

**PENGARUH PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN BOYOLALI**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:
LUTFIA DWI ROSIANI
NIT. 22314415

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN
YOGYAKARTA
2026**

ABSTRACT

The implementation of electronic services is one of the government's digital transformation efforts to improve the effectiveness, efficiency, transparency, and quality of public services. This study aims to analyze the effect of electronic services on improving the quality of public services at the Boyolali Regency Land Office. This research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of users of land administration services at the Boyolali Regency Land Office. A total of 134 respondents were selected using the Slovin formula. Data were collected through questionnaires measured on a Likert scale and analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression analysis, coefficient of determination, and t-test. The findings indicate that electronic services have a positive and significant effect on the quality of public services. The coefficient of determination (R^2) is 0.311, indicating that electronic services explain 31.1% of the variation in public service quality, while the remaining 68.9% is influenced by other factors outside the scope of this study. The hypothesis testing results show that the calculated t-value (7.717) is greater than the critical t-value (1.978), with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$), confirming that electronic services significantly affect public service quality. These findings suggest that the better the implementation of electronic services, the higher the perceived quality of public services. The results support the Technology Acceptance Model (TAM) and SERVQUAL theory, which explain that perceived usefulness and ease of use of technology contribute to improving the quality of public services.

Keywords: electronic services, land service digitalization, public service quality, Technology Acceptance Model, SERVQUAL.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
INTISARI	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kerangka Teoritis.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	30
D. Hipotesis	33
BAB III. METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian	35
C. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Populasi dan Sampel	38
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	39
F. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV. GAMBARAN UMUM	50
A. Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali	50
B. Pelayanan Elektronik	54
C. Profil Responden	57
BAB V. HASIL PENELITIAN	62
A. Hasil Penelitian	62
B. Pembahasan	69
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

BAB I.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak-hak masyarakat sekaligus mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai pemenuhan kewajiban administratif pemerintah, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Nella & Widiyarta, 2024).

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan oleh kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses, cepat, tepat, transparan, responsif, dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu sasaran utama reformasi birokrasi, karena kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Meskipun berbagai kebijakan telah diterapkan, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Pada berbagai instansi pemerintah masih ditemukan proses pelayanan yang membutuhkan waktu relatif lama, prosedur yang berbelit, keterbatasan akses informasi, serta administrasi yang belum sepenuhnya terintegrasi. Kondisi tersebut juga pernah terjadi pada pelayanan pertanahan yang sebagian besar masih dilakukan secara

manual melalui mekanisme tatap muka, penggunaan dokumen fisik, dan pencatatan administrasi konvensional. Sistem pelayanan tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan penyelesaian layanan, meningkatkan risiko kesalahan administrasi, mengurangi transparansi proses pelayanan, serta menyulitkan masyarakat dalam memantau perkembangan permohonan layanan. Kondisi tersebut menjadi salah satu alasan penting bagi pemerintah untuk melakukan transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah menetapkan Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024 melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020 yang menempatkan transformasi digital sebagai salah satu strategi utama dalam mewujudkan birokrasi yang efektif, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Transformasi digital diarahkan untuk menyederhanakan proses pelayanan, meningkatkan efisiensi dan transparansi, memperkuat akuntabilitas, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Kebijakan tersebut mendorong setiap instansi pemerintah, termasuk Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN), untuk mengembangkan pelayanan elektronik sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Transformasi digital pada sektor pertanahan diwujudkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) melalui penerapan pelayanan elektronik pada berbagai jenis layanan pertanahan. Pelayanan elektronik merupakan penyelenggaraan pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses administrasi pertanahan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penerapan pelayanan elektronik tidak hanya berorientasi pada perubahan media pelayanan dari manual menjadi digital, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur, percepatan waktu penyelesaian, peningkatan kepastian pelayanan, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Dengan

demikian, pelayanan elektronik menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian ATR/BPN.

Berbagai inovasi pelayanan elektronik telah dikembangkan oleh Kementerian ATR/BPN, antara lain pelayanan Hak Tanggungan Elektronik (HT-el), pengecekan sertifikat secara elektronik, Zona Nilai Tanah (ZNT), Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT), aplikasi Sentuh Tanahku, Loketku, serta berbagai layanan pertanahan lainnya yang dilaksanakan melalui sistem elektronik. Kehadiran berbagai layanan tersebut diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi pertanahan, memantau perkembangan permohonan, mengurangi intensitas tatap muka, serta meningkatkan kepastian dan transparansi pelayanan. Selain memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, pelayanan elektronik juga mendukung peningkatan efisiensi kerja organisasi melalui pengurangan penggunaan dokumen fisik, percepatan proses administrasi, serta peningkatan akurasi data pertanahan (Adnyana & Wijaya, 2025).

Keberhasilan implementasi pelayanan elektronik sangat dipengaruhi oleh penerimaan masyarakat terhadap teknologi yang digunakan. Menurut Davis (1989), melalui Technology Acceptance Model (TAM), penerimaan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* (kemanfaatan) dan *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan). Penilaian bahwa pelayanan elektronik memberikan manfaat serta mudah digunakan akan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan. Sebaliknya, apabila masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan sistem elektronik, maka tujuan penerapan pelayanan elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak akan tercapai secara optimal.

Keberhasilan pelayanan elektronik pada akhirnya tercermin dari meningkatnya kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks pelayanan

pertanahan, penerapan pelayanan elektronik diharapkan mampu meningkatkan keandalan proses pelayanan, mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat, memberikan kepastian pelayanan, meningkatkan rasa aman dalam memperoleh layanan, serta tetap memperhatikan kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan elektronik tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknologi, tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh (Parasuraman et al., 1988).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan pelayanan elektronik berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat waktu penyelesaian, memperluas akses informasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun demikian, efektivitas pelayanan elektronik masih dipengaruhi oleh karakteristik masing-masing instansi, kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu, implementasi pelayanan elektronik pada setiap Kantor Pertanahan dapat menghasilkan capaian yang berbeda sehingga diperlukan penelitian yang mengkaji pengaruh pelayanan elektronik terhadap kualitas pelayanan publik pada lokasi penelitian yang spesifik, termasuk di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. IKM mencerminkan penilaian masyarakat terhadap berbagai unsur pelayanan, seperti persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Oleh karena itu, IKM menjadi instrumen evaluasi yang penting untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Kementerian PANRB, 2017).

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pertanahan di lingkungan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Tengah,

capaian nilai IKM menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan masyarakat antar kantor pertanahan. Variasi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik pada masing-masing kantor pertanahan belum sepenuhnya menunjukkan capaian yang seragam, meskipun seluruh satuan kerja telah mengimplementasikan pelayanan elektronik sebagai bagian dari transformasi pelayanan pertanahan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan pelayanan elektronik belum tentu menghasilkan kualitas pelayanan yang sama pada setiap kantor pertanahan karena dipengaruhi oleh efektivitas implementasi, kesiapan organisasi, kualitas sumber daya manusia, serta tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi (Amali et al., 2022; Meviano & Hanani, 2025).

Salah satu kantor pertanahan di Provinsi Jawa Tengah yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Januari dan Februari 2026, Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali memperoleh nilai IKM sebesar 93,81% pada Januari 2026 dan meningkat menjadi 96,08% pada Februari 2026, yang termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Peningkatan nilai IKM tersebut menunjukkan adanya peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. Meskipun demikian, capaian tersebut belum dapat dijadikan dasar bahwa implementasi pelayanan elektronik telah berjalan secara optimal. Nilai IKM hanya mencerminkan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan sejauh mana pelayanan elektronik berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik masih memerlukan pembuktian melalui penelitian empiris menggunakan analisis statistik.

Apabila dibandingkan dengan capaian IKM Kantor Pertanahan lainnya di Provinsi Jawa Tengah, posisi Kabupaten Boyolali menunjukkan bahwa masih terdapat peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui optimalisasi implementasi pelayanan elektronik. Oleh karena itu, data IKM tidak hanya berfungsi sebagai indikator keberhasilan pelayanan publik, tetapi juga menjadi

dasar untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan elektronik mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi tersebut memperkuat pentingnya penelitian mengenai pengaruh pelayanan elektronik terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali.

Selain Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), efektivitas penyelenggaraan pelayanan pertanahan juga dapat ditinjau dari kemampuan satuan kerja dalam menyelesaikan permohonan pelayanan secara tepat waktu. Salah satu indikator yang mencerminkan efektivitas tersebut adalah jumlah tunggakan berkas pelayanan. Semakin tinggi jumlah tunggakan berkas, semakin besar kemungkinan terjadinya keterlambatan penyelesaian pelayanan yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, data tunggakan berkas menjadi indikator pendukung yang penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi pelayanan elektronik pada Kantor Pertanahan

Berdasarkan data Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Tengah, pada tahun 2025 masih terdapat 27.800 berkas pelayanan yang belum terselesaikan. Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelayanan elektronik telah diterapkan pada seluruh Kantor Pertanahan di Provinsi Jawa Tengah, penyelesaian pelayanan masih menghadapi berbagai tantangan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan elektronik belum sepenuhnya mampu menghilangkan kendala dalam penyelenggaraan pelayanan pertanahan sehingga diperlukan evaluasi terhadap efektivitas penerapannya.

Salah satu Kantor Pertanahan yang turut memberikan kontribusi terhadap data tersebut adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. Berdasarkan data internal kantor, sebelum implementasi pelayanan elektronik jumlah permohonan yang masuk selama tiga bulan sebanyak 611 berkas, dengan tunggakan sekitar 300 berkas. Setelah pelayanan elektronik diterapkan, jumlah permohonan meningkat menjadi 2.148 berkas dalam satu tahun, sedangkan jumlah tunggakan tercatat sebanyak 760 berkas. Selain itu, Kantor Pertanahan

Kabupaten Boyolali berada pada peringkat ke-18 jumlah tunggakan pelayanan di antara 35 Kantor Pertanahan kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah. Data tersebut menunjukkan bahwa penerapan pelayanan elektronik telah diikuti oleh peningkatan volume pelayanan, namun masih terdapat tunggakan berkas yang memerlukan perhatian lebih lanjut agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

Berdasarkan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan data tunggakan berkas tersebut, Kabupaten Boyolali dipilih sebagai lokasi penelitian bukan karena pertimbangan subjektif, melainkan berdasarkan pertimbangan akademik. Pertama, Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali telah mengimplementasikan berbagai pelayanan elektronik sebagai bagian dari transformasi pelayanan pertanahan. Kedua, tersedia data kinerja pelayanan berupa nilai IKM dan data tunggakan berkas yang memungkinkan dilakukan analisis mengenai pengaruh pelayanan elektronik terhadap kualitas pelayanan publik. Ketiga, adanya peningkatan jumlah permohonan pelayanan yang diikuti dengan masih ditemukannya tunggakan berkas menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan elektronik masih perlu dikaji secara empiris.

Penelitian-penelitian terdahulu umumnya menyimpulkan bahwa pelayanan elektronik berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Akan tetapi, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada instansi pemerintah yang berbeda, menggunakan karakteristik responden yang berbeda, serta mengkaji jenis pelayanan elektronik yang berbeda. Penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh pelayanan elektronik terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada implementasi sistem elektronik atau tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan penelitian ini menguji secara empiris pengaruh pelayanan elektronik berdasarkan dimensi *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap kualitas pelayanan publik yang diukur menggunakan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Perbedaan tersebut menjadi dasar adanya research gap yang melandasi pelaksanaan penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan Elektronik terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali penting untuk dilakukan. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan bukti empiris mengenai sejauh mana pelayanan elektronik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali dalam mengoptimalkan implementasi pelayanan elektronik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian mengenai pelayanan elektronik pada sektor publik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Hasil penelitian tersebut pada umumnya menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur, percepatan waktu pelayanan, peningkatan transparansi, serta kemudahan akses informasi bagi masyarakat (Amali et al., 2022; Fecira & Mohd Khairal Abdullah, 2020; Meviano & Hanani, 2025). Penelitian-penelitian tersebut juga menyimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan elektronik dipengaruhi oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi serta kualitas sistem yang diterapkan.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya perbedaan fokus kajian. Sebagian penelitian lebih menitikberatkan pada implementasi sistem elektronik sebagai bentuk inovasi pelayanan, sebagian lainnya mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan penelitian yang menguji secara langsung pengaruh pelayanan elektronik terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan masih relatif terbatas. Selain itu, karakteristik organisasi, kesiapan sumber daya manusia, serta karakteristik masyarakat sebagai pengguna layanan pada setiap daerah juga berbeda sehingga hasil penelitian yang diperoleh tidak dapat digeneralisasi secara langsung. Dengan demikian, diperlukan penelitian pada konteks Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali

untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh pelayanan elektronik terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu, baik dari aspek lokasi penelitian, objek penelitian, maupun pendekatan analisis. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali yang telah mengimplementasikan berbagai pelayanan elektronik dan memiliki data capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta data tunggakan pelayanan yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi implementasi pelayanan elektronik. Selain itu, penelitian ini mengukur variabel pelayanan elektronik menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang terdiri atas dimensi *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* (Davis, 1989), sedangkan kualitas pelayanan publik diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988). Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara pelayanan elektronik dengan kualitas pelayanan publik berdasarkan penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian mengenai pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, implementasi pelayanan elektronik pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kondisi tunggakan pelayanan di Provinsi Jawa Tengah dan Kabupaten Boyolali, serta masih terbatasnya penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh pelayanan elektronik terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali, maka penelitian ini penting untuk dilakukan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoretis dalam pengembangan kajian mengenai pelayanan elektronik dan kualitas pelayanan publik, serta memberikan kontribusi praktis sebagai bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali dalam mengoptimalkan implementasi pelayanan elektronik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Seberapa besar pengaruh pelayanan elektronik terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali?
2. Apakah pelayanan elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dari pendapat masyarakat?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengukur seberapa besar pengaruh implementasi digitalisasi layanan pertanahan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta mengetahui apakah digitalisasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Menganalisis bagaimana implementasi pelayanan elektronik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik di bidang pertanahan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya dalam mengkaji hubungan antara implementasi pelayanan elektronik dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali untuk meningkatkan mutu dan kenyamanan pelayanan elektronik yang digunakan masyarakat.

- b. Membantu instansi mengidentifikasi kendala teknis maupun non-teknis dalam penyelenggaraan layanan digital.
- c. Menyediakan masukan bagi ATR/BPN dalam penguatan kebijakan transformasi digital layanan pertanahan di tingkat nasional.
- d. Memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat untuk memahami kelebihan dan kekurangan layanan digital pertanahan.

BAB VI.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan Elektronik terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali, dapat disimpulkan bahwa pelayanan elektronik memiliki pengaruh sebesar 31,1% terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya 68,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil menunjukkan bahwa pelayanan elektronik memberikan kontribusi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali.

Selain itu, berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $7,717 > t$ tabel sebesar 1,978 sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan penilaian masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali. Semakin baik pelaksanaan pelayanan elektronik, maka semakin baik pula kualitas pelayanan public yang dirasakan oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian-penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa pelayanan elektronik memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Penerapan pelayanan elektronik mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi pelayanan, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan pertanahan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan empiris sebelumnya bahwa implementasi pelayanan elektronik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali diharapkan untuk terus mengembangkan pelayanan elektronik melalui peningkatan kualitas sarana dan prasarana pendukung, seperti jaringan internet, perangkat computer, dan media informasi digital agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi secara berkala mengenai penggunaan layanan elektronik agar masyarakat lebih memahami dan memanfaatkan layanan yang tersedia.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik sehingga diperoleh gambaran yang lebih akurat dan terkini mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., Jayatmi, I., Satria, E. B., Permana, A. A., Rohman, M. M., Arta, D. N. C., Bani, M. D., Bani, G. A., Haslinah, A., & Wijoyo, E. B. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktik*.
- 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>
- Adnyana, P. A. S., & Wijaya, I. K. A. (2025). Digital Transformation of Electronic Land Certificates : Solutions and Challenges in Indonesia's Modern Land Registration System. *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 2(5), 163–177. <https://doi.org/10.62383/aliansi.v2i5.1209>
- Alshehri, M., & Drew, S. (2012). *The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service : An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM E-GOVERNMENT : BACKGROUND. 2011*, 1–13.
- Amali, L. N., Katili, M. R., Suhada, S., Hadjaratie, L., & Mardlatillah, H. (2022). Technology Acceptance Model in Government Context: A Systematic Review on the Implementation of IT Governance in a Government Institution. *Jurnal Online Informatika*, 7(1), 80–88. <https://doi.org/10.15575/join.v7i1.853>
- Ariani, A. S., & Pambudi, A. (2023). PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SLEMAN THE EFFECT OF E-GOVERNMENT APPLICATION ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN SLEMAN REGENCY. *Journal of Public And Administration Research*, 01(5).
- Arnanto, A., Suharno, S., & Supriyanti, T. (2023). Pemanfaatan Basis Data Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap untuk Penyusunan Kadaster Multiguna di Kabupaten Boyolali. *Tunas Agraria*, 6(2), 125–137. <https://doi.org/10.31292/jta.v6i2.218>
- Aziz Putra Aditama, N., Subiyanto, S., & Janu Amarrohman, F. (2020). Uji Kualitas Peta Pendaftaran Tanah Pada Sistem GeoKKP Di Desa Bolo, Kecamatan Wonosegoro, Kabupaten Boyolali. *Jurnal Geodesi Undip*.
- Basyo, I. (2024). Studi Literatur Tentang Integrasi Digital Dalam Perspektif Pelayanan Publik Berkelanjutan. *Trajectories of Public Administration*, 1(3), 1–11.
- Cendana Kusuma, A., & Suflani. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode SERVQUAL (Service Quality) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembung Kota Serang). *Jurnal Manajemen*, 5(2), 1–8.

- Creswell, J. W. (2009). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Fecira, D., & Mohd Khairal Abdullah, T. (2020). Analysis of E-Learning Acceptance Using Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 02(04), 35–50.
- Finandita, A. D. (2025). *Effectiveness Of Online Service System at National Land Agency (Bpn) Office in Kudus Regency*. 4(2), 667–677.
- Habibi, S. A., Prambudi, G. S., Trisnawati, T., & Wulandari, R. (2024). Transformasi Digital Administrasi Pertanahan: Implementasi Dan Tantangan Sertipikat Elektronik Di Indonesia. *Rio Law Jurnal*, 6(1), 499–507. <https://doi.org/10.36355/rlj.v6i1.1582>
- Hadi, N. I. (2022). *The Legal Certainty of Electronic Land Certificates in Land Law in Indonesia*. 1(2), 478–491.
- Hafid, H., Palupiningtyas, D., Yulianto, H., Nawir, F., Maming, R., Wahida, A., Ramadhan, A., Khaeruman, Hanafiah, H., Ukkas, I., Kasran, M., Santosa, S., Jasman, J., Goso, & Siswanto, R. (2019). Jurnal Managemen STIE Muhammadiyah Palopo. *Infomatek*, 21(2). <https://doi.org/10.23969/infomatek.v21i2>
- Hidayah, S., Hariyani, E., Mukarromah, L., Niravita, A., & Fikri, M. A. H. (2024). Tantangan dan Peluang Sertifikat Elektronik dalam Reformasi Pendaftaran Tanah di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Nusantara*, 1(06), 186–199.
- Karim, I. A. (2024). ANALISIS KUANTITATIF: HUBUNGAN ANTARA KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DAN KUALITAS LAYANAN PERTANAHAN DI KANTOR WILAYAH BPN GORONTALO Indra. *Transformasi Humaniora*, 7(12), 41–47.
- 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 (Switzerland)*, 16(7). <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Maida Sari, P. (2025). Penguatan Akses Masyarakat terhadap Kepastian Hukum Tanah melalui Digitalisasi Layanan di Kantor ATR/BPN Kota Bandung. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 52–58. <https://doi.org/10.59837/jpmm.v2i2.154>
- Meviano, A. R., & Hanani, R. (2025). Analysis Of Intention To Use The Public Service Program Based On The Tangerang Live Application Among Citizens In Tangerang City Using Technology Acceptance Model. *Journal of Management & Public Policy*, 1(01).
- Nella, R., & Widiyarta, A. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kebonsari Melalui Pelaksanaan PEKPPP. *Jurnal Administrasi Publik*, 128–151. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.292>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
<https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837>
- Pardiyansyah, S. (2025). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Agraria Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional (ATR BPN) Kabupaten Landak Provinsi Kalimantan Barat*. 6(8), 4104–4123.
- Prasetyo, D. B., & Saefudin, A. (2023). Digitalisasi Inovasi Layanan Pertanahan: Pengecekan Sertipikat Online di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga. *Jurnal Pertanahan*, 13(1), 17–27. <https://doi.org/10.53686/jp.v13i1.190>
- Puspita, E. F. D. P., & Supriyo, A. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Kepemilikan Sertipikat Tanah Elektronik. *PAGARUYUANG Law Journal*, 8(2), 182–207.
<https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/pagaruyuang%0APERLINDUNGAN>
- Ramadhan, S. A., & Pribadi, U. (2024). Building Citizen Satisfaction with E-Government Services : A Case Study of the Population Administration Information System (SIAK). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 08(03).
- Sagari, D., & Mujiati. (2022). *Efektivitas layanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik di kantor pertanahan kabupaten klaten*. 5(1).
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70.
<https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Silviana, A. (2021). Urgensi Sertipikat Tanah Elektronik Dalam Sistem Hukum Pendaftaran Tanah di Indonesia. *Administrative Law and Governance Journal*, 4(1), 51–68.
- Simamora, B. (2022). Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 84–93. <https://doi.org/10.46806/jman.v12i1.978>
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan*, 1, 13–22. <http://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8>
- Sugihartono, T., & Rian Chrisna Putra, R. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model pada Sistem Pelayanan Publik. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 97–105.
<https://doi.org/10.33372/stn.v6i2.651>
- Tetama, A. R. (2023). Politik Hukum Pendaftaran Tanah Elektronik Pasca Undang-undang Cipta Kerja Political Law of Electronic Land Registration Post the Job Creation Act Androvaga Renandra Tetama. *Tunas Agraria*, 6(1), 30–40.
- Yudistiara, D., & Santoso, B. (2024). Kekuatan Hukum Sertipikat Tanah Elektronik Sebagai Pembuktian di Pengadilan. *Notarius*, 17(3), 2173–2190.