed.). Djambatan.
- Hildawati, H. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Samsat Dumai. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 19–31. [https://doi.org/10.25299/jiap.2021.vol7\(1\).6761](https://doi.org/10.25299/jiap.2021.vol7(1).6761)
- Hukum, J. T. (2021). *Tinjauan hukum penerbitan sertipikat tanah secara elektronik pada badan pertanahan nasional*. 125–137.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju.
- Juliyanti, N. K. E. D., Dharsana, I. M. P., & Ujianti, N. M. P. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Sertifikat Tanah Digital Dikaitkan Dengan Keamanan Data Pribadi. *Jurnal Prefensi Hukum*, 4(1), 91–96.
- Lubis, Muh. Y. dan Abd. R. (2010). *Hukum Pendaftaran Tanah*. Mandar Maju.
- Mujiburohman, D. A. (2023). BHUMI: Jurnal Agraria dan Pertanahan TRANSFORMASI DARI KERTAS KE ELEKTRONIK: TELAAH YURIDIS

- DAN TEKNIS SERTIPIKAT TANAH ELEKTRONIK. *Jurnal Tunas Agraria*, 7(1), 57–67. <https://doi.org/10.31292/bhumi.v7i1.472>
- Nafan, M. (2022). Kepastian Hukum terhadap Penerapan Sertipikat Elektronik sebagai Bukti Penguasaan Hak Atas Tanah di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 3342–3355.
- Nainggolan, A. R. T., Sumilat, V. V., & Wongkar, V. A. (2021). Pemberlakuan Ketentuan Pidana Akibat Melakukan Tindak Pidana Intersepsi Atau Penyadapan Atas Informasi Elektronik Atau Dokumen Elektronik. *Lex Crimen*, X(3), 151–161.
- Negara, C. U. K. K., Pratiwi, N. W. W., & Maylinda, P. D. (2021). Urgensi Sistem Pengamanan pada Sertifikat Tanah Digital. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 2(9), 832–855. <https://doi.org/10.56370/jhlg.v2i9.91>
- Parlindungan, A. P. (1999). *Pendaftaran Tanah di Indonesia*. Mandar Maju.
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 884–901.
- Prasetya, H., & Putra, S. E. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Uang Elektronik Di Surabaya. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 17(2), 151–158. <https://doi.org/10.34001/jdeb.v17i2.1340>
- Putra, R. A., & Winanti, A. (2024). Urgensi Dan Kendala Dalam Penerbitan Dokumen Sertifikat Tanah Elektronik Pasca Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023. *Jurnal Usm Law Review*, 7(2), 835. <https://doi.org/10.26623/julr.v7i2.9178>
- Ratmiko Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Santoso, A. (2023). Rumus Slovin : Panacea Masalah Ukuran Sampel ? *Suksma: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, 4(2), 24–43. <https://doi.org/10.24071/suksma.v4i2.6434>
- Silviana, A. (2021). Urgensi Sertipikat Tanah Elektronik Dalam Sistem Hukum Pendaftaran Tanah di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 4(1), 51–68. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/11191>

- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Siyamsih, D. (2024). Persepsi Masyarakat Tentang Menafsirkan Arah Politik Dan Kebijakan Publik. *Socious Journal*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.62872/nk7par29>
- Suci Febrianti. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Sertifikat Hak Atas Tanah Elektronik. *Indonesian Notary*, 3(9), 91–97. <https://scholarhub.ui.ac.id/notary/vol3/iss3/9%0AThis>
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Tarsito.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.
- Sutedi, A. (1996). *Sertifikasi Hak Atas Tanah*. Sinar Grafika.
- Syamsu, J., Oldisan, D., & Efendi, Y. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Implementasi Metode Pembayaran Menggunakan Kartu E-Money (BRIZZI) pada Bus Trans Padang. *JURNAL Public Administration, Business and Rural Develoment Planning*, 4(1), 1–8.
- Syarifudin, A., & Agus, P. (2025). *DOKTRINA*. 8(April), 37–52.
- Thomas, R. (2016). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Tulung Selapan Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2), 189–201.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, L. L. B. (1990). *Delivering Quality Service. Balancing Costumer Perception and Expectations*. The Free Press.
- Wahyuni, L., & Erlianti, D. (2024). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Upt Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai. *Jurnal Niara*, 17(2), 271–279. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/22342>
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Andi Offset.
- Wibowo, M. A., & Suryoko, S. (2018). Pengaruh Persepsi Manfaat, Tarif Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Produk E-Money (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Pay Di Kota Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi*

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/22704>

- Widiyantoro, S., I.G. Nyoman Guntur, Nur Rahmanto, & Dwi Wahyuningrum. (2022). Tantangan Menuju Penerapan Sertipikat Elektronik Di Kota dan Kabupaten Magelang. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 10(2), 97–106. <https://doi.org/10.31289/publika.v10i2.7452>
- Wulan, D. R., Salim, M. N., & Rineksi, T. W. (2022). Re-Scanning the Electronic Certificate Infrastructure (Sertipikat-el). *Marcapada: Jurnal Kebijakan Pertanahan*, 2(1), 12–23. <https://doi.org/10.31292/mj.v2i1.24>
- Yuliyanto. (2013). Analisis Keputusan Tenaga Kerja Perdesaan Melakukan Migrasi Sektoral Di Luar Pertanian. *Economics Development Analysis Journal*, 2(4), 329–337. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj>
- Zainab, S., Normajatun, & Fakhsiannor. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Banjarmasin. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(1), 1–8.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah