

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN KENDALA PELAKSANAAN LAYANAN
ELEKTRONIK PENDAFTARAN PERALIHAN HAK ATAS TANAH KARENA
JUAL BELI DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN SRAGEN**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

ARDIAN NAFII HABIBI

NIT. 22314178

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

Abstract: *Digital transformation in the land administration sector through electronic services aims to improve the quality of public services, including the electronic service for the transfer of land rights through sale and purchase transactions. This study aims to analyze the effectiveness of the electronic land rights transfer service at the Sragen Regency Land Office, identify the challenges encountered in its implementation, and formulate administrative and legal solutions to address these challenges. This study employed a descriptive research design using a mixed-methods approach. Data were collected through questionnaires, interviews with officers of the Sragen Regency Land Office and Land Deed Officials (PPAT), observations, and document analysis. The effectiveness of the service was evaluated based on indicators of timeliness, accuracy, ease of use, transparency, and accountability. Constraints were analyzed using the Theory of Constraints (TOC), while solution strategies were formulated through SWOT analysis. The findings indicate that the electronic land rights transfer service through sale and purchase at the Sragen Regency Land Office has generally been implemented effectively. However, several challenges remain, including system and infrastructure disruptions, limited human resource capacity, and user-related issues. System disruptions constitute the primary bottleneck affecting service continuity and the quality of land administration data. The proposed solutions include developing Standard Operating Procedures (SOPs) for system disruption mitigation, implementing fallback procedures, strengthening land data quality control, enhancing the capacity of both human resources and service users, and improving inter-agency coordination. The implementation of these measures is expected to enhance the effectiveness of electronic land services while supporting greater legal certainty in the administration of land registration.*

Keywords: *service effectiveness, electronic services, transfer of land rights through sale and purchase, Theory of Constraints, SWOT analysis, legal certainty.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
INTISARI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Kerangka Teori.....	16
1. Efektivitas Dan Kendala Layanan	16
2. Hak Atas Tanah	23
3. Peralihan Hak atas Tanah melalui Jual Beli.....	24

4.	Layanan Pertanahan Elektronik	25
5.	Analisis SWOT	27
C.	Kerangka Pemikiran.....	29
D.	Hipotesis dan Pertanyaan Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
A.	Format Penelitian	31
B.	Lokasi atau Obyek Penelitian	32
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	33
D.	Definisi Operasional Konsep dan Variabel	35
E.	Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	37
F.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen	41
G.	Analisis Data	42
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		49
A.	Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Sragen	49
B.	Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen.....	51
C.	Layanan Peralihan Hak Atas Tanah Karena Jual Beli.....	54
D.	Alur Layanan Elektronik Peralihan Hak atas Tanah Karena Jual Beli	55
E.	Pelaksanaan Layanan Elektronik Peralihan Hak atas Tanah Karena Jual Beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen	56
F.	Data Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah Karena Jual Beli.....	57
BAB V HASIL PENELITIAN.....		58
A.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
B.	Uji Instrumen Penelitian	59

C. Hasil Penelitian Kuantitatif	61
D. Hasil Penelitian Kualitatif.....	65
E. Triangulasi Data	71
BAB IV PEMBAHASAN.....	73
A. Efektivitas Layanan Elektronik Peralihan Hak atas Tanah Karena Jual Beli .	73
B. Kendala Pelaksanaan Layanan Elektronik dalam Perspektif Theory of Constraints	79
C. Formulasi Solusi Administrasi dan Hukum untuk Memitigasi Kendala Layanan Elektronik	85
BAB VII PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanah memiliki arti penting dalam kehidupan masyarakat karena berfungsi sebagai tempat tinggal, sarana kegiatan ekonomi, serta objek yang memiliki nilai sosial dan hukum. Negara memiliki kewajiban menjamin kepastian hukum atas penguasaan kepemilikan tanah melalui penyelenggaraan pendaftaran tanah. Kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) yang mengatur pemerintah dalam menyelenggarakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik guna menjamin kepastian hukum. Ketentuan tersebut kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 juncto Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 yang berlaku di lingkungan BPN tentang Pendaftaran Tanah yang mengatur berbagai kegiatan pendaftaran tanah termasuk pendaftaran peralihan hak atas tanah karena jual beli.

Peralihan hak atas tanah karena jual beli merupakan salah satu bentuk pemeliharaan data pendaftaran tanah yang paling sering dilakukan oleh masyarakat. Melalui proses pendaftaran peralihan hak, negara memberikan pengakuan dan perlindungan hukum terhadap perubahan kepemilikan tanah dari penjual kepada pembeli, pelayanan peralihan hak atas tanah tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga merupakan instrument penting dalam mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan hak keperdataan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan reformasi birokrasi, pemerintah melakukan transformasi digital dalam berbagai sector pelayanan publik termasuk bidang pertanahan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan memperoleh landasan hukum melalui Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE, serta diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengani Sistem

Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) .Regulasi Tersebut menegaskan bahwa e-government merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintah yang menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada lembaga pemerintah, aparatur sipil negara, dunia usaha, dan masyarakat umum (Septiani et al., 2022). Diberlakukannya sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi elektronik, pelayanan publik diharapkan dapat dilaksanakan secara lebih transparan, akuntabel, dan efisien sesuai dengan prinsip good governance.

Transformasi digital di bidang pertanahan menjadi sebuah kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Digitalisasi tidak semata-mata bertujuan meningkatkan kecepatan dalam proses administrasi, melainkan juga berfungsi untuk mewujudkan kepastian hukum bagi pemilik tanah serta meminimalisir potensi konflik pertanahan (Yansen & Al-Amin, 2025). Adapun dengan penerapan sistem berbasis elektronik, seluruh data yuridis dan fisik tanah dapat disimpan, diolah, dan diakses secara terpadu, sehingga memudahkan masyarakat maupun pemerintah dalam pengawasan dan pengambilan keputusan.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) membuat berbagai kebijakan strategis sebagai bagian dari agenda transformasi digital disektor pertanahan, yang berorientasi pada peningkatan efisiensi layanan, keterbukaan penyelenggaraan, serta jaminan kepastian hukum pelayanan publik. Implementasi dari kebijakan tersebut diwujudkan melalui penerbitan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah, yang mengatur secara rinci mengenai tata cara pendaftaran tanah, termasuk peralihan hak, melalui penggunaan dokumen elektronik. regulasi ini tidak hanya menandai peralihan administrasi ke sistem digital, tetapi juga membentuk kerangka hukum yang komprehensif agar pengelolaan hak atas tanah berlangsung secara legal, efisien, dan akuntabel (Permana et al., 2023).

Penerapan layanan elektronik di bidang pertanahan juga terbukti membawa dampak positif. Menurut penelitian (Akwan et al., 2025), digitalisasi hak atas tanah berpengaruh sebesar 77,5% terhadap meningkatnya kualitas pelayanan publik, khususnya dari segi kecepatan, akurasi data, dan kepuasan pengguna. Contohnya dapat dilihat pada penerapan Hak Tanggungan Elektronik (HT-el) yang mampu mempersingkat waktu proses pelayanan dan menjamin kepastian hukum yang lebih tinggi bagi pengguna layanan. Dengan adanya transformasi digital, pelayanan pertanahan diharapkan tidak hanya menjadi lebih efektif dan efisien, tetapi juga lebih akuntabel serta mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Penerapan layanan elektronik di lingkungan ATR/BPN meningkatkan efisiensi sistem, ketersediaan layanan, keamanan data, serta keakuratan informasi publik (Hidayah, 2024). Kebijakan sertipikat elektronik setelah diterbitkan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 telah memperkuat legitimasi hukum terhadap transaksi pertanahan elektronik dan meminimalisir resiko terjadinya sengketa administrasi. (Jagadhita, 2025)

Meskipun secara konsep sistem digital terlihat menjanjikan, dalam praktiknya sering kali terdapat kesenjangan antara kebijakan dan pelaksanaan. Kualitas pelayanan elektronik bukan hanya ditentukan oleh perangkat lunak (software), tetapi juga sangat ditentukan oleh kapasitas sumber daya manusia (humanware) dan kualitas data (infoware). Beberapa permasalahan yang sering muncul meliputi gangguan sistem, keterbatasan teknologi informasi, kualitas jaringan internet yang belum merata, pembaruan sistem yang belum stabil, serta perbedaan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan layanan. Dari sisi kelembagaan, proses digitalisasi juga memerlukan koordinasi yang baik antara Kantor Pertanahan, Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), serta instansi pendukung. (Fitrianingsih et al., 2021), mengungkapkan bahwa tidak semua kantor pertanahan tingkat kabupaten atau kota berhasil menggabungkan sistem arsip digital dengan peta bidang tanah secara optimal, sehingga menimbulkan tantangan dalam mewujudkan layanan online sepenuhnya. Digitalisasi administrasi pertanahan

bukan hanya dalam bentuk modernisasi, tetapi bagian dari strategi mempercepat pembangunan nasional dan integrasi antar sektor.

Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen merupakan salah satu kantor pelaksana teknis di bawah Kementerian ATR/BPN yang bertanggung jawab terhadap pendaftaran hak atas tanah bagi masyarakat di Kabupaten Sragen. Kabupaten Sragen juga termasuk dengan volume pelayanan pertanahan yang relatif tinggi. Berdasarkan sumber dari berita RadarSolo Jawapos, Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen telah mencapai sekitar 90% bidang tanah tersertifikasi dan menargetkan status kabupaten lengkap pada tahun 2025. Namun masih terdapat sekitar 4.000-7.000 bidang tanah yang belum tersertipikat, serta ribuan berkas yang setiap tahunnya berada dalam proses penyelesaian. Layanan peralihan hak atas tanah karena jual beli dipilih sebagai fokus penelitian karena merupakan jenis pelayanan yang paling sering dilakukan masyarakat dan memiliki konsekuensi hukum yang langsung berkaitan dengan perubahan status kepemilikan tanah. Proses peralihan hak atas tanah karena jual beli melibatkan interaksi antara penjual, pembeli, PPAT, dan Kantor Pertanahan sehingga menuntut sistem pelayanan yang tidak hanya efektif secara administratif tetapi juga mampu menjamin kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat.

Isu utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah masih adanya kendala teknis dan operasional dalam Implementasi layanan elektronik peralihan hak atas tanah. Oleh karena itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen dipilih sebagai lokasi penelitian berdasarkan pertimbangan empiris dan akademik yaitu: (i) Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen dikenal sebagai salah satu satuan kerja yang sedang melaksanakan transformasi layanan elektronik pertanahan. (ii) Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen termasuk kategori kantor dengan volume pelayanan pertanahan yang tinggi. (iii) variasi jenis permohonan (misalnya peralihan hak, pendaftaran, sertifikasi) yang menggambarkan keragaman pemohon mulai dari individu warga biasa hingga pelaku usaha lokal yang dapat dianalisis efektivitas layanan digital dari berbagai sisi seperti kecepatan, akurasi, transparansi dan kepuasan pengguna

dalam lingkungan nyata yang sangat dinamis. Kondisi ini memberikan peluang penelitian yang kaya, karena peneliti data mengamati proses penerapan kebijakan digitalisasi secara langsung, termasuk dinamika operasional, tantangan teknis, serta respon aktor internal dan eksternal.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas layanan elektronik pendaftaran peralihan hak atas tanah karena jual beli, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta merumuskan solusi administratif dan kelembagaan untuk mendukung terwujudnya pelayanan pertanahan yang efektif dan efisien, serta memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul **“Analisis Efektivitas dan Kendala Layanan Elektronik Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah Karena Jual Beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti menetapkan sejumlah rumusan masalah yang menjadi fokus kajian penelitian, yaitu:

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan layanan elektronik Peralihan hak atas tanah karena jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen dalam menjamin kepastian hukum bagi masyarakat?
2. Faktor-Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam Implementasi peralihan hak atas tanah secara elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen?
3. Bagaimana formulasi solusi administratif dan hukum yang dilakukan Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen untuk memitigasi kendala layanan elektronik tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan arah dan pedoman pelaksanaan penelitian agar selaras dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, dengan tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas layanan elektronik Peralihan hak atas tanah di Kantor pertanahan Kabupaten Sragen dalam menjamin kepastian hukum bagi masyarakat.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor kendala yang memengaruhi pelaksanaan layanan elektronik peralihan hak atas tanah karena jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen.
3. Merumuskan solusi administratif dan hukum yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala serta mengoptimalkan pelaksanaan layanan elektronik peralihan hak atas tanah karena jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah wawasan di bidang Hukum dan Administrasi Pertanahan Elektronik (E-Government), khususnya implementasi e-service di bidang agraria.
 - b. Memberikan kerangka pemikiran dalam menganalisis gap antara kebijakan transformasi digital dengan praktik di lapangan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan rekomendasi teknis dan administratif kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen untuk penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), Peningkatan kapasitas SDM, dan penguatan infrastruktur data dalam pelayanan elektronik.
 - b. Menjadi studi kasus yang relevan bagi Taruna STPN dalam memahami tantangan dan peluang digitalisasi layanan pertanahan.
3. Manfaat Sosial

Turut berkontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik BPN, menjamin transparansi, dan mempercepat proses kepastian hukum pertanahan bagi masyarakat dan PPAT di Kabupaten Sragen.

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas layanan elektronik pendaftaran peralihan hak atas tanah karena jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas Layanan Elektronik Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah Karena Jual Beli

Hasil analisis data menunjukkan bahwa layanan elektronik pendaftaran peralihan hak atas tanah karena jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Sragen memperoleh skor rata-rata efektivitas sebesar 3,22 (kategori Cukup Efektif). Hasil uji one sample t-test ($t = -0,730$; Sig. 1-tailed = $0,234 > 0,05$) menunjukkan bahwa H_0 diterima, sehingga layanan elektronik ini secara statistik dinyatakan **sudah efektif**, meskipun skornya berada dekat dengan ambang batas kategori "Efektif" sehingga masih memerlukan penjagaan kualitas secara konsisten.

2. Kendala utama pelaksanaan layanan, berdasarkan analisis Theory of Constraints, adalah gangguan sistem dan infrastruktur sebagai bottleneck utama, diikuti oleh keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan pemahaman pengguna layanan terhadap sistem elektronik. Kendala tersebut berisiko menurunkan kualitas data yang menjadi dasar kepastian hukum hak atas tanah sebagaimana tujuan pendaftaran tanah dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997.
3. Solusi mitigasi yang dirumuskan melalui analisis SWOT meliputi penyusunan SOP mitigasi gangguan sistem, penguatan verifikasi dan validasi data berlapis, peningkatan kapasitas SDM dan pengguna layanan, penguatan koordinasi dengan Kantor Wilayah BPN, serta pemberian dispensasi batas waktu pelayanan pada kondisi force majeure.

B. Saran

1. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya penguatan tata kelola layanan elektronik, khususnya melalui kebijakan internal yang mampu menjamin keberlangsungan pelayanan ketika terjadi gangguan sistem elektronik. Selain berorientasi pada kecepatan layanan, pengelolaan layanan perlu juga diarahkan pada pemeliharaan kualitas data sebagai dasar terwujudnya kepastian hukum.
2. Bagi pengguna layanan (PPAT dan masyarakat), perlu peningkatan ketelitian dalam pengunggahan dokumen dan pengisian data permohonan, serta pemahaman terhadap prosedur layanan elektronik, agar kualitas data yang masuk ke sistem tetap terjaga dan pemanfaatan sistem dapat dilakukan secara optimal.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan mengkaji jenis layanan elektronik pertanahan lainnya, memperbesar jumlah sampel, atau menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda, agar diperoleh kajian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adekamwa, Mursalim, & Indiryanti. (2024). Tren Penelitian Pelayanan Publik Di Indonesia: Suatu Tinjauan Sistematis Literatur. *Jurnal Administrasi Negara*, 30.
- Akwan, I. A., Hidayat, B. A., & Sinaga, R. D. (2025). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Digitalisasi Hak Tanggungan Atas Tanah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Urusan Pertanahan Di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu*. 15(1), 37–49. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v15i1.5180>
- Al-Kausar, F. R. (2024). *Pendaftaran Tanah Secara Elektronik Untuk Pertama Kalinya Dalam Konteks Hukum Pertanahan Nasional*. 1(1), 62–70.
- Alkhani, F. V., & Suratha, I. G. (2025). *Efektivitas petugas registrasi gampong dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan*. 1–16.
- Anam, F., Muharlisiani, L. T., Maulina, H., Soewardini, D., & Purnomo, A. (2023). Reflections on 4F Model Learning for Professionalism Development of Prospective Teachers: Evidence from Teacher Professional Education. In *Journal of Education Research* (Vol. 4, Number 4).
- Ariefa, G. (2020). Tinjauan Yuridis Sertifikat Hak Tanggungan Yang Di terbitkan Melalui Sistem Elektronik Menurut Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Peranahan Nasional No.5 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik. *Jurnal Perspektif Hukum*, (5), 81–91.
- Ariningsih Sari, N. L. (2021). *Konsep Hak Menguasai negara Terhadap Tanah Dalam Hukum Tanah (UUPA) Dan Konstitusi*. (3), 991–998.
- Asrofi, Rulinawaty, & Yumiati. (2025). *Paradoks Digitalisasi Pelayanan Pertanahan : Analisis Kegagalan Implementasi Sistem Elektronik di Kota Bengkulu*. 7(6), 4772–4782.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sragen, 2026. (2026). *Kabupaten Sragen Dalam Angka 2026*. 54.
- Biswan, A. T., & Larasati. (2018). Theory Of Constraint Atas Layanan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak. *Jurnal Pajak Indonesia*, 2, 20–29.

- Chomeya, R. (2010). *Quality of Psychology Test Between Likert Scale 5 and 6 Points Rungson Chomeya Department of Educational Psychology and Guidance , Faculty of Education ,. 6(3), 399–403.*
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches.* (4th ed.).
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4 SAGE Pub).
- David, F. R., & David, F. R. (2020). *Strategic management: A competitive advantage approach, concepts and cases* (17 th). Pearson Education.
- Exaudia, S., Wahyuni, & Nurasa, A. (2021). *Implementasi Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik d i Kantor Pertanahan Kota Batam. 1(1), 42–60.*
- Familiawati, R., Sugianto, H., & Apriza, T. (2025). *Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital : Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi. 5.*
- Fitrianingsih, Riyadi, R., & Suharno. (2021). *Evaluasi Digitalisasi Arsip Pertanahan Dan Peta Bidang Tanah Terintegrasi Menuju Pelayanan Online (Studi di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar). 4(1).*
- Flick, U. (2022). *The SAGE Handbook of Qualitative Research Design.*
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haerunisha, A., Yusmawati, & Utami, M. A. (2025). *Analisis Citra Dinas Kelurahan Pancoran Mas Berdasarkan Persepsi Masyarakat Kelurahan Pancoran Mas Kota Depok (Studi Kualitatif Mengenai Komunikasi Pelayanan Publik).*
- Hidayah, S. (2024). *Tantangan dan Peluang Sertifikat Elektronik dalam Reformasi Pendaftaran Tanah di Era Digital . 1(6), 186–199.*
- Jagadhita, M. A. (2025). *Transformasi Digital Sertifikat Tanah dan Respons Masyarakat Terhadap Penerapannya Digital Transformation of Land Certificates and Public Response to Its Implementation. 8(3), 2–10.*
- Kamaluddin, S., & Pongtuluran, R. (2024). *Revolusi Birokrasi Di Papua: Menghadirkan Pelayanan Publik Prima Di Tengah Keterbatasan Infrastruktur.*

- Kanza, M., Sudirman, M., & Djaja, B. (2024). *Peran dan Tanggung Jawab PPAT terhadap Pendaftaran Hak Atas Tanah dalam Proses Penerbitan Sertifikat Tanah Secara Elektronik.pdf*.
- Komarudin, D., & Tjenreng, M. (2025). *Peran Kecerdasan Buatan Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Di Indonesia*.
- Larasati, A. (2020). Peralihan Hak Atas Tanah Dengan Perjanjian Jual Beli Menurut Hukum Pertanahan Indonesia. *Universitas Jambi, 1*, 127–144.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. (4 th). SAGE Publications.
- Mirino, S., & Suripto. (2025). *Efektivitas mal pelayanan publik oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan pelayanan publik di kota jayapura provinsi papua*. 1–10.
- Miruhi, D. F., Anggara, D., Aulia, C., Pratama, R. M., & Alamsyah, K. (2025). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial di DPMPTSP Kabupaten Garut*.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A., Rachman, I., & Hastri, E. D. (2021). *Analisis Kendala Implementasi Peraturan Menteri ATR / Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Sertipikat Elektronik*. 6(32), 91–104.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). *Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)*.
- Niam, M. F., Rumahlewang, E., Umiyati, H., Dewi, N. P. S., & Dkk. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Nurwulan, P. (2021). *Implementasi Pelayanan Hak Tanggungan Elektronik Bagi Kreditor dan Pejabat Pembuat Akta Tanah*. (April 2020), 183–202. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art9>
- Pasolong, H. (2023). *Teori Administrasi Publik*.
- Permana, B. A., Halim, A., & Uraidi, A. (2023). *Kekuatan Hukum Pembuktian Sertifikat Elektronik Dalam Perkara Perdata Menurut Peraturan Menteri ATR/BPN No.3 Tahun 2023 Tentang Penerbitan Sertifikat Elektronik Dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah*. (3), 61–75.

- Purba, H., Sevia, I., & Suprayitno. (2025). *Tanggung Jawab Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Terhadap Pendaftaran Terhadap Pendaftaran Hak Tanggungan Secara Elektronik (Studi Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru)*. 6(4), 1–34.
- Puspita, V. I., & Haksama, S. (2019). *Identifikasi Resources Constraint Pada kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Thery of Constraint Di Instalasi Rawat Inap RSU Haji Surabaya*. (December), 221–231. <https://doi.org/10.20473/ijph.v1i4il.2019.221-231>
- Puspitasari, D., Aqfitama, C. D., & Cahyono, A. S. (2025). *Efektivitas Kepemimpinan Kepala Desa Karangrejo Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik*.
- Putri Rani Margareth Sipahutar, & Besty Habeahan. (2026). Efektivitas Digitalisasi Pendaftaran Tanah pada Kantor Pertanahan. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 7(1), 166–178. <https://doi.org/10.55606/jass.v7i1.2213>
- Rangkuti, F. (2019). *Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riadi, O. P. N. B. I., & Sudrajat, Y. (2025). Implementasi kebijakan teknologi informasi dan komunikasi di kota serang provinsi banten. *Eprints IPDN*, 1–15.
- Rijalur Fikri, M. A., & Tjenreng Zubakhrum, M. B. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik*. 5(1), 291–304.
- Riyadi, R., Widiyantoro, S., Huda, M. S., & Fauzia, S. (2020). *Piloting Penerapan dan Pengembangan Aplikasi Layanan Online Pendaftaran Tanah Di Kantor Pertanahan Kota Tegal*.
- Sagari, D., & Mujiati. (2022). Efektivitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten. *Jurnal Tunas Agraria*, 5(1).
- Satiawati, W., Rumapea, P., & Pombengi, J. D. (2016). *Implementasi Kebijakan E-government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat*.
- Septiani, A., Syamsir, Aulia, A. R., Resti, A., Fazira, V., Wijaya, D. A. S., & Aldeo, Z. (2022). Peranan E-government dalam Pelayanan Publik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang , Indonesia Abstrak Kata Kunci : Good Governance , e-government System , MPP Abstract

- Peranan E-government dalam Pelayanan Pu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 3(5), 302–313.
- Setyawan, I. W. D. D., Prayana, I. K. R., & Wetarani, N. P. K. (2025). *Efektivitas Pelayanan Dalam Penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar*.
- Silviana, A. (2021). *Urgensi Sertipikat Tanah Elektronik Dalam Sistem Hukum Pendaftaran Tanah di Indonesia*. 4(1), 51–68.
- Spradley, J. P. (2016). *Participant observation*. Waveland Press.
- Sugiyono, S. (2022). *Metode Penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Bandung Alf.
- Suryaningsih, S., & Zainuri, Z. (2023). *Pendaftaran Peralihan Hak Milik Atas Tanah Karena Jual Beli dalam Mewujudkan Tertib Administrasi*. 10(April), 46–54.
- Syahputa, A. F., & Munawaroh, N. (2025). *Efektivitas Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Kepulauan Selayar Provinsi Sulawesi Selatan*. 1–15.
- Syahputra, R. Y., & Rahmayanti. (2021). *Administrasi Pertanahan Di Era Digital: Kajian Atas Implementasi Sertifikat Tanah Elektronik Di Indonesia*. 362–370.
- Umami, A. M., Wahyuddin, Alqindy, F. H., & Satriawan, H. A. (2025). *Urgensi Pengaturan Agraria Digital Demi Mendukung Pelaksanaan Pasal 2 UUPA Di Indonesia*.
- Wardani, R. A., & Suripto. (2025). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Persetujuan Gedung (PBG) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur*. *Eprints IPDN*, 1–16.
- Yansen, A., & Al-Amin. (2025). *Perlunya Sistem Administrasi Pertanahan Yang Andal Dan Transparan: Membangun Kepastian Hukum, Penyelesaian Sengketa Yang Adil, Dan Mendukung Investasi Serta Akses Usaha*. 3(6), 465–474.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik Pendaftaran Tanah