

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP IMPLEMENTASI
LAYANAN ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN CIANJUR**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

JEREMY ARDYAN SOEPRAPTO

NIT : 21303789

Pembimbing I : Wahyuni, S.H., M.Eng.

Pembimbing II : Awaluddin Dongoran, M.Kom.

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

2025

ABSTRACT

The government is attempting to improve the quality of public services through digital transformation, one of which is the implementation of electronic services by the Ministry of ATR/BPN. The Cianjur Regency Land Office has implemented this service, particularly the media transfer to Electronic Certificates (e-Certificates), to enhance efficiency and transparency. However, this implementation faces challenges such as public concern over data security and difficulties in technological adaptation. To date, no research has been conducted to measure the level of public satisfaction with this service at this location. This study aims to analyze the level of public satisfaction with electronic services and identify the factors that influence it.

This research utilized a quantitative approach conducted at the Cianjur Regency Land Office. The research sample consisted of 30 respondents who had used the electronic certificate media transfer service, selected using a purposive sampling technique. Data was collected through questionnaires using a Likert Scale. The data was analyzed using two main methods: (1) the Community Satisfaction Index (CSI/IKM) to measure the overall satisfaction level, and (2) Multiple Linear Regression Analysis to determine the influence of seven service variables on public satisfaction.

The result of the Community Satisfaction Index (CSI) analysis yielded a score of 81.805, which falls into the "Good" service quality category. This indicates that the public generally has a positive assessment of the electronic services received. The multiple linear regression analysis results show that the variables of Service Speed, Requirements, and Product (e-Certificate) have a significant positive effect on satisfaction. Conversely, the variables of Cost/Tariff and System, Mechanism, and Procedure have a significant negative effect. Meanwhile, the variables of Employee Competence and Infrastructure were found to have no significant effect.

Keywords: *Community Satisfaction, Electronic Services, Electronic Certificate, Community Satisfaction Index (CSI), Land Office.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Batasan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kajian Terdahulu.....	6
B. Kajian Teoritis.....	12
C. Kerangka Pemikiran.....	17
D. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Format Penelitian.....	22
B. Lokasi Penelitian.....	22
C. Operasional Penelitian.....	22
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
A. Profil Kabupaten Cianjur.....	36
B. Kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur.....	38
C. Profil Responden.....	40
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Survei IKM Implementasi Layanan Elektronik.....	44
B. Pengaruh Varuabel X Terhadap Variabel Y (Kepuasan Masyarakat).....	47

BAB VI PENUTUP	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	61

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Tentang Layanan Publik Pasal 1 Nomor 1 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.

Permen PAN RB Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Pemerintah harus berupaya maksimal untuk bersaing di era globalisasi dan digitalisasi. Kesejahteraan masyarakat tidak dapat tercapai jika pemerintah tidak berkompetisi. Pembangunan nasional, terutama ekonomi, harus dilakukan secara maksimal oleh penyelenggara negara. Pembangunan infrastruktur yang masif merupakan contoh nyata kebijakan pembangunan ekonomi yang dilaksanakan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang dapat dirasakan oleh seluruh Masyarakat (Adinegoro, 2023:27)

Kepuasan ini menjadi indikator keberhasilan implementasi sistem informasi. Selain itu, persepsi pengguna tentang kualitas pelayanan juga sangat penting dalam menentukan keunggulan suatu layanan. Kualitas pelayanan adalah tindakan tidak berwujud yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna jika dikelola dengan tepat. Hal ini dapat mempengaruhi pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, perlu dilakukan upaya untuk memaksimalkan pengalaman positif dan meminimalkan pengalaman negatif. Pada akhirnya, kepuasan

pengguna diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pengguna sistem informasi. (Salma dkk., 2023:198-199)

Konsep pelayanan telah didefinisikan oleh beberapa pakar. Menurut Davidow, pelayanan adalah kegiatan yang menambah nilai atau utilitas suatu produk bagi masyarakat. Sementara itu, A.S. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi harapan pengguna, dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh kedua belah pihak. Menurut Kotler (2002), kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika masyarakat membandingkan kinerja pelayanan dengan harapannya. Jika kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. (Azwar, 2020:261).

Masyarakat masih menuntut peningkatan pelayanan pertanahan yang berkualitas dan adil. Banyak pengaduan dan keluhan masyarakat terkait ketidakpuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor seperti kejelasan informasi pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian Azizah menunjukkan bahwa ketidakpuasan masyarakat dapat disebabkan oleh kemampuan petugas yang belum memadai dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat (Kepuasan dkk., 2016:65-66).

Layanan elektronik bertujuan mempermudah akses Masyarakat dalam administarsi pengurusan tanah, Dengan adanya layanan elektronik diharapkan masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih transparan, efisien dan menghemat waktu tanpa harus datang langsung ke loket pelayanan di kantor pertanahan. Selain itu diharapkan juga mampu meminimalisir resiko pemalsuan dan sertipikat ganda atau tumpang tindih serta menjamin keamanan yang lebih baik dengan adanya sistem enkripsi. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 Layanan informasi pertanahan dapat diberikan secara elektronik melalui sistem elektronik berupa aplikasi Layanan Informasi Pertanahan yang disediakan oleh Kementerian. Peraturan tentang digitalisasi sertifikat tanah memicu pro dan kontra di masyarakat. Sebagian masyarakat menyambutnya sebagai modernisasi pelayanan pertanahan yang meningkatkan keamanan dan kepastian hukum. Namun, sebagian lain khawatir tentang keamanan data dan potensi ketidakpastian hak atas tanah. Masyarakat juga merasa tidak nyaman dengan rencana penggantian sertifikat tanah konvensional dengan sertifikat elektronik. Mereka merasa lebih

aman dengan salinan sertifikat fisik, terutama dalam kasus sengketa. Secara hukum, masyarakat memiliki hak untuk memegang salinan sertifikat asli.

Konsep layanan publik digital mengarah kepada prinsip efektif dan efisien. Pelayanan publik digital diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja yang membutuhkan akses (Yunaningsih dkk., 2021:10). Meskipun demikian, implementasi layanan elektronik ini tidak lepas dari tantangan. Banyak masyarakat, khususnya di daerah yang masih minim akses teknologi, menghadapi kesulitan dalam beradaptasi dengan layanan digital. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut.

Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan pertanahan, Kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur baru mendeklarasikan Kota Lengkap pada tahun 2024. Sejalan dengan deklarasi tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur juga mulai menerapkan sistem pelayanan elektronik untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan sertipikat tanah dan layanan pertanahan lainnya. Transformasi digital ini bertujuan untuk mengurangi birokrasi yang kompleks, meningkatkan akurasi data, serta mempercepat proses pelayanan.

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan elektronik antara lain kemudahan akses, kecepatan layanan, keandalan sistem, serta transparansi informasi yang diberikan. Namun, hingga saat ini, belum pernah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik yang diterapkan. Padahal, keberhasilan suatu program pelayanan publik tidak hanya diukur dari implementasinya, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Jika layanan elektronik tidak sesuai dengan kebutuhan atau ekspektasi masyarakat, maka efektivitas sistem ini dapat dipertanyakan.

Era digital saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek, termasuk pengelolaan dan perlindungan hak kepemilikan tanah. Kementerian ATR/BPN telah melakukan transformasi pelayanan pendaftaran tanah dari sistem konvensional ke sistem elektronik. Dengan kebijakan pendaftaran tanah berbasis digital dan sertipikat elektronik sebagai hasilnya, Kementerian ATR/BPN telah memulai langkah-langkah untuk memenuhi asas-asas pendaftaran tanah yang lebih efektif, efisien, dan transparan (Elora, 2024).

Penerbitan Sertipikat Elektronik melalui alih media dapat dilakukan oleh Kantor BPN berdasarkan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat elektronik

Pasal 1 Nomor 1 dan 2 Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisa, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Penelitian ini memfokuskan pada layanan alih media dari sertipikat konvensional ke sertipikat elektronik (Sertipikat-el), yang merupakan bagian penting dari program modernisasi pelayanan pertanahan. Dengan mengadopsi teknologi digital, masyarakat dapat mengkonversikan sertipikat fisik mereka dengan dokumen digital yang lebih aman dan efisien. Fokus pada sertipikat elektronik ini relevan dengan status Kabupaten Cianjur sebagai Kota Lengkap pada tahun 2024, di mana seluruh bidang tanah telah terdaftar dan terpetakan secara sistematis. Hal ini menunjukkan kesiapan infrastruktur pertanahan di Kabupaten Cianjur untuk implementasi sertipikat elektronik, sehingga penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan layanan pertanahan yang lebih modern dan efektif.

Ada pula kekhawatiran mengenai keamanan sertipikat elektronik, terutama terkait potensi penyalahgunaan data atau pemalsuan sertipikat yang dapat merugikan pemilik tanah. Selain itu, tingkat pemahaman dan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini bervariasi, di mana sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami mekanisme penggunaan sertipikat elektronik, atau bahkan meragukan keabsahan sertipikat elektronik dibandingkan dengan sertipikat fisik yang sudah mereka kenal sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan ini sangat bergantung pada respon masyarakat serta bagaimana layanan ini dioperasikan dan disosialisasikan oleh pihak pemerintah. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Melalui penelitian ini, dapat diketahui bagaimana **“Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Implementasi Layanan Elektronik di Kantor Cianjur.”**

B. Rumusan Masalah

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dan tidak mempengaruhi kepuasan Masyarakat dalam menggunakan layanan elektronik?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi layanan elektronik?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan elektronik dan sertipikat elektronik.
2. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi layanan elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur.

Adapun manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini dapat menambah literatur ilmiah terkait kepuasan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, khususnya dalam bidang pertanahan. Penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap teknologi baru.

2. Manfaat Praktis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Kantor Pertanahan dan Kementerian ATR/BPN untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan elektronik, termasuk sertipikat elektronik.

D. Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan untuk menjaga fokus dan keakuratan analisis, yaitu:

1. Penelitian dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur.
2. Fokus penelitian pada layanan alih media dalam sistem layanan elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur.
3. Analisis terbatas pada faktor yang secara langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian mengenai "Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Implementasi Layanan Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur", maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat: Tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi layanan elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur secara umum berada dalam kategori Baik. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,805. Nilai ini menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa keluhan, masyarakat secara keseluruhan memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diterima.
2. Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan: Dari tujuh variabel yang diuji, tidak semuanya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
 - a. Hipotesis Diterima: Variabel Kecepatan Layanan (X1), Persyaratan (X2), Biaya/Tarif (X5), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (X6), dan Produk (Sertipikat-el) (X7) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Artinya, H1 untuk variabel-variabel ini diterima.
 - b. Hipotesis Ditolak: Variabel Kompetensi Pegawai (X3) dan Sarana Prasarana (X4) ditemukan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, H0 untuk kedua variabel ini yang diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks layanan digital, pengguna lebih fokus pada efektivitas sistem dan hasil akhir daripada interaksi dengan petugas atau fasilitas fisik.
3. Namun, penelitian ini juga menemukan temuan menarik bahwa faktor kompetensi pegawai dan ketersediaan sarana prasarana fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks layanan digital, pengguna cenderung lebih fokus pada efektivitas

sistem dan hasil yang didapat daripada interaksi langsung dengan petugas atau kondisi fasilitas fisik kantor.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik pertanahan:

1. Meningkatkan Transparansi dan Komunikasi Terkait Biaya: Mengingat variabel Biaya/Tarif menjadi faktor dengan pengaruh negatif terkuat, disarankan agar Kantor Pertanahan lebih proaktif dalam memberikan sosialisasi dan informasi yang transparan mengenai rincian komponen biaya PNBK. Edukasi kepada masyarakat tentang dasar hukum penetapan tarif dan alokasi penggunaannya dapat membantu meningkatkan pemahaman dan mengurangi persepsi bahwa biaya tidak sepadan.
2. Penyederhanaan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Sesuai temuan bahwa prosedur yang rumit menjadi kendala kedua terbesar, Kantor Pertanahan perlu terus mengevaluasi dan menyederhanakan alur layanan elektronik. Tujuannya adalah untuk mengurangi kompleksitas, membuat antarmuka lebih ramah pengguna, dan memastikan alur layanan dari awal hingga akhir mudah dipahami.
3. Mempertahankan Keunggulan: Kecepatan Layanan dan kualitas Produk (Sert-el) perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan untuk mempertahankan kepuasan masyarakat.
4. Optimalisasi dan Pemeliharaan: Optimalisasi pada area keluhan dan pemeliharaan pada area yang sudah unggul akan meningkatkan kepuasan publik secara menyeluruh.

Untuk penelitian selanjutnya, beberapa saran dapat diberikan:

1. Menggunakan Jumlah Sampel yang Lebih Besar dan Representatif: Menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan representatif dapat meningkatkan generalisasi hasil penelitian.
2. Menerapkan Pendekatan Metode Campuran: Menerapkan pendekatan metode campuran (mixed methods) dapat memberikan pemahaman yang lebih kaya mengenai "mengapa" di balik persepsi biaya dan kerumitan prosedur, serta mengidentifikasi faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegoro, K. R. R. (2023). Analisis Transformasi Digital Layanan Publik Pertanahan : Hak Tanggungan Elektronik pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 26–49. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.135>
- 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>
- Azwar, H. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Sosio E-Kons*, 11(3), 259. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v11i3.3629>
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Elora, D. (2024). *Problematika Pelaksanaan Alih Media Sertipikat Menjadi Sertipikat Elektronik*. 2(3), 762–773.
- Hair, J.F. (2011). Multivariate Data Analysis: An Overview. In: Lovric, M. (eds) *International Encyclopedia of Statistical Science*. Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-04898-2_395
- Insany Rachman, A. M., & Hastri, E. D. (2021). Analisis Kendala Implementasi Peraturan Menteri ATR / Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Sertipikat Elektronik. *Mulawarman Law Review*, 6(32), 91–104. <https://doi.org/10.30872/mulrev.v6i2.646>
- Kepuasan, A., Terhadap, M., & Pelayanan, K. (2016). *Analysis of Community Satisfaction to The Service Quality in the First Land Registration in the Land Office of Bogor District Abstract*. 9(1), 65–75.
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>
- Maulana, H. S., Rangga, N., Nugraha, A., Mas, R., & Arinda, A. (2024). *Urgensi Sertifikat Elektronik dengan Pemantauan Berbasis AI untuk Efisiensi Pendaftaran Tanah dan Mitigasi Mafia Tanah di Indonesia*. 1, 1–9.
- Mulyana, Y., & Jamaludin, M. (2023). Effects of government electronic service quality on citizen satisfaction with integrated service delivery in urban areas. *International Journal of Public Policy and Administration Research*, 10(1), 24–33. <https://doi.org/10.18488/74.v10i1.3293>
- Nurhadi, A., Budiyanto, A., & Murtiyoko, H. (2022). Kualitas Layanan Elektronik: Suatu Tinjauan Literatur. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(3), 308. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v5i3.19930>

- Prasetio, R. (2022). Problematika Yang Muncul Karena Penerbitan Sertipikat Hak Atas Tanah Elektronik. *Universitas Narotama Surabaya*, 6(1), 789–801.
- Purwanza, S. W., Aditya, W., Ainul, M., Yuniarti, R. R., Adrianus, K. H., Jan, S., Darwin, Atik, B., Siskha, P. S., Maya, F., Rambu, L. K. R. N., Amruddin, Gazi, S., Tati, H., Sentalia, B. T., Rento, D. P., & Rasinus. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. In *Media Sains Indonesia* (Issue March).
- Putranto, M. I. D., & Mansyur, A. (2023). Urgensi Penerapan Sertipikat Tanah Secara Elektronik. *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan*, 12(1), 15–26. <https://doi.org/10.28946/rpt.v12i1.2645>
- Salma, M., Dewi, W., Nabila, S., Hilaly, S. G., Komputer, F. I., & Layanan, K. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(2), 198–207. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v4i2.2635>
- Santosa, I., & Purwaningsih, E. (2022). Analisis Pelaksanaan Transformasi Digital Sertifikat Tanah Di Era 4.0. *Jurnal Surya Kencana Dua : Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 9(1), 16. <https://doi.org/10.32493/skd.v9i1.y2022.22496>
- Sapardiyono, S., & Pinuji, S. (2022). Konsistensi Perlindungan Hukum Kepemilikan dan Hak Atas Tanah melalui Sertipikat Tanah Elektronik. *Widya Bhumi*, 2(1), 54–64. <https://doi.org/10.31292/wb.v2i1.19>
- Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS “X” Kota Palopo. *Jurnal Surya Medika*, 9(2), 219–224. <https://doi.org/10.33084/jsm.v9i2.5698>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 9, 2721–2731.
- 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>
- Veronica, A., Ernawati, Rasdiana, Abas, M., Yusriani, Hadawiah, Hidayah, N., Sabtohadhi, J., Marlina, H., Mulyani, W., & Zulkarnaini. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Pt. Global Eksekutif Teknologi*.
- Wibisono, A., Rofik, M., & Purwanto, E. (2019). Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda dalam Penyelesaian Skripsi Mahasiswa. *Jurnal ABDINUS : Jurnal Pengabdian Nusantara*, 3(1), 30. <https://doi.org/10.29407/ja.v3i1.13512>
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Eryanto Septiawan, F. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>

Peraturan Perundang Undangan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Sertipikat Elektronik.

Peraturan Menteri 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 Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeradan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Petunjuk Teknis Nomor 3 Tahun 2024 - Penerbitan Sertipikat Elektronik