

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP SERTIPIKAT
ELEKTRONIK : TINJAUAN DARI ASPEK KEAMANAN DAN
AKSESIBILITAS DI KANTOR PERTANAHAN
KOTA TANGERANG**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

LUHUR OALBI ZHORGY

NIT. 21303887

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

2025

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of public satisfaction with the use of electronic land certificates at the Land Office of Tangerang City, focusing on two main variables: security and accessibility. The background of this research is driven by the digital transformation in land services, which seeks to enhance efficiency, transparency, and convenience in public service delivery. In this context, understanding public perceptions and satisfaction is essential to evaluate the success of the policy implementation.

The researcher employed a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to recipients of electronic land certificate services. The instrument consisted of statements measured using a five-point Likert scale, covering indicators related to security, accessibility, and overall satisfaction. The collected data were analyzed using multiple linear regression to determine the influence of the independent variables on public satisfaction as the dependent variable. The research also included instrument validation and reliability testing to ensure data accuracy.

The results indicate that both security and accessibility significantly affect public satisfaction. However, accessibility shows a stronger influence than security, as reflected by a regression coefficient of 0.418, a t-value of 5.113, and a significance level below 0.05. These findings suggest that ease of access, availability of information, and service speed are key factors influencing satisfaction with the electronic land certificate service at the Tangerang City Land Office. This research provides valuable insights for improving digital-based public services in the land affairs sector.

Keywords: *Electronic Certificate, Public Satisfaction, Security, Accessibility, Land Services, Digital Transformation*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Literatur	9
1. Sertipikat Elektronik	9
2. Keamanan Sertipikat Elektronik	10
3. Aksesibilitas Sertipikat Elektronik	12
4. Kepuasan Masyarakat.....	13
B. Kerangka Teoritis.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Format Penelitian	27
B. Lokasi atau Obyek Penelitian	27
C. Populasi, Sampel,dan Teknik Pengambilan Sampel	27
D. Definisi Operasional Konsep atau Variabel.....	29
E. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Analisis Data.....	32
G. Jalannya Penelitian.....	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran umum lokasi Penelitian	36
B. Hasil Penelitian.....	38
C. Pembahasan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong modernisasi layanan pertanahan di Indonesia, termasuk implementasi sertipikat elektronik sebagai inovasi dalam administrasi pertanahan. Hal ini merupakan bagian dari transformasi digital untuk meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Nurdin, 2019). Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah bertujuan untuk menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang berkualitas adalah produk atau layanan yang mampu memenuhi kebutuhan nyata masyarakat serta selaras dengan harapan dan janji yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan, baik dari segi manfaat, mutu, maupun ketepatan waktu penyampaian. Sehingga pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik (masyarakat), jika perlu melebihi harapan publik (Winengan, 2021).

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan. Menurut Zeithaml et al. kepuasan masyarakat terbentuk ketika persepsi terhadap pelayanan yang diterima memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka (Putro, 2014). Dalam konteks pelayanan publik, orientasi pada kepuasan masyarakat menjadi paradigma baru yang menggeser konsep *traditional public administration* menuju *new public service*, di mana masyarakat tidak lagi dipandang sebagai objek layanan melainkan sebagai mitra yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya (Taufiqurokhan & Satispi, 2018). Tingkat kepuasan masyarakat memiliki implikasi yang signifikan terhadap kepercayaan publik kepada pemerintah. Kepuasan yang tinggi akan mendorong terbentuknya citra positif instansi dan meningkatkan legitimasi

pemerintah dimata masyarakat. Upaya peningkatan kepuasan masyarakat bukan sekedar tujuan administratif, melainkan bentuk akuntabilitas pemerintah dalam mewujudkan tata kelola yang baik (good governance). Oleh karena itu, pengukuran dan evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala menjadi hal yang penting sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Salah satu bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah di Indonesia yaitu pelayanan pertanahan yang dilaksanakan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dalam rangka menjamin kepastian hukum hak atas tanah bagi masyarakat. Pelayanan pertanahan ini mencakup berbagai aspek pengelolaan dan administrasi pertanahan, di mana salah satu komponennya yang paling penting adalah pendaftaran tanah. Melalui proses pendaftaran tanah, pemerintah berupaya memberikan jaminan kepastian hukum atas kepemilikan tanah yang diwujudkan dalam bentuk sertipikat tanah. Sertipikat tanah merupakan bukti kepemilikan yang sah dan memiliki kekuatan hukum yang dapat melindungi hak pemilik tanah dari berbagai sengketa atau pengakuan pihak lain. Namun, dalam praktiknya, sertipikat tanah konvensional yang berbentuk fisik memiliki beberapa keterbatasan, terutama dari sisi keamanan dan aksesibilitas. Sertipikat konvensional rentan mengalami kerusakan fisik, kehilangan, atau bahkan pemalsuan, serta membutuhkan ruang penyimpanan khusus yang aman. Selain itu, ketika pemilik tanah membutuhkan informasi atau hendak melakukan transaksi yang berkaitan dengan tanahnya, mereka harus membawa sertipikat fisik tersebut, yang terkadang menimbulkan kesulitan dalam hal aksesibilitas dan mobilitas.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik, Kementerian ATR/BPN telah melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan administrasi pertanahan melalui implementasi berbagai inovasi, salah satunya adalah penerbitan sertipikat elektronik. Berdasarkan (PERMEN ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah, 2023),

sertipikat elektronik merupakan sertipikat yang diterbitkan melalui sistem elektronik dalam bentuk dokumen elektronik yang data fisik dan data yuridisnya telah tersimpan di Buku Tanah elektronik. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi praktik percaloan, dan meminimalisir risiko pemalsuan sertipikat tanah. Implementasi sertipikat elektronik di kantor pertanahan juga sejalan dengan program Presiden terkait transformasi digital pelayanan publik yang tertuang dalam (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018).

Kota Tangerang sebagai salah satu kota metropolitan dengan pertumbuhan properti yang pesat membutuhkan sistem administrasi pertanahan yang efisien dan dapat diandalkan. Adanya permasalahan pertanahan di Kota Tangerang pun menjadi perlu perhatian khusus. Beberapa isu utama yang teridentifikasi meliputi sengketa kepemilikan tanah, penyerahan Prasarana, Sarana, dan Utilitas (PSU), serta pengelolaan dan sertifikasi aset daerah. Pertama, sengketa kepemilikan hak atas tanah sering terjadi, terutama dalam kasus peralihan hak melalui warisan yang berujung pada konflik internal keluarga dan proses hukum di pengadilan (Suartini & Hidayati, 2022). Kedua, permasalahan terkait penyerahan PSU perumahan dan kawasan permukiman juga masih menjadi tantangan yang berdampak pada pengelolaan aset dan pelayanan kepada masyarakat (JDIH Kota Tangerang, 2014). Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan kerjasama antara pemerintah daerah, kantor pertanahan, dan masyarakat melalui peningkatan transparansi, penegakan hukum yang tegas, serta edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban terkait pertanahan.

Kantor Pertanahan Kota Tangerang sendiri telah mulai menerapkan sertipikat elektronik sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan. Penerapan sertipikat elektronik ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam administrasi pertanahan. Sekretaris Daerah Kota Tangerang menyatakan bahwa sertipikat elektronik akan mempermudah proses pertanahan, menjadikannya lebih cepat, akurat, dan transparan (Situs

Resmi Pemerintah Kota Tangerang, 2024). Penerapan sertipikat elektronik di Kota Tangerang dilaksanakan dengan tujuan efisiensi waktu dan biaya, transparansi dan akurasi, serta pencegahan praktik mafia tanah. Proses digitalisasi mengurangi kebutuhan akan dokumen fisik, sehingga menghemat waktu dan biaya dalam pengurusan sertipikat. Data yang terintegrasi secara elektronik juga akan meminimalkan kesalahan dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan informasi pertanahan. Dengan sistem elektronik yang aman, potensi pemalsuan sertipikat dan praktik ilegal lainnya juga dapat diminimalisir (Akbar, 2021).

Dalam penerapan sistem sertipikat elektronik sebagai pengganti sertipikat konvensional di Kantor Pertanahan Kota Tangerang, belum ada evaluasi mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi sistem ini, khususnya dari aspek keamanan dan aksesibilitas yang menjadi aspek penting dalam penerbitan sertipikat elektronik. Keamanan dokumen pertanahan merupakan aspek krusial mengingat sertipikat tanah adalah dokumen yang memiliki nilai ekonomi dan hukum yang tinggi. Perlu kajian mendalam tentang bagaimana persepsi masyarakat terhadap keamanan sertipikat elektronik dibandingkan dengan sertipikat konvensional. Dari aspek keamanan, sertipikat elektronik dapat mengurangi risiko pemalsuan, dapat dilakukan integritas data, terdapat proteksi dari kehilangan atau kerusakan, serta memiliki pengamanan berlapis (Sanny, 2024). Sertipikat elektronik dilengkapi dengan tanda tangan digital yang dienkripsi, sehingga sulit dipalsukan. Hal ini meminimalkan risiko penipuan, seperti duplikasi dokumen atau manipulasi data. Data sertipikat tersimpan dalam sistem elektronik yang terintegrasi dan aman. Setiap perubahan atau transaksi pada sertipikat dapat dilacak, sehingga transparansi lebih terjamin. Sertipikat tanah berbentuk fisik rentan hilang, rusak, atau terbakar. Dengan digitalisasi, dokumen tersebut tersimpan di server yang memiliki sistem backup, sehingga tetap aman. Sistem elektronik menggunakan teknologi seperti enkripsi dan otentikasi ganda (*two-factor authentication*), sehingga hanya pihak yang berwenang dapat mengakses informasi.

Aksesibilitas sistem sertipikat elektronik menjadi tantangan tersendiri, mengingat beragamnya tingkat literasi digital masyarakat di Kota Tangerang. Perlu diteliti apakah sistem yang ada sudah cukup mudah diakses dan digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat. Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap sertipikat elektronik dapat menjadi indikator keberhasilan modernisasi layanan pertanahan. Aksesibilitas sertipikat elektronik ini diantaranya yaitu kemudahan akses informasi, proses transaksi yang efisien, penghapusan hambatan fisik, dan transformasi digital. Pemilik sertipikat dapat mengakses dokumen mereka kapan saja dan di mana saja melalui platform digital yang disediakan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Transaksi terkait tanah, seperti jual beli, hibah, atau waris, dapat dilakukan lebih cepat tanpa perlu memverifikasi dokumen fisik yang sering memakan waktu. Warga tidak lagi perlu datang ke kantor pertanahan untuk mendapatkan layanan. Hal ini memudahkan masyarakat yang tinggal jauh dari lokasi kantor atau memiliki keterbatasan mobilitas. Penerbitan sertipikat elektronik menjadi bagian dari upaya mendigitalisasi layanan publik. Ini mendukung efisiensi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Urgensi keamanan dan aksesibilitas dalam penerbitan sertipikat elektronik tidak hanya memastikan dokumen tersebut aman dan bebas dari risiko kejahatan, tetapi juga mendukung kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan secara efisien. Ini merupakan langkah strategis untuk mengatasi tantangan di era digital sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi penting untuk terus dilakukan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyelenggarakan evaluasi terhadap produk pelayanan melalui pengukuran tingkat kepuasan masyarakat, khususnya terhadap sertipikat elektronik sebagai salah satu bentuk produk pelayanan pertanahan. Adanya berbagai keluhan dan masukan dari masyarakat terkait implementasi sertipikat elektronik perlu diteliti secara sistematis untuk memberikan rekomendasi perbaikan sistem ke depannya. Maka dari itu perlu dilakukan kajian dan penelitian lebih lanjut terkait permasalahan tersebut dengan judul **“Kepuasan Masyarakat terhadap**

Sertipikat Elektronik: Tinjauan dari Aspek Keamanan dan Aksesibilitas di Kantor Pertanahan Kota Tangerang". Penelitian ini penting dilakukan untuk mendukung program transformasi digital pemerintah dalam sektor pertanahan khususnya di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dan memberikan masukan bagi pengembangan sistem sertipikat elektronik yang lebih baik di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap aspek keamanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Tangerang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap aspek aksesibilitas sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Tangerang?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Tangerang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap aspek keamanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Tangerang;
2. untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap aspek aksesibilitas sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Tangerang;
3. untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

b. Penelitian ini diharap dapat memberikan dua manfaat utama, yaitu :

1. Manfaat teoritis
 - a) memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang administrasi publik dan pelayanan elektronik (*e-government*), terutama terkait implementasi dokumen

elektronik dalam pelayanan pertanahan;

- b) memperkaya literatur dan referensi akademis mengenai kajian kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik pemerintah, khususnya dalam konteks sertipikat tanah elektronik;
- c) mengembangkan kerangka konseptual untuk menganalisis hubungan antara aspek keamanan dan aksesibilitas layanan elektronik dengan tingkat kepuasan pengguna layanan publik;
- d) Memberikan dasar teoritis untuk penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang inovasi pelayanan publik berbasis elektronik, khususnya di sektor pertanahan.

1. Manfaat praktis

a) Kantor Pertanahan Kota Tangerang:

- 1) memberikan data dan informasi empiris mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan sertipikat elektronik;
- 2) menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan dan pengembangan layanan sertipikat elektronik;
- 3) membantu mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan dalam aspek keamanan dan aksesibilitas.

b) Kementerian ATR/BPN:

- 1) menjadi referensi dalam pengembangan kebijakan dan regulasi terkait sertipikat elektronik di tingkat nasional;
- 2) memberikan masukan untuk penyempurnaan sistem sertipikat elektronik secara menyeluruh;
- 3) dapat dijadikan model evaluasi untuk diterapkan di kantor pertanahan lainnya.

c) Masyarakat:

- 1) memberikan pemahaman yang lebih baik tentang sistem sertipikat elektronik;
- 2) menjadi sarana penyampaian aspirasi terkait layanan sertipikat elektronik;
- 3) meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi pertanahan elektronik.

d) Bagi Penyusun Kebijakan:

- 1) menyediakan data dan rekomendasi untuk pengambilan keputusan dalam pengembangan layanan publik elektronik;
- 2) membantu dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan berbasis elektronik;
- 3) memberikan perspektif baru dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kepuasan masyarakat terhadap aspek keamanan layanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Tangerang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sistem tersebut cukup aman. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,334, nilai t hitung 4,046, dan signifikansi $< 0,05$. Ini membuktikan bahwa semakin baik persepsi masyarakat terhadap keamanan data dan sistem elektronik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan sertipikat elektronik.
2. Aksesibilitas terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan lebih dominan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dibandingkan aspek keamanan, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil analisis regresi dengan koefisien sebesar 0,418, nilai t hitung 5,113, dan tingkat signifikansi di bawah 0,05. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan akses terhadap layanan, ketersediaan informasi yang memadai, serta kecepatan proses pelayanan merupakan faktor penting yang secara nyata meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Tangerang.
3. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Tangerang meliputi:
 - 1) Penguatan infrastruktur teknologi guna menjamin kecepatan, stabilitas, dan keamanan sistem.
 - 2) Peningkatan kompetensi teknis dan soft skill pegawai dalam memberikan pelayanan prima.
 - 3) Optimalisasi prosedur layanan melalui penyederhanaan birokrasi, integrasi sistem, dan transparansi informasi.
 - 4) Penyediaan sarana bantuan dan pengaduan yang responsif dan mudah diakses.

- 5) Pelaksanaan program edukasi publik yang komprehensif untuk meningkatkan literasi digital masyarakat.

Upaya terpadu tersebut diharapkan mampu menciptakan layanan yang aman, cepat, transparan, dan mudah diakses, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap transformasi digital layanan pertanahan.

4. Secara simultan, keamanan dan aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan sertipikat elektronik. Hal ini didukung oleh hasil uji F dengan nilai F hitung sebesar 51,773 dan signifikansi $< 0,05$. Selain itu, nilai R^2 sebesar 0,715 menunjukkan bahwa kedua variabel ini menjelaskan 71,5% variasi dalam kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan layanan dalam dua aspek ini sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem sertipikat elektronik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat pengguna sertipikat elektronik, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pentingnya keamanan digital serta prosedur akses sertipikat elektronik. Masyarakat juga disarankan untuk aktif mengikuti sosialisasi atau pelatihan yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan agar lebih siap dalam memanfaatkan layanan pertanahan berbasis digital.
2. Bagi Kantor Pertanahan Kota Tangerang, disarankan untuk terus meningkatkan aspek keamanan sistem sertipikat elektronik melalui kerja sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), serta secara rutin melakukan edukasi dan transparansi kepada masyarakat mengenai perlindungan data. Selain itu, peningkatan aksesibilitas juga perlu dilakukan dengan menyediakan layanan bantuan digital, panduan pengguna dalam berbagai format, serta mempermudah proses pendaftaran sertipikat secara online.
3. Bagi Kementerian ATR/BPN, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam evaluasi dan perumusan kebijakan nasional terkait penerapan sertipikat elektronik, khususnya dalam hal penyempurnaan regulasi, peningkatan infrastruktur sistem, serta memperluas jangkauan akses ke seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang kurang melek digital.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk mengkaji lebih lanjut faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan digital, seperti pelayanan petugas, kejelasan prosedur hukum, dan efektivitas pelayanan online. Penelitian mendatang juga disarankan untuk dilakukan pada wilayah lain agar hasilnya lebih generalisasi dan dapat dibandingkan secara nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, C. (2021). *Menimbang Urgensi Sertipikat Tanah Elektronik untuk Cegah Praktik Mafia*. Tempo. <https://www.tempo.co/arsip/menimbang-urgensi-Sertipikat-tanah- elektronik- untuk-cegah-praktik-mafia-540360>
- Bakhtiar, Y., Dosen, S., Tinggi, S., Komunikasi, I., & Tarakanita -Jakarta, S. (2019). Digitalisasi Arsip Untuk Efisiensi Penyimpanan Dan Aksesibilitas. In *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan* (Vol. 4).
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1). <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- JDIH Kota Tangerang. (2014). *Dialog Hukum Tentang Pertanahan*. JDIH Kota Tangerang. <https://jdih.tangerangkota.go.id/artikel/dialog-hukum-tentang-pertanahan>
- Kotler, P. (2012). *Marketing management/Philip Kotler, Kevin Lane Keller*. Pearson Education International, 817.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*. In *Manajemen Pemasaran* (Vol. 7).
- Mardhani, Dewie, Josias, Arthur, Runturambi, Simon, Hanita, & Margaretha. (2020). Keamanan dan Pertahanan Dalam Studi Ketahanan Nasional Guna Mewujudkan Sistem Keamanan Nasional. *Jurnal Pertahanan & Bela Negara*, 10(3).

- Masri, E., & Hirwansyah. (2023). Kebijakan Penerbitan Sertipikat Elektronik Pada Sistem Pendaftaran Tanah di Indonesia Untuk Mewujudkan Kepastian Hukum. *Krtha Bhayangkara*, 17(1), 157–174. <https://doi.org/10.31599/krtha.v17i1.2109>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik) (Lutfiah, Ed.). Media Sahabat Cendekia.
- Paris, Y. (2016). Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertipikat Badan Pertanahan Nasional Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1). <https://doi.org/10.26858/jiap.v4i1.1821>
- Pasolong, H. (2015). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung. In Alfabeta.
- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah, Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia (JDIH BPK RI) 1 (2023).
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia 110 (2018).
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Retnawati, H. (2015). Teknik Pengambilan Sampel. *Ekp*, 13(3).
- Sanny, T. (2024). Kekurangan dan Kelebihan Sertipikat Tanah Elektronik. *Medcom.Id*. <https://www.medcom.id/properti/news-properti/3NOoZPzN-kekurangan-dan-kelebihan-Sertipikat-tanah-elektronik#:~:text=Keamanan yang lebih tinggi,Sertipikat dapat diverifikasi dengan mudah>
- Setiawan, A. B. (2014). Studi Standardisasi Sertipikat Elektronik dan Keandalan dalam Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik The Study of Electronics Certificate and Certificate of Reliability Standarization in The Implementation of Electronic Transaction System.

- Silviana, A. (2021). Urgensi Sertipikat Tanah Elektronik Dalam Sistem Hukum Pendaftaran Tanah di Indonesia. In *Online Administrative Law & Governance Journal* (Vol. 4).
<https://properti.kompas.com/read/2020/12/10/164926321/baru-82-juta-bidang->
- Situs Resmi Pemerintah Kota Tangerang. (2024). Segera Terapkan Sertipikat Elektronik, Sekda : Wujudkan Administrasi Pertanahan yang Cepat dan Akurat. Tangerangkota.Go.Id.
<https://tangerangkota.go.id/berita/detail/42883/segera-terapkan-Sertipikat-elektronik-sekda-wujudkan-administrasi-pertanahan-yang-cepat-dan-akurat>
- Suartini, & Hidayati, M. N. (2022). Permasalahan Peralihan Hak Atas Tanah di Kota Tangerang. *Forum Ilmiah*, 19(4), 379–389.
- Sugiyono. (2017). Pengertian Populasi & Sampel Menurut Sugiyono. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April).
- Sugiyono. (2018). *Metode Peneiltian Kuantitatif, Kualitatif Kombinasi dan R&D*. In Alfabeta Bandung.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.
- Winengan. (2021). *PELAYANAN PUBLIK: Media Interaksi Pemerintah Dan Masyarakat* (A. Kurniawan, Ed.). Sanabil.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif : Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2).
<https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>