

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN ELEKTRONIK DALAM KEGIATAN PENDAFTARAN
TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUKOHARJO**

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

BENHARD BATARA HOT IMMANUEL SIMANJUNTAK
21303675

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

ABSTRACT

This study analyzes the level of public satisfaction with e-services for land registration data maintenance at the Sukoharjo Regency Land Office. The research aims to identify the indicators that most influence public satisfaction and to determine the overall level of public satisfaction. The research method used is descriptive quantitative with an Importance Performance Analysis (IPA) approach. The study population consists of people who submitted electronic requests for land registration data maintenance that were completed in June 2025. The research sample comprises 130 respondents selected using an accidental purposive sampling method. Data was collected through questionnaires with a 4-point Likert scale (scores 1-4) to measure the performance and importance levels of each indicator.

The IPA results show that the indicators most influencing public satisfaction are in Quadrant A (Main Priority) and Quadrant B (Maintain Performance). Indicators in Quadrant A that require performance improvement are "service completion time in accordance with Standard Operational Procedures (SOP)" and "ease of registering and using the 'Sentuh Tanahku' application." Indicators in Quadrant B, where performance needs to be maintained, include the readiness and speed of staff, clarity of requirements and procedures, certainty of fees, document security, staff competence and honesty, and adequate physical office facilities and service counters. Overall, the public's satisfaction with this service is rated as satisfactory, indicated by a positive gap value of 0.01 between the average performance level (3.17) and the average importance level (3.16). This positive value indicates that the service's performance has met public expectations.

Keyword : Public satisfaction level, Importance Performance Analysis, performance level, importance level, Likert scale

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian.....	8
D. Keaslian Penelitian	9
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
1. Transformasi Digital Pertanahan di Indonesia	13
2. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah dengan Sistem Elektronik sebagai Pelayanan Publik	19
3. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik	23
B. Kerangka Pemikiran	31
BAB III	34
METODE PENELITIAN	34
A. Format Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel Penelitian	36

D.	Jenis dan Sumber Data	43
E.	Teknik Pengumpulan Data	44
F.	Variabel dan Definisi Operasional	45
	1.Variabel Penelitian	45
	2.Definisi Operasional	45
G.	Analisis Data	48
BAB IV.....		50
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		50
A.	Gambaran Umum Kabupaten Sukoharjo	50
	1.Letak Geografis Kabupaten Sukoharjo.....	50
	2.Kependudukan di Kabupaten Sukoharjo	52
B.	Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo	54
BAB V.....		58
INDIKATOR – INDIKATOR YANG PALING MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN ELEKTRONIK DALAM KEGIATAN PEMELIHARAAN DATA PENDAFTARAN TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUKOHARJO		58
A.	Analisis Demografi Responden	58
B.	Analisis Importance Performance.....	62
	1.Analisis Setiap Indikator Kepuasan Masyarakat	62
	2.Analisis Kuadran	102
BAB VI.....		117
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN ELEKTRONIK DALAM KEGIATAN PEMELIHARAAN DATA PENDAFTARAN TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SUKOHARJO		117
A.	Uji Validitas dan Reliabilitas	117
	1.Uji Validitas	117
	2.Uji Reliabilitas.....	118
B.	Analisis GAP	121
BAB VII.....		127
PENUTUP		127
A.	Kesimpulan.....	127
B.	Saran	129
DAFTAR PUSTAKA		131
LAMPIRAN		134

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital merupakan proses pembaruan strategis berkelanjutan yang memanfaatkan kemajuan teknologi digital guna membangun kemampuan yang menyegarkan atau menggantikan model bisnis, pendekatan kolaboratif, dan budaya organisasi.¹ Proses pembaruan strategis dengan memanfaatkan kemajuan teknologi digital ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat di dalam melaksanakan suatu kegiatan dengan terciptanya efektivitas dan efisiensi. Pembaruan yang terjadi akibat transformasi digital ini mengharuskan individu atau organisasi untuk beradaptasi dalam berbagai hal, termasuk dalam hal pelayanan publik.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Kementerian ATR/BPN) sebagai instansi yang berkewajiban serta berwenang di dalam pelayanan pertanahan dan penataan ruang di Indonesia melakukan inovasi pada pelayanan publik untuk menghadapi tuntutan transformasi digital di bidang pertanahan, yaitu berupa layanan pertanahan berbasis sistem elektronik. Layanan pertanahan berbasis sistem elektronik ini didasarkan pada beberapa peraturan perundang – undangan, salah satunya adalah Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah.

Kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah merupakan salah satu kegiatan pelayanan pertanahan yang diterapkan menggunakan sistem elektronik, sebagaimana tertera di dalam Pasal 3 ayat (2) Permen ATR/BPN No. 3 Tahun 2023. Kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah ini merupakan kegiatan pendaftaran tanah untuk menyesuaikan data fisik dan

¹ Warner & Wa"ger dalam Putri, O.A. dan Hariyanti, S. "Transformasi Digital Dalam Bisnis Dan Manajemen," *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy* 1, Issue 1, (2022): 146

yuridis dalam peta pendaftaran, daftar tanah, daftar nama, surat ukur, buku tanah, dan sertifikat dengan perubahan-perubahan yang terjadi kemudian.² Pemeliharaan data pendaftaran tanah tersebut meliputi kegiatan perubahan data pendaftaran tanah lainnya serta pendaftaran pemeliharaan dan pembebanan hak.³

Kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik ini memanfaatkan teknologi digital, yakni aplikasi KKP-Web untuk pegawai di Kementerian ATR/BPN dalam menjalankan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah kepada masyarakat dan aplikasi Sentuh Tanahku yang dapat digunakan masyarakat untuk memantau berkas permohonan pelayanan serta berfungsi sebagai brankas dokumen elektronik masyarakat berupa Sertipikat Elektronik (Sertipikat-el) yang merupakan output dari kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik.⁴ Dengan pemanfaatan teknologi digital tersebut, diharapkan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik ini memiliki keunggulan dibandingkan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara konvensional.

Pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik menawarkan berbagai keunggulan dibandingkan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara konvensional, seperti kemudahan akses, efisiensi waktu, serta meningkatkan mitigasi risiko terhadap kehilangan, kerusakan dan manipulasi data dokumen pertanahan selama proses pelayanan maupun dokumen pertanahan yang menjadi output dari kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah elektronik. Keunggulan - keunggulan yang ditawarkan tersebut diharapkan dapat berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat kepada pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah.

Tingkat kepuasan publik merupakan evaluasi dan persepsi masyarakat mengenai mutu pelayanan yang disediakan oleh penyedia

² Pasal 12 ayat (2) PP No. 24 Tahun 1997

³ Pasal 12 ayat (2) PP No. 24 Tahun 1997

⁴ Petunjuk Teknis Tata Cara Penerbitan Sertipikat Elektronik Versi 1.0 No. 3/JUKNIS-HR.02/III/2024:
18

layanan publik.⁵ Penilaian tersebut dapat diperoleh melalui survei serta analisis terhadap masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan tersebut. Hal ini didasarkan fakta bahwa masyarakat yang telah memanfaatkan layanan tersebut memiliki pengalaman langsung terhadap kualitas pelayanan serta produk yang diberikan. Pengalaman langsung terhadap kualitas pelayanan ini memiliki peran krusial, dikarenakan kualitas suatu produk dan layanan berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat atau pelanggan.⁶

Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, et.al (1990), lima dimensi kualitas pelayanan tersebut yakni *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti nyata).⁷

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dalam melakukan survei serta menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia, diuraikan ke dalam sembilan unsur, sekaligus yang menjadi indikator di dalam melakukan survei dan penilaian,⁸ yakni:

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur layanan;
- c. waktu penyelesaian;
- d. biaya / tarif;
- e. produk atau spesifikasi layanan;
- f. kompetensi pelaksana;

⁵ Hermawan et al., "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor," *Jur. Ilm. Kel. & Kons.* 9 No. 1 (2016):67. ISSN 1907-6037

⁶ Saidani, B., & Arifin, S. "Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market," *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), (2020): 20

⁷ Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. "Delivering Quality of Service Balancing Customer Perception and Expectation" New York: The Free Press: A Division of Macmillan, Inc. (1990): 23

⁸ Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

- g. perilaku pelaksana;
- h. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- i. sarana dan prasarana.

Dengan mempertimbangkan dimensi kualitas pelayanan serta indikator - indikator tersebut, survei serta analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia dilakukan sesuai dengan pedoman yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo yang merupakan bagian dari struktur organisasi vertikal di bawah Kementerian ATR/BPN dan berperan sebagai unit pelaksana teknis dalam memberikan pelayanan pertanahan langsung kepada masyarakat dipandang perlu untuk melakukan survei serta menganalisis tingkat kepuasan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah elektronik yang telah dilaksanakan sejak Juli 2024. Survei serta analisis tingkat kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam melakukan *Quality Control (QC)* terhadap pelaksanaan pelayanan elektronik untuk pemeliharaan data pendaftaran tanah. Hal ini diperlukan untuk menjaga kepercayaan publik terhadap pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah berbasis elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo.

Kepercayaan publik merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo merupakan salah satu Kantor Pertanahan dengan jumlah permohonan pemeliharaan data pendaftaran tanah terbanyak di Provinsi Jawa Tengah. Banyaknya permohonan pemeliharaan data pendaftaran tanah yang mencapai 3000 – 4000 berkas per bulan berdasarkan data di dashboard Monitoring Berkas

PNBP⁹ menunjukkan bahwa masyarakat di Kabupaten Sukoharjo aktif serta tertib secara administratif terkait pemeliharaan data pendaftaran tanah yang disebabkan oleh kepercayaan publik yang cukup tinggi. Oleh karena itu, keaktifan masyarakat dan ketertiban secara administratif tersebut perlu dijaga dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang tentu berdampak kepada kepercayaan publik.

Banyaknya berkas permohonan yang masuk ternyata menyebabkan terjadinya proses penyelesaian berkas permohonan yang melebihi batas yang telah ditentukan / melebihi waktu Standard Operasional Pelayanan (SOP). Permohonan yang melebihi waktu SOP ini sering disebut juga sebagai berkas tunggakan permohonan. Berkas tunggakan permohonan tersebut tentunya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo.

Selain penyelesaian permohonan yang melebihi waktu SOP, beralihnya proses pelayanan serta output hasil pemeliharaan data pendaftaran tanah dari pelayanan berbasis konvensional dengan output sertifikat analog / konvensional menjadi pelayanan berbasis sistem elektronik dengan output sertifikat elektronik juga masih menimbulkan kebingungan di tengah masyarakat Kabupaten Sukoharjo, khususnya masyarakat dengan latar belakang tertentu, seperti orang lanjut usia, atau masyarakat yang tidak terlalu mengikuti perkembangan teknologi. Hal ini disebabkan kalangan masyarakat tersebut kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah berbasis elektronik dan outputnya yang berupa sertifikat elektronik. Kesulitan dalam beradaptasi terhadap sistem elektronik ini dapat menjadi salah satu faktor yang juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik.

⁹ <https://aplikasi.atrbpn.go.id/pengolahan/laporankkp/Monitoring/ListBerkas> (diakses pada 07 Maret 2024 pukul 10.43 WIB)

Dalam penelitian ini, berusaha ditemukan indikator – indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik dalam kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis*. Analisis tersebut dilakukan dengan merinci lima dimensi kualitas layanan yang menjadi faktor berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat menjadi beberapa indikator.

Indikator – indikator yang diturunkan dari kelima dimensi kualitas layanan akan diukur untuk mengetahui tingkat pengaruh faktor – faktor tersebut dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik pada kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo serta untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Pengukuran tersebut akan dilakukan dengan membagikan kuesioner yang menggunakan *Skala Likert* kepada masyarakat.

Penelitian ini berfokus kepada kegiatan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah dengan mempertimbangkan beberapa aspek. Pertama, berdasarkan pengamatan peneliti pada dashboard pelayanan yang terdapat di Monitoring Berkas PNPB, kegiatan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik merupakan jenis permohonan yang paling banyak diajukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo dibandingkan dengan kegiatan pelayanan berbasis sistem elektronik lainnya. Hal ini menyebabkan ketersediaan sampel yang lebih banyak dibandingkan apabila penelitian dilakukan pada jenis kegiatan pelayanan berbasis sistem elektronik yang lain. Secara statistika, semakin banyak sampel, diharapkan semakin baik hasil penelitian.¹⁰ Kedua, Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo merupakan Kantor Pertanahan yang telah melakukan deklarasi Kabupaten Lengkap pada Oktober 2024, sehingga seluruh bidang tanah telah terpetakan dan hampir semua bidang tanah di

¹⁰ Alwi, I. "Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika Dan Analisis Butir," *Jurnal Formatif* 2(2), (2012): 141

Kabupaten Sukoharjo telah memiliki Sertipikat Hak Atas Tanah. Hal ini menyebabkan permohonan pendaftaran tanah pertama kali di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo volumenya tidak sebanyak kegiatan berkas permohonan pemeliharaan data pendaftaran tanah. Apabila penelitian dilakukan pada kegiatan pendaftaran tanah pertama kali, peneliti mengkhawatirkan dengan lebih sedikitnya sampel, akan berpengaruh terhadap kualitas hasil penelitian yang lebih rendah dibandingkan jika penelitian dilakukan pada kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah. Ketiga, kegiatan alih media apabila diperhatikan dalam petunjuk teknis penerbitan dokumen elektronik juga berpengaruh terhadap kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah, namun di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo, sebelum penelitian dilaksanakan, telah dilakukan terlebih dahulu kegiatan Pra SU-el dan Pra BT-el, sehingga ketika terjadi permohonan pemeliharaan data pendaftaran tanah pada saat penelitian dilaksanakan, petugas di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo hanya mengesahkan hasil Pra SU-el menjadi SU –el dan Pra BT –el menjadi BT – el dan dibuat lembar pengesahan yang ditandatangani secara elektronik oleh pejabat yang berwenang. Hal ini mengakibatkan kegiatan alih media tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo menurut peneliti dikarenakan prosesnya lebih cepat dan mudah yang disebabkan telah dilakukannya kegiatan Pra SU –el dan Pra BT – el. Keempat, apabila penelitian dilakukan menyeluruh terhadap semua kegiatan layanan berbasis sistem elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo, dalam pengumpulan datanya akan terkendala pada waktu penelitian yang terbatas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Elektronik Dalam Kegiatan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat ditarik dalam penelitian ini yaitu:

1. Apa saja indikator - indikator yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik dalam kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik dalam kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. mengidentifikasi indikator - indikator yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik dalam kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo
- b. mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik dalam kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti, pemerintah, serta masyarakat, yaitu:

1. manfaat penelitian ini secara praktis, bagi pemerintah, terkhusus bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo, penelitian ini dapat menjadi pertimbangan serta masukan dalam pelaksanaan *Quality Control* terhadap layanan elektronik di Kantor Pertanahan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan

pertimbangan dan masukan dalam pengembangan kebijakan layanan elektronik pada bidang pertanahan.

2. manfaat penelitian ini bagi masyarakat yakni masyarakat mendapat informasi tambahan mengenai kelebihan dan kelemahan pelayanan elektronik. Penelitian ini juga dapat memberi wadah kepada masyarakat untuk menyampaikan penilaian terhadap kualitas pelayanan pertanahan berbasis elektronik.
3. manfaat penelitian ini secara akademis yaitu menambah kajian pengetahuan berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan berbasis elektronik terkhusus untuk pemeliharaan data pendaftaran tanah yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan bagi peneliti serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berfokus pada transformasi digital di bidang pelayanan publik.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan pertanahan pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Untuk mengetahui perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu serta melihat keaslian penelitian ini, dapat dilihat dari Tabel 1.

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Penulis dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	<i>Gap</i> Penelitian
1.	Skripsi STPN yang ditulis oleh Saufana Hardi tahun 2014 berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pertanahan Menggunakan Komputerisasi Kantor Pertanahan Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur.”	1. Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan KKP Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat yang dinilai oleh peneliti telah berjalan baik.	Penelitian yang dilakukan oleh Saufana Hardi berupa evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan menggunakan KKP Web, dengan lokasi penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur, sedangkan penelitian yang akan

		2. Dilakukan analisis terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur berbasis web. Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh peneliti, secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan KKP Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur belum memuaskan.	dilaksanakan ini berupa analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik dalam kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah yang baru diterapkan di Kantor Pertanahan berdasarkan Permen ATR/BPN No.3 tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah dengan lokasi penelitian yang berbeda, yakni di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo.
2.	Skripsi Universitas Dinamika Bangsa yang ditulis oleh Fiqran Rizky tahun 2022 berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pertanahan menggunakan Komputerisasi Kantor Pertanahan Berbasis Web di Muaro Jambi”	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi KKP Web di Muaro Jambi Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat dan menemukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan dengan menggunakan Web KKP di Muaro Jambi Kantor Pertanahan menggunakan metode <i>Webqual</i> dengan variabel <i>Customer Satisfaction</i>, <i>Ussability</i>, <i>Information Quality</i>, <i>Interaction Quality</i> dengan hasil penelitian berupa KKP Web agar lebih	Penelitian yang dilakukan oleh Fiqran Rizky berupa analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan menggunakan KKP – Web di Muaro Jambi, sementara penelitian yang akan dilaksanakan ini berupa analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik dalam kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah yang baru diterapkan di Kantor Pertanahan berdasarkan Permen ATR/BPN No.3 tahun 2023 dengan lokasi penelitian yang berbeda, yakni di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo. Metode analisis data

		diperhatikan keseluruhan kualitas website agar dapat mempertahankan dan juga meningkatkan kepuasan pengguna oleh Badan Pertanahan Nasional.	yang digunakan juga berbeda, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan metode analisis data <i>Webqual</i> dengan variabel <i>Customer Satisfaction</i> , <i>Ussability</i> , <i>Information Quality</i> , <i>Interaction Quality</i> , sementara pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dengan indikator kepuasan masyarakat yang terdapat pada Lampiran Permenpan No. 14 Tahun 2017.
3.	Jurnal yang ditulis oleh Wawan Hermawan, Dedi Budiman, dan Parulian Hutagaol tahun 2016 berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.”	Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pendaftaran tanah pertama kali pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor menggunakan analisis deskriptif dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dengan hasil penelitian kualitas pelayanan pendaftaran tanah yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor belum memberikan kepuasan pada masyarakat.	Penelitian yang dilakukan oleh Wawan Hermawan, Dedi Budiman, dan Parulian Hutagaol bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada kegiatan pendaftaran tanah pertama kali dengan lokasi penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor, sementara penelitian yang akan dilaksanakan ini berupa analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik dalam kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah yang baru diterapkan di Kantor Pertanahan berdasarkan Permen ATR/BPN No.3 tahun 2023 dengan lokasi

			penelitian yang berbeda, yakni di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo. Walaupun menggunakan teknik analisis data yang sama, indikator dalam penilaiannya berbeda dikarenakan kegiatan yang akan diteliti berbeda.
4.	Jurnal yang ditulis oleh Gawil Despriyatmoko, Rizal Syarief, dan Agus Maulana tahun 2016 berjudul “Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor”	Penelitian dilakukan untuk menganalisis tingkat kepentingan, tingkat kinerja, serta menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemeliharaan pendaftaran tanah oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor dengan hasil penelitian menunjukkan: 1. Terdapat gap permohonan pensertipikatan dengan penyelesaian pensertipikatan. 2. Secara keseluruhan masyarakat puas terhadap kualitas pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor	Penelitian yang dilakukan oleh Gawil Despriyatmoko, Rizal Syarief, dan Agus Maulana dilakukan pada pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara konvensional dengan output berupa sertifikat analog, sementara penelitian ini dilakukan pada pemeliharaan data secara elektronik dengan output berupa sertifikat elektronik, dengan lokasi penelitian yang berbeda.

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2025

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Berdasarkan hasil analisis *importance – performance* dengan analisis kuadran, diketahui bahwa indikator – indikator yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo terdapat di Kuadran A dan B. Hal tersebut dikarenakan indikator – indikator tersebut memiliki nilai rata – rata tingkat kepentingan yang tinggi menurut masyarakat. Indikator – indikator yang berada di Kuadran A yakni waktu dalam penyelesaian pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah sesuai dengan Standard Operasional Prosedur (SOP) yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan (Indikator 9) dan kemudahan untuk registrasi dan menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku sebagai brankas dokumen pertanahan elektronik pribadi dan media untuk memantau status berkas permohonan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik (Indikator 25). Sementara itu, indikator – indikator yang berada di Kuadran B yakni petugas/pegawai siap membantu apabila pemohon mendapat kesulitan/kendala dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik (Indikator 1), petugas/pegawai cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik (Indikator 2), kecepatan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan

(Indikator 3), ketepatan janji petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik (Indikator 4), persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat untuk melaksanakan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah jelas dan sesuai dengan jenis pelayanannya (Indikator 5), informasi mengenai layanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik jelas dan mudah dipahami (Indikator 6), prosedur pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik jelas dan mudah dipahami (Indikator 7), pelaksanaan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah sesuai dengan Standard Operasional Prosedur (SOP) yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang - undangan (Indikator 8), proses pembayaran biaya administrasi atau Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan jenis pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah mudah dan cepat (Indikator 10), kepastian mengenai jumlah biaya administrasi atau Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan jenis pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah (Indikator 11), keamanan dokumen serta data – data pribadi yang diserahkan kepada kantor sebagai persyaratan dalam pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik (Indikator 12), keamanan dokumen pertanahan yang terdapat di brankas elektronik pribadi yang dapat diakses melalui aplikasi Sentuh Tanahku (Indikator 13), kemampuan petugas/pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik (Indikator 14), kejujuran petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik (Indikator 15), tanggungjawab petugas/pegawai dalam pengelolaan berkas permohonan (Indikator 16), kesiapan petugas/pegawai melayani tepat waktu (Indikator 17), kesabaran petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik (Indikator 19), keikhlasan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan pemeliharaan data

pendaftaran tanah secara elektronik (Indikator 20), fasilitas fisik kantor telah mendukung untuk melaksanakan pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik, seperti terdapat Wifi, komputer, atau hal-hal lain yang diperlukan (Indikator 21), dan loket pelayanan nyaman dan memadai untuk melaksanakan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik (Indikator 23).

2. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo dinilai memuaskan. Hal ini terlihat dari gap/kesenjangan antara nilai rata – rata tingkat kinerja dengan nilai rata – rata tingkat kepentingan yang bernilai positif, dimana nilai rata – rata kinerja sebesar 3,17, sementara nilai rata – rata kepentingan yaitu 3,16, dengan gap sebesar 0,01. Nilai kesenjangan positif ini menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap kegiatan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran – saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo, dapat dilakukan perhatian secara khusus dan perbaikan terhadap kinerja indikator – indikator yang berada di Kuadran A pada Matriks *Importance – Performance* penelitian ini. Indikator – indikator tersebut yakni waktu dalam penyelesaian pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah sesuai dengan Standard Operasional Prosedur (SOP) yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan (Indikator 9) dan kemudahan untuk registrasi dan menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku sebagai brankas dokumen pertanahan elektronik pribadi dan media untuk memantau status berkas

permohonan pemeliharaan data pendaftaran tanah secara elektronik (Indikator 25).

2. Perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap berkas permohonan yang waktu penyelesaiannya telah melebihi ketentuan Standard Operasional Prosedur (SOP) dan ditelaah bagaimana proses penyelesaian berkas tersebut oleh pejabat yang berwenang di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo.
3. Kantor Pertanahan dan Kementerian ATR/BPN serta Pusdatin dipandang perlu saling bersinergi dan cepat tanggap ketika masyarakat melakukan pengaduan terkait kendala dan kesulitan baik itu dalam registrasi maupun penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrulla, Risnita, Jailani, M.S., Jeka, F. "Populasi dan Sampling (Kuantitatif), serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis". *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), (2023): 26320-26332.
- Aziza, N., et al.,. "*Metodologi Penelitian 1*". Bandung: Media Sains Indonesia . (2023).
- Cooper, D.R. & Schindler, P.S. "*Business Research Methods*". Global Media Edukasi. (2006).
- Despriyatmoko, G., Syarieff, R., & Maulana, A. "Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor". *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 2(2), (2016): 172-182.
- Given & Lisa, M. "*he Sage Encyclopedia Of Qualitative Research Methods*". Thousands Oak: Sage. (2008).
- Hadiono, K., Santi, R.C.N. "Menyongsong Transformasi Digital". *Proceeding SENDIU*, (2020): 81-84.
- Hardi, S. "Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pertanahan Menggunakan Komputerisasi Kantor Pertanahan Berbasis Web di Kantor Pertanahan Kabupaten Lombok Timur". (2014).
- Hartati,T., Kadunci, & Brida, L. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian di Kodya Depok". *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 10(2), (2011): 152-162.
- Hermawan, W., Budiman, D., Hutagaol, P. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor". *Jur. Ilm. Kel. & Kons.*, 9(1), (2016): 65-75.
- Kotler, P., & Keller, K.L. "*Manajemen Pemasaran*". Jakarta : Erlangga. (2007).
- Lasa, HS. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Yogyakarta: CV. Pustaka Pelajar. (2012).
- Martilla, J.A. & James, J.C. "Importance Performance Analysis" . *Journal of Marketing* , (1977): 77-79.
- Meriyani, Hamsinah, Syahribulan, & Abdullah, M.T. "Factors Affecting Service Performance at the One Stop Integrated Service Investment Office of Jeneponto Regency". *Journal Dimensie Management and Public Sector*, 3(1), (2022): 41-53. Retrieved from <https://hdpublication.com/index.php/jdmps>
- Mubarika,M., Sompaa, A.T., & Rawali, S. "Quality of Services for Investment Services, One Door Integrated Services and Manpower (Dpmpstsp-Naker) in Provision of Trading Business License (SIUP) in Hulu Sungai Utara Regency". *International Journal Political, Law and Social Science*, 2(3), (2021): 19-33.

- Muchlis, M., Christian, A., & Sari, M.P. "Kuesioner Online Sebagai Media Feedback Terhadap Pelayanan Akademik Pada STMIK Prabumulih". *Eksplora Informatika*, 8(2), (2019): 149-157.
- Mujiburohman, D.A. "Transformasi dari Kertas ke Elektronik: Telaah Yuridis dan Teknis Sertipikat Tanah Elektronik". *Bhumi: Jurnal Agraria dan Pertanahan*, 7(1), (2021): 57-67.
- Nasrullah, M., Baharuddin, A., Zainal, H., Tadampali, A.C. "The Effect of Work Facilities on Employee Performance in the Office of Investment and One-Stop Services, Gowa Regency, South Sulawesi, Indonesia.". *GNOSI: An Interdisciplinary Journal of Human Theory and Praxis*, 3(2), (2020): 11-22. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.4040062>
- Nurasa, A. & Mujiburohman, D.A. "*Buku Ajar Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah*". Yogyakarta: STPN Press. (2020).
- Putri, O.A., Hariyanti, S. "Transformasi Digital dalam Bisnis dan Manajemen". *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 1(1), (2022): 136-166.
- Qomari, R. "Teknik Penelusuran Analisis Data Kuantitatif dalam Penelitian Kependidikan". *INSANIA*, 14(3), (2009): 1-11.
- Ramadhani, S. et al.,. "Digitalisasi Administrasi di MI". *Jurnal Mappesona*, 7(2), (2024): 65-74. doi:<https://doi.org/10.30863/mappesona.v7i2.4600>
- Rizky, F. "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pertanahan menggunakan Komputerisasi Kantor Pertanahan Berbasis Web di Muaro Jambi". (2022).
- Saidani, B., & Arifin, S. "Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), (2020): 1-22.
- Sudjarwo & Basrowi. "*Manajemen Penelitian Sosial*". Yogyakarta: CV. Mandar Maju. (2009).
- Sugiyono. "*Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta. (2013).
- Tapscott, D. "*The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence*". New York : McGraw Hill. (1995).
- Vezyridis, P., Timmons, S., & Wharrad, H. "Going paperless at the emergency department: A sociotechnical study of an information system for patient tracking". *International Journal of Medical Informatics*, 80(7), (2011): 455-465. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2011.04.001>

- Wahyudianto, H. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintah". *Jurnal Bina Praja*, 7(4), (2015): 331-346.
- Wasdi, W., Harits, B., & Muliawaty, L. "Service Characteristics Model to Make Optimum Services in Investment Department and One-Stop Integrated Service of Ciamis Regency". *Pasundan Social Science Development*, 1(2), (2021): 55-68.
doi:<https://doi.org/10.56457/pascidev.v1i2.1>
- Wicaksono, A., Purbawa, Y., Nugroho, R. "*Transformasi Pelayanan Pertanahan di Indonesia (Konsep, Ide, dan Tantangan Layanan Digital)*". Bogor: Puslitbang ATR/BPN Press. (2021).
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. "*Delivering Quality of Service Balancing Customer Perception and Expectation*". New York : The Free Press: A Division of Macmillan, Inc. (1990).

Peraturan Perundang-Undangan:

- Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik..
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 2019 tentang Penerapan Tanda Tangan Elektronik.
- Peraturan Menteri Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 Tahun 2016 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah