

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN SERTIPIKAT ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN
KOTA PAGAR ALAM**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Terapan di
Bidang Pertanahan pada Program Studi D IV Pertanahan



Disusun Oleh:

SINTIA AMANDA PUTRI

NIT 22314033

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/

BADAN PERTANAHAN NASIONAL

POLITEKNIK AGRARIA STPN

YOGYAKARTA

2026

ABSTRACT

Digital transformation in land services is a key agenda of the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency to improve public service quality, including through the issuance of electronic certificates replacing analog certificates under Regulation of the Minister of Agrarian Affairs and Spatial Planning Number 3 of 2023. The Land Office of Pagar Alam City has implemented this policy, making it relevant to examine community satisfaction with this transition.

This research aims to determine the level of community satisfaction with electronic certificate services and its effectiveness compared to the analog system. The method used is quantitative comparative descriptive, involving 100 respondents with experience of both systems, selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert scale questionnaire from 1 to 4 across nine service elements under Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017, analyzed using the Community Satisfaction Index and a Wilcoxon Signed Ranks Test.

The findings show that satisfaction with the analog certificate falls into the Good category (score 76.60), with Completion Time and Complaint Handling as the weakest elements. After the shift to the electronic certificate, satisfaction rose to the Very Good category (score 81.50). The Wilcoxon test produced a Z value of -7.380 with a significance of 0.000, confirming a significant difference between the two systems, with 83 of 100 respondents reporting increased satisfaction.

It can be concluded that electronic certificates at the Land Office of Pagar Alam City have proven statistically effective in increasing community satisfaction, although completion time and complaint handling still require improvement.

Keywords: *community satisfaction, electronic certificate, Community Satisfaction Index, service effectiveness, Pagar Alam City*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
INTISARI	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Literatur	9
B. Kerangka Teoritis	13
1. Kepuasan Masyarakat	13
2. Pelayanan Publik.....	17
3. Pelayanan Pertanahan.....	19
4. Sertipikat Elektronik	21
5. Efektivitas	27
C. Kerangka Pemikiran	29
D. Hipotesis Penelitian.....	30
E. Pertanyaan Penelitian.....	30

BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Format Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	33
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
D. Waktu Penelitian.....	35
E. Definisi Operasional	36
1. Kepuasan Masyarakat	36
F. Jenis, Sumber Data.....	38
G. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Angket (Kuesioner)	40
2. Dokumentasi	41
H. Teknik Analisis Data	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas	43
3. Hasil Uji Coba Instrumen.....	44
3. Uji Normalitas.....	51
4. Analisis Deskriptif.....	54
5. Analisis Kepuasan Masyarakat	54
6. Uji Efektivitas (Uji Wilcoxon Signed Ranks Test).....	55
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	56
A. Gambaran Umum Kota Pagar Alam	56
B. Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam.....	59
C. Sertipikat Analog	60
D. Sertipikat Elektronik di Kota Pagar Alam.....	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Deskripsi Data Penelitian	67
1. Deskripsi Objek.....	67
2. Deskripsi Responden.....	67

B. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Sertipikat Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam	72
1. Tingkat Kepuasan Terhadap Sertipikat Analog	72
2. Tingkat Kepuasan Terhadap Sertipikat Elektronik.....	78
3. Perbandingan Tingkat Kepuasan Sertipikat Analog dan Sertipikat Elektronik Secara Deskriptif	84
C. Efektivitas Pelayanan Sertipikat Elektronik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat	88
BAB VI PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
1. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Sertipikat Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam	94
2. Efektivitas Pelayanan Sertipikat Elektronik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam.....	94
B. Saran	95
1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam.....	95
2. Bagi Kementerian ATR/BPN	96
3. Bagi Peneliti Selanjutnya	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanah merupakan aset fundamental yang sangat penting bagi kehidupan manusia karena memiliki peran ganda sebagai sumber pangan sekaligus faktor produksi utama bagi berbagai kegiatan ekonomi. Bidang tanah dapat didefinisikan sebagai suatu area permukaan bumi yang memiliki batas-batas tertentu, letak geografis yang spesifik, serta luas yang dapat diukur, dan menjadi objek dari kepemilikan dan hak-hak hukum (Alimuddin, 2021). Keberadaan tanah memiliki nilai strategis yang tinggi karena menjadi komoditas penting yang mendukung kesejahteraan masyarakat dari berbagai aspek, mulai dari tempat tinggal hingga pengembangan usaha ekonomi. Mengingat pentingnya bidang tanah bagi kehidupan manusia, aturan hukum yang sempurna diperlukan untuk mengatur penggunaan, pemanfaatan, dan pemilikan tanah, sehingga dapat menghindari terjadinya sengketa kepemilikan dan memberikan kepastian hukum bagi setiap pemegang hak (Ramadhani, 2021).

Jaminan kepastian hukum atas tanah diperlukan melalui pendaftaran bidang tanah yang diselenggarakan oleh pemerintah di seluruh wilayah Indonesia, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 (UUPA). Pendaftaran tanah merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi pengukuran, perpetaan, pembukuan tanah, pendaftaran hak atas bidang tanah, dan pencatatan peralihan hak-hak tersebut (Diana, 2025). Pasal 19 UUPA menegaskan bahwa jaminan kepastian hukum tersebut mencakup tiga elemen penting: jaminan terhadap subyek hak atas tanah (pihak yang memiliki hak), jaminan terhadap obyek hak atas tanah (letak, batas, dan luas bidang tanah), serta jaminan atas hak-hak spesifik yang dimiliki pemegang hak (Samad dkk., 2025). Sertipikat tanah merupakan surat tanda bukti hak yang diakui sebagai alat bukti yang kuat dan menjadi hasil akhir dari proses pendaftaran tanah, sebagaimana ditetapkan oleh

Pasal 32 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. Sertipikat ini berfungsi sebagai dokumen resmi yang membuktikan kepemilikan dan hak-hak atas bidang tanah, sehingga memberikan perlindungan hukum kepada pemegang hak (Ramadhani, 2021).

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) memiliki tanggung jawab utama sebagai lembaga penyedia layanan publik di bidang pertanahan. Melalui kantor pertanahan di tingkat kota dan kabupaten, ATR/BPN harus memberikan pelayanan yang prima, transparan, dan sesuai dengan prinsip kepastian hukum kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas harus terus ditingkatkan melalui pembaruan kebijakan dan penertiban ketentuan agar dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap birokrasi yang modern dan efisien (Rahmawati, 2024). Pelayanan pertanahan merupakan aspek penting yang harus diwujudkan melalui tata kelola pemerintahan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan publik (Paulus Polli C, 2024).

Pemerintah mendapat dorongan kuat untuk melakukan reformasi besar dalam sistem pelayanan publik, termasuk di bidang pertanahan, mengingat era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi saat ini. Arus informasi yang cepat mengubah paradigma kekuasaan dari yang bersifat sentralistik menjadi lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Adaptasi pemerintah melalui penerapan teknologi dalam pelayanan menjadi sangat penting agar mampu memberikan kemudahan dan efisiensi bagi publik (Kayati, 2025). Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien membuat inovasi menjadi hal yang tidak dapat dihindarkan bagi setiap lembaga publik, termasuk ATR/BPN, agar dapat memperkuat sistem pelayanan yang berbasis digital (Agrita, 2022).

Kementerian ATR/BPN telah melakukan inovasi besar melalui pelayanan sertipikat tanah elektronik (sertipikat-el) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penerbitan Dokumen Elektronik dalam Kegiatan Pendaftaran Tanah. Sertipikat elektronik dirancang untuk menggantikan sertipikat analog dengan dokumen digital yang tersimpan aman dalam basis data elektronik. Data elektronik ini mencakup berbagai aspek penting

seperti data spasial (informasi tentang lokasi dan batas-batas tanah), data yuridis (informasi hukum tentang hak atas tanah dan riwayat hak kepemilikan), peta pendaftaran tanah, serta informasi penilaian dan penggunaan tanah. Langkah inovatif ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi administrasi, memperkuat keamanan data, dan mengurangi risiko kehilangan atau pemalsuan dokumen (Hidayah dkk., 2024). Sistem pertanahan yang lebih transparan, mudah diakses, serta bebas dari praktik korupsi dan tumpang tindih kepemilikan tanah dapat tercipta melalui pelayanan sertipikat elektronik ini, mengingat persoalan-persoalan tersebut telah lama menjadi hambatan utama dalam pengelolaan aset pertanahan (Maulana dkk., 2024). Namun demikian, keberhasilan penggunaan sertipikat elektronik tidak semata-mata ditentukan oleh aspek teknologinya, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan selama proses pembuatan sertipikat elektronik tersebut.

Pelayanan sertipikat elektronik tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan yang muncul. (Deda, 2022) menjelaskan apabila ketidaksiapan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia merupakan salah satu kendala utama dalam mengelola sistem baru ini. Penilaian kepuasan masyarakat terhadap implementasi sertipikat elektronik menjadi krusial untuk mengevaluasi efektivitas inovasi tersebut. Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menetapkan bahwa penilaian kualitas dilakukan melalui survei dengan menggunakan sembilan unsur pelayanan sebagai indikator, yaitu persyaratan, sistem dan mekanisme prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk atau spesifikasi layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Dengan menggunakan kerangka kerja ini, penyelenggara pelayanan publik dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara maksimal.

Keluhan masyarakat terhadap pelayanan birokrasi pertanahan yang lambat, berbelit-belit, dan kurang transparan telah berlangsung selama bertahun-tahun. (Ombudsman RI, 2024) mencatat bahwa BPN menempati urutan kedua dalam

menerima laporan masyarakat, yakni sebanyak 466 laporan terkait maladministrasi pelayanan publik, yang mencakup praktik pungutan liar, keterlambatan proses, dan penyimpangan prosedur. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa perbaikan sistem pelayanan publik di bidang pertanahan menjadi hal yang mendesak agar tercipta kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam memberikan kepastian hukum atas kepemilikan tanah (Ulya dkk., 2024). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berfungsi sebagai indikator utama dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi suatu pemerintahan. Berdasarkan Ma & Zheng (2018), kepuasan publik menunjukkan keberhasilan pemerintah dalam memenuhi harapan masyarakat. Peningkatan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah akan terjadi jika masyarakat merasa puas dengan layanan yang disediakan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat memicu dampak negatif, seperti protes sosial dan penurunan legitimasi pemerintah (Wahyudi & Kharisma Safira, 2025).

Sumatera Selatan merupakan provinsi dengan karakteristik geografis yang beragam, mulai dari dataran rendah hingga kawasan pegunungan yang memiliki potensi pertanian yang kaya. Salah satu wilayah yang berada pada kawasan pegunungan tersebut adalah Kota Pagar Alam. Letaknya yang berada pada dataran tinggi membedakannya dari kabupaten atau kota di sekitarnya yang didominasi oleh dataran rendah. Kondisi topografis ini memengaruhi pola pemanfaatan ruang dan penggunaan tanah oleh masyarakat setempat. Ketergantungan penduduk pada sektor agraria menjadikan tanah memiliki nilai sosial dan ekonomi yang tinggi, sehingga kepastian hukum atas kepemilikan tanah merupakan unsur penting dalam mendukung aktivitas ekonomi dan menjaga stabilitas sosial di wilayah tersebut.

Pada tanggal 6 Juni 2024, Kota Pagar Alam mencatat capaian signifikan dengan menerbitkan 38 sertifikat tanah elektronik, yang merupakan jumlah tertinggi di Provinsi Sumatera Selatan. Jumlah tersebut jauh melampaui daerah lain seperti Ogan Komering Ulu (16 sertifikat) dan Musi Banyuasin (7 sertifikat). Program sertifikat elektronik yang diluncurkan pada Juni 2024 ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat mengelola dokumen tanah, mengurangi risiko hilang atau dipalsukan, serta mempercepat proses verifikasi data (Almi, 2024).

Berdasarkan data terbaru dari Kantor Pertanahan Di Kota Pagar Alam jumlah sertipikat yang telah di alihmediakan dan di terbitkan dalam bentuk sertipikat elektronik telah mencapai 560 pemegang hak. Capaian ini mencermikan percepatan transformasi layanan pertanahan digital yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengelolaan dokumen kepemilikan tanah, meningkatkan keamanan data dan resiko kehilangan atau pemalsuan, serta mempercepat proses verifikasi dan pelayanan administrasi pertanahan secara keseluruhan.

Keberhasilan suatu program layanan publik tidak cukup hanya dilihat dari jumlah sertipikat yang diterbitkan, tetapi juga perlu diukur dari kepuasan masyarakat yang menggunakannya. Perubahan pola pelayanan dari yang sebelumnya konvensional menjadi berbasis digital tentu berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pagar Alam menjadi lokasi untuk meneliti sejauh mana pelayanan sertipikat elektronik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di bidang pertanahan. Mengingat terbatasnya kajian dan literatur mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertipikat elektronik di Kota Pagar Alam menjadi penting untuk menilai efektivitas kebijakan serta memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan pertanahan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan sertipikat elektronik untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan pada wilayah administrasi yang berada dalam cakupan layanan Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam. Batasan ini memastikan bahwa data dan informasi yang dikumpulkan berasal dari satu

lembaga dengan kebijakan, prosedur, dan sistem layanan yang sama, sehingga hasil penelitian dapat lebih fokus dan representatif untuk konteks lokal.

2. Objek penelitian yang diamati adalah penerapan sertipikat elektronik (sertipikat-el) sebagai inovasi pelayanan pertanahan di Kota Pagar Alam. Penelitian menganalisis perubahan tingkat kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan dari sistem analog menuju sistem elektronik. Batasan ini bertujuan untuk membandingkan secara spesifik bagaimana perubahan teknologi dari analog ke elektronik berdampak pada pengalaman dan kepuasan pengguna layanan.
3. Subjek penelitian adalah masyarakat pengguna layanan pertanahan yang telah mengetahui, mengajukan, atau menerima layanan terkait sertipikat elektronik di Kota Pagar Alam. Batasan ini memastikan bahwa responden memiliki pengalaman langsung atau pengetahuan aktual tentang sertipikat elektronik, sehingga jawaban mereka mencerminkan persepsi yang berdasarkan pengalaman nyata dan dapat dipertanggungjawabkan.
4. Penelitian menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertipikat elektronik melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan sembilan unsur pelayanan, yaitu (1)persyaratan, (2)sistem dan mekanisme prosedur, (3)waktu penyelesaian, (4)biaya/tarif, (5)produk spesifikasi jenis pelayanan, (6)kompetensi pelaksana, (7)perilaku pelaksana, (8)penanganan pengaduan dan masukan, (9)sarana dan prasarana. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap layanan elektronik dengan pengalaman mereka pada sistem analog sebelumnya. Batasan ini bertujuan untuk mengidentifikasi unsur mana dari kualitas pelayanan yang paling berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam transisi dari sistem analog ke elektronik.
5. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner skala Likert 1-4 yang disebarkan kepada masyarakat pengguna layanan sertipikat analog dan sertipikat elektronik. Data pengguna layanan sertipikat analog dan

sertipikat elektronik dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis deskriptif, dan analisis perbandingan untuk mengukur tingkat kepuasan dan efektivitas layanan. Batasan ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan bersifat kuantitatif dengan metodologi yang terstruktur dan dapat diukur secara objektif.

6. Penelitian ini hanya membahas kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan terhadap pelayanan sertipikat elektronik dari perspektif pengguna layanan. Penelitian tidak menilai aspek teknis sistem informasi, infrastruktur IT, keputusan kebijakan organisasi, atau regulasi yang berada di luar ruang lingkup evaluasi kualitas pelayanan publik dari sudut pandang masyarakat pengguna layanan. Batasan ini memastikan bahwa fokus penelitian tetap pada pengalaman dan persepsi pengguna tanpa melibatkan analisis teknis atau managerial yang kompleks.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah di atas adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertipikat elektronik dalam pelayanan pertanahan di Kota Pagar Alam.
2. Untuk mengetahui efektivitas sertipikat elektronik dalam pelayanan pertanahan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Pagar Alam.

Adapun penelitian ini diharapkan menghasilkan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya terkait pelayanan publik di bidang pertanahan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai pelayanan sertipikat elektronik dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini menghasilkan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam, sehingga dapat menjadi dasar untuk

memahami pengalaman pengguna dan persepsi masyarakat terhadap inovasi layanan pertanahan digital.

- b. Penelitian ini mengidentifikasi efektivitas sertipikat elektronik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui analisis perubahan kualitas pelayanan pada sembilan unsur pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam dapat melakukan perbaikan strategis pada aspek-aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan untuk memaksimalkan kepuasan pengguna.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta efektivitas pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Sertipikat Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam

Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada sembilan unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertipikat analog berada dalam kategori Baik dengan Nilai Interval Konvensional sebesar 76,60, sedangkan sertipikat elektronik berada dalam kategori Baik dengan NIK sebesar 81,37, lebih tinggi dibandingkan sertipikat analog. Unsur waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan pada kedua sistem memperoleh penilaian relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, sementara kompetensi dan perilaku pelaksana memperoleh apresiasi tertinggi. Dengan demikian, rumusan masalah pertama dapat dijawab bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam tergolong baik, namun masih terdapat ruang peningkatan pada beberapa unsur pelayanan tertentu agar layanan dapat mencapai kategori Sangat Baik secara menyeluruh.

2. Efektivitas Pelayanan Sertipikat Elektronik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam

Berdasarkan hasil uji *Wilcoxon Signed Ranks Test* terhadap 100 responden, diperoleh nilai Z sebesar -7,380 dengan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,000, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Hasil ini membuktikan secara statistik bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertipikat analog dengan sertipikat elektronik, dengan 83 dari 100

responden (83%) mengalami peningkatan skor kepuasan setelah beralih ke sertipikat elektronik. Dengan demikian, rumusan masalah kedua dapat dijawab bahwa pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam terbukti secara statistik efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut disampaikan saran yang ditujukan kepada berbagai pihak yang berkepentingan dalam rangka peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam.

1. Bagi Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam

- a. Pertama, Perlu memberikan perhatian khusus terhadap peningkatan unsur waktu penyelesaian layanan, antara lain dengan menetapkan dan mempublikasikan standar waktu layanan (*service level agreement*) secara transparan kepada masyarakat.
- b. Kedua, Perlu memperkuat mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat melalui kanal pengaduan yang terintegrasi, baik online maupun offline.
- c. Ketiga, Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam disarankan untuk memperluas dan mengintensifkan program sosialisasi sertipikat elektronik kepada masyarakat, khususnya kepada kelompok yang belum terbiasa dengan layanan berbasis digital.
- d. Keempat, mengingat unsur kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana mendapatkan apresiasi tertinggi dari masyarakat, Kantor Pertanahan Kota Pagar Alam disarankan untuk mempertahankan standar kinerja pegawai tersebut melalui pelatihan teknis dan pengembangan kapasitas *sumber daya manusia* (SDM) yang berkelanjutan, terutama seiring dengan perkembangan sistem dan regulasi yang terus berubah di bidang pertanahan elektronik.

2. Bagi Kementerian ATR/BPN

Kementerian ATR/BPN perlu mempertimbangkan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dalam penyempurnaan kebijakan sertipikat elektronik secara nasional. Mengingat pelayanan sertipikat elektronik terbukti efektif meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Pagar Alam, hasil ini dapat dijadikan referensi untuk mempercepat perluasan program ini ke kantor pertanahan di wilayah lain, khususnya di daerah yang masih dalam tahap transisi dari sistem analog. Selain itu, Kementerian ATR/BPN perlu mengalokasikan anggaran yang memadai untuk penguatan infrastruktur teknologi informasi di kantor-kantor pertanahan yang berada di wilayah dengan kondisi geografis terpencil atau keterbatasan akses internet, agar implementasi sertipikat elektronik dapat berjalan optimal dan merata di seluruh Indonesia.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner yang mengukur persepsi kepuasan secara agregat berdasarkan sembilan unsur IKM. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melengkapi temuan ini dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam atau *focus group discussion* guna menggali faktor-faktor penyebab ketidakpuasan secara lebih substantif, khususnya pada unsur waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan. Selain itu, penelitian lanjutan dengan cakupan lokasi yang lebih luas, misalnya dengan membandingkan beberapa kantor pertanahan di Provinsi Sumatera Selatan, akan menghasilkan temuan yang lebih representatif dan dapat digeneralisasikan untuk kepentingan kebijakan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Alfarizi, M. A., Hasbullah, H., & Wulan, S. K. (2025). *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Layanan Simayang Di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi* (Vol. 3, Nomor 3).
- Alimuddin, N. H. (2021). Implementasi Sertifikat Elektronik Sebagai Jaminan Kepastian Hukum Kepemilikan Hak Atas Tanah di Indonesia. *SASI*, 27(3), 335.
<https://doi.org/10.47268/sasi.v27i3.509>
- Aries Mujiburohman, D. (2021). *Transformasi Dari Kertas Ke Elektronik: Telaah Yuridis Dan Teknis Sertipikat Tanah Elektronik*. 7(1), 57–67.
<https://doi.org/10.31292/bhumi.v7i1.472>
- Aslamiah, S., Fahmi, Y., & Arlan, A. S. B. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 688-699.
- Deda, C. (2022). *Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional)*.
- Diana, O. (2025). Pelaksanaan Sertipikat Tanah Berbasis Elektronik Implementation Of Electronic-Based Land Certificates. Dalam *Jurnal Ilmiah Metadata* (Vol. 7, Nomor 1).
- Elora, D. (2024). *Cendekia: Jurnal Hukum, Sosial & Humaniora Problematika Pelaksanaan Alih Media Sertipikat Menjadi Sertipikat Elektronik*. 2, 2024.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.13834686>
- Ermala, E., Feriandref, A. C., Ballan, O., & Aryadi, D. (2025). Efektivitas Sertifikat Elektronik Sebagai Bukti Kepemilikan Hak Atas Tanah Dalam Rangka Mewujudkan E-Government. *Sosial dan Bisnis*, 3 (7), 189–203.
https://www.setneg.go.id/baca/index/penggunaan_sistem_egovernment_syarat_pe_merintah_terbuka.
- Hendriana, T. I., Sulastri, T., Ratnaningsih, R., Liong, T. K., Mukhlis, E. N. A., & Lestari, A. M. (2024). Pelayanan Publik Penyerahan Sertifikat Tanah Pada

- Loket Pelayanan Penyerahan Di Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung. *Jurnal Digitalisasi Administrasi Bisnis*, 2(1), 7-7.
- 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*.
- Ichsan, M., Fahlevvi, M. R., & Buding, A. (2025). *Pemanfaatan Aplikasi EGovernment Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Pemerintahan Daerah (Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Sleman)*.
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469.
<https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Jagadhita, M. A. (2025). *Transformasi Digital Sertifikat Tanah dan Respons Masyarakat Terhadap Penerapannya*. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v6no1.343>
- Junaidi. (2025). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Upt Puskesmas Ampah Kota Kabupaten Barito Timur*.
- Kayati, I. T., Rosidin, Indarti, S., & Adriadi, R. (2025). Analisis Penerapan E-Government Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bengkulu. *Rekho Adriadi Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5, 356–370.
- Maulana, H., Nugraha, N., Arinda, R., Fikri, M., & Wahanisa, R. (2024). Urgensi Sertifikat Elektronik dengan Pemantauan Berbasis AI untuk Efisiensi Pendaftaran Tanah dan Mitigasi Mafia Tanah di Indonesia. *Journal Customary Law*, 2(1), 9.
<https://doi.org/10.47134/jcl.v2i1.3304>
- Nafisah, A. Z. N., & Suwarna, A. I. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptl) Tahun 2024 Di Desa Kalibunder Kecamatan Kalibunder. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 24(9), 321-330.
- Nugraha, M. A., & Aziz, M. N. (2024). Tinjauan Terhadap Beban Administrasi Badan Pertanahan Nasional: Efisiensi dan Inovasi dalam Peningkatan Kinerja. *Jurnal*

Ilmiah Wahana Pendidikan, 10(12), 467–475.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.12537166>

Paulus Polli, C., Pasulu, I., & Batara Marewa, J. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja. *Ekoma : Jurnal Ekonomi*, 3(6).

Polli, C. P., Pasulu, I., & Marewa, J. B. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tana Toraja. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(6).
<https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i6.5333>

Putri, A. K., Valeriani, D., Wibawa, D. P., & Wahyudin, N. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Dpmpstsp Dan Naker Kota Pangkal pinang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(1), 23. <https://doi.org/10.23887/jishundiksha.v10i1.23337>

Putri, R. D., Ningsih, S., & Setyawati, K. (2024). Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 7(2), 194–212. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v7i2.207>

Rahmawati, S. (2024). Kinerja Pelayanan Publik Dalam Proses Penerbitan Sertipikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru. 6(2), 79–87.
<https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp>

Ramadhani, R. (2021). *Pendaftaran Tanah Sebagai Langkah Untuk Mendapatkan Kepastian Hukum Terhadap Hak Atas Tanah*. <http://jurnal.bundamedia grup.co.id/index.php/sosek>

<http://jurnal.bundamedia grup.co.id/index.php/sosek>

Ramadhani, R. (2024). *Buku Ajar Hukum Pertanahan*.

Ramadhan, R., & Hafni, N. (2024). *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v0i0.0000>

Ratri, S. T., & Setyowati, K. (2024). Efektivitas Aplikasi Jogja Istimewa dalam Pelayanan Publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 4(1), 135–151.

- Rizqi, L. N., Novaria, R., & Murti, I. (2024). Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 2(1), 286–302. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.887>
- Ruhendy, E. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Pemohon Pada Kantor Bpn Kota Bandung. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(9), 3218-3229.
- Rusadi, A., Jumaidi, J., & Setiawan, I. (2025). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(4), 1429-1440.
- Samad, M., Kamal Hidjaz, M., & Arief, A. (2025). *Efektivitas Penerapan Sertifikat Tanah Elektronik Dalam Mencegah Praktek Mafia Tanah*.
- Silalahi, I., Aelani, K., & Juliane, C. (2025). Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Berbasis Web. *Manajemen Dan Bisnis*.
- Tamba, P., Yuningsih, N. Y., Afrilia, U. A., Studi, P., Pemerintahan, A., Sosial, I., & Politik, D. (2025). IMPLEMENTASI PENERBITAN SERTIPIKAT TANAH ELEKTRONIK OLEH BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA BANDUNG. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 8(2), 189–203. <https://doi.org/10.24198/responsive.v8i2.62260>
- Ulya, A., Affrian, R., Sya'bani Arlan, A., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Amuntai, I. A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Program Quick Wins Reformasi Birokrasi Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara*.
- Wahyu Rahayu, Hoiriyah, & Bakir. (2023). SPK Penilaian Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan (ATR/BPN) Pamekasan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Dan Simple Additive Weighting (SAW). *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 490-499.
- Wahyudi, H., & Kharisma Safira, A. (2025). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Desa Parigi Kabupaten Serang*. <http://ejurnal.stisipolcandradimuka.ac.id/index.php/JurnalPublisitas>

- Wera Agrita, T., Wulandari, T., Keguruan, S. T., Ilmu, D., Muhammadiyah, P., & Bungo, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Sertifikat Tanah* (Vol. 4, Nomor 2). <http://ejournal.stkipmmb.ac.id/index.php/pgsd/login>
- Wirawan, A., Susanto, M., Pranata, M., Yustira, V., & Tangriawan, P. (2025). *Analisis Politik Hukum Pertanahan Terhadap Perlindungan Data Sertifikat Elektronik* (Vol. 07, Nomor 2). <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jmta>
- Wulandari, S., Tupan, T., & Maha, R. N. (2023). Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periset terhadap layanan Perpustakaan Badan Riset dan Inovasi Nasional Tahun 2022. *Daluang: Journal of Library and Information Science*, 3(1), 33–46. <https://doi.org/10.21580/daluang.v3i1.2023.14868>

BUKU

- Ramadhani, R. (2024). *Buku Ajar Hukum Pertanahan*.
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., dkk. (2023). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

PERATURAN

- Republik Indonesia. (1960). *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA)*. Pemerintah RI.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Pemerintah RI
- Pemerintah Republik Indonesia. (1997). *Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah*. Pemerintah RI.
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. (2023). *Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 tentang Sertifikat Tanah Elektronik*. Kementerian ATR/BPN RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2012). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis*

Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Kementerian PANRB RI.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*. Kementerian PANRB RI.

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. (2010). *Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Revisi Peraturan Kepala BPN Nomor 6 Tahun 2008*. Badan Pertanahan Nasional RI.

WEBSITE

Almi. (2024, Juni 6). *Kota Pagar Alam Raih Angka Tertinggi dalam Penerbitan Dokumen Elektronik Sertifikat Pertanahan*. PAGARALAM POS.COM. <https://pagaralampos.disway.id/news/read/703837/kota-pagar-alam-raih-angka-tertinggi-dalam-penerbitan-dokumen-elektronik-sertifikat-pertanahan>

Lemeshow, S., Hosmer, D. W. Jr., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of sample size in health studies*. World Health Organization. <https://accounting.binus.ac.id/2024/10/23/pendekatan-lemeshow-untuk-penentuan-sampel-pada-populasi-yang-tidak-diketahui/>

Ombudsman RI. (2024). *Laporan Triwulan Ii April-Juni 2024*. Ombudsman RI. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/972/LTR_file_20240906_085840.pdf