

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERBASIS DIGITAL
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan Dibidang Pertanahan
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

ANGGET BARAWANGI SAED WIJAYA

NIT. 22314223

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

2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between the quality of digital-based services and public satisfaction at the Kediri Regency Land Office. The study employs an explanatory quantitative approach with a cross-sectional survey design through the distribution of questionnaires to 54 respondents who are users of digital-based land services. Service quality was measured using the five dimensions of SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while public satisfaction was measured using the components of the Public Satisfaction Index (PSI). The results indicate a positive and significant relationship between the quality of digital-based services and public satisfaction, with a regression coefficient of 0.447 and $p < 0.001$. The R-squared value of 0.339 indicates that the research model explains 33.9% of the variation in public satisfaction, while the remaining 66.1% is related to other factors not examined in this study. The PSI value of 81.50 indicates that the service falls into the “good” category. Thus, the better the quality of digital-based services perceived by respondents, the higher the level of public satisfaction. However, because this study used a cross-sectional survey design, the results indicate a statistical association but do not prove a cause-and-effect relationship.

Keywords:

quality of digital-based services, public satisfaction, land administration services, IKM, SERVQUAL.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Literatur	10
B. Kerangka Teoritis.....	18
C. Kerangka Pemikiran	20
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Format Penelitian	23
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel	25
1. Populasi	25
2. Sampel	26

D. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	26
1. Kuisisioner (Angket)	26
2. Dokumentasi	27
E. Operasional Variabel Penelitian	27
1. Variabel Independen	28
2. Variabel Dependen	32
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	37
G. Pengujian Data Instrumen Penelitian	37
H. Teknik Analisis Data	41
1. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	41
2. Menghitung Nilai SERVQUAL	41
3. Uji Asumsi Klasik	42
4. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	44
5. Uji Hipotesis Penelitian	45
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	47
A. Keadaan Geografis dan Administrasi Wilayah	47
B. Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri	50
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Hasil Uji Deskriptif	57
1. Variabel Kualitas Pelayanan Berbasis Digital/SERVQUAL	57
2. Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM	58
3. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	59
B. Hasil Uji Asumsi Klasik	59
1. Uji Normalitas	59
2. Uji Heteroskedastisitas	61
3. Uji Linearitas	62
C. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana dan Kelayakan Model	63
D. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
E. Pembahasan Hasil	66
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pertanahan Berbasis Digital Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat	66

2. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat	69
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Keterbatasan Penelitian.....	73
C. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era digital telah mengubah paradigma penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di seluruh dunia. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Transformasi digital di sektor publik saat ini menjadi kebutuhan krusial untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan transformasi tersebut perlu dimonitor secara berkelanjutan dengan menilai persepsi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator utama keberhasilan layanan digital yang disediakan. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government dan digitalisasi layanan publik berpotensi mempercepat proses administratif, memperluas akses layanan, serta meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan pemerintah (Hadyalbarr & Unggul, 2025; Ramadhan & Pribadi, 2024).

Fenomena ini sejalan dengan arahan Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk mengintegrasikan teknologi digital ke berbagai bidang kehidupan, termasuk layanan publik, dengan tujuan menyediakan layanan digital berkualitas tinggi secara real-time, meningkatkan efektivitas dan efisiensi, serta mencapai transparansi, interoperabilitas, dan kepuasan warga negara (Tuebou, 2024). Di tingkat nasional, transformasi digital pelayanan publik di Indonesia telah diprioritaskan oleh pemerintah sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan mutu layanan.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui program INA DIGITAL berupaya memadukan seluruh layanan publik dan sistem pemerintahan di Indonesia secara digital (KemenPANRB,

Pembentukan INADIGITAL dan Upaya Cepat Integrasi Layanan Publik Digital, 2024). Inisiatif ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang selama ini masih menghadapi berbagai tantangan birokrasi yang kompleks dan memakan waktu. Transformasi digital dalam pelayanan publik diperkirakan mampu mempermudah tata kelola birokrasi serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi bagi masyarakat (Renanda, 2025). Layanan pertanahan digital telah menunjukkan kemajuan yang berarti melalui penerapan beragam aplikasi dan sistem informasi yang memfasilitasi pengurusan dokumen pertanahan bagi masyarakat

Penerapan teknologi Smart Service Office (SSO) di berbagai kantor pertanahan diharapkan memberi dampak positif terhadap peningkatan mutu layanan publik, terutama dari segi efisiensi, transparansi, dan akses layanan yang lebih mudah. Sistem digital tersebut memungkinkan warga untuk mengakses informasi dan menyelesaikan urusan pertanahan secara online, sehingga berpotensi menurunkan antrean panjang dan mempercepat proses layanan. Namun demikian, manfaat tersebut perlu diuji melalui pengukuran kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna guna menilai efektivitas implementasi sistem digital dalam pelayanan pertanahan.

Digitalisasi juga memberikan kemudahan bagi instansi dalam melakukan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan serta meningkatkan akurasi data dan informasi pertanahan. Manfaat tersebut tidak hanya perlu dilihat dari perspektif internal organisasi, melainkan juga perlu dikaji melalui survei persepsi pengguna guna mengetahui bagaimana kualitas layanan digital dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi berpotensi menyederhanakan layanan pertanahan dan meningkatkan tingkat kepuasan publik. Secara empiris, transformasi digital di sektor pertanahan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Kepuasan terhadap layanan digital dapat diekspresikan melalui beberapa aspek utama, termasuk kemudahan penggunaan sistem, kecepatan layanan, keandalan sistem,

kejelasan informasi yang disampaikan, tingkat keamanan, dan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Aspek-aspek tersebut mencerminkan pengalaman dan penilaian pengguna terhadap kualitas layanan digital yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berbagai inisiatif telah dijalankan untuk mengimplementasikan layanan pertanahan digital. Sejalan dengan hal tersebut, sejak tahun 2019 Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Salah satunya melalui Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik, yang memperkenalkan layanan hak tanggungan secara elektronik. Selain itu, digitalisasi layanan pertanahan juga diperkuat melalui Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik yang menjadi dasar penerapan sertipikat tanah dalam bentuk digital. Kebijakan-kebijakan tersebut menjadi landasan bagi kantor-kantor pertanahan untuk secara bertahap beralih dari sistem pelayanan manual menuju sistem pelayanan berbasis digital.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) telah mengembangkan sistem elektronik untuk berbagai layanan pertanahan seperti pendaftaran tanah, sertifikasi, dan pelayanan informasi pertanahan. Namun, implementasi sistem digital ini masih menghadapi berbagai tantangan, mulai dari aspek teknis, sumber daya manusia, hingga penerimaan masyarakat. Transformasi digital meningkatkan efisiensi, keterlibatan warga, dan akuntabilitas pemerintah dalam pemberian layanan publik (Latupeirissa, 2024), namun pencapaian optimal dari transformasi ini memerlukan evaluasi mendalam terhadap efektivitas implementasinya di tingkat lokal.

Sektor pertanahan di Indonesia mengalami tantangan kompleks dalam penyelenggaraan pelayanannya. Secara historis, layanan pertanahan seringkali diwarnai oleh permasalahan birokrasi yang berbelit-belit, proses yang memakan waktu lama, dan kurangnya transparansi. Kondisi tersebut juga tercermin dari berbagai pengaduan masyarakat terkait layanan pertanahan yang masih cukup tinggi dalam laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia, yang

menempatkan sektor agraria/pertanahan sebagai salah satu bidang yang sering dilaporkan dalam pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan pertanahan melalui berbagai aplikasi dan sistem elektronik diharapkan dapat mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, implementasi digitalisasi tidak selalu berjalan mulus dan menghadapi berbagai hambatan, termasuk resistensi terhadap perubahan, keterbatasan infrastruktur, dan gap digital di kalangan masyarakat (Alfarizi, 2023).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan implementasi digitalisasi. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah perlu dievaluasi secara berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), karena kualitas pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan agar dapat 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 berupayamaksimal 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. Kepuasan ini menjadi indikator keberhasilan implementasi sistem informasi. 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 1 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 kutilitas 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.

Kepuasan masyarakat adalah respons positif atau negatif yang muncul ketika orang membandingkan kinerja layanan dengan harapan mereka. Ketika kinerja melampaui ekspektasi, tingkat kepuasan warga cenderung sangat tinggi (Azwar, 2020). Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama untuk menilai mutu layanan yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu langkah yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kediri untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui pengembangan inovasi digital. Inisiatif ini dirancang untuk menanggapi permintaan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih transparan, dan lebih efisien. Perkembangan TI juga mendorong institusi pemerintah untuk menyesuaikan diri dalam menyediakan layanan yang lebih responsif dan berbasis digital, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

Kondisi geografis Kabupaten Kediri yang wilayahnya cukup luas meningkatkan kebutuhan publik akan layanan publik yang mudah diakses, terutama layanan pertanahan berbasis digital. Hal ini mendorong Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri untuk terus memperbarui serta meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan teknologi digital, demi menghadirkan layanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri, salah satu unit pelaksana teknis Badan Pertanahan Nasional (BPN), telah mengadopsi sejumlah program digitalisasi layanan, meliputi penerapan sistem elektronis untuk sertifikat tanah,

pendaftaran tanah secara online, dan layanan informasi pertanahan berbasis digital. Upaya digitalisasi ini dilakukan sebagai respons terhadap kebutuhan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan publik. Kabupaten Kediri, yang memiliki keragaman karakter demografis dan geografis mulai dari area urban hingga pedesaan, menjadi lokasi yang relevan untuk menilai seberapa efektif digitalisasi layanan publik diterapkan. Keberagaman profil masyarakat di Kediri dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai dampak digitalisasi terhadap berbagai kelompok masyarakat.

Kebijakan digitalisasi pelayanan pertanahan telah dijalankan dengan intensitas yang semakin meningkat sejak tahun 2023, sejalan dengan kebijakan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dalam mendorong transformasi pelayanan pertanahan berbasis elektronik. Peralihan tersebut tidak hanya merupakan bentuk penyesuaian terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat, praktis, transparan, dan akuntabel. Berdasarkan dokumen Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi sampai dengan Desember 2024 Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri, hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)-Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang melibatkan 155 responden memperoleh nilai agregat sebesar 3,83 dalam skala 4 atau 16,76 dalam skala 17,50, sehingga pelayanan publik Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri berada pada kategori Sangat Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Namun, instrumen survei tersebut menilai pelayanan secara umum dan belum memisahkan secara khusus penilaian terhadap pelayanan berbasis digital dan pelayanan non-digital. Oleh karena itu, hasil survei tersebut belum dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi merupakan dampak langsung dari penerapan digitalisasi pelayanan.

Meskipun hasil SKM tahun 2024 menunjukkan penilaian pelayanan secara umum berada pada kategori sangat baik, berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pertanahan

Kabupaten Kediri, hingga tahun 2025 belum pernah dilakukan evaluasi secara komprehensif yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pertanahan berbasis digital terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penelitian empiris yang secara khusus mengukur kualitas pelayanan berbasis digital dan menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya celah penelitian yang penting untuk dikaji, khususnya terkait pengaruh kualitas pelayanan berbasis digital terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pertanahan. Kajian mengenai digitalisasi pelayanan pertanahan di Kabupaten Kediri masih terbatas, terutama yang membahas kualitas pelayanan berbasis digital dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian terdahulu umumnya lebih berfokus pada implementasi layanan pertanahan digital atau mekanisme pelayanan berbasis elektronik, sehingga belum secara khusus mengkaji pengaruh kualitas pelayanan berbasis digital terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pertanahan. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan analisis yang lebih spesifik melalui pendekatan kuantitatif dalam mengukur pengaruh kualitas pelayanan berbasis digital terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pertanahan digital di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.

“Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih terukur dan objektif dalam menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan berbasis digital terhadap kepuasan masyarakat pada responden yang memenuhi kriteria penelitian di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan pertanahan berbasis digital berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Masyarakat?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan berbasis digital terhadap tingkat kepuasan masyarakat?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar, maka penulis membatasi permasalahan pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.
2. Objek penelitian yang diamati adalah pelayanan publik dalam urusan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.
3. Subjek penelitian adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.
4. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan berbasis digital terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
5. Penelitian ini dibatasi pada masyarakat yang menggunakan layanan pertanahan pada periode penelitian berlangsung.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pertanahan berbasis digital berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan berbasis digital terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu di bidang administrasi publik dan hukum pertanahan, khususnya terkait dampak digitalisasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam urusan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan pertanahan berbasis digital terhadap kepuasan masyarakat serta besarnya kontribusi pengaruh

tersebut. Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital berdasarkan aspek-aspek pelayanan yang diukur dalam penelitian.

b. Bagi Masyarakat Pengguna Layanan

Penelitian ini akan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pertanahan. Hasil penelitian juga akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

c. Bagi Akademisi dan Peneliti

Hasil penelitian akan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang pelayanan publik digital dan dapat menjadi dasar pengembangan instrumen penelitian yang lebih baik. Metodologi dan temuan penelitian dapat direplikasi untuk konteks yang serupa di daerah lain.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pertanahan berbasis digital dan kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pertanahan berbasis digital dengan kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Temuan tersebut menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian lebih baik terhadap kualitas pelayanan berbasis digital cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Namun, karena penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*, hasil tersebut diinterpretasikan sebagai hubungan statistik dan tidak digunakan untuk menyimpulkan hubungan sebab-akibat secara langsung.
2. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,339 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbasis digital mampu menjelaskan sebesar 33,9% variasi kepuasan masyarakat pada responden yang diteliti, sedangkan 66,1% variasi lainnya berkaitan dengan faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbasis digital memperoleh rata-rata capaian sebesar 82,18% dengan kategori baik, sedangkan tingkat kepuasan masyarakat memperoleh rata-rata capaian sebesar 81,58% dengan kategori puas atau baik. Hasil perhitungan IKM sebesar 81,50 juga termasuk dalam kategori mutu pelayanan Baik (B). Dengan demikian, kualitas pelayanan berbasis digital memiliki keterkaitan yang bermakna dengan kepuasan masyarakat pada responden penelitian, namun bukan merupakan satu-satunya faktor yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil penelitian. Pertama, penelitian menggunakan desain *cross-sectional* sehingga pengukuran kualitas pelayanan berbasis digital dan kepuasan masyarakat dilakukan pada satu periode waktu. Oleh karena itu, penelitian ini tidak dapat membuktikan perubahan kepuasan dari waktu ke waktu maupun hubungan sebab-akibat secara langsung.

Kedua, pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 54 responden. Teknik tersebut tidak memberikan peluang yang sama kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi responden, sehingga hasil penelitian memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi terhadap seluruh pengguna layanan pertanahan berbasis digital di Kabupaten Kediri.

Ketiga, penelitian hanya menggunakan satu variabel independen, yaitu kualitas pelayanan berbasis digital. Nilai koefisien determinasi sebesar 33,9% menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain di luar model penelitian yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dan belum dianalisis.

Keempat, data penelitian diperoleh melalui kuesioner berdasarkan persepsi responden. Oleh karena itu, jawaban responden dapat dipengaruhi oleh pengalaman individual dan subjektivitas dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima.

C. Saran

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

1. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri

Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri didorong untuk terus meningkatkan kualitas layanan berbasis digital melalui pengembangan sistem informasi yang lebih user-friendly, meningkatkan kecepatan layanan, serta memperbarui fitur-fitur layanan digital agar lebih akomodatif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam mengoperasikan teknologi informasi perlu dilakukan

secara berkelanjutan untuk menjaga pelayanan yang profesional dan responsif.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat memanfaatkan layanan pertanahan berbasis digital secara optimal dan meningkatkan literasi digital agar proses layanan berjalan lebih efektif dan efisien. Keterlibatan publik melalui masukan maupun pengaduan terkait mutu layanan juga sangat diperlukan sebagai dasar evaluasi untuk perbaikan layanan di masa depan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Riset berikutnya diharapkan mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lain yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, misalnya tingkat kepercayaan publik, kemudahan penggunaan sistem, kualitas informasi, atau literasi digital. Selain itu, peningkatan ukuran sampel dan penerapan metode penelitian yang beragam diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan berbasis digital.

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>
- Alfarizi, M. (2023). Digitalisasi Kartu Tanda Penduduk Dan Partisipasi Milenial-Gen Z: Investigasi Penerimaan Transformasi Digital Dalam Kebijakan Kependudukan Indonesia. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1), 41–54. <https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.41-54>
- Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas Ii Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225-234. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i2.675>
- Ardyan, J. (2025). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Implementasi Layanan Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur.
- Aristo, A. H. and Mujiburohman, D. A. (2023). Kemitraan pemerintah Desa Poigar Dua dalam pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). *Kacaneegara Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 6(2), 131. <https://doi.org/10.28989/kacaneegara.v6i2.1536>
- Ariyani, N. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi e-Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(1), 45–55.
- Azwar, H. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Sosio E-Kons*, 11(3), 259. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v11i3.3629>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Kediri. (2026). Kabupaten Kediri Dalam Angka 2026 (Bambang Indarto, Ed.; Vols. 24, 2026).
- Bilon, X. J. (2021). Normality and significance testing in simple linear regression model for large sample sizes: A simulation study. *Communications in Statistics - Simulation and Computation*, 52(6), 2781–2797.

<https://doi.org/10.1080/03610918.2021.1916824>

- Birokrasi, R., & Adnan, M. F. (2022). *JIEE* : 2(2), 27–32.
- Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Fatimah, S. (2021). Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Handayani, S., & Susanto, B. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Jurnal Transformasi Administrasi*.
- Hasanah Ulfia, Gusliana, & Putra Fuaddy Jodyka Muhammad. (2025). Implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan(Studi Kasus Kecamatan Tenayan Raya di Kota Pekanbaru). *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 4(2).
- Kasiri, L. A., Guan Cheng, K. T., Sambasivan, M., & Sidin, S. M. (2020). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). Akselerasi SPBE: Pembentukan INA DIGITAL dan Upaya Cepat Integrasi Layanan Publik Digital. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/akselerasi-spbe-pembentukan-ina-digital-dan-upaya-cepat-integrasi-layanan-publik-digital>.
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818. <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- 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>
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2022). Public trust in e-government services: A systematic review. *Government Information Quarterly*.
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Nugraha, A., & Fitria, N. (2022). Kepuasan masyarakat sebagai indikator legitimasi pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(2), 55–70.
- Pak, A., et al. (2023). The transformation from e-government to e-land administration in Türkiye: A SWOT-based assessment analysis. *International Journal of Engineering and Geosciences*.
- Parsons, T. (1951). *The Social System*. Glencoe, Illinois: The Free Press.
- Pasaribu, J. V., & Putri, N. A. (2025). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Di Kantor Wilayah BPN Sumut Berbasis Web Dengan Metode SDLC. *Device Journal of Information System Computer Science and Information Technology*, 6(1), 188–203. <https://doi.org/10.46576/device.v6i1.6610>
- Pratama, R. (2022). Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat di Era Digital. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Pratiwi, A., & Santoso, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
- 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>
- Sari, D., & Anggraini, T. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik menggunakan

- model SERVQUAL. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(1), 66–78.
- Setiawan, D. A. (2021). *Hipotesis dan Variabel Penelitian*. Tahta Media Group.
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., Purwaningsih, M., Indonesia, U., Selatan, J., & Korespondensi, P. (2023). ANALISIS FAKTOR TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK FACTOR ANALYSIS ON DIGITAL TRANSFORMATION OF PUBLIC SERVICE IN. 10(4), 883–892.
<https://doi.org/10.25126/jtiik2023107059>
- Sugiyono. (2003). *Metode penelitian administrasi*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabet. Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabet. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabet.
- Syamsuddin, M., & Arif, L. (2023). Survei kepuasan masyarakat sebagai instrumen evaluasi pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 77–89.
- Thamrin, I., & et al. (2021). The Role of Blockchain in Land Administration. *Jurnal Ilmu Pertanahan*.
- Tuebou, B. F. (2024). The Digitization of Public Services and Its Contribution to the Quality of Service in Relation to User Satisfaction. *Open Journal of Applied Sciences*, 14(09), 2697–2716.
<https://doi.org/10.4236/ojapps.2024.149177>
- Wahab, A. (2021). Teknik Sampling dengan Cluster Sampling. *Jurnal Statistika Pendidikan*, 6(2), 45–52. Retrieved from
https://www.researchgate.net/publication/353116203_TEKNIK_SAMPLING_DENGAN_CLUSTER_SAMPLING
- Wijayanti, A., & Raharjo, T. (2021). Masyarakat., Prinsip-prinsip Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI

VALUES OF LAW ATAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
PENYANDANG

DISABILITAS. Jurnal Komunikasi Hukum (JKH), 8(1 SE-Articles), 208–218.

<https://doi.org/10.23887/jkh.v8i1.43906>

Wulandari, E., & Hariani, D. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Jurnal Transformasi Administrasi.

Wulandari, M. A., Arga, H. S. P., Kelana, J. B., & Altaftazani, D.H., & Ruqoyyah, S. (2020). Analisis Pembelajaran “Berani” Pada Guru Sekolah Dasar di Era Covid-19. Jurnal Ilmiah P2M STKIP Siliwangi, 7(2), 164–168.

Peraturan Perundang Undangan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Peraturan Presiden No. 177 Tahun 2024.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA).

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