

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI SERTIPIKAT ELEKTRONIK PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TEMANGGUNG

Lisnadia Nur Avivah¹, M. Nazir Salim², Muhamad Aris Sunandar^{3*}, Suhendro⁴

¹ Mahasiswa Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional

^{2,3,4} Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta, Indonesia

*Koresponden e-mail: muhamadaris@stpn.ac.id

Vol. 6 No. 1
April 2026

Received
Dec 17th, 2025

Accepted
March 25th, 2026

Published
April 16th, 2026

ABSTRACT

Digital transformation in the land sector through the implementation of electronic certificates represents an administrative modernization effort that encounters challenges related to public acceptance. This study aims to analyze the influence of service quality on public perceptions of electronic certificates at the Temanggung Regency Land Office. This study employs a quantitative approach with a sample of 75 respondents selected through simple random sampling, and the data were analyzed using simple linear regression. The findings indicate that service quality has a positive and significant effect on public perceptions, with a moderate correlation. However, this variable explains only a limited portion of the variance in perceptions, suggesting that service quality alone is insufficient to ensure full public acceptance. The public remains doubtful about the security, reliability, and legal certainty of electronic certificates, despite perceiving the service as satisfactory. In conclusion, digital transformation within the ATR/BPN environment must go beyond merely improving technical services. It is necessary to strengthen aspects of digital trust, data protection, system transparency, and public digital literacy. This study highlights the importance of integrating service quality perspectives with risk perceptions to provide a more comprehensive understanding of digital technology acceptance.

Keywords: service quality; public perception; electronic certificates; digital trust; digital transformation in land administration

INTISARI

Transformasi digital di sektor pertanahan melalui penerapan sertipikat elektronik merupakan upaya modernisasi administrasi yang menghadapi tantangan terkait penerimaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi masyarakat mengenai sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 75 responden yang dipilih melalui teknik *simple random sampling*, dan data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi masyarakat dengan tingkat hubungan yang sedang. Namun demikian, variabel ini hanya mampu menjelaskan sebagian kecil variasi persepsi, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan saja belum cukup untuk menjamin penerimaan masyarakat sepenuhnya. Masyarakat masih cenderung meragukan aspek keamanan, keandalan, dan kepastian hukum sertipikat elektronik meskipun pelayanan yang diberikan dinilai baik. Kesimpulannya, transformasi digital di lingkungan ATR/BPN perlu melampaui sekadar peningkatan layanan teknis. Diperlukan penguatan pada aspek kepercayaan digital, perlindungan data, transparansi sistem, serta literasi digital masyarakat. Penelitian ini menegaskan pentingnya integrasi antara perspektif kualitas pelayanan dan persepsi risiko dalam memahami penerimaan teknologi digital secara komprehensif.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; persepsi masyarakat; sertipikat elektronik; *trust* digital; transformasi digital di bidang administrasi pertanahan

A. Pendahuluan

Transformasi digital dalam tata kelola pertanahan berkembang sebagai bagian dari agenda reformasi pelayanan publik yang menuntut proses yang lebih cepat,

transparan, akuntabel, dan terdokumentasi. Dalam konteks pertanahan, digitalisasi tidak dapat dipahami semata-mata sebagai perpindahan media dari kertas ke elektronik, melainkan sebagai perubahan dalam cara negara mengelola data fisik dan data yuridis agar perlindungan hak atas tanah semakin kuat, mutakhir, dan mudah diverifikasi ([Pakpahan dkk., 2022](#); [Wulan dkk., 2022](#)). Di Indonesia, arah kebijakan ini sejalan dengan mandat pendaftaran tanah yang menempatkan sertipikat sebagai alat bukti hak yang kuat sepanjang data yang menjadi dasar penerbitannya dikelola secara akurat dan konsisten ([Apriani & Bur, 2020](#); [Salim dkk., 2022](#)). Kerangka kebijakan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pertanahan harus dibaca sebagai upaya memperkuat kepastian hukum sekaligus meningkatkan mutu pelayanan publik pada sektor yang memiliki konsekuensi ekonomi, sosial, dan hukum yang sangat besar, dengan tetap menjaga integritas data fisik dan data yuridis ([Diany dkk., 2024](#); [Silviana dkk., 2025](#)).

Salah satu manifestasi paling penting dari perubahan tersebut ialah penerapan sertipikat elektronik, yang dalam praktik pertanahan digital dipandang sebagai instrumen untuk meningkatkan efisiensi administrasi, integrasi data, dan keterlacakan dokumen ([Adinegoro, 2023](#); [Silviana dkk., 2025](#)). Inovasi ini menawarkan manfaat strategis berupa percepatan pelayanan, penguatan integrasi data, dan kemudahan penelusuran dokumen dalam sistem pertanahan digital ([Ali dkk., 2024](#)). Meskipun demikian, sertipikat elektronik tidak dapat diposisikan hanya sebagai perubahan format dokumen, karena keberadaannya merepresentasikan perubahan ekosistem pelayanan yang menuntut kesiapan prosedur, sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, pengamanan sistem, serta tata kelola data yang andal ([Diany dkk., 2024](#)). Keberhasilan sertipikat elektronik juga bergantung pada kemampuan institusi untuk membangun keyakinan publik bahwa dokumen tersebut sah, aman, mudah diverifikasi, dan dapat digunakan secara efektif dalam berbagai kepentingan hukum maupun ekonomi, sehingga legitimasi sosial menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keberhasilan inovasi ini ([Ali dkk., 2024](#); [Silviana dkk., 2025](#)).

Isu penerimaan masyarakat kemudian menjadi sangat penting karena layanan pertanahan termasuk dalam kategori layanan yang bersifat *high-stakes*. Dokumen pertanahan berkaitan langsung dengan kepastian hukum kepemilikan, nilai ekonomi aset, potensi sengketa, akses pembiayaan, serta rasa aman pemegang hak. Dalam situasi seperti ini, masyarakat tidak cukup diyakinkan oleh narasi inovasi digital semata, melainkan juga mempertimbangkan apakah sistem elektronik mampu melindungi data, mencegah manipulasi, meminimalkan kegagalan layanan, serta menjamin bahwa sertipikat elektronik dapat diverifikasi dan diterima oleh aktor-aktor lain yang berkepentingan, seperti kantor pertanahan, PPAT, notaris, dan perbankan. Literatur mengenai transformasi digital pertanahan menunjukkan bahwa keraguan terhadap keamanan data, integritas sistem, dan penerimaan dokumen elektronik kerap menjadi penghambat utama adopsi, meskipun institusi telah menyiapkan prosedur pelayanan yang relatif baik. Oleh karena itu, persoalan

adopsi e-sertipikat tidak dapat dilepaskan dari persepsi keamanan dan keterterimaan dokumen di mata pengguna ([Ali dkk., 2024](#); [Diany dkk., 2024](#); [Putra & Winanti, 2024](#)).

Dalam kajian pelayanan publik dan *e-government*, kualitas pelayanan sering kali ditempatkan sebagai variabel yang menentukan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan institusi. Pendekatan SERVQUAL menjelaskan kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* ([Khatib dkk., 2019](#)). Pada layanan pertanahan berbasis digital, kelima dimensi tersebut tetap relevan, tetapi memerlukan pembacaan yang lebih kontekstual ([Marpaung & Rahayu, 2024](#); [Taufiqurohman dkk., 2024](#)). *Tangibles* tidak lagi hanya merujuk pada sarana fisik, melainkan juga pada aksesibilitas informasi dan keterbacaan prosedur digital. *Reliability* berkaitan dengan konsistensi sistem dalam memproses data dan menghasilkan keluaran yang tepat. *Responsiveness* mencerminkan kecepatan dan ketepatan petugas dalam membantu pengguna mengatasi kendala digital. Asuransi menuntut jaminan legalitas, keamanan, dan kompetensi petugas. Sementara itu, *empati* berkaitan dengan kemampuan institusi untuk mendampingi masyarakat dengan tingkat literasi digital yang berbeda-beda. Dengan demikian, kualitas pelayanan dalam layanan sertipikat elektronik harus dipahami sebagai kualitas interaksi layanan sekaligus kualitas pengalaman pengguna atas proses digital yang menyertainya ([Khatib dkk., 2019](#); [Marpaung & Rahayu, 2024](#); [Taufiqurohman dkk., 2024](#)).

Namun demikian, kualitas pelayanan yang baik tidak selalu berujung pada penerimaan yang kuat terhadap inovasi digital. *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan ([Khatib dkk., 2019](#)). Dalam konteks layanan pertanahan, pelayanan yang responsif dan prosedur yang jelas dapat meningkatkan persepsi bahwa sertipikat elektronik bermanfaat dan mudah digunakan. Akan tetapi, model penerimaan teknologi saja belum cukup untuk menjelaskan layanan publik yang sarat risiko, khususnya ketika objek yang diadopsi berupa dokumen hukum digital bernilai tinggi. Karena itu, konsep *trust* dan *perceived risk* perlu dihadirkan sebagai lensa teoritis pelengkap. *Trust* menekankan keyakinan masyarakat bahwa institusi dan sistem digital bekerja secara andal serta dapat dipertanggungjawabkan ([Mensah dkk., 2020](#)), sedangkan *perceived risk* menggambarkan kekhawatiran terhadap kebocoran data, gangguan sistem, pemalsuan dokumen, atau ketidakpastian dalam penggunaan sertipikat elektronik ([Abdulkareem & Ramli, 2021](#); [Hooda dkk., 2022](#)). Dalam kondisi *trust* yang rendah dan *perceived risk* yang tinggi, masyarakat tetap dapat ragu meskipun interaksi layanan dinilai baik ([Mensah dkk., 2020](#); [Abdulkareem & Ramli, 2021](#); [Hooda dkk., 2022](#)).

Konstruksi tersebut perlu diperdalam melalui konsep persepsi sebagai proses psikologis dan sosial. Persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik tidak dibentuk hanya oleh informasi formal dari instansi, tetapi juga oleh pengalaman sebelumnya, tingkat pengetahuan digital, preferensi terhadap dokumen fisik, pengaruh lingkungan sosial, serta penilaian terhadap manfaat dan risiko yang

dihadapi ([Siyamsih, 2024](#); [Walgito, 2010](#)). Oleh sebab itu, masyarakat dapat saja menilai pelayanan petugas ramah, cepat, dan jelas, tetapi pada saat yang sama tetap belum sepenuhnya yakin untuk menerima sertipikat elektronik karena dokumen fisik masih dipandang lebih nyata dan lebih aman secara psikologis ([Vidiasova dkk., 2024](#)). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap sertipikat elektronik tidak identik dengan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Keduanya memang saling berhubungan, tetapi tidak selalu bergerak secara linier. Pelayanan yang baik dapat menjadi prasyarat bagi terbentuknya penerimaan, tetapi belum tentu menjadi penjabar tunggal bagi sikap masyarakat terhadap dokumen digital pertanahan ([Siyamsih, 2024](#); [Walgito, 2010](#); [Vidiasova dkk., 2024](#)).

Konteks Kabupaten Temanggung memperlihatkan relevansi persoalan tersebut secara lebih konkret. Penilaian kinerja pelayanan pertanahan yang tinggi tidak otomatis berarti bahwa masyarakat telah menerima sertipikat elektronik sepenuhnya. Kondisi ini penting diperhatikan karena kantor pertanahan di tingkat kabupaten merupakan titik temu antara kebijakan nasional, kapasitas organisasi, dan kesiapan pengguna setempat. Data SPKP Temanggung menunjukkan kecenderungan penilaian pelayanan yang baik ([Avivah dkk., 2022](#)), tetapi temuan empiris awal pada layanan sertipikat elektronik memberi sinyal bahwa penerimaan terhadap dokumen digital masih dipengaruhi oleh literasi digital, kebiasaan menggunakan dokumen fisik, akses terhadap teknologi, serta keyakinan terhadap keamanan data dan kejelasan prosedur ([Ali dkk., 2024](#); [Putra & Winanti, 2024](#)). Dengan demikian, persoalan penelitian tidak terletak semata-mata pada kemungkinan rendahnya mutu pelayanan, melainkan pada adanya jarak antara kualitas pelayanan yang dirasakan dan persepsi masyarakat terhadap produk layanan digital, yang menandai paradoks antara pelayanan dan penerimaan dalam transformasi digital pertanahan ([Avivah dkk., 2022](#); [Ali dkk., 2024](#); [Putra & Winanti, 2024](#)).

Berdasarkan uraian tersebut, *research gap* penelitian ini terletak pada masih terbatasnya kajian yang secara khusus menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat dan persepsi mereka terhadap sertipikat elektronik dalam konteks pertanahan yang bersifat *high-stakes*, padahal hubungan antara pengalaman layanan dan penerimaan teknologi telah lama dibahas dalam studi layanan digital ([Khatib dkk., 2019](#); [Pripoaie dkk., 2024](#)). Sejauh ini, sebagian besar penelitian lebih banyak menyoroti kualitas pelayanan publik, adopsi teknologi pemerintahan, keamanan data, atau ketimpangan digital secara terpisah. Kajian yang mengintegrasikan dimensi kualitas pelayanan publik, kepercayaan, persepsi risiko, dan konteks lokal, seperti preferensi terhadap dokumen fisik serta intensitas sosialisasi, masih relatif terbatas, padahal integrasi tersebut diperlukan untuk menjelaskan mengapa penerimaan masyarakat dapat tetap rendah meskipun indikator pelayanan institusionalnya tinggi ([Abdulkareem & Ramli, 2021](#); [Ali dkk., 2024](#)). Selain itu, pendekatan yang memosisikan persepsi sebagai proses psikologis yang dibentuk oleh pengalaman layanan dan informasi sosial masih jarang

digunakan dalam pembacaan adopsi sertipikat elektronik, sehingga kontribusi penelitian ini diarahkan untuk menutup kekosongan tersebut secara lebih operasional dan kontekstual ([Siyamsih, 2024](#); [Walgito, 2010](#)).

Paradoks penerimaan pelayanan publik dalam konteks ini menegaskan bahwa konsep kualitas pelayanan klasik belum memadai untuk menjelaskan situasi adopsi e-sertipikat secara menyeluruh. Dimensi SERVQUAL sangat berguna untuk mengukur mutu interaksi layanan dan pengalaman prosedural ([Khatib dkk., 2019](#)), tetapi belum sepenuhnya menangkap persoalan legitimasi dokumen digital, rasa aman pengguna, serta transisi psikologis dari bukti fisik ke bukti elektronik yang menjadi ciri transformasi pertanahan digital ([Ali dkk., 2024](#); [Vidiasova dkk., 2024](#)). Karena itu, penelitian ini tidak berhenti pada penilaian apakah pelayanan dinilai baik atau buruk, melainkan berupaya menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan berinteraksi dengan *trust* dan *perceived risk* dalam membentuk persepsi masyarakat. Pada titik inilah kontribusi teoretis tulisan ini diletakkan, yakni dengan menghubungkan studi kualitas pelayanan publik dengan diskursus *digital land governance* sehingga penerimaan e-sertipikat dipahami sebagai hasil dari relasi antara pengalaman layanan, kepercayaan pada institusi, persepsi risiko, dan karakteristik lokal pengguna layanan ([Khatib dkk., 2019](#); [Ali dkk., 2024](#); [Vidiasova dkk., 2024](#)).

Sejalan dengan gap tersebut, penelitian ini mengajukan integrasi konseptual yang lebih terarah. SERVQUAL digunakan untuk menjelaskan kualitas pelayanan sebagai faktor institusional yang dialami secara langsung oleh masyarakat ([Khatib dkk., 2019](#)). TAM membantu memahami bagaimana pengalaman pelayanan dapat memperkuat persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan ([Khatib dkk., 2019](#)). Sementara itu, *trust* dan *perceived risk* diposisikan sebagai lensa interpretatif untuk menjelaskan mengapa hubungan antara kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat tidak selalu kuat, terutama ketika pengguna masih meragukan keamanan, integritas, dan penerimaan sertipikat elektronik ([Mensah dkk., 2020](#); [Abdulkareem & Ramli, 2021](#)). Penegasan ini penting agar teori yang digunakan tidak berdiri sendiri-sendiri. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan tetap ditempatkan sebagai variabel independen yang diuji terhadap persepsi masyarakat, sedangkan *trust*, *perceived risk*, dan literasi digital digunakan untuk menafsirkan variasi persepsi yang mungkin belum sepenuhnya dijelaskan oleh model statistik, sehingga kerangka konseptual menjadi lebih fokus, koheren, dan selaras dengan model penelitian yang sederhana tetapi memiliki daya jelaskan yang memadai ([Khatib dkk., 2019](#); [Mensah dkk., 2020](#); [Abdulkareem & Ramli, 2021](#)).

Kebaruan penelitian ini terletak pada dua hal. Pertama, penelitian ini memetakan paradoks pelayanan-penerimaan pada layanan pertanahan digital tingkat kabupaten, yaitu situasi ketika kualitas pelayanan dinilai tinggi tetapi persepsi terhadap sertipikat elektronik belum sepenuhnya positif. Kedua, penelitian ini menempatkan persoalan tersebut dalam kerangka *digital land governance*, sehingga hasil penelitian tidak berhenti pada temuan statistik mengenai hubungan antarvariabel, tetapi juga memberikan dasar interpretasi mengenai pentingnya

membangun kepercayaan, menurunkan persepsi risiko, dan merancang strategi layanan yang lebih inklusif ([Pripoaie dkk., 2024](#); [Silviana dkk., 2025](#); [Tissayakorn, 2025](#)). Dengan demikian, kontribusi penelitian ini bukan sekadar menambah studi mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan publik, melainkan memberikan penjelasan yang lebih spesifik tentang dinamika penerimaan dokumen pertanahan digital dalam konteks lokal yang relevan bagi pengembangan kebijakan transformasi digital pertanahan ([Pripoaie dkk., 2024](#); [Silviana dkk., 2025](#); [Tissayakorn, 2025](#)).

Berdasarkan keseluruhan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung, menganalisis persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik, serta menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi masyarakat. Secara substantif, penelitian ini berangkat dari dugaan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap persepsi masyarakat, tetapi pengaruh tersebut tidak sepenuhnya memadai untuk menjelaskan penerimaan terhadap sertipikat elektronik. Oleh sebab itu, hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat teoretis berupa penguatan pembacaan interdisipliner antara kualitas pelayanan, penerimaan teknologi, *trust*, dan *perceived risk*, sekaligus manfaat praktis bagi perbaikan desain layanan, strategi sosialisasi, komunikasi keamanan data, dan model pendampingan pengguna di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung, sejalan dengan kebutuhan penguatan *trust* dan mitigasi risiko dalam adopsi layanan pertanahan digital ([Khatib dkk., 2019](#); [Mensah dkk., 2020](#); [Abdulkareem & Ramli, 2021](#)).

Berdasarkan integrasi tersebut, penelitian ini secara empiris menempatkan kualitas pelayanan sebagai prediktor persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik. Kualitas pelayanan dioperasionalkan melalui lima dimensi SERVQUAL yang disesuaikan dengan karakter layanan pertanahan digital, sedangkan persepsi masyarakat dipahami sebagai evaluasi atas penerimaan, keyakinan, dan pemahaman masyarakat terhadap sertipikat elektronik. Hubungan antarvariabel diasumsikan positif karena pengalaman layanan yang semakin baik semestinya meningkatkan penilaian masyarakat. Namun demikian, penelitian ini juga menegaskan bahwa kekuatan pengaruh tersebut perlu dibaca dalam konteks *trust*, *perceived risk*, dan literasi digital. Apabila ketiga aspek kontekstual tersebut belum memadai, maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi dapat tetap signifikan tetapi tidak dominan. Dengan kerangka ini, analisis hasil tidak hanya menjawab apakah ada atau tidaknya pengaruh, tetapi juga membantu menjelaskan mengapa pengaruh tersebut mungkin terbatas dalam konteks transformasi digital pertanahan ([Mensah dkk., 2020](#); [Abdulkareem & Ramli, 2021](#); [Tissayakorn, 2025](#)).

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif berbasis survei untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik dan penilaian kualitas pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung dalam satu periode pengumpulan

data. Desain survei dipilih karena memungkinkan pengukuran terstruktur terhadap konstruk persepsi dan kualitas pelayanan pada populasi pengguna layanan, serta mendukung analisis hubungan antarvariabel secara statistik ([Mahaprakarsa dkk., 2024](#); [Sudrajat dkk., 2023](#)). Secara analitis, penelitian ini menggunakan model inti yang bersifat *parsimonious* dengan menempatkan kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik sebagai variabel dependen. *Trust*, *perceived risk*, dan kesiapan digital tidak dimodelkan sebagai variabel tersendiri dalam regresi, melainkan ditempatkan sebagai konteks teoretis untuk menafsirkan hasil, sehingga ruang lingkup analisis tetap konsisten dengan tujuan penelitian yang berfokus pada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap persepsi pengguna. Populasi penelitian didefinisikan sebagai masyarakat yang mengurus sertipikat elektronik melalui Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung. Total populasi yang teridentifikasi pada periode penelitian berjumlah 300 orang. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, yaitu $n = N/(1+N \cdot e^2)$, dengan tingkat kesalahan 10 persen sehingga diperoleh 75 responden. Margin of error 10 persen dipilih karena penelitian ini bersifat eksploratif awal, dilakukan pada satu lokus pelayanan, dan diarahkan untuk memetakan kecenderungan umum hubungan antarvariabel pada populasi yang relatif homogen, yaitu pengguna layanan yang sama. Dalam konteks semacam ini, *margin of error* 10 persen masih dapat digunakan untuk memperoleh ukuran sampel yang operasional tanpa mengurangi kemampuan penelitian dalam menangkap pola utama yang ingin dianalisis ([Boon dkk., 2019](#)).

Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden ([Latusek dkk., 2024](#)). Kerangka sampel disusun dari daftar pemohon sertipikat elektronik pada periode penelitian, kemudian pemilihan responden dilakukan secara acak. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang didistribusikan secara langsung kepada responden terpilih, sehingga status responden sebagai pengguna layanan dapat diverifikasi saat pengisian kuesioner. Apabila responden yang terpilih menolak berpartisipasi atau tidak dapat dihubungi, penggantian dilakukan dari daftar cadangan dengan prosedur acak yang sama agar representativitas sampel tetap terjaga.

Tabel 1. Penentuan Ukuran Sampel dengan Rumus Slovin

Parameter	Simbol	Nilai	Keterangan
Ukuran populasi	N	300	Masyarakat yang mengurus sertipikat elektronik
<i>Margin of error</i>	e	0,10	Tingkat kesalahan 10%
Rumus Slovin		$n = N/(1+N \cdot e^2)$	Boon dkk. (2019)
Substitusi nilai		$n = 300/(1+300 \cdot 0,01)$	$300/(1+3)$
Hasil	n	75	Sampel minimum yang digunakan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Penelitian memodelkan dua konstruk utama. Variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X), dioperasionalkan melalui adaptasi SERVQUAL yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan penyesuaian pada konteks layanan pertanahan digital seperti kejelasan informasi, dukungan teknis, ketepatan prosedur, serta respons terhadap kendala layanan elektronik ([Marpaung & Rahayu, 2024](#); [Ab dkk., 2022](#); [Zaenuddin dkk., 2024](#)). Variabel dependen, yaitu persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik (Y), diukur melalui dimensi penerimaan, pemahaman, dan evaluasi pengguna yang mencakup keyakinan terhadap keabsahan dokumen, kenyamanan dalam penggunaan, serta penilaian terhadap manfaat dan risiko layanan. Operasionalisasi ini digunakan agar hubungan antara kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat dibaca tidak hanya sebagai reaksi terhadap petugas, tetapi juga sebagai evaluasi terhadap dokumen digital yang dihasilkan.

Tabel 2. Kode Skala Likert pada Kuesioner

Kategori respons	Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Instrumen utama penelitian adalah kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin, seperti pada Tabel 2, yang mencakup rentang dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Konstruk kualitas pelayanan diukur menggunakan 30 butir pernyataan dan konstruk persepsi masyarakat diukur menggunakan 15 butir pernyataan, sehingga total terdapat 45 item inti. Setiap butir disusun dengan menurunkan konstruk teoretik ke dalam indikator operasional yang relevan dengan pengalaman nyata pengguna layanan sertipikat elektronik. Penelitian ini tidak melakukan *uji coba* formal sebelum penyebaran utama. Ketiadaan uji coba awal ini dinyatakan secara eksplisit sebagai batas prosedural penelitian, sedangkan pengendalian mutu instrumen dilakukan melalui penurunan indikator dari konstruk yang telah mapan serta pengujian validitas dan reliabilitas pada data utama. Uji kualitas instrumen dilakukan secara sistematis sebelum analisis hubungan antarvariabel. Validitas item dinilai menggunakan korelasi Pearson antara skor setiap butir dan skor total konstruk (*item-total correlation*); item dinyatakan valid apabila koefisien korelasi memenuhi batas minimal yang dipersyaratkan pada taraf signifikansi 5 persen ([Andres & Lewis, 2001](#)). Reliabilitas internal dievaluasi menggunakan *Cronbach's alpha* untuk melihat konsistensi jawaban antar butir dalam konstruk yang sama. Secara umum, nilai *alpha* di atas 0,70 dipandang menunjukkan konsistensi internal yang baik, sedangkan nilai yang mendekati batas

tersebut pada studi eksploratif tetap dapat diinterpretasikan secara hati-hati dalam riset sosial terapan ([Mohamed dkk., 2021](#); [Moon & Welch, 2005](#)).

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 25.0 dalam tiga tahap. Tahap pertama adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan kecenderungan penilaian responden terhadap masing-masing variabel dan dimensinya. Tahap kedua adalah pengujian kualitas instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas. Tahap ketiga adalah pengujian model menggunakan regresi linier sederhana dengan persamaan $Y = a + bX + e$ untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi masyarakat. Sebelum melakukan estimasi model, dilakukan uji asumsi normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas. Uji multikolinearitas tidak diterapkan karena model hanya memiliki satu variabel independen, sehingga secara metodologis tidak terdapat kemungkinan korelasi antar-prediktor dalam persamaan regresi.

C. Hasil dan Pembahasan

C.1. Deskripsi Data Penelitian dan Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 75 responden masyarakat Kabupaten Temanggung yang pernah mengurus sertipikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Temanggung. Karakteristik responden disajikan untuk menunjukkan sebaran profil sosial-demografis yang menjadi konteks dalam membaca pola persepsi terhadap layanan sertipikat elektronik.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n = 75)

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	39	52,0
Perempuan	36	48,0
Total	75	100,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin relatif seimbang, dengan proporsi laki-laki sedikit lebih dominan (52,0%) dibandingkan perempuan (48,0%).

Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia (n = 75)

Kelompok usia	Frekuensi	Persentase
< 20 tahun	0	0,0
20–30 tahun	22	29,3
31–40 tahun	23	30,7
41–50 tahun	18	24,0
> 50 tahun	12	16,0
Total	75	100,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Sebaran usia menunjukkan dominasi kelompok usia produktif (20–50 tahun), terutama pada kelompok 31–40 tahun (30,7%) dan 20–30 tahun (29,3%).

Tabel 5. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir (n = 75)

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	3	4,0

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMP	6	8,0
SMA	40	53,3
Diploma	5	6,7
Sarjana	19	25,3
Magister	2	2,7
Total	75	100,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Mayoritas responden berpendidikan SMA (53,3%), diikuti oleh sarjana (25,3%). Proporsi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki modal pendidikan yang memadai untuk memahami butir-butir penilaian layanan.

Tabel 6. Responden Berdasarkan Pekerjaan (n = 75)

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pegawai Negeri/ASN	5	6,7
Pegawai Swasta	18	24,0
Wiraswasta	13	17,3
Mahasiswa	6	8,0
Ibu Rumah Tangga	17	22,7
Lainnya	16	21,3
Total	75	100,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Komposisi pekerjaan cukup beragam, dengan kelompok dominan pegawai swasta (24,0%) dan ibu rumah tangga (22,7%), serta kategori “lainnya” (21,3%) yang mencerminkan heterogenitas sosial-ekonomi.

Tabel 7. Responden Berdasarkan Wilayah Domisili (n = 75)

Pengelompokan	Kecamatan	Frekuensi	Persentase
Kota	Bulu	4	5,3
Kota	Kedu	8	10,7
Kota	Parakan	5	6,7
Kota	Temanggung	18	24,0
Desa	Candiroto	7	9,4
Desa	Jumo	4	5,3
Desa	Kaloran	10	13,3
Desa	Kandangan	4	5,3
Desa	Kranggan	9	12,0
Desa	Ngadirejo	6	8,0
	Total	75	100,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Tabel 3 sampai Tabel 7 menunjukkan bahwa responden relatif beragam, tetapi didominasi oleh kelompok usia produktif, berpendidikan SMA, dan berasal dari wilayah desa, dengan jumlah yang sedikit lebih banyak dibandingkan di kota. Komposisi tersebut mengindikasikan bahwa evaluasi terhadap sertipikat elektronik dibentuk oleh pengguna dengan tingkat literasi digital dan pengalaman teknologi yang tidak sepenuhnya seragam. Kondisi ini penting dicatat karena variasi

karakteristik responden dapat memengaruhi cara masyarakat menilai manfaat, keamanan, dan kemudahan penggunaan sertipikat elektronik.

C.2. Hasil Deskriptif dan Pengujian Model

Setelah konteks responden dipaparkan, analisis dilanjutkan dengan gambaran deskriptif variabel penelitian serta pengujian kelayakan model. Tahap ini penting untuk menunjukkan bukan hanya apakah terdapat hubungan statistik antara kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat, tetapi juga bagaimana pola jawaban responden mencerminkan adanya kesenjangan antara mutu layanan dan penerimaan terhadap sertipikat elektronik.

Tabel 8. Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X) Pada Seluruh Item

Kategori respons	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju (SS)	1.055	46,9
Setuju (S)	1.098	48,8
Kurang setuju (KS)	97	4,3
Tidak setuju (TS)	0	0,0
Sangat tidak setuju (STS)	0	0,0
Total	2.250	100,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Tabel 9. Distribusi Jawaban Variabel Persepsi (Y) Pada Seluruh Item

Kategori respons	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju (SS)	0	0,0
Setuju (S)	9	0,8
Kurang setuju (KS)	685	60,9
Tidak setuju (TS)	431	38,3
Sangat tidak setuju (STS)	0	0,0
Total	1.125	100,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 8 dan Tabel 9, kualitas pelayanan dipersepsikan tinggi dengan rerata skor 4,43 dari 5, sedangkan persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik berada pada rerata 2,63 dari 5. Perbedaan rerata ini menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan yang positif belum secara otomatis diikuti oleh penerimaan yang sama kuat terhadap produk layanan digital. Dengan kata lain, masyarakat dapat mengapresiasi kualitas interaksi pelayanan, tetapi masih menyimpan keraguan terhadap dokumen elektronik yang dihasilkan.

Tabel 10. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah item	Rentang r-hitung	Cronbach alpha	Keputusan
Kualitas pelayanan (X)	30	0,260-0,585	0,749	Valid dan reliabel
Persepsi masyarakat (Y)	15	0,240-0,571	0,698	Valid dan reliabel

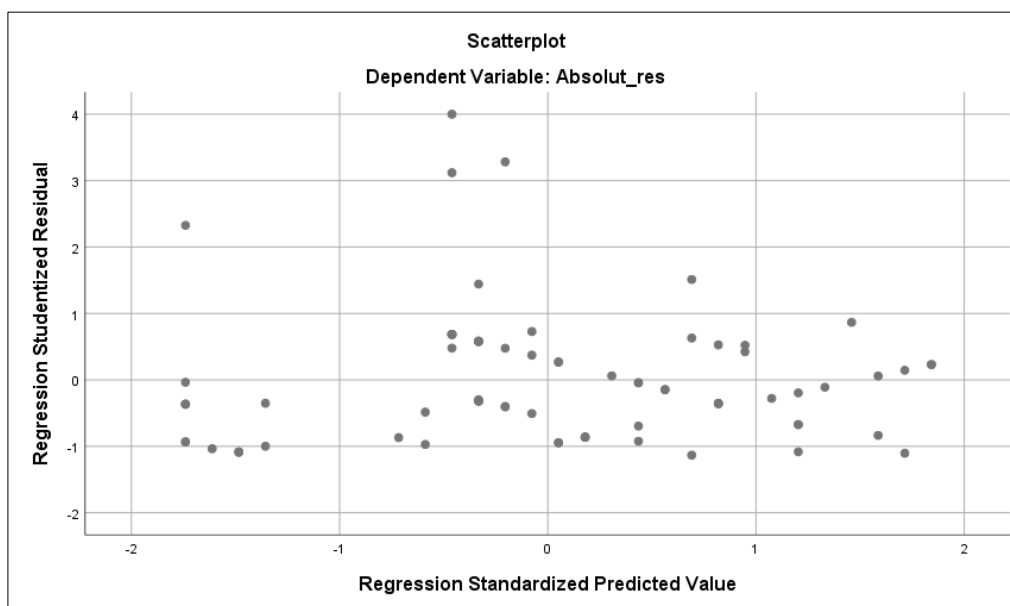
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Tabel 10 menunjukkan bahwa seluruh butir instrumen memenuhi syarat validitas karena nilai r hitung pada seluruh item berada di atas r -tabel sebesar 0,2272. Reliabilitas internal juga tergolong memadai untuk penelitian sosial terapan. Nilai *Cronbach's alpha* pada variabel persepsi yang berada sangat dekat dengan ambang 0,70 masih dapat diterima karena konstruk yang diukur berkaitan dengan evaluasi publik terhadap inovasi yang relatif baru dan belum sepenuhnya stabil dalam pengalaman responden.

Tabel 11. Ringkasan Uji Asumsi Regresi

Asumsi	Indikator	Hasil	Keputusan
Normalitas residual	Kolmogorov-Smirnov sig.	0,052	Memenuhi asumsi
Linearitas	Deviasi dari linearitas	> 0,05	Hubungan linear
Heteroskedastisitas	Sig. uji / pola scatterplot	0,501 / tidak berpola	Tidak terdapat gejala heteroskedastisitas
Multikolinearitas	Tolerance dan VIF	Tidak relevan	Model hanya memiliki satu variabel independen

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025



Gambar 1. *Scatterplot* Uji Heteroskedastisitas (Residual Terhadap Nilai Prediksi)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Tabel 11 dan Gambar 1 menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi dasar yang diperlukan. Nilai signifikansi uji normalitas sebesar 0,052 menunjukkan bahwa residu berdistribusi normal. Uji linearitas mengindikasikan hubungan linear, sedangkan uji heteroskedastisitas dan pola *scatterplot* tidak menunjukkan gejala penyimpangan yang signifikan. Uji multikolinearitas tidak diterapkan karena model hanya menggunakan satu variabel independen, sehingga tidak terdapat persoalan hubungan antar-prediktor dalam persamaan regresi.

Tabel 12. Ringkasan Hasil Hubungan X terhadap Y (Korelasi, Uji-t, dan Determinasi)

Komponen	Statistik	Nilai
Korelasi (X–Y)	r	0,421
Signifikansi korelasi	Sig. (p-value)	0,000
Uji pengaruh parsial	t-hitung	3,999
Nilai pembanding	t-tabel (df = 73; α = 0,05)	1,993
Koefisien determinasi	R ²	0,177

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 12, koefisien korelasi sebesar 0,421 menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan sedang antara kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan, semakin positif pula persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik. Nilai koefisien regresi sebesar 0,107 menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diikuti oleh peningkatan skor persepsi, sedangkan nilai signifikansi 0,000 dan t-hitung 3,999 yang lebih besar daripada t-tabel 1,993 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Namun, koefisien determinasi sebesar 0,177 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan hanya menjelaskan 17,7 persen dari variasi persepsi masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan memang merupakan faktor yang penting, tetapi belum menjadi penentu tunggal dalam membentuk penerimaan terhadap sertipikat elektronik.

Temuan statistik tersebut menjadi dasar penting untuk pembahasan lebih lanjut. Dalam perspektif SERVQUAL, kualitas pelayanan tetap relevan untuk menjelaskan penilaian positif masyarakat terhadap proses layanan yang mereka terima, terutama pada aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Namun, dalam konteks layanan pertanahan digital yang bersifat *high-stakes*, kualitas pelayanan yang baik belum dengan sendirinya menghasilkan penerimaan yang tinggi terhadap e-sertipikat. Kondisi ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap mutu layanan operasional perlu dibedakan dari penerimaan terhadap dokumen digital sebagai produk layanan. Pada titik ini, *trust digital* menjadi faktor penentu karena masyarakat tidak hanya menilai bagaimana layanan diberikan, tetapi juga apakah sistem digital tersebut aman, dapat dipercaya, dan mampu melindungi kepastian hukum atas dokumen yang mereka miliki. Oleh karena itu, hubungan yang signifikan dengan daya jelas model yang terbatas menegaskan bahwa SERVQUAL efektif untuk menjelaskan kualitas layanan, tetapi belum cukup untuk menerangkan penerimaan e-sertipikat ketika kepercayaan digital terhadap layanan publik belum terbentuk secara kuat.

C.3. Penilaian Masyarakat atas Transformasi Digital di Kementerian ATR/BPN

Pada variabel kualitas pelayanan, distribusi jawaban menunjukkan penilaian yang sangat positif, yakni 1.192 respons berada pada kategori sangat setuju, 961 respons pada kategori setuju, dan hanya 97 respons pada kategori kurang setuju dari total 2.250 respons. Pola ini menegaskan bahwa responden menilai aspek layanan yang mereka alami, seperti ketepatan prosedur, kejelasan informasi, responsivitas

petugas, dan jaminan pelayanan, berada pada tingkat yang baik. Sebaliknya, pada variabel persepsi terhadap sertipikat elektronik, dari total 1.125 respons justru terdapat 977 respons pada kategori kurang setuju, 139 respons pada kategori tidak setuju, dan hanya 9 respons pada kategori setuju. Kontras ini menunjukkan adanya kesenjangan yang nyata antara penilaian terhadap proses pelayanan dan penerimaan terhadap sertipikat elektronik sebagai produk layanan digital. Dengan demikian, titik tolak pembahasan ini bukan sekadar hubungan antara dua variabel, melainkan paradoks bahwa mutu layanan dinilai tinggi sementara penerimaan terhadap keluaran digitalnya masih relatif rendah.

Hasil pengujian instrumen dan asumsi model menunjukkan bahwa data yang digunakan cukup layak untuk dianalisis lebih lanjut. Seluruh butir pernyataan dinyatakan valid karena nilai r -hitung setiap item melampaui r -tabel 0,2272, sedangkan reliabilitas instrumen juga memadai dengan koefisien α 0,749 pada variabel kualitas pelayanan dan 0,698 pada variabel persepsi. Pada tahap pengujian asumsi, uji normalitas memperlihatkan nilai signifikansi 0,052 sehingga residu dapat dianggap berdistribusi normal, sementara uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi 0,501 yang menandakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas yang mengganggu model. Oleh karena itu, hubungan korelasional dan regresi yang diperoleh dapat ditafsirkan sebagai temuan yang memiliki dasar statistik yang cukup kuat untuk dibahas lebih lanjut pada tataran substantif.

Beranjak dari kelayakan data tersebut, hasil analisis inferensial menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik bersifat positif dan signifikan. Nilai korelasi sebesar $r = 0,421$ menunjukkan hubungan dengan kekuatan sedang, sehingga peningkatan kualitas pelayanan memang diikuti oleh kecenderungan meningkatnya persepsi terhadap sertipikat elektronik. Meskipun demikian, kekuatan hubungan yang berada pada tingkat sedang menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak dominan. Dalam penelitian layanan digital pemerintahan, hubungan pada kisaran ini lazim ditemukan ketika pengalaman pelayanan berkontribusi terhadap evaluasi pengguna, tetapi tidak menjadi penjelas tunggal karena masih terdapat faktor psikologis, sosial, dan teknologi yang bekerja secara simultan, sebagaimana ditunjukkan dalam kajian adopsi layanan digital pemerintah ([Mensah dkk., 2020](#); [Hooda dkk., 2022](#)). Dengan demikian, nilai korelasi 0,421 lebih tepat dipahami sebagai bukti adanya keterkaitan empiris yang nyata, bukan sebagai bukti bahwa kualitas pelayanan sudah cukup untuk menjelaskan keseluruhan persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik.

Arah hubungan tersebut selanjutnya ditegaskan oleh hasil uji regresi linier sederhana. Persamaan regresi $Y = 28,913 + 0,107X$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan diikuti oleh kenaikan persepsi sebesar 0,107 satuan, dengan asumsi faktor lain tetap. Koefisien regresi yang positif mengonfirmasi bahwa perbaikan mutu pelayanan berjalan searah dengan pembentukan persepsi yang lebih positif, sedangkan uji parsial memperlihatkan t -hitung sebesar 3,999 yang lebih besar daripada t -tabel 1,993 pada taraf signifikansi 5 persen. Secara statistik, hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai sertipikat elektronik. Namun, koefisien sebesar 0,107 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tetap terbatas.

Artinya, kualitas pelayanan memang penting dalam membentuk persepsi, tetapi perubahan persepsi yang dihasilkan dari perbaikan layanan tidak terjadi secara drastis.

Keterbatasan pengaruh tersebut terlihat lebih jelas pada koefisien determinasi sebesar $R^2 = 0,177$. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hanya mampu menjelaskan 17,7 persen variasi persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik, sedangkan 82,3 persen variasi lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Angka ini penting karena mengarahkan pembahasan agar tidak berhenti pada kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan. Secara substantif, temuan utama penelitian ini justru terletak pada kenyataan bahwa kualitas pelayanan yang dinilai sangat baik tidak otomatis bertransformasi menjadi penerimaan yang tinggi terhadap sertipikat elektronik. Dalam kerangka persepsi layanan digital, kondisi tersebut menunjukkan bahwa evaluasi terhadap mutu interaksi pelayanan dan evaluasi terhadap keandalan dokumen digital merupakan dua lapis penilaian yang saling berkaitan, tetapi tidak identik, sebagaimana juga ditunjukkan oleh [Mensah dkk. \(2020\)](#) dan [Hooda dkk. \(2022\)](#) dalam kajian adopsi layanan digital pemerintah.

Untuk menjelaskan penilaian masyarakat terhadap mutu layanan, temuan penelitian ini dapat dianalisis melalui perspektif SERVQUAL. Model ini tetap efektif untuk menjelaskan mutu layanan yang diterima masyarakat karena reliability tercermin pada prosedur yang dianggap tertib dan dapat diandalkan, responsiveness terlihat pada kecepatan serta kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan pemohon, assurance tercermin pada kemampuan petugas dalam memberikan kepastian administratif, empathy tampak pada perhatian terhadap kebutuhan pengguna, sedangkan tangibles hadir melalui fasilitas dan dukungan sarana pelayanan. Ketika dimensi-dimensi tersebut bekerja dengan baik, masyarakat secara rasional memberikan penilaian positif terhadap proses pelayanan. Penjelasan ini sejalan dengan pendapat [Parasuraman dkk. \(1988\)](#) yang menegaskan relevansi SERVQUAL dalam menilai mutu layanan, serta diperkuat oleh temuan [Taufiqurokhman dkk. \(2024\)](#) bahwa kualitas layanan elektronik berperan dalam membentuk kepercayaan dan penilaian publik terhadap layanan pemerintah. Oleh sebab itu, skor deskriptif yang tinggi pada variabel kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai indikator bahwa sisi operasional pelayanan pertanahan telah berjalan relatif efektif.

Namun, efektivitas SERVQUAL dalam menjelaskan mutu layanan tidak serta-merta cukup untuk menjelaskan penerimaan terhadap sertipikat elektronik. Pada layanan pertanahan, objek yang dilayani bukan sekadar administrasi rutin, melainkan dokumen yang berkaitan dengan hak, nilai ekonomi, dan kepastian hukum atas tanah. Karena itu, kualitas interaksi pelayanan yang baik belum secara otomatis menciptakan keyakinan bahwa dokumen digital aman, sah, dan dapat digunakan tanpa menimbulkan risiko di kemudian hari. Dalam layanan publik berisiko tinggi, pembentukan kepercayaan terhadap sistem digital menjadi prasyarat penting bagi penerimaan teknologi, sebagaimana dijelaskan oleh [Khatib dkk. \(2019\)](#). [Bélanger dan Carter \(2008\)](#) juga menunjukkan bahwa adopsi layanan digital pemerintah bertumpu pada kombinasi kepercayaan terhadap institusi dan kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjelaskan bagaimana masyarakat menilai pengalamannya, sedangkan trust digital menjelaskan apakah masyarakat bersedia menerima sertipikat elektronik sebagai produk hukum yang reliabel.

Dengan penjelasan tersebut, perbedaan antara hasil deskriptif dan hasil inferensial dapat dipahami dengan lebih jelas. Masyarakat dapat saja menilai pelayanan pertanahan sebagai baik karena mereka mengalami interaksi yang tertib, cepat, dan jelas, tetapi pada

saat yang sama tetap meragukan sertipikat elektronik karena menyangkut keamanan data, autentikasi dokumen, keterlacakan proses, dan kekuatan pembuktian dalam format digital. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), [Davis \(1989\)](#) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Akan tetapi, dalam konteks sertipikat elektronik, kedua dimensi tersebut perlu dibaca bersama unsur kepercayaan karena masyarakat tidak hanya menilai apakah sistem bermanfaat dan mudah digunakan, tetapi juga apakah sistem tersebut dapat menjamin keamanan dan kepastian hukum. Sejalan dengan itu, [Rana dkk. \(2017\)](#) menunjukkan bahwa dalam layanan pemerintah berbasis elektronik, kemanfaatan dan kemudahan perlu dipadukan dengan kepercayaan agar pengguna bersedia menerima teknologi baru sebagai bagian dari praktik administratif sehari-hari.

Penjelasan ini menjadi semakin kuat ketika persepsi risiko ditempatkan sebagai unsur yang memengaruhi sisa variasi sebesar 82,3 persen yang tidak dapat diterangkan oleh kualitas pelayanan. Sertipikat elektronik berkaitan langsung dengan hak atas tanah sehingga masyarakat cenderung memandang digitalisasi dokumen ini melalui lensa risiko yang lebih sensitif dibandingkan dengan layanan digital biasa. Kekhawatiran tentang kebocoran data, peretasan, pemalsuan, kesalahan sinkronisasi data, atau ketidakpastian prosedur saat dokumen digunakan dalam transaksi nyata dapat menekan penerimaan, meskipun pelayanan petugas dinilai memuaskan. [Pripoaie dkk. \(2024\)](#) menunjukkan bahwa keamanan dan kerentanan data tetap menjadi isu penting dalam penerimaan dokumen digital, sedangkan [Abdulkareem dan Ramli \(2021\)](#) menekankan bahwa kekhawatiran terhadap tata kelola data dan akses terhadap teknologi memengaruhi evaluasi warga terhadap *e-government*. Dengan demikian, nilai R^2 yang relatif rendah tidak semata-mata menunjukkan keterbatasan model, tetapi juga mengindikasikan kompleksitas faktor-faktor yang membentuk persepsi masyarakat terhadap inovasi pertanahan digital.

Kompleksitas tersebut juga dapat dijelaskan oleh karakter konteks lokal dalam penelitian ini. Dominasi responden dari wilayah desa, heterogenitas pendidikan, variasi pekerjaan, dan kemungkinan perbedaan intensitas paparan terhadap teknologi digital berpotensi memengaruhi kesiapan untuk menerima sertipikat elektronik. Dalam literatur transformasi digital, *digital divide* tidak hanya dipahami sebagai kesenjangan infrastruktur, tetapi juga sebagai kesenjangan kemampuan untuk memahami, mengakses, dan mempercayai sistem digital. [Hooda dkk. \(2022\)](#) menjelaskan bahwa pengguna dapat mengapresiasi mutu layanan, tetapi tetap menolak produk digital ketika manfaat aktualnya belum terasa dalam pengalaman sehari-hari. [Elayah \(2025\)](#) juga menunjukkan bahwa penerimaan layanan digital pemerintah dapat tertahan ketika desain layanan tidak sepenuhnya kompatibel dengan kemampuan pengguna. Oleh sebab itu, sisa variasi di luar model dapat dipahami sebagai ruang yang kemungkinan besar diisi oleh *trust digital*, persepsi risiko, literasi digital, pengalaman penggunaan, dan efektivitas sosialisasi kebijakan.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi langsung terhadap transformasi digital di lingkungan ATR/BPN. Transformasi digital pertanahan tidak cukup diukur

dari digitalisasi prosedur, ketersediaan sistem elektronik, atau peningkatan indeks birokrasi digital, tetapi juga harus dinilai dari sejauh mana masyarakat mempercayai keluaran digital tersebut sebagai instrumen kepastian hukum. [Mergel dkk. \(2019\)](#) menjelaskan bahwa transformasi digital di sektor publik merupakan perubahan institusional yang menuntut integrasi antara teknologi, tata kelola, dan kapasitas organisasi. Dalam konteks pertanahan, hal itu berarti keberhasilan sertipikat elektronik tidak cukup ditopang oleh layanan *front office* yang baik, tetapi juga oleh integritas data, keamanan sistem, interoperabilitas layanan, serta kejelasan mekanisme verifikasi dokumen. Dengan demikian, kesenjangan antara mutu pelayanan dan penerimaan terhadap sertipikat elektronik perlu dibaca sebagai tantangan transformasi digital yang bersifat end-to-end.

Berdasarkan hal tersebut, strategi kebijakan ATR/BPN perlu disusun secara lebih terlapisan. Penguatan kualitas pelayanan tetap harus dipertahankan karena terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap persepsi masyarakat. Namun, langkah tersebut perlu dilengkapi dengan penguatan *trust digital* melalui transparansi standar keamanan sistem, mekanisme autentikasi, perlindungan data, serta prosedur penanganan insiden. Sosialisasi juga tidak cukup berhenti pada penegasan bahwa sertipikat elektronik sah secara hukum, melainkan harus menunjukkan secara konkret bagaimana dokumen diverifikasi, digunakan dalam transaksi, dan dilindungi dalam ekosistem digital. Pada saat yang sama, model layanan multikanal tetap diperlukan agar kelompok masyarakat dengan literasi digital terbatas tidak merasa tersisih dari proses transformasi. Penekanan pada literasi digital, help desk, asistensi penggunaan, dan materi komunikasi berbasis kasus nyata akan lebih efektif dalam menurunkan persepsi risiko dan membangun rasa aman pengguna dibandingkan dengan sosialisasi yang semata-mata normatif.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mengarah pada satu kesimpulan teoretis yang penting. Kualitas pelayanan klasik tidak perlu ditinggalkan, tetapi perlu diperluas ketika diterapkan pada layanan publik digital yang bersifat *high stakes*. SERVQUAL tetap efektif untuk mengukur mutu proses pelayanan, tetapi belum cukup untuk menjelaskan penerimaan dokumen digital yang menyangkut hak hukum dan nilai ekonomi yang tinggi. Oleh karena itu, pembahasan ini mendukung integrasi antara *SERVQUAL*, *Technology Acceptance Model*, *trust digital*, dan *risk perception* dalam satu kerangka yang lebih koheren. Kontribusi utama penelitian bukan hanya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi, melainkan juga memperlihatkan bahwa pengaruh tersebut bekerja di tengah paradoks antara pelayanan dan penerimaan. Dengan demikian, transformasi digital pertanahan memerlukan dua prasyarat yang berjalan bersamaan, yaitu mutu layanan yang baik dan kepercayaan digital yang kuat, agar sertipikat elektronik benar-benar diterima masyarakat sebagai instrumen kepastian hukum yang andal.

D. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai sertipikat elektronik. Hasil analisis statistik memperlihatkan nilai korelasi sebesar 0,421 yang menunjukkan hubungan pada tingkat sedang, sedangkan hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap persepsi masyarakat. Meskipun demikian, koefisien determinasi sebesar 0,177 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hanya menjelaskan sebagian kecil variasi persepsi masyarakat terhadap sertipikat elektronik. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan tetap menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi masyarakat, tetapi belum cukup untuk menjelaskan penerimaan masyarakat terhadap sertipikat elektronik secara menyeluruh.

Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan dan penerimaan mereka terhadap sertipikat elektronik sebagai produk layanan digital. Masyarakat dapat menilai pelayanan pertanahan sudah berjalan dengan baik, tetapi pada saat yang sama masih menyimpan keraguan terhadap keamanan, keandalan, dan kepastian hukum dokumen dalam bentuk elektronik. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa pada layanan publik yang bersifat *high-stakes* seperti pertanahan, kualitas pelayanan klasik tidak dapat berdiri sendiri sebagai penjelas penerimaan terhadap inovasi digital. Penerimaan terhadap sertipikat elektronik juga dipengaruhi oleh *trust digital*, persepsi risiko, literasi digital, dan efektivitas sosialisasi kebijakan.

Secara teoretis, penelitian ini menunjukkan bahwa analisis mengenai digitalisasi layanan pertanahan akan lebih komprehensif apabila perspektif kualitas pelayanan dipadukan dengan *trust digital*, *Technology Acceptance Model*, dan *risk perception*. Integrasi tersebut penting karena mutu interaksi pelayanan dan penerimaan terhadap dokumen digital merupakan dua lapis penilaian yang saling berkaitan, tetapi tidak identik. Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital di lingkungan ATR/BPN tidak cukup hanya berfokus pada perbaikan pelayanan administratif, tetapi juga harus diarahkan pada pembangunan kepercayaan publik terhadap keamanan sistem, integritas data, dan keabsahan sertipikat elektronik. Oleh karena itu, penguatan perlindungan data, transparansi mekanisme verifikasi, sosialisasi yang lebih substantif, dan peningkatan literasi digital masyarakat menjadi langkah penting untuk mendukung keberhasilan implementasi sertipikat elektronik secara lebih luas.

Artikel ini juga merekomendasikan agar penelitian selanjutnya mengembangkan model analisis yang lebih luas dengan memasukkan variabel *trust digital*, persepsi risiko, literasi digital, dan intensitas sosialisasi sebagai faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap sertipikat elektronik. Selain itu, penelitian pada wilayah yang lebih beragam juga diperlukan agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika penerimaan masyarakat terhadap transformasi digital di sektor pertanahan.

Daftar Pustaka

- Ab, F., Mukrimah, M., Takdir, M., & Esti, A. (2022). The village government's efforts to increase public awareness of land rights certificates in Saotanre Village, Central Sinjai District, Sinjai Regency. *Pinisi Discretion Review*, 5(2), 319–330. <https://doi.org/10.26858/pdr.v5i2.32141>
- Abdulkareem, A. K., & Ramli, R. M. (2021). Evaluating the performance of e-government: Does citizens' access to ICT matter? *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 29(3), 1645–1664. <https://doi.org/10.47836/pjssh.29.3.03>
- Adinegoro, K. R. R. (2023). Tantangan implementasi sertipikat tanah elektronik di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Ilmu Kenotariatan*, 4(2), 130–145. <https://doi.org/10.19184/jik.v4i2.41314>
- Ali, M., Ismail, R., & Erwiningsih, W. (2024). The vulnerabilities of electronic land certificates and legal adaptation in Indonesia's land registration system. *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, 16(2), 1095–1106. <https://doi.org/10.62271/pjc.16.2.1095.1106>
- Andrés, P., & Lewis, G. B. (2001). Public service motivation and job performance. *The American Review of Public Administration*, 31(4), 363–380. <https://doi.org/10.1177/02750740122064992>
- Apriani, D., & Bur, A. (2020). Kepastian hukum dan perlindungan hukum dalam sistem publikasi pendaftaran tanah di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 5(2), 220–239. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v5i2.11>
- Avivah, L. N., Sutaryono, S., & Andari, D. W. T. A. (2022). Pentingnya pendaftaran tanah untuk pertama kali dalam rangka perlindungan hukum atas kepemilikan sertifikat tanah. *Tunas Agraria*, 5(3), 197–210. <https://doi.org/10.31292/jta.v5i3.186>
- Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Boon, C., Hartog, D. N. D., & Lepak, D. P. (2019). A systematic review of human resource management systems and their measurement. *Journal of Management*, 45(6), 2498–2537. <https://doi.org/10.1177/0149206318818718>
- Diany, A. R., Ramli, A. M., Adolf, H., & Hasan, D. (2024). E-land registration system in Indonesia: Policy, progress, and challenges. *International Journal of Public Law and Policy*, 10(4), 411–429. <https://doi.org/10.1504/IJPLAP.2024.141713>
- Elayah, M. (2025). Transformative pathways in Qatar's e-government: Integrating societal engagement and NGO partnerships for sustainable digital governance. *Public Administration and Development*, 45(3), 228–241. <https://doi.org/10.1002/pad.2102>
- Hooda, A., Gupta, P., Jeyaraj, A., Giannakis, M., & Dwivedi, Y. K. (2022). The effects of trust on behavioural intention and use behaviour within e-government

- contexts. *International Journal of Information Management*, 67, Article 102553. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102553>
- Khatib, H., Lee, H., Suh, C., & Weerakkody, V. (2019). E-government systems success and user acceptance in developing countries: The role of perceived support quality. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 29(1), 1–34. <https://doi.org/10.14329/apjis.2019.29.1.1>
- Latussek, D., Pikos, A., & Wardaszko, M. (2024). Development and validation of a scale for citizen distrust in public organizations. *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy*, 18(5), 1220–1239. <https://doi.org/10.1108/JEC-10-2023-0201>
- Mahaprakarsa, B., Oktavian, W., Faqidah, D. E., Maulida, I., & Karina, S. (2024). Juridical analysis of transfer of land ownership rights unknown to the previous owner. *Journal of World Science*, 3(6), 642–647. <https://doi.org/10.58344/jws.v3i6.626>
- Marpaung, R. T. J., & Rahayu, M. I. F. (2024). Disputes caused by incompatibility with the land registration process. *Notariil: Jurnal Kenotariatan*, 9(1), 15–22. <https://doi.org/10.22225/jn.9.1.2024.15-22>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-government services adoption: An extension of the unified model of electronic government adoption. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Mohamed, N., Sulaiman, W. S. W., Halim, F. W., & Masodi, M. S. (2021). An initial analysis of reliability and validity of a personality instrument using the Rasch measurement model. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(9), 1746–1760. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v11-i9/11251>
- Moon, M. J., & Welch, E. W. (2005). Same bed, different dreams? A comparative analysis of citizen and bureaucrat perspectives on e-government. *Review of Public Personnel Administration*, 25(3), 243–264. <https://doi.org/10.1177/0734371X05275508>
- Pakpahan, K., Azharuddin, A., & Leviyanti, L. (2022). Problems of implementation of electronic land certificate arrangements as debt guarantee. *Prophetic Law Review*, 4(1), 70–91. <https://doi.org/10.20885/plr.vol4.iss1.art4>
- 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), 12–40.
- Pripoaie, R., Schin, G.-C., & Matic, A.-E. (2024). Post-pandemic exploratory analysis of the Romanian public administration digitalisation level in comparison to the most digitally developed states of the European Union. *Sustainability*, 16(11), 4652. <https://doi.org/10.3390/su16114652>
- Putra, R. A., & Winanti, A. (2024). Urgensi dan kendala dalam penerbitan dokumen sertifikat tanah elektronik pasca Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023. *Jurnal USM Law Review*, 7(2), 835–852. <https://doi.org/10.26623/julr.v7i2.9178>

- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, 34(2), 211–230. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001>
- Salim, M. N., Rineksi, T. W., & Wulan, D. R. (2022). *Politik kelembagaan agraria Indonesia: Jalan terjal pembentukan kelembagaan dan kebijakan agraria, 1955–2022*. STPN Press.
- Silviana, A., Elvani, R., & Priyono, E. A. (2025). The digitalisation of land titles as an effort to achieve good land governance in the framework of reduced inequalities. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1537(1), 012031. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1537/1/012031>
- Siyamsih, D. (2024). Persepsi masyarakat tentang menafsirkan arah politik dan kebijakan publik. *Socius Journal*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.62872/nk7par29>
- Sudrajat, C., Suriaatmadja, T. T., & Jamilah, L. (2023). Problems with complete systematic land registration regulations perspective of legal certainty. *Journal La Sociale*, 4(1), 8–19. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v4i1.753>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765–772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Tissayakorn, K. (2025). Comparative analysis of e-government development status of ASEAN member states: Accomplishments and challenges. *Sustainable Futures*, 10, Article 101353. <https://doi.org/10.1016/j.sftr.2025.101353>
- Vidiasova, L., Cronemberger, F., & Kabanov, Y. (2024). Drivers of online trust in communication with regional government: Evidence from St. Petersburg. *Public Administration Issues*, 5, 146–162. <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2024-0-5-146-162>
- Wulan, D. R., Salim, M. N., & Rineksi, T. W. (2022). Re-scanning the electronic certificate infrastructure (Sertipikat-el). *Marcapada: Jurnal Kebijakan Pertanahan*, 2(1), 12–23. <https://doi.org/10.31292/mj.v2i1.24>
- Walgito, B. (2010). *Pengantar psikologi umum*. Andi.
- Zaenuddin, F., Zahra, H., & Rahmayanti, I. F. (2024). Optimizing systematic land registration (PTSL) to enhance legal certainty of land ownership rights: Collaboration with religious value in Indonesia. *Religion and Policy Journal*, 2(1), 33–40. <https://doi.org/10.15575/rpj.v2i1.934>