

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN GOWA

YUYUN YULIANI

Faculty of Economic, Patria Artha University
yulianiyuyun173@gmail.com

SUHENDRA

Faculty of Economic, Patria Artha University
suhendra@patria-artha.ac.id

A. RATNA SARI

Faculty of Economic, Patria Artha University
aratnasari79@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of electronic land certificate service quality on public satisfaction at the Land Office of Gowa Regency. The background of this research is driven by a national phenomenon regarding the low quality of public services in several regions of Indonesia, although Gowa Regency is not included in those areas. The digitization of land services through the implementation of electronic certificates is a modernization effort whose effectiveness must be evaluated, especially from the users' perspective.

This research uses a quantitative approach with simple linear regression analysis. The sample consisted of 100 respondents who were users of electronic certificate services in Gowa Regency. Service quality was measured using the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The results show that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction, with a significance value of 0.000 and a regression coefficient of 0.824. This indicates that the higher the public's perception of service quality, the higher the level of satisfaction experienced. However, there is still public skepticism regarding the legal strength of electronic certificates, which poses a unique challenge to the implementation of digital services.

Therefore, efforts to improve service quality must be accompanied by adequate public education on the legality and security of electronic services, so that public trust in digital land services can continue to grow.

Keywords: *service quality, electronic certificate, public satisfaction, Land Office, SERVQUAL*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sertifikat elektronik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. Latar belakang penelitian ini didorong oleh fenomena nasional mengenai rendahnya kualitas pelayanan publik di beberapa daerah di Indonesia, meskipun Kabupaten Gowa tidak termasuk dalam wilayah tersebut. Digitalisasi layanan pertanahan melalui penerapan sertifikat elektronik menjadi upaya modernisasi yang perlu dievaluasi efektivitasnya, khususnya dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear sederhana. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan sertifikat elektronik di Kabupaten Gowa. Kualitas layanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi sebesar 0,824. Artinya, semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Meskipun demikian, ditemukan adanya keraguan sebagian masyarakat terhadap kekuatan hukum sertifikat elektronik, yang menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi layanan digital.

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan perlu diiringi dengan edukasi publik yang memadai terkait legalitas dan keamanan layanan elektronik, agar kepercayaan masyarakat terhadap layanan pertanahan berbasis digital dapat terus tumbuh.

Kata kunci: kualitas layanan, sertifikat elektronik, kepuasan masyarakat, Kantor Pertanahan, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama yang dijalankan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, seperti administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan pertanahan. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan

publik tidak hanya berfokus pada penyediaan jasa, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan agar sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat. Hal ini penting karena kualitas pelayanan publik mencerminkan kinerja aparatur negara dan legitimasi pemerintah di mata rakyat.

Menurut Hayat (2023 : 22) Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Mukaron dan Laksana, (2016 : 41) mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Di Indonesia, tuntutan terhadap pelayanan publik yang prima semakin tinggi, terutama setelah diberlakukannya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menekankan pentingnya hak masyarakat atas pelayanan yang berkualitas dan kewajiban

penyelenggara layanan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi pilar utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Inovasi pelayanan, seperti digitalisasi dan penerapan sistem elektronik, menjadi strategi penting dalam menjawab tantangan zaman dan meningkatkan kualitas layanan publik.

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) adalah lembaga pemerintah non-kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas utama di bidang pertanahan. Sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015, BPN secara resmi menjadi bagian

dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang (Kementerian ATR/BPN). Lembaga ini memegang peran strategis dalam mengelola administrasi pertanahan secara nasional guna menjamin kepastian dan perlindungan hukum hak atas tanah bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dalam pelaksanaannya, BPN memiliki struktur organisasi yang tersebar dari pusat hingga ke daerah melalui Kantor Wilayah (Kanwil) BPN di tingkat provinsi dan Kantor Pertanahan di tingkat kabupaten/kota, termasuk Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. Keberadaan kantor pertanahan di daerah berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan publik dalam urusan pertanahan, seperti pengukuran tanah, penerbitan sertifikat hak atas tanah, dan pengelolaan data pertanahan.

Dalam era digitalisasi yang terus berkembang, sektor pelayanan publik dituntut untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Salah satu bentuk transformasi digital yang dilakukan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) adalah implementasi sertifikat elektronik (sertipikat-el) sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan modernisasi sistem pertanahan di Indonesia.

Sertifikat elektronik ini bertujuan untuk menggantikan dokumen fisik dengan dokumen digital yang diharapkan lebih aman, cepat, dan efisien dalam pengelolaannya. Di Indonesia, selama bertahun-tahun sertifikat tanah berbentuk analog (fisik) telah digunakan sebagai bukti kepemilikan

yang sah. Namun, seiring berkembangnya teknologi dan kebutuhan efisiensi layanan publik, sistem analog mulai menunjukkan berbagai kekurangan, baik dari sisi kecepatan, keamanan, maupun transparansi. Sertifikat elektronik mulai diterapkan secara resmi oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) pada tahun 2021. Penerapan ini ditandai dengan peluncuran sertifikat tanah elektronik oleh Menteri ATR/Kepala BPN pada tanggal 12 Januari 2021. Kebijakan ini dituangkan dalam Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertifikat Elektronik, yang menjadi dasar hukum bagi transformasi dari sertifikat fisik menjadi dokumen digital. Sertifikat elektronik merupakan dokumen dalam format

digital yang memiliki kekuatan hukum dan pembuktian yang sama dengan sertifikat tanah konvensional. Tujuan utama dari kebijakan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keamanan dalam pelayanan pertanahan, serta meminimalkan risiko kehilangan, kerusakan, atau pemalsuan dokumen.

Penerapan sertifikat elektronik juga menjadi bagian dari strategi digitalisasi layanan publik sejalan dengan agenda reformasi birokrasi nasional. Pada tahap awal, implementasi dilakukan secara bertahap di beberapa kantor pertanahan percontohan, dengan prioritas pada bidang-bidang tanah milik instansi pemerintah dan badan hukum tertentu, sebelum diperluas kepada masyarakat umum.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional

(ATR/BPN) Kabupaten Gowa telah menerapkan pelayanan pertanahan berbasis elektronik untuk memperbaiki layanan publik.

Layanan tersebut yakni:

- 1) Hak Tanggungan Elektronik (HT-el)
- 2) Informasi Zona Nilai Tanah (ZNT)
- 3) Pengecekan Sertifikat Tanah
- 4) Pembuatan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah

Keempat layanan berbasis elektronik ini sudah berlaku di seluruh Kantor Pertanahan di seluruh Indonesia. Staf Khusus Menteri ATR/Kepala BPN Bidang Pengembangan Teknologi Informasi Della R. Abdullah mengatakan bahwa selain menanggapi perkembangan teknologi pada saat ini, integrasi layanan dari konvensional menjadi digital juga

untuk meningkatkan mutu layanan.

“Selain itu, menyediakan layanan yang terintegrasi dan transparan bagi masyarakat serta memberikan keamanan dari sisi teknologi yang dapat diandalkan dan dapat dipercaya oleh masyarakat,” ujarnya melalui keterangan tertulis pada Selasa (6/4/2021).

Pelayanan berbasis digital ini bukan hal baru di Kementerian ATR/BPN. Dia mengemukakan bahwa 54,1 persen dari total layanan pertanahan di Kementerian ATR/BPN telah dilaksanakan secara elektronik. Pemerintah mempunyai keinginan untuk melakukan transformasi dari sertipikat analog menjadi sertipikat elektronik. Hal ini mendapat reaksi pro dan kontra dari masyarakat. “Hal itu sebenarnya menjadi challenge bagi Kementerian

ATR/BPN dalam meyakinkan masyarakat (Katharina, 2021).

Kabupaten Gowa sebagai salah satu wilayah yang berada di bawah naungan Kantor Wilayah BPN Provinsi Sulawesi Selatan turut mengimplementasikan layanan sertifikat elektronik ini. Namun, dalam proses implementasinya, kualitas layanan menjadi faktor krusial yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas layanan publik sendiri tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari kemudahan akses, keamanan data, kejelasan informasi, serta kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan.

Kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu inovasi layanan publik,

termasuk layanan sertifikat elektronik. Ketidakpuasan masyarakat dapat muncul apabila terdapat hambatan dalam pelayanan, seperti sistem yang tidak responsif, kurangnya sosialisasi, atau ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realisasi layanan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan sertifikat elektronik yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Meskipun Badan Pertanahan Nasional (BPN) telah melakukan berbagai upaya reformasi dan digitalisasi layanan, instansi ini masih sering kali menjadi sorotan publik karena dianggap sebagai salah satu lembaga dengan pelayanan publik yang buruk dan lambat. Hal ini tercermin dari berbagai survei

nasional dan laporan media yang menempatkan BPN dalam jajaran lembaga dengan tingkat keluhan masyarakat yang tinggi.

Salah satu indikator yang menggambarkan buruknya pelayanan publik di BPN adalah banyaknya aduan masyarakat terkait proses pelayanan pertanahan yang berbelit-belit, waktu penyelesaian yang tidak sesuai standar, serta praktik pungutan liar (pungli) yang masih terjadi, terutama di tingkat kantor pertanahan kabupaten/kota.

Menurut Survei Ombudsman RI tentang kepatuhan pelayanan publik, BPN beberapa kali berada dalam zona kuning atau bahkan merah, yang berarti tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik masih rendah. Selain itu, hasil Survei Persepsi Korupsi dari *Transparency*

International Indonesia (TII) dan Indeks Pelayanan Publik dari KemenPAN-RB juga pernah menunjukkan bahwa BPN termasuk instansi dengan persepsi buruk dalam hal integritas dan kualitas layanan.

Di media sosial dan forum-forum publik. Keluhan terhadap layanan BPN termasuk yang paling sering muncul. Ini menunjukkan adanya diskoneksi antara inovasi yang dicanangkan di pusat dan pelaksanaan di tingkat daerah, di mana masih terjadi resistensi terhadap perubahan dan lemahnya pengawasan internal. Padahal, sebagai lembaga yang menangani aset vital masyarakat berupa tanah, kualitas pelayanan BPN memiliki pengaruh langsung terhadap kepercayaan publik terhadap negara. Ketika masyarakat menghadapi kesulitan dalam mengakses hak atas

tanahnya karena birokrasi yang tidak efisien, maka kredibilitas lembaga pun dipertanyakan.

Penilaian ini menjadi dorongan bagi BPN untuk melakukan pembenahan secara menyeluruh, salah satunya melalui inovasi layanan berbasis digital. Salah satu inovasi tersebut adalah implementasi sertifikat elektronik, yang bertujuan untuk mempercepat proses, meningkatkan keamanan dokumen, dan meminimalkan praktik-praktik maladministrasi. Inovasi ini diharapkan dapat memperbaiki citra dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pertanahan. Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Sertifikat Elektronik terhadap Kepuasan Masyarakat pada

Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa?

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain melalui proses interaksi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Kotler dan Keller (2016 : 422), Pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2021:155) mengungkapkan lima dimensi mengenai kualitas jasa/pelayanan sebagai berikut :

- 1) *Tangible* (bukti nyata). *Tangible* atau bukti fisik yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 2) *Reliability* (keandalan). *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kepuasan pelanggan merupakan konsep inti dalam pemasaran dan pelayanan publik yang menunjukkan sejauh mana suatu produk atau layanan berhasil memenuhi harapan pengguna. Dalam konteks pelayanan publik seperti layanan sertifikat elektronik, kepuasan masyarakat menjadi ukuran penting dalam menilai kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan). *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance* (jaminan). *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam Menurut Kotler dan Keller (2016), Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja suatu produk atau layanan yang dirasakan mampu memenuhi harapan pelanggan. Jika
- 5) *Empathy* (empati). *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kepuasan Masyarakat

kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika sesuai harapan, pelanggan puas. Dan jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau merasa senang. Teori ini memiliki dua komponen utama:

a. Persepsi Kinerja (*Perceived Performance*)

Apa yang dirasakan atau dialami oleh pelanggan (masyarakat) setelah menggunakan layanan.

b. Harapan (*Expectation*)

Tingkat layanan yang diharapkan pelanggan sebelum menerima pelayanan.

Kepuasan akan terbentuk berdasarkan hasil perbandingan antara persepsi terhadap kinerja aktual dan harapan awal pelanggan.

Tiga kemungkinan hasilnya adalah:

Kinerja < Harapan: → Tidak puas (dissatisfaction)

Kinerja = Harapan: → Puas (satisfaction)

Kinerja > Harapan: → Sangat puas (delight)

Menurut Harbani Pasolong (2021 : 151), prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemen PAN) Nomor 25 Tahun 2004 dijabarkan dalam 14 unsur pelayanan yang menjadi dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Keempat belas unsur ini merupakan komponen minimal yang harus diukur dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Unsur-unsur tersebut adalah:

1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada

- masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
 - 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
 - 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
 - 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
 - 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
 - 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
 - 8) Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
 - 9) Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan

- dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapat pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Program Sertifikat Elektronik

Layanan sertifikat elektronik merupakan bentuk inovasi dalam transformasi digital di sektor pertanahan yang diluncurkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Secara konseptual, program ini sejalan dengan teori e-Government yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Penerapan layanan sertifikat elektronik bertujuan untuk

menggantikan dokumen sertifikat tanah fisik menjadi bentuk digital yang sah dan diakui secara hukum, serta tersimpan aman dalam sistem elektronik milik Kementerian ATR/BPN. Hal ini sejalan dengan pendekatan New Public Management (NPM), yang mendorong sektor publik mengadopsi prinsip-prinsip manajemen modern seperti efisiensi, orientasi pada hasil, dan peningkatan kepuasan pengguna layanan. Melalui digitalisasi sertifikat, diharapkan proses administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan mengurangi risiko penyimpangan atau pemalsuan dokumen. Dengan demikian, layanan sertifikat elektronik tidak hanya merupakan kemajuan teknologi, tetapi juga strategi kebijakan yang menekankan pada nilai kepastian hukum, efektivitas pelayanan, serta

kepercayaan publik terhadap institusi pertanahan.

Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir di atas, maka Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah diduga:

1. Hipotesis Nol (H_0):

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan sertifikat elektronik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.

2. Hipotesis Alternatif (H_1):

Terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan sertifikat elektronik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat atau pemohon yang telah menerima layanan sertifikat elektronik di

Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa selama periode tahun 2025. Karena jumlah populasi yang menjadi sasaran penelitian tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus Hair et al. dan diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebesar 100 responden. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Layanan Sertifikat Elektronik (X). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y). Dalam penelitian ini, pendekatan analisis yang diterapkan adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan masyarakat

X = Layanan sertifikat elektronik

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = Error atau residual

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas layanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. Analisis ini digunakan untuk melihat arah dan kekuatan hubungan antara kedua variabel serta untuk menguji signifikansi pengaruh tersebut.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17,926	2,402		7,463	0,000
1 KUALITAS LAYANAN	0,824	0,089	0,681	9,205	0,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber : Output SPSS, data diolah , 2025

Berdasarkan output pada tabel 1, diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 17,926 + 0,824X$$

Dimana:

Y = Kepuasan Masyarakat

X = Kualitas Layanan

17,926 = konstanta (intersep)

0,824 = koefisien regresi kualitas layanan

Persamaan ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi oleh kualitas layanan (X) dengan konstanta sebesar 17,926 dan koefisien regresi sebesar 0,824.

1) Nilai konstanta sebesar 17,926 mengindikasikan bahwa jika

kualitas layanan dianggap tidak memberikan kontribusi (nilai X = 0), maka nilai dasar kepuasan masyarakat berada pada angka 17,926. Meskipun secara praktis nilai kualitas layanan tidak mungkin benar-benar nol, konstanta ini menggambarkan tingkat kepuasan yang dapat terbentuk dari faktor lain di luar variabel yang diteliti.

2) Sedangkan nilai koefisien regresi sebesar 0,824 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan

masyarakat sebesar 0,824 satuan. Dengan kata lain, kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi yang terbentuk signifikan secara statistik, dan menunjukkan bahwa Kualitas Layanan merupakan prediktor yang kuat dalam menentukan tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap layanan sertifikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa.

Uji signifikansi parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) yaitu Kualitas Layanan, secara individu

berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Masyarakat.

Hipotesis Uji t:

- a) H_0 (Hipotesis Nol): $\beta = 0 \rightarrow$ Tidak ada pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- b) H_a (Hipotesis Alternatif): $\beta \neq 0 \rightarrow$ Ada pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Uji parsial (uji T) dilihat pada output SPSS coefficients pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Hasil Uji Signifikansi Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,926	2,402		7,463	0,000
	KUALITAS LAYANAN	0,824	0,089	0,681	9,205	0,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber : Output SPSS, data diolah , 2025

Berdasarkan tabel 2, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 9,205. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (df) $n - 2 = 30 - 2 = 28$, yaitu sekitar 2,048.

Karena:

- a) Sig. = 0,000 < 0,05, dan
- b) t hitung = 9,205 > t tabel = 2,048,

maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Dengan demikian, terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan

Masyarakat. Artinya, secara statistik, kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa terbukti berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan sertifikat elektronik.

Uji determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (X) yaitu Kualitas Layanan, dalam menjelaskan variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Masyarakat. Hasil uji determinasi dapat dilihat pada tabel output SPSS berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.681 ^a	0,464	0,458	4,68683

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

Sumber : Output SPSS, data diolah, 2025

Pada tabel 3, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,681. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,464 mengindikasikan bahwa sebesar 46,4% variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sementara sisanya sebesar 53,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam model ini.

Adapun nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,458 menunjukkan hasil yang tidak jauh berbeda dengan nilai *R Square*, yang menandakan

bahwa model regresi ini cukup stabil dalam menjelaskan variabel dependen. Sementara itu, nilai *Standard Error of the Estimate* sebesar 4,68683 menggambarkan besarnya galat standar dalam model regresi, yang berarti bahwa terdapat deviasi rata-rata sebesar 4,68683 antara nilai prediksi dengan nilai aktual dari kepuasan masyarakat.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Sertifikat Elektronik (X)

Hasil tanggapan responden terhadap aspek teknis dan prosedural layanan sertifikat elektronik menunjukkan variasi persepsi yang cukup menarik. Dari sembilan indikator yang diukur, indikator dengan penilaian tertinggi adalah

pernyataan "Petugas memperlakukan masyarakat dengan ramah dan perhatian." Sebanyak 40% responden menyatakan sangat setuju dan 36% setuju, sehingga total 76% responden memberikan penilaian positif terhadap sikap petugas dalam melayani. Capaian ini mengindikasikan bahwa aspek interpersonal dan etika pelayanan telah diterapkan dengan baik oleh petugas, sehingga mampu menciptakan pengalaman yang positif bagi masyarakat. Keramahan dan perhatian dari petugas menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan dalam interaksi layanan, terlebih di tengah proses transformasi digital yang membutuhkan pendampingan dan kepekaan terhadap kebutuhan pengguna. Hasil ini selaras dengan penelitian Rifqi Febrian (2020), yang

menyatakan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat sangat berpengaruh terhadap persepsi kepuasan layanan, khususnya dalam layanan publik berbasis digital.

Sebaliknya, indikator dengan tingkat penilaian terendah adalah pernyataan "Saya merasa aman menggunakan sertifikat elektronik." Sebanyak 52% responden menyatakan sangat tidak setuju dan 23% tidak setuju, sehingga total 75% responden menyampaikan tanggapan negatif. Rendahnya tingkat kepercayaan terhadap rasa aman dalam penggunaan sertifikat elektronik menunjukkan bahwa masih terdapat keraguan dari masyarakat, baik terkait keamanan data, potensi penyalahgunaan informasi, maupun legitimasi sistem digital itu sendiri. Hal ini menunjukkan pentingnya penguatan

sistem keamanan informasi, edukasi publik, serta transparansi dalam penggunaan teknologi digital agar masyarakat merasa yakin dan terlindungi.

Perbandingan antara kedua indikator ini menunjukkan adanya kontras antara kualitas hubungan langsung dengan petugas, yang dinilai sangat baik, dengan kepercayaan terhadap sistem digital yang masih rendah. Artinya, meskipun aspek pelayanan manusiawi (human interaction) sudah berjalan secara optimal, namun aspek teknis dan kepercayaan terhadap infrastruktur digital perlu mendapatkan perhatian khusus. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi layanan pertanahan secara menyeluruh tidak hanya bergantung pada sikap petugas yang profesional, tetapi juga pada kemampuan sistem

digital untuk memberikan rasa aman, akurat, dan terpercaya bagi masyarakat pengguna layanan.

Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil tabulasi, kepuasan masyarakat terhadap layanan sertifikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa berada pada kategori “Baik”. Mayoritas responden merasa prosedur layanan cukup mudah dipahami, namun pemenuhan persyaratan masih menjadi kendala, khususnya bagi responden dengan tingkat pendidikan menengah ke bawah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem layanan sudah digital, sosialisasi dan pendampingan masih perlu ditingkatkan agar bisa diakses secara adil oleh seluruh lapisan masyarakat.

Indikator dengan tingkat penilaian tertinggi dari responden

adalah pernyataan “Saya merasa aman selama proses pelayanan berlangsung.” Sebanyak 52% responden menyatakan sangat setuju dan 28% setuju, sehingga secara keseluruhan 80% responden memberikan penilaian positif terhadap aspek ini. Capaian ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa nyaman dan terlindungi selama menerima layanan sertifikat elektronik. Tingginya tingkat rasa aman ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan telah memberikan jaminan situasi yang kondusif, baik dari segi prosedur, lingkungan fisik, maupun interaksi dengan petugas pelayanan. Kepercayaan masyarakat terhadap keamanan layanan menjadi indikator penting keberhasilan transformasi digital di sektor pertanahan.

Di sisi lain, indikator dengan penilaian terendah adalah pernyataan “Biaya pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan (tidak ada pungli).” Sebanyak 52% responden menyatakan sangat tidak setuju dan 22% tidak setuju, sehingga total 74% responden memberikan tanggapan negatif terhadap indikator ini. Hasil ini mengindikasikan masih adanya ketidakpuasan dan keraguan masyarakat terkait transparansi dan kejelasan informasi mengenai biaya layanan. Persepsi ini bisa mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara informasi awal dengan praktik di lapangan, atau kurangnya komunikasi yang efektif dari pihak penyelenggara layanan.

Perbandingan antara kedua indikator tersebut memberikan gambaran bahwa meskipun aspek

keamanan layanan telah dirasakan dengan sangat baik oleh masyarakat, masih terdapat kelemahan dalam hal transparansi biaya. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dalam hal penyampaian informasi yang jelas, konsisten, dan mudah diakses oleh masyarakat, guna membangun kepercayaan yang lebih kuat terhadap sistem pelayanan elektronik yang bebas dari praktik maladministrasi. Langkah ini menjadi penting sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan publik secara menyeluruh.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan Wahidah (2017) yang menegaskan bahwa lingkungan pelayanan yang tertib, prosedur yang transparan, serta perlakuan petugas yang adil dan profesional mampu meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan

pengguna layanan. Hal ini menjadi sangat relevan dalam konteks pelayanan sertifikat elektronik, di mana masyarakat membutuhkan jaminan bahwa hak kepemilikan tanah mereka terlindungi secara menyeluruh—baik secara administratif maupun melalui sistem digital yang digunakan. Dengan adanya perlindungan tersebut, kepercayaan terhadap transformasi layanan digital dapat tumbuh secara berkelanjutan.

Pengaruh Kualitas Layanan Sertifikat Elektronik (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, maka semakin

tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan sertifikat elektronik. Uji signifikansi yang dilakukan menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak bersifat kebetulan, melainkan memiliki dasar statistik yang kuat. Hal ini memperkuat bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Selain itu, sebesar 46,4% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, meskipun masih terdapat faktor lain di luar variabel yang diteliti yang turut memberikan kontribusi. Mayoritas pengguna layanan ini merupakan masyarakat usia produktif dengan latar belakang pendidikan menengah hingga tinggi, yang secara umum memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu,

peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan menjadi strategi kunci dalam membentuk dan mempertahankan kepuasan masyarakat, terutama dalam konteks pelayanan berbasis digital yang terus berkembang.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Devita Candra (2025) yang menegaskan pentingnya penguatan regulasi dan sistem keamanan informasi guna meningkatkan kepercayaan publik terhadap transformasi digital dalam layanan pertanahan. Devita menekankan bahwa aspek kualitas layanan, khususnya dalam hal keandalan sistem dan keamanan data, berperan signifikan dalam membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, kesesuaian antara hasil penelitian ini dan studi sebelumnya

menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga pada keberlanjutan adopsi teknologi digital di sektor publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sertifikat elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa. Analisis menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian ini didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang seluruhnya dinilai telah diterapkan dengan cukup baik. Meski demikian, sebagian masyarakat masih

menyimpan kekhawatiran terhadap kekuatan hukum sertifikat elektronik yang tidak berwujud fisik, menunjukkan pentingnya peningkatan literasi hukum dan transparansi informasi. Hal ini menandakan bahwa perbaikan kualitas layanan perlu dibarengi dengan edukasi publik terkait legalitas dan keamanan dokumen digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, D. R. 2016. Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4):1592-1593.
- Asolong, Harbani. 2021. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- ATR/BPN. 2021. *Peluncuran Sertipikat Tanah Elektronik*. Sumber resmi ATR/BPN.
- Crosby, Philip B. 2023. *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*. Maitland, FL: Career IV.

- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. 1987. *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (5th ed.). Business Publications, Inc.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Pearson.
- Hayat, Misbahul. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Katharina, D. R. (Ed.). 2021. *Reformasi Birokrasi-Indonesia dan Revolusi Industri 4.0*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kementerian ATR/BPN. 2021. *Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertifikat Elektronik*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024, 13 Maret). *Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Tahun 2024*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Keputusan Menteri PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, Philip. 2018. *Marketing Management*. Pearson Education.
- Ladhari, R., Pons, F., & Bressolles, G. 2019. Digital Service Quality: A Conceptual Framework And Research Agenda. *The Service Industries Journal*, 39(9-10), 680-703.
- Lukman, Sampara. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: CV Samudra Biru.
- Maryam, Siti. 2017. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI - Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. 6(1), 1–10.
- Mukaron, M. & Laksana, I. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moenir, H.A.S. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia: Penerapan di Era Inovasi Digitalisasi*. Medan: Medsan.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2021. *Laporan Tahunan dan Survei Kepatuhan Pelayanan Publik*.
- Pasolong, Harbani. 2021. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah BPN dan Kantor Pertanahan

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2022. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Transparency International Indonesia. 2023. *Survei Indeks Persepsi Korupsi*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yamit, Z. 2020. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. 2017. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.