

**AKSENTUASI KEPASTIAN HUKUM MELALUI OPTIMALISASI DAN
PENYERAHAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK KEPADA PEMOHON**

(Studi Empiris pada Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Program Studi Ilmu Hukum



Diajukan Oleh :

AGUNG SETIYO BUDI

NIM: 2022010132

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM BATIK

SURAKARTA

2026

SKRIPSI
AKSENTUASI KEPASTIAN HUKUM MELALUI OPTIMALISASI DAN
PENYERAHAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK KEPADA PEMOHON
(Studi Empiris pada Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten)



Disusun Oleh:
AGUNG SETIYO BUDI
NIM: 2022010132

Telah disetujui oleh Tim Pembimbing

Pada Hari :

Tanggal :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Femmy Silaswaty F, S.H., M.H., M.Kn. **Yulian Dwi Nurwanti, S.H., M.H**

Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Hafid Zakariya, S.H., M.H.

SKRIPSI
AKSENTUASI KEPASTIAN HUKUM MELALUI OPTIMALISASI DAN
PENYERAHAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK KEPADA PEMOHON
(Studi Empiris pada Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten)



Disusun Oleh:
AGUNG SETIYO BUDI
NIM: 2022010132

Telah Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. Ketua	Dr. Femmy Silaswaty F, S.H., M.H., M.Kn.		
2. Anggota	Yulian Dwi Nurwanti, S.H., M.H		
3. Anggota	M. Aziz Zaelani, S.H., M.H.		

Surakarta,.....

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Hafid Zakariya, S.H., M.H.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Agung Setiyo Budi

NIM : 2022010132

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul **“Aksentuasi Kepastian Hukum Melalui Optimalisasi Dan Penyerahan Sertifikat Elektronik Kepada Pemohon (Studi Empiris pada Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten)”** adalah betul-betul karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surakarta,.....

Yang membuat pernyataan



Agung Setiyo Budi

MOTTO

“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berlaku adil.”

(QS. Al-Maidah Ayat 42)

“Barangsiapa yang menunaikan hak manusia, ia menunaikan hak Allah.”

(Hadist Imam Ali bin Abi Thalib)

“Justice delayed is justice denied.”

(William E. Gladstone)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT, yang senantiasa memberikan kekuatan, kesehatan, kemudahan, dan kesabaran kepada penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi amal kebaikan bagi semua pihak yang telah membantu penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Aksentuasi Kepastian Hukum Melalui Optimalisasi Dan Penyerahan Sertifikat Elektronik Kepada Pemohon (Studi Empiris pada Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Batik Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ipmawan Muhammad Iqbal, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Batik Surakarta.
2. Bapak Dr. Hafid Zakariya, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Batik Surakarta, yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama penulis menempuh pendidikan.
3. Ibu Nourma Dewi, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Batik Surakarta, atas arahan, motivasi, dan dukungan akademik yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Ibu Dr. Femmy Silaswaty F, S.H., M.H., M.Kn., selaku dosen pembimbing, yang telah dengan sabar meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Yulian Dwi Nurwanti, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan perhatian, motivasi, serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Batik Surakarta, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua dan keluarga, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan moril dan materil kepada penulis.
8. Teman-teman serta semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta,

Penulis

Agung Setiyo Budi

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	16
E. Metode Penelitian.....	18
F. Sistematika Penulisan Skripsi	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	30
A. Tinjauan tentang Pelayanan Publik	30
B. Loker Pelayanan Pertanahan	34
C. Digitalisasi Layanan Pertanahan	40
D. Tinjauan tentang Sertifikat Elektronik	45
E. Tinjauan Pustaka tentang Hukum Responsif.....	52
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN IMPLEMENTASI SERTIFIKAT ELEKTRONIK.....	55
A. Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten	55
B. Mekanisme Pelayanan di Loker Pertanahan.....	59
C. Implementasi Sertifikat Elektronik di Kantor Pertanahan Klaten.....	62
D. Kondisi Faktual dan Dinamika Pelayanan	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Optimalisasi Penyerahan Sertifikat Elektronik dalam Memperkuat Kepastian Hukum bagi Pemohon	68
B. Faktor Penghambat dan Upaya Mengatasi Kendala dalam Penyerahan Sertifikat Elektronik	72
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan.....	82

B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85

ABSTRAK

Agung Setiyo Budi (2022010132) 2025, Aksentuasi Kepastian Hukum Melalui Optimalisasi Dan Penyerahan Sertifikat Elektronik Kepada Pemohon (Studi Empiris pada Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran loket pelayanan pertanahan dalam sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik serta mengidentifikasi hambatan dan upaya yang dilakukan dalam menjaga kepastian hukum dalam proses digitalisasi pelayanan pertanahan. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang didukung oleh data hasil wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loket pelayanan pertanahan memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam optimalisasi implementasi sertifikat elektronik, tidak hanya menjalankan fungsi administratif dalam penyerahan dokumen, tetapi juga berperan sebagai sarana edukasi dan komunikasi untuk meningkatkan pemahaman serta kepercayaan masyarakat terhadap kekuatan hukum sertifikat elektronik sebagai alat bukti hak atas tanah. Dalam pelaksanaannya, terdapat hambatan yang meliputi aspek teknis, sosiologis, dan adaptif institusional, seperti gangguan sistem, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta kebutuhan penyesuaian aparatur terhadap sistem berbasis digital, yang pada dasarnya bersifat transisional dan tidak mengurangi substansi kekuatan hukum sertifikat elektronik. Upaya strategis yang dilakukan melalui penguatan sosialisasi, pendampingan langsung kepada pemohon, serta peningkatan kapasitas internal institusi menunjukkan bahwa kepastian hukum dalam konteks digitalisasi pertanahan tidak hanya ditentukan oleh dasar hukum yang kuat, tetapi juga oleh efektivitas implementasi pelayanan, kesiapan institusional, dan literasi digital masyarakat.

Kata Kunci : Digitalisasi Pertanahan, Kepastian Hukum, Loket Pelayanan Pertanahan, Sertifikat Elektronik.

ABSTRACT

Agung Setiyo Budi (2022010132) 2025, *The Accentuation of Legal Certainty through the Optimization and Delivery of Electronic Land Certificates to Applicants (An Empirical Study at the Land Office of Klaten Regency)*.

This study aims to analyze the role of the land service counter in the socialization and delivery of electronic land certificates and to identify the obstacles and efforts undertaken to maintain legal certainty in the digitalization process of land services. This research employs an empirical juridical method with a descriptive qualitative approach, supported by interview data and documentation. The results indicate that the land service counter plays a strategic role as the frontline unit in optimizing the implementation of electronic land certificates, not only performing administrative functions in document delivery but also serving as an educational and communicative medium to enhance public understanding and trust in the legal validity of electronic certificates as proof of land rights. In its implementation, several obstacles were identified, including technical, sociological, and institutional adaptive challenges, such as system disruptions, varying levels of digital literacy among applicants, and the need for institutional adjustment to digital-based systems, which are transitional in nature and do not diminish the substantive legal force of electronic land certificates. The strategic efforts undertaken through strengthened socialization, direct assistance to applicants, and enhancement of internal institutional capacity demonstrate that legal certainty in the context of land service digitalization is determined not only by a strong legal foundation but also by effective service implementation, institutional readiness, and public digital literacy.

Keywords: *Electronic Land Certificate, Land Service Counter, Land Service Digitalization, Legal Certainty.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi agenda penting dalam reformasi birokrasi, terutama sejak dikeluarkannya kebijakan nasional terkait modernisasi administrasi pemerintahan. Dalam konteks pertanahan, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) turut melaksanakan inovasi digital sebagai bagian dari amanat konstitusi untuk memberikan kepastian hukum atas hak-hak warga negara. Landasan konstitusional tersebut tercantum dalam Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 yang menegaskan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.¹ Reformasi digital kemudian diperkuat melalui berbagai kebijakan sektoral, salah satunya implementasi layanan pertanahan berbasis elektronik yang bertujuan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) merupakan dasar hukum utama dalam ranah pertanahan. UUPA menegaskan bahwa pendaftaran tanah memiliki tujuan memberikan kepastian hukum bagi pemegang hak atas tanah, di mana sertifikat

¹ Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Pasal 28D ayat (1).

tanah merupakan alat bukti yang kuat.² Seiring berkembangnya kebutuhan masyarakat dan tuntutan efisiensi layanan, pemerintah memperkenalkan sistem pertanahan berbasis elektronik sebagai upaya modernisasi administrasi pertanahan. Langkah ini sejalan dengan perkembangan global mengenai digitalisasi dokumen negara, serta kebutuhan untuk mencegah manipulasi data, meningkatkan keamanan arsip, dan mempermudah proses pelayanan bagi masyarakat yang semakin adaptif terhadap teknologi.

Tonggak penting dari digitalisasi pertanahan di Indonesia adalah diterbitkannya Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik, yang secara resmi menetapkan penggunaan sertifikat tanah dalam bentuk elektronik. Regulasi ini menjelaskan kedudukan dokumen elektronik yang memiliki kekuatan hukum setara dengan sertifikat fisik dan mengatur tata cara penerbitan, pengalihan, pembaruan, serta perlindungan data elektronik.³ Dalam implementasinya, keberadaan loket pelayanan pertanahan tetap menjadi aspek krusial, sebab loket merupakan titik awal interaksi langsung antara masyarakat dan birokrasi. Locket tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menjadi sarana utama sosialisasi kebijakan baru, termasuk peralihan dari sertifikat fisik menuju sertifikat elektronik.

Implementasi di lapangan menunjukkan dinamika yang tidak sepenuhnya linear dengan pengaturan normatif tersebut meskipun regulasi telah

² Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, Pasal 19.

³ Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

memberikan legitimasi penuh terhadap sertifikat elektronik sebagai alat bukti yang sah. Sebagian masyarakat masih mempertanyakan kekuatan pembuktian dokumen elektronik apabila terjadi sengketa pertanahan, terutama dalam konteks pembuktian di pengadilan. Keraguan tersebut menunjukkan bahwa jaminan kepastian hukum tidak hanya ditentukan oleh norma tertulis, tetapi juga oleh tingkat pemahaman dan penerimaan masyarakat.

Digitalisasi pelayanan pertanahan tidak dapat dilepaskan dari kerangka hukum pelayanan publik di Indonesia. Undang-Undang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap instansi pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan yang cepat, sederhana, transparan, dan akuntabel sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat.⁴ Ketentuan ini menjadi landasan bagi ATR/BPN untuk memastikan bahwa seluruh bentuk inovasi, termasuk pelayanan elektronik, tetap berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam praktiknya, transformasi digital menuntut adanya perubahan tata kelola pelayanan, termasuk peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penguatan infrastruktur teknologi informasi.

Prinsip keterbukaan informasi turut menjadi pilar penting dalam sosialisasi kebijakan pertanahan selain dasar hukum tersebut. Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh informasi yang benar, akurat, dan tidak menyesatkan, terutama terkait layanan publik yang berdampak pada hak-hak keperdataan.⁵ Dalam

⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁵ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

konteks sertifikat elektronik, masyarakat berhak memperoleh informasi terkait legalitas, mekanisme pendaftaran, keamanan data, hingga prosedur akses terhadap dokumen elektronik tersebut. Oleh karena itu, loket pelayanan pertanahan memiliki peran strategis sebagai penyedia informasi langsung yang dapat membantu masyarakat memahami perubahan dari sistem manual menuju sistem elektronik.

Transformasi menuju sertifikat elektronik juga berkaitan erat dengan upaya penyederhanaan proses birokrasi sesuai arah kebijakan nasional reformasi birokrasi. Pemerintah menekankan pentingnya efisiensi prosedur, pemangkasan jalur birokrasi, serta peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada pengguna.⁶ ATR/BPN sebagai instansi yang mengelola dokumen kepemilikan tanah dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan ini. Pada titik inilah loket pelayanan menjadi komponen penting, karena loket berfungsi sebagai front office tempat masyarakat mendapatkan penjelasan, melakukan konsultasi, mengajukan permohonan, dan menerima hasil layanan termasuk sertifikat elektronik.

Loket pelayanan pertanahan memiliki fungsi strategis sebagai titik temu antara negara dan masyarakat dalam kerangka pelayanan publik. Secara teoritis, loket pelayanan merupakan elemen penting dalam *service delivery system*, yaitu rangkaian proses di mana suatu pelayanan diberikan dan diterima

⁶ Eko Prasajo, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta: UI Press, 2017.

oleh masyarakat.⁷ Ketika terjadi perubahan kebijakan, misalnya peralihan dari sertifikat fisik ke sertifikat elektronik loket menjadi tempat paling efektif untuk memperkenalkan, menjelaskan, dan mempertegas legalitas kebijakan tersebut. Interaksi langsung antara petugas dan pemohon memungkinkan proses komunikasi berjalan dua arah sehingga informasi dapat diterima dengan lebih jelas, personal, dan kontekstual.

Proses penyampaian informasi memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan implementasi kebijakan publik dalam teori komunikasi kebijakan. Kebijakan yang baik dapat gagal bila tidak disertai proses komunikasi yang efektif.⁸ Oleh karena itu, sosialisasi mengenai sertifikat elektronik perlu dilakukan oleh petugas yang kompeten, komunikatif, dan memahami substansi kebijakan secara utuh. Locket pelayanan memiliki keunggulan karena menjadi ruang di mana masyarakat bebas bertanya, meminta klarifikasi, hingga mendapatkan penjelasan mengenai aspek teknis seperti akses dokumen elektronik, keamanan penyimpanan, dan mekanisme pencetakan jika dibutuhkan.

Tantangan implementasi sertifikat elektronik tidak hanya terletak pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada tingkat literasi digital masyarakat yang beragam. Studi menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan pengguna, termasuk pemahaman mengenai

⁷ James A. Fitzsimmons & Mona J. Fitzsimmons, *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*, McGraw-Hill, 2014.

⁸ George C. Edwards III, *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Press, 1980.

prosedur digital dan rasa percaya terhadap keamanan sistem elektronik.⁹ Dalam konteks ini, peran loket pelayanan semakin penting sebagai sarana edukasi langsung bagi masyarakat yang masih terbiasa dengan sertifikat fisik. Melalui komunikasi yang baik di loket, kekhawatiran masyarakat terkait keamanan data, keabsahan dokumen elektronik, maupun risiko kehilangan akses dapat diminimalkan.

Pemohon yang meminta penjelasan tambahan mengenai validitas tanda tangan elektronik serta mekanisme verifikasi sertifikat elektronik masih ditemukan dalam praktik pelayanan. Beberapa pemohon bahkan menyatakan preferensi terhadap sertifikat fisik karena dianggap lebih memberikan rasa aman secara psikologis. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara penguatan normatif melalui regulasi dan persepsi kepastian hukum di tingkat masyarakat.

Loket pelayanan pertanahan juga berfungsi sebagai representasi kualitas birokrasi di mata masyarakat selain sebagai pusat informasi dan konsultasi. Menurut teori *street-level bureaucracy*, pegawai pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat memiliki pengaruh besar terhadap persepsi publik terhadap efektivitas pemerintah.¹⁰ Petugas loket bukan hanya menjalankan prosedur administratif, tetapi juga menjadi aktor yang menentukan bagaimana kebijakan diterjemahkan dalam praktik. Dalam

⁹ Sungkono & Priyanto, “Analisis Literasi Digital dalam Pemanfaatan Layanan Publik Berbasis Elektronik”, *Jurnal Administrasi Publik*, 2021.

¹⁰ Michael Lipsky, *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russell Sage Foundation, 1980.

konteks sertifikat elektronik, gaya komunikasi, sikap pelayanan, dan kompetensi petugas loket dapat menentukan sejauh mana masyarakat menerima dan mempercayai inovasi digital tersebut.

Perubahan menuju dokumen elektronik menuntut adanya kecakapan teknis dari petugas loket. Mereka harus memahami sistem pertanahan elektronik, mekanisme verifikasi data, alur konversi sertifikat fisik ke elektronik, serta prosedur keamanan informasi.¹¹ Kemampuan untuk menjelaskan aspek teknis secara sederhana namun akurat menjadi kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang masih relatif baru. Ketidaksiapan petugas dalam memberikan penjelasan dapat menimbulkan kebingungan, kesalahpahaman, bahkan resistensi masyarakat terhadap sertifikat elektronik.

Faktor sosial dan psikologis masyarakat juga mempengaruhi proses penerimaan sertifikat elektronik selain aspek teknis. Banyak warga masih merasa lebih aman menyimpan sertifikat fisik yang dapat dilihat dan disentuh secara langsung. Persepsi risiko terhadap dokumen digital misalnya kekhawatiran terkait peretasan, kehilangan data, atau ketidakmampuan mengakses kembali dokumen masih cukup tinggi.¹² Pada titik ini, loket pelayanan berperan untuk memberikan penjelasan tentang keamanan sistem, seperti penggunaan tanda tangan elektronik tersertifikasi, pengamanan berlapis

¹¹ Kementerian ATR/BPN, *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Pertanahan Terintegrasi secara Elektronik*, 2021.

¹² Nuraeni & Ramadhan, "Persepsi Masyarakat terhadap Implementasi Dokumen Elektronik dalam Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2022.

pada sistem basis data, serta jaminan bahwa sertifikat elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan sertifikat fisik.

Sertifikat elektronik juga mengusung prinsip efisiensi dan efektivitas layanan dalam konteks administrasi pertanahan. Proses digital memungkinkan verifikasi data dilakukan lebih cepat melalui sistem terintegrasi, sehingga mengurangi potensi hambatan birokrasi yang selama ini menjadi keluhan masyarakat.¹³ Loker pelayanan sebagai titik temu antara sistem digital dan pemohon memiliki peran strategis untuk memastikan bahwa efisiensi tersebut benar-benar dirasakan. Dengan memberikan penjelasan yang tepat mengenai alur layanan elektronik, petugas loket dapat membantu masyarakat memahami bahwa digitalisasi bukan hanya modernisasi formal, tetapi juga peningkatan kualitas layanan yang nyata.

Aspek transparansi pelayanan juga semakin diperkuat melalui penerapan sertifikat elektronik selain efisiensi. Sistem digital memungkinkan masyarakat memperoleh informasi terkait status permohonan secara lebih jelas dan *real-time*, sehingga mengurangi potensi ketidakpastian.¹⁴ Dalam hal ini, loket pelayanan wajib memberikan sosialisasi mengenai mekanisme pengecekan status dan akses sertifikat melalui portal resmi ATR/BPN. Dengan pemahaman yang baik, masyarakat dapat mengurangi ketergantungan pada perantara atau

¹³ Darmawan, "Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pertanahan," *Jurnal Reformasi Administrasi*, 2021.

¹⁴ Kementerian ATR/BPN, *Pedoman Pelayanan Pertanahan Berbasis Elektronik*, 2021.

calo, sehingga memperkuat integritas pelayanan publik dan mendukung upaya pencegahan praktik koruptif.

Keberhasilan penerapan sertifikat elektronik juga sangat bergantung pada tingkat literasi digital masyarakat. Masyarakat yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital atau layanan berbasis internet sering kali menghadapi kesulitan dalam mengakses informasi elektronik.¹⁵ Di sinilah pentingnya peran loket pelayanan sebagai fasilitator edukasi. Petugas loket bukan hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memberikan pendampingan langsung terkait cara mengakses sertifikat elektronik, memverifikasi keaslian dokumen, serta memahami fitur-fitur penting yang tersedia pada sistem pertanahan elektronik.

Loket pelayanan pertanahan juga berfungsi sebagai ruang klarifikasi bagi masyarakat yang masih ragu atau kurang memahami perbedaan antara sertifikat fisik dan sertifikat elektronik. Banyak pemohon yang menganggap bahwa dokumen digital tidak memiliki kekuatan hukum yang setara dengan dokumen kertas.¹⁶ Melalui penjelasan yang komprehensif di loket, masyarakat dapat memperoleh kepastian mengenai legalitas sertifikat elektronik yang telah diatur dalam berbagai regulasi, termasuk penggunaan tanda tangan elektronik tersertifikasi yang memberikan jaminan keaslian dokumen. Pemahaman yang memadai ini sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat

¹⁵ Sari & Utomo, "Literasi Digital dan Tantangannya dalam Pelayanan Publik di Indonesia," *Jurnal Komunikasi Publik*, 2020.

¹⁶ Putri, "Pemahaman Masyarakat terhadap Legalitas Dokumen Elektronik dalam Administrasi Pertanahan," *Jurnal Hukum Agraria*, 2021.

memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital di bidang pertanahan.

Loket pelayanan juga berperan sebagai sarana umpan balik (*feedback*) bagi ATR/BPN dalam mengevaluasi pelaksanaan kebijakan sertifikat elektronik. Melalui interaksi langsung dengan pemohon, petugas loket dapat mengidentifikasi berbagai kendala teknis maupun non-teknis yang dihadapi masyarakat.¹⁷ Informasi ini dapat menjadi dasar bagi instansi untuk melakukan perbaikan pada sistem, meningkatkan kualitas layanan, dan melakukan penyempurnaan kebijakan secara berkelanjutan. Dengan demikian, loket tidak hanya berfungsi sebagai titik penyerahan sertifikat elektronik, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam proses evaluasi dan pengembangan kebijakan publik.

Keberhasilan sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia yang bertugas di loket. Petugas loket dituntut untuk memiliki pengetahuan hukum pertanahan, kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem digital, serta keterampilan komunikasi interpersonal yang baik.¹⁸ Tanpa kompetensi tersebut, proses pelayanan dapat berjalan tidak efektif, bahkan memicu ketidakpercayaan masyarakat. Karenanya, peningkatan kapasitas dan pelatihan secara berkala menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan oleh ATR/BPN guna

¹⁷ Juwita & Prasetyo, "Fungsi Feedback dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital," *Jurnal Administrasi Negara*, 2022.

¹⁸ Nugroho, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik*, 2019.

memastikan bahwa setiap petugas mampu memberikan pelayanan yang sesuai standar pelayanan publik.

Isu keamanan data menjadi perhatian penting dalam penerapan sertifikat elektronik di tengah perkembangan teknologi informasi. Sertifikat tanah merupakan dokumen hak yang memiliki nilai tinggi, sehingga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaannya harus dijaga dengan standar keamanan yang ketat.¹⁹ Banyak masyarakat khawatir terhadap risiko kejahatan siber seperti peretasan atau manipulasi data. Oleh karena itu, loket pelayanan menjadi ruang strategis untuk memberi penjelasan mengenai sistem pengamanan berlapis yang diterapkan oleh ATR/BPN, termasuk penggunaan *public key infrastructure* (PKI), enkripsi data, serta pengamanan server pusat. Penjelasan ini membantu memperkuat kepercayaan pemohon terhadap keandalan sertifikat elektronik.

Loket pelayanan juga berperan dalam memastikan keberlanjutan layanan sertifikat elektronik agar dapat diakses oleh masyarakat dalam jangka panjang selain aspek keamanan. Keberlanjutan layanan ini berkaitan dengan kesiapan infrastruktur teknologi informasi, ketersediaan mekanisme bantuan teknis (*technical support*), serta kemudahan akses bagi pemohon ketika membutuhkan kembali dokumen elektronik mereka.²⁰ Tanpa pemahaman yang jelas, masyarakat berpotensi merasa khawatir bahwa dokumen elektronik

¹⁹ Syafri, "Keamanan Informasi dalam Implementasi Sistem Elektronik Pertanahan," *Jurnal Teknologi Informasi Pemerintahan*, 2022.

²⁰ Wibowo, "Keberlanjutan Layanan Digital dalam Administrasi Publik," *Jurnal Birokrasi Digital*, 2021.

mungkin hilang atau tidak dapat diakses apabila terjadi kendala teknis. Oleh sebab itu, penjelasan yang diberikan di loket harus mencakup tata cara pengunduhan, penyimpanan, dan verifikasi ulang sertifikat elektronik.

Resistensi masyarakat terhadap perubahan merupakan tantangan yang tidak dapat diabaikan. Preferensi masyarakat terhadap dokumen fisik seringkali bersumber dari kebiasaan turun-temurun serta keyakinan bahwa dokumen kertas lebih “nyata” dibandingkan dokumen digital.²¹ Dalam situasi seperti ini, loket pelayanan memiliki fungsi edukatif yang sangat penting. Dengan memberikan contoh langsung, misalnya memperlihatkan tampilan sertifikat elektronik, cara mengakses portal layanan, serta proses pengecekan keaslian dokumen petugas loket dapat membantu mengurangi resistensi dan menciptakan pengalaman positif bagi pemohon. Pendekatan praktis ini sangat efektif untuk menumbuhkan penerimaan masyarakat terhadap transformasi digital di bidang pertanahan.

Peran loket pelayanan pertanahan juga berkontribusi dalam meningkatkan literasi hukum masyarakat. Sebagian besar pemohon belum memahami bahwa sertifikat elektronik memiliki kekuatan pembuktian yang sama dengan sertifikat fisik, sepanjang diterbitkan oleh pejabat yang berwenang dan menggunakan tanda tangan elektronik tersertifikasi.²² Melalui sosialisasi yang dilakukan secara langsung di loket, masyarakat dapat memperoleh penjelasan

²¹ Hapsari & Dewanto, “Resistensi Masyarakat terhadap Digitalisasi Dokumen Resmi,” *Jurnal Sosiologi Modern*, 2020.

²² Harjanto, “Kekuatan Pembuktian Dokumen Elektronik dalam Hukum Pertanahan,” *Jurnal Hukum dan Kenotariatan*, 2021.

mengenai dasar-dasar hukum yang melandasi validitas sertifikat elektronik, sehingga tidak muncul keraguan mengenai status dokumen digital tersebut sebagai alat bukti hak dalam sistem hukum pertanahan Indonesia. Dengan meningkatnya literasi hukum, masyarakat dapat lebih percaya diri dalam memanfaatkan layanan digital.

Loket pelayanan pertanahan bukan hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga memegang peranan simbolis sebagai wajah pemerintah di mata publik. Kualitas interaksi yang terjadi di loket mulai dari keramahan petugas, kejelasan informasi, hingga kecepatan penyelesaian layanan akan membentuk persepsi masyarakat terhadap komitmen ATR/BPN dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.²³ Jika pelayanan di loket berjalan profesional, maka implementasi sertifikat elektronik akan memperoleh dukungan yang lebih kuat dari masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menghambat penerimaan publik dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap program digitalisasi pertanahan.

Penelitian terdahulu lebih banyak mengkaji digitalisasi pertanahan dari perspektif pelayanan publik dan efektivitas sistem elektronik. Kajian yang secara khusus menelaah aksentuasi kepastian hukum melalui optimalisasi penyerahan sertifikat elektronik kepada pemohon masih relatif terbatas. Fokus terhadap bagaimana proses penyerahan dan sosialisasi sertifikat elektronik

²³ Sulastri, "Kinerja Front Office dan Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Publik," *Jurnal Administrasi Publik*, 2020.

mampu memperkuat kepastian hukum bagi pemegang hak belum banyak dianalisis secara mendalam dalam kerangka hukum agraria.

Latar belakang tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam bentuk sertifikat elektronik bukan sekadar inovasi administratif, melainkan instrumen penting dalam memperkuat kepastian hukum di bidang pertanahan. Optimalisasi proses sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik kepada pemohon menjadi faktor krusial dalam memastikan bahwa tujuan pendaftaran tanah untuk memberikan kepastian hukum benar-benar tercapai. Penelitian mengenai aksentuasi kepastian hukum melalui optimalisasi dan penyerahan sertifikat elektronik kepada pemohon menjadi relevan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi kebijakan tersebut dalam praktik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, dapat dipahami bahwa transformasi menuju sertifikat elektronik merupakan kebijakan penting pemerintah dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang modern, efisien, dan akuntabel di bidang pertanahan. Namun, keberhasilan implementasi kebijakan tersebut tidak hanya ditentukan oleh regulasi dan kesiapan sistem digital semata, melainkan juga oleh bagaimana masyarakat memahami, menerima, dan merasakan manfaatnya secara langsung. Dalam konteks ini, loket pelayanan pertanahan menempati posisi yang sangat strategis karena menjadi garda terdepan yang bersentuhan langsung dengan pemohon. Loket tidak hanya menjalankan fungsi

administratif, tetapi juga menjadi sarana komunikasi, edukasi, serta representasi wajah pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik.

Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan permasalahan utama sebagai berikut:

1. Bagaimana optimalisasi penyerahan sertifikat elektronik dalam memperkuat kepastian hukum bagi pemohon?
2. Apa saja hambatan dalam pelaksanaan sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik yang mempengaruhi terwujudnya kepastian hukum bagi pemohon?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian mengenai aksentuasi kepastian hukum melalui optimalisasi dan penyerahan sertifikat elektronik kepada pemohon memiliki signifikansi penting dalam konteks transformasi digital pelayanan pertanahan. Sertifikat elektronik tidak hanya merupakan inovasi administratif, tetapi juga instrumen hukum yang harus mampu memberikan jaminan kepastian bagi pemegang hak. Dalam pelaksanaannya, loket pelayanan pertanahan menjadi garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga berperan strategis dalam proses sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik. Dengan memahami optimalisasi peran loket serta hambatan yang dihadapi dalam praktik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang

komprehensif mengenai sejauh mana penyerahan sertifikat elektronik mampu mengaksentuasi kepastian hukum bagi pemohon.

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis optimalisasi penyerahan sertifikat elektronik dalam mengaksentuasi kepastian hukum bagi pemohon.
2. Mengidentifikasi hambatan dalam proses sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik yang berimplikasi terhadap terwujudnya kepastian hukum bagi pemohon.

D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian tentu diharapkan tidak hanya memberikan jawaban atas rumusan masalah yang telah dirumuskan, tetapi juga mampu menghadirkan manfaat baik dari sisi pengembangan ilmu maupun praktik di lapangan. Begitu pula dengan penelitian ini, hasil kajian mengenai peran loket pelayanan pertanahan dalam sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik diharapkan dapat memberi kontribusi positif bagi dunia akademik maupun bagi instansi terkait serta masyarakat luas.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang hukum agraria, administrasi publik, dan kebijakan pelayanan publik. Melalui kajian mengenai peran loket pelayanan pertanahan dalam sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik, penelitian ini memperkaya diskursus

akademik tentang implementasi digitalisasi pelayanan publik di sektor pertanahan, dengan menekankan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh aspek regulasi dan teknologi, tetapi juga oleh peran aktor lapangan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa, peneliti, dan akademisi dalam pengembangan kajian lanjutan terkait pelayanan pertanahan dan digitalisasi layanan publik.

2. Manfaat Praktis

Dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang konstruktif bagi pihak-pihak terkait dalam pengelolaan dan pengembangan pelayanan pertanahan. Loker pelayanan, yang berfungsi sebagai ujung tombak dalam interaksi langsung dengan masyarakat, membutuhkan strategi yang tepat agar sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik dapat berjalan efektif.

a. Bagi instansi terkait (Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan)

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap mekanisme pelayanan yang telah berjalan. Temuan mengenai hambatan yang dihadapi loket dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan perbaikan, baik dalam aspek sumber daya manusia, infrastruktur, maupun metode sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi masukan dalam merancang pelatihan khusus bagi petugas loket agar lebih siap menghadapi tantangan digitalisasi.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas tentang pentingnya sertifikat elektronik serta bagaimana proses perolehannya melalui loket pelayanan pertanahan. Dengan adanya kajian ini, masyarakat diharapkan lebih sadar akan manfaat sertifikat elektronik, sekaligus memahami prosedur yang harus ditempuh sehingga tidak terjadi kesalahpahaman maupun keraguan dalam memanfaatkan layanan tersebut.

c. Bagi Praktisi Hukum Dan Pengambil Kebijakan

Penelitian ini dapat dijadikan rujukan dalam melihat dinamika implementasi kebijakan sertifikat elektronik di lapangan. Dengan mengetahui peran dan hambatan yang dihadapi loket pelayanan, praktisi hukum maupun pengambil kebijakan dapat menyusun langkah-langkah strategis guna memperkuat pelaksanaan program sertifikat elektronik di masa mendatang.

E. Metode Penelitian

Metodologi penelitian merupakan bagian penting dari sebuah proposal skripsi karena menjelaskan cara, langkah, serta pendekatan yang digunakan penulis dalam mengkaji permasalahan penelitian.²⁴ Tanpa metodologi yang jelas, penelitian akan kehilangan arah dan validitas ilmiahnya akan diragukan. Oleh sebab itu, penyusunan metodologi harus mempertimbangkan kesesuaian

²⁴ Nazir, Moh., *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), hlm. 34.

dengan topik penelitian, dalam hal ini peran loket pelayanan pertanahan dalam sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik kepada pemohon.

Metodologi juga berfungsi untuk memberikan gambaran kepada pembaca mengenai proses penelitian yang akan ditempuh, mulai dari pendekatan yang digunakan, jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, hingga teknik pengumpulan dan analisis data.²⁵ Dengan kerangka metodologi yang sistematis, penelitian diharapkan dapat menjawab rumusan masalah secara tepat dan menghasilkan temuan yang bermanfaat, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian hukum empiris digunakan ketika fokus kajian diarahkan pada implementasi hukum dalam praktik, yaitu bagaimana norma dan prosedur dijalankan oleh aparat serta dialami oleh masyarakat di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan empiris relevan karena objek yang dikaji adalah praktik pelayanan pertanahan, khususnya terkait peran loket pelayanan dalam sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik.

Penelitian hukum empiris memandang hukum sebagai perilaku nyata, baik perilaku aparatur maupun masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pengumpulan data langsung dari lapangan

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 45.

melalui observasi dan wawancara untuk melihat bagaimana petugas loket memberikan informasi, memberikan pelayanan, serta menjalankan prosedur distribusi sertifikat elektronik. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengukur sejauh mana kebijakan sertifikat elektronik benar-benar diterapkan sesuai standar operasional dan bagaimana respons masyarakat terhadap perubahan layanan tersebut.

Sementara itu, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menyajikan data berupa narasi, pengalaman, pendapat, serta temuan lapangan yang tidak dapat direduksi menjadi angka statistik. Dengan demikian, kajian ini dapat menelaah secara mendalam unsur-unsur penting pelayanan pertanahan, termasuk mekanisme pelayanan, interaksi antara petugas dan pemohon, serta hambatan-hambatan yang muncul dalam implementasi sertifikat elektronik. Pendekatan kualitatif memberi ruang bagi peneliti untuk menggambarkan realitas secara utuh, sehingga hasil penelitian dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai kualitas dan efektivitas layanan pertanahan elektronik.

2. Sifat Penelitian

Adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif-analitis. Bersifat deskriptif karena penelitian ini berupaya menggambarkan secara sistematis pelaksanaan sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik di loket pelayanan pertanahan. Bersifat analitis karena data yang diperoleh tidak

hanya dipaparkan, tetapi juga dianalisis untuk melihat keterkaitannya dengan konsep kepastian hukum dalam hukum agraria. Melalui sifat deskriptif-analitis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran faktual sekaligus evaluatif mengenai sejauh mana optimalisasi penyerahan sertifikat elektronik dapat mengaksentuasi kepastian hukum bagi pemohon.

Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti menggunakan pola berpikir induktif, yakni menarik kesimpulan berdasarkan temuan empiris yang diperoleh dari lapangan. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya menjelaskan realitas pelayanan, tetapi juga memberikan analisis terhadap implikasinya dalam kerangka hukum pertanahan.

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah memahami secara mendalam peran loket pelayanan pertanahan dalam sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik, bukan sekadar mengukur fenomena secara kuantitatif.²⁶ Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali informasi yang lebih detail mengenai dinamika pelayanan, hambatan yang dihadapi, serta persepsi masyarakat sebagai penerima layanan.

Pendekatan kualitatif juga memungkinkan peneliti untuk menggunakan perspektif induktif, yaitu menarik kesimpulan berdasarkan temuan di

²⁶ Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 6.

lapangan. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian yang berusaha memahami konteks sosial, budaya, dan kelembagaan dalam implementasi sertifikat elektronik di loket pelayanan pertanahan.²⁷

Selain itu, penggunaan pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai realitas yang terjadi, sehingga hasil penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga analitis dalam menemukan makna di balik proses pelayanan publik.²⁸

4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten (ATR/BPN Klaten). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa kantor pertanahan merupakan instansi pelaksana utama dalam pelayanan administrasi pertanahan, termasuk program sertifikat elektronik.²⁹

Loket pelayanan di BPN Klaten dipandang sebagai titik strategis untuk mengamati interaksi langsung antara petugas dan masyarakat pemohon. Melalui loket inilah proses sosialisasi, penyerahan sertifikat elektronik, serta penyampaian informasi teknis sering kali dilakukan. Dengan demikian, BPN Klaten menjadi lokasi yang relevan untuk meneliti peran loket pelayanan dalam mendukung transformasi digital layanan pertanahan.

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 9.

²⁸ Creswell, John W., *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, (California: SAGE Publications, 2013), hlm. 23.

²⁹ Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

Selain itu, Kabupaten Klaten dipilih karena berada pada tahap implementasi awal kebijakan sertifikat elektronik. Kondisi ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis berbagai dinamika, baik hambatan maupun peluang, yang muncul dalam penerapan kebijakan tersebut di lapangan.³⁰

5. Sumber Data

Setiap penelitian membutuhkan sumber data yang valid dan relevan agar hasil kajian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pemilihan sumber data bukan hanya menentukan kualitas analisis, tetapi juga memengaruhi kedalaman temuan penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data diarahkan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana loket pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten berperan dalam sosialisasi serta penyerahan sertifikat elektronik kepada pemohon.³¹

Sumber data yang digunakan tidak hanya terbatas pada hasil pengamatan langsung, melainkan juga dilengkapi dengan berbagai dokumen resmi dan literatur akademik. Hal ini penting karena data lapangan sering kali memerlukan dukungan teoritis maupun regulatif agar dapat dianalisis secara lebih komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini

³⁰ Dwiyanto, Agus, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011), hlm. 102.

³¹ Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 112.

mengombinasikan data primer dan sekunder untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan.

a. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dengan petugas loket pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten serta masyarakat pemohon sertifikat elektronik. Wawancara ini bertujuan menggali informasi mendalam terkait peran loket pelayanan, proses sosialisasi, mekanisme penyerahan sertifikat elektronik, serta hambatan yang dihadapi.³² Selain wawancara, observasi langsung di loket pelayanan juga dilakukan untuk melihat interaksi nyata antara petugas dan masyarakat.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen resmi, seperti peraturan perundang-undangan (UU, PP, dan Peraturan Menteri ATR/BPN), laporan internal kantor pertanahan, serta literatur akademik berupa buku, jurnal, maupun hasil penelitian terdahulu.³³ Data sekunder ini penting untuk memperkuat analisis dan memberikan landasan teoritis terhadap temuan lapangan.

Dengan memadukan data primer dan sekunder, penelitian ini diharapkan dapat menyajikan temuan yang tidak hanya deskriptif, tetapi

³² Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 157.

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 137

juga analitis, sehingga mampu memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan pelayanan pertanahan di era digital.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data agar informasi yang diperoleh lebih kaya dan dapat saling melengkapi. Pemilihan teknik didasarkan pada kebutuhan untuk menggali data empiris di lapangan sekaligus memperkuatnya dengan data dokumenter.³⁴

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara dilakukan secara mendalam dengan petugas loket pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten dan masyarakat pemohon sertifikat elektronik. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan data mengenai proses sosialisasi, mekanisme penyerahan sertifikat elektronik, serta hambatan yang muncul. Teknik wawancara ini dipilih karena mampu menggali informasi yang bersifat subjektif, pengalaman pribadi, maupun pandangan responden.³⁵

b. Observasi (*Observation*)

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan di loket pertanahan, khususnya yang berkaitan dengan proses penyerahan sertifikat elektronik. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data empiris yang menggambarkan interaksi antara

³⁴ Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 124.

³⁵ Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 186.

petugas dan masyarakat secara nyata, termasuk kendala yang terlihat di lapangan.³⁶

c. Studi Dokumentasi (*Documentation Study*)

Studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data primer melalui penelusuran dokumen resmi, seperti peraturan perundang-undangan, laporan internal kantor pertanahan, pedoman pelayanan, serta data statistik yang berkaitan dengan jumlah layanan sertifikat elektronik di BPN Klaten.³⁷ Teknik ini membantu memberikan gambaran formal dan legal mengenai implementasi sertifikat elektronik.

Kombinasi ketiga teknik pengumpulan data ini memungkinkan peneliti untuk melakukan triangulasi data, sehingga hasil penelitian dapat lebih valid dan terpercaya.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian karena menentukan bagaimana data yang terkumpul dapat diolah menjadi informasi bermakna. Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif model interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman.³⁸ Model ini menekankan pada tiga langkah utama yang berlangsung secara siklus dan saling berkaitan.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 145.

³⁷ Nazir, Moh., *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), hlm. 71.

³⁸ Miles, Matthew B., & A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*, (California: Sage Publications, 1994), hlm. 12.

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan dengan cara memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Misalnya, dari hasil wawancara dengan petugas dan masyarakat, peneliti mengidentifikasi informasi penting terkait peran loket, bentuk sosialisasi, serta hambatan dalam penyerahan sertifikat elektronik.³⁹

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, maupun bagan agar lebih mudah dipahami. Penyajian data ini membantu peneliti melihat pola hubungan antara berbagai temuan, misalnya keterkaitan antara kualitas pelayanan di loket dengan tingkat pemahaman masyarakat terhadap sertifikat elektronik.⁴⁰

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan sementara yang kemudian diverifikasi secara terus-menerus berdasarkan data tambahan yang diperoleh di lapangan. Proses ini memastikan bahwa kesimpulan penelitian benar-benar didukung oleh data yang valid.⁴¹

Dengan kombinasi ketiga teknik tersebut, analisis data dalam penelitian ini diharapkan menghasilkan kesimpulan yang komprehensif, mencakup dimensi normatif, teoretis, dan praktis. Hasil analisis bukan hanya deskripsi

³⁹ Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 190.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 246.

⁴¹ Miles, Matthew B., & A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis*, hlm. 20.

aturan yang ada, melainkan juga kritik dan tawaran solusi terhadap berbagai kendala dalam implementasi sertifikat elektronik serta efektivitas peran loket pelayanan pertanahan dalam sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik kepada pemohon. Dengan menggunakan analisis data model interaktif, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang sistematis, mendalam, serta dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan pelayanan pertanahan.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memudahkan pembahasan dan penyajian hasil penelitian, penulisan proposal ini disusun secara sistematis ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, jadwal penelitian serta sistematika penulisan. Bagian ini memberikan gambaran umum mengenai alasan dilakukannya penelitian dan arah yang ingin dicapai.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas konsep pelayanan publik, loket pelayanan pertanahan, digitalisasi layanan pertanahan, sertifikat elektronik, serta hambatan dalam pelayanan pertanahan. Bab ini juga memuat teori dan dasar hukum yang relevan sebagai pijakan analisis.

3. BAB III GAMBARAN UMUM PELAYANAN PERTANAHAN DAN

LOKET PELAYANAN

Bab ini membahas gambaran umum pelayanan pertanahan dan peran loket pelayanan sebagai ujung tombak pelayanan publik. Uraian meliputi fungsi loket pelayanan, alur pelayanan sertifikat elektronik, serta peran loket dalam proses sosialisasi kepada pemohon sebagai konteks sebelum dilakukan analisis terhadap hasil penelitian.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini nantinya memuat temuan penelitian yang diperoleh dari lapangan, yang kemudian dianalisis berdasarkan teori maupun regulasi yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya.

5. BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan untuk pengembangan pelayanan pertanahan, khususnya terkait peran loket dalam sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan bentuk penyelenggaraan fungsi negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴² Definisi ini menekankan bahwa pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara sekaligus kewajiban negara untuk memenuhinya.

Secara teoritis, pelayanan publik dapat dipahami sebagai aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak lain yang diberi mandat untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kepentingan umum. Boediono menyatakan bahwa pelayanan publik tidak hanya menyangkut pemberian layanan dalam arti administratif, tetapi juga mencakup upaya menciptakan keadilan,

⁴² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

kepastian, dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses hak-haknya.⁴³ Definisi ini memperluas pemahaman bahwa pelayanan publik bukan semata aktivitas birokrasi, tetapi sarana pembangunan kepercayaan antara pemerintah dengan masyarakat.

Dalam literatur administrasi publik modern, pelayanan publik juga dipahami sebagai hasil interaksi antara penyelenggara layanan dengan penerima layanan, yang melibatkan aspek kualitas, efisiensi, serta akuntabilitas.⁴⁴ Oleh karena itu, pelayanan publik tidak hanya dapat diukur dari sisi output, melainkan juga outcome, yakni sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Perspektif ini sangat relevan dalam menilai implementasi sertifikat elektronik di bidang pertanahan, sebab keberhasilan program tidak hanya dilihat dari jumlah sertifikat yang diterbitkan, melainkan juga sejauh mana layanan tersebut diterima dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada hakikatnya harus dijalankan dengan mengacu pada prinsip-prinsip tertentu agar tujuan pelayanan dapat tercapai secara optimal. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 ditegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan antara hak dan

⁴³ Boediono, *Pelayanan Publik dalam Era Reformasi*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003), hlm. 18.

⁴⁴ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, (New York: The Free Press, 1990), hlm. 16.

kewajiban.⁴⁵ Prinsip-prinsip ini dirancang untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan negara tidak diskriminatif dan benar-benar berpihak pada kepentingan masyarakat luas.

Selain prinsip yang diatur dalam undang-undang, para pakar administrasi publik juga menekankan pentingnya prinsip efisiensi, efektivitas, serta kualitas layanan. Menurut Dwiyanto, pelayanan publik yang baik harus dapat memberikan hasil dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin, tanpa mengurangi mutu layanan yang diterima masyarakat.⁴⁶ Dengan demikian, pelayanan publik harus mampu menggabungkan aspek ekonomi dan sosial, yakni hemat dalam penggunaan sumber daya namun tetap responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Prinsip pelayanan publik juga terkait dengan orientasi pada kepuasan masyarakat. Grönroos menyebutkan bahwa kualitas layanan tidak hanya diukur dari kecepatan atau ketepatan prosedur, tetapi juga dari pengalaman yang dirasakan penerima layanan.⁴⁷ Hal ini menekankan bahwa pelayanan publik harus memperhatikan sisi humanis dalam setiap interaksinya, sehingga masyarakat tidak hanya mendapatkan layanan administratif, tetapi juga merasakan penghargaan dan keadilan dalam proses tersebut. Prinsip inilah yang menjadi pijakan penting dalam mengkaji peran loket

⁴⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁴⁶ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006).

⁴⁷ Christian Grönroos, *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*, (Chichester: John Wiley & Sons, 2007), hlm. 27.

pertanahan, khususnya dalam konteks sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik.

3. Teori/Pendekatan Pelayanan Publik

Dalam kajian administrasi publik, terdapat berbagai pendekatan yang digunakan untuk memahami dan menilai kualitas pelayanan publik. Salah satu pendekatan yang populer adalah SERVQUAL Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Model ini banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik karena mampu menggambarkan hubungan antara ekspektasi masyarakat dengan persepsi terhadap layanan yang diterima.

Selain SERVQUAL, teori *New Public Service* (NPS) juga memberikan landasan konseptual yang penting. Denhardt dan Denhardt menegaskan bahwa pelayanan publik seharusnya berorientasi pada warga negara, bukan sekadar pelanggan.⁴⁸ NPS menekankan nilai partisipasi, demokrasi, serta kolaborasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Pendekatan ini relevan dalam konteks pelayanan pertanahan karena masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai penerima pasif, tetapi juga sebagai pihak yang harus dilibatkan dalam memahami manfaat dan prosedur sertifikat elektronik.

⁴⁸ anet V. Denhardt & Robert B. Denhardt, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, (New York: M.E. Sharpe, 2003), hlm. 21.

Di Indonesia, beberapa pakar seperti Agus Dwiyanto juga mengembangkan konsep pelayanan publik yang menekankan pentingnya akuntabilitas dan transparansi.⁴⁹ Menurutnya, pelayanan publik yang efektif adalah layanan yang mampu dipertanggungjawabkan secara administratif maupun moral, sehingga membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Teori-teori ini memberikan kerangka analisis yang kuat dalam mengkaji peran loket pelayanan pertanahan, karena loket merupakan titik utama interaksi yang dapat menentukan kualitas, efektivitas, serta legitimasi kebijakan sertifikat elektronik di mata masyarakat.

B. Loker Pelayanan Pertanahan

Pelayanan pertanahan merupakan salah satu sektor publik yang memiliki intensitas tinggi dalam berhubungan dengan masyarakat, karena hampir seluruh lapisan warga negara berpotensi berinteraksi dengan layanan ini, baik dalam bentuk pendaftaran tanah, peralihan hak, maupun penerbitan sertifikat. Dalam praktiknya, interaksi pertama masyarakat dengan birokrasi pertanahan biasanya terjadi di loket pelayanan.⁵⁰ Oleh karena itu, loket tidak hanya berfungsi secara teknis sebagai tempat penerimaan dokumen, tetapi juga memiliki dimensi strategis dalam membangun citra pelayanan publik yang transparan, cepat, dan akuntabel.

⁴⁹ Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2002), hlm. 34.

⁵⁰ Pasolong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 88.

1. Pengertian dan Fungsi Loker Pelayanan

Loker pelayanan dalam konteks pertanahan merupakan unit layanan publik yang dirancang sebagai pintu pertama dalam rangkaian prosedur administrasi. Secara sederhana, loker dapat diartikan sebagai meja atau tempat penerimaan dan penyerahan dokumen yang dikelola oleh petugas, namun secara substantif fungsinya jauh lebih kompleks.⁵¹ Dalam pelayanan pertanahan, loker berfungsi tidak hanya untuk menerima permohonan dari masyarakat, melainkan juga sebagai titik awal komunikasi yang menentukan kualitas interaksi antara pemohon dengan instansi pemerintah.

Kehadiran loker pelayanan pertanahan menjadi penting karena sebagian besar masyarakat tidak langsung berhubungan dengan pejabat struktural, melainkan melalui petugas loker. Dari sinilah proses pelayanan dimulai, baik untuk pendaftaran tanah pertama kali, peralihan hak, penerbitan sertifikat, maupun layanan lainnya.⁵² Oleh karena itu, loker dapat dikatakan sebagai *front office* yang merepresentasikan wajah birokrasi kepada publik.

Fungsi loker pelayanan dalam praktiknya mencakup berbagai aspek, yang secara umum dapat dibedakan menjadi:

⁵¹ Adrian Sutedi, *Implementasi Prinsip Kepastian Hukum dalam Pendaftaran Tanah di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 56.

⁵² Boedi Harsono, *Hukum Agraria Indonesia: Sejarah Pembentukan, Isi, dan Pelaksanaannya*, (Jakarta: Djambatan, 2008).

- a. Fungsi administratif, yaitu menerima berkas permohonan, melakukan pengecekan kelengkapan dokumen, serta menginput data ke dalam sistem informasi pertanahan.
- b. Fungsi informatif, yakni memberikan penjelasan terkait prosedur, biaya, dan estimasi waktu penyelesaian layanan.
- c. Fungsi koordinatif, karena loket menjadi penghubung antara pemohon dengan unit-unit teknis yang memproses dokumen lebih lanjut.
- d. Fungsi representatif, di mana loket dipandang sebagai cerminan kualitas layanan sebuah kantor pertanahan.⁵³

Selain itu, loket juga memiliki fungsi pengawasan dalam arti memastikan bahwa prosedur pelayanan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Misalnya, loket harus menolak berkas yang tidak memenuhi syarat, atau mengarahkan pemohon untuk melengkapi dokumen sebelum diproses lebih lanjut. Fungsi ini krusial untuk menjaga integritas pelayanan pertanahan sekaligus mencegah potensi terjadinya praktik-praktik maladministrasi.⁵⁴

2. Posisi Strategis Locket dalam Pelayanan Pertanahan

Locket pelayanan memiliki posisi yang sangat strategis dalam sistem administrasi pertanahan. Hal ini dikarenakan loket merupakan pintu masuk

⁵³ Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

⁵⁴ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006).

dan keluar dari seluruh proses pelayanan. Di tahap awal, loket berfungsi sebagai penyaring administrasi yang memastikan kelengkapan dan keabsahan berkas pemohon, sementara di tahap akhir loket bertugas menyerahkan dokumen yang telah selesai diproses, seperti sertifikat tanah.⁵⁵ Dengan demikian, loket menempati kedudukan yang sentral karena menjadi penghubung langsung antara masyarakat dengan birokrasi pertanahan.

Posisi strategis ini semakin jelas apabila dikaitkan dengan asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu asas kepastian hukum, keterbukaan, dan akuntabilitas.⁵⁶ Loker menjadi wadah konkret untuk mewujudkan asas-asas tersebut melalui interaksi tatap muka yang transparan dan prosedural. Apabila pelayanan di loket berjalan baik, maka kepercayaan masyarakat terhadap instansi pertanahan akan meningkat, sebaliknya apabila terjadi masalah di loket, maka seluruh sistem pelayanan berpotensi dinilai negatif.

Selain sebagai simpul administratif, loket juga berperan sebagai pusat informasi dan konsultasi. Bagi sebagian besar masyarakat, loket adalah satu-satunya saluran resmi untuk memperoleh keterangan mengenai prosedur, persyaratan, maupun estimasi waktu penyelesaian.⁵⁷ Hal ini

⁵⁵ Adrian Sutedi, *Peralihan Hak atas Tanah dan Pendaftarannya*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 102.

⁵⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁵⁷ Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011).

menjadikan loket sebagai instrumen strategis dalam membangun persepsi publik terhadap kualitas layanan pertanahan. Dengan kata lain, loket bukan sekadar meja penerimaan dokumen, melainkan simbol komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkeadilan.

Dengan demikian, posisi loket dalam pelayanan pertanahan tidak hanya sebatas fungsi administratif, tetapi juga memiliki makna strategis sebagai representasi kualitas birokrasi.⁵⁸ Dari loketlah masyarakat pertama kali menilai baik atau buruknya layanan, sehingga keberadaannya dapat disebut sebagai barometer kepuasan publik. Hal ini sekaligus menegaskan pentingnya peran loket sebagai garda terdepan interaksi dengan masyarakat, yang akan dibahas pada bagian selanjutnya.

3. Peran Locket sebagai Gardas Terdepan Interaksi dengan Masyarakat

Locket pelayanan pertanahan sering disebut sebagai garda terdepan dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Istilah ini tidak berlebihan, sebab petugas loket adalah pihak pertama yang ditemui pemohon ketika mengurus administrasi pertanahan.⁵⁹ Dengan demikian, sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas loket akan sangat memengaruhi persepsi publik terhadap kualitas layanan pemerintah.

Peran garda terdepan ini setidaknya mencakup tiga aspek utama:

⁵⁸ Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 72.

⁵⁹ Pasolong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2013).

a. Aspek komunikasi.

Loket menjadi saluran komunikasi resmi antara masyarakat dengan birokrasi pertanahan. Informasi yang disampaikan oleh petugas loket harus jelas, akurat, dan konsisten agar tidak menimbulkan kebingungan atau kesalahpahaman.⁶⁰ Misalnya, dalam menjelaskan syarat pendaftaran tanah atau mekanisme sertifikat elektronik, petugas loket harus mampu menyampaikan secara sederhana namun tetap sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

b. Aspek pelayanan.

Loket berfungsi memastikan bahwa pemohon mendapatkan pelayanan yang ramah, adil, dan sesuai prosedur.⁶¹ Dalam praktiknya, sikap petugas seperti keramahan, kesabaran, serta kesigapan dalam melayani akan sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Bahkan, kualitas pelayanan di loket seringkali dijadikan ukuran utama oleh masyarakat dalam menilai kinerja keseluruhan kantor pertanahan.

c. Aspek edukasi.

Peran ini semakin menonjol sejak adanya kebijakan sertifikat elektronik. Banyak masyarakat yang masih terbiasa dengan sertifikat konvensional berbentuk fisik, sehingga petugas loket dituntut untuk memberikan edukasi mengenai manfaat, keamanan, dan legalitas

⁶⁰ Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016).

⁶¹ Dwiyanto, Agus, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011).

sertifikat elektronik.⁶² Dengan demikian, loket tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan aktif dalam meningkatkan literasi masyarakat terkait digitalisasi layanan pertanahan.

Dalam konteks implementasi sertifikat elektronik, peran loket pelayanan pertanahan menjadi semakin strategis karena tidak semua pemohon memiliki tingkat literasi digital yang memadai. Petugas loket dituntut tidak hanya memberikan pelayanan administratif, tetapi juga melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat, prosedur, serta legalitas sertifikat elektronik.⁶³ Melalui interaksi langsung yang profesional, informatif, dan transparan, loket berperan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap kebijakan sertifikat elektronik. Sebaliknya, apabila pelayanan di loket berjalan kurang optimal, hal tersebut berpotensi menimbulkan persepsi negatif yang dapat menghambat penerimaan masyarakat terhadap inovasi layanan pertanahan digital.

C. Digitalisasi Layanan Pertanahan

Transformasi digital dalam layanan publik merupakan salah satu agenda penting reformasi birokrasi di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan sistem digital agar lebih cepat, transparan, dan akuntabel.⁶⁴ Hal

⁶² Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

⁶³ Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

⁶⁴ Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

ini sejalan dengan visi pemerintah dalam mewujudkan *e-government* sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Dalam konteks pertanahan, digitalisasi layanan dipandang sebagai langkah strategis untuk mengatasi berbagai kendala dalam sistem konvensional, seperti lambannya prosedur, biaya yang tidak pasti, dan rawannya praktik maladministrasi.⁶⁵ Dengan adanya sistem elektronik, diharapkan pelayanan menjadi lebih efisien dan dapat menjangkau masyarakat secara luas, termasuk di daerah yang selama ini mengalami kesulitan akses terhadap layanan pertanahan.

Kebijakan digitalisasi pertanahan juga tidak terlepas dari meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap kepastian hukum dan efisiensi layanan.⁶⁶ Oleh karena itu, lahirnya inovasi berupa sertifikat elektronik merupakan jawaban atas tantangan zaman sekaligus upaya modernisasi administrasi pertanahan di Indonesia.

1. Konsep Digitalisasi dalam Layanan Publik

Digitalisasi dalam layanan publik dapat dipahami sebagai proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengubah sistem pelayanan dari yang semula berbasis manual menuju sistem elektronik yang

⁶⁵ Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006).

⁶⁶ Harsono, Boedi, *Hukum Agraria Indonesia: Sejarah Pembentukan, Isi, dan Pelaksanaannya*, (Jakarta: Djambatan, 2008).

lebih modern, cepat, dan transparan.⁶⁷ Proses ini bukan hanya sekadar alih media dari dokumen fisik ke digital, tetapi juga menyangkut perubahan mendasar dalam budaya kerja birokrasi, pola interaksi dengan masyarakat, serta mekanisme pengambilan keputusan.

Dalam literatur administrasi publik, digitalisasi sering dikaitkan dengan konsep *e-government* yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas layanan pemerintah.⁶⁸ Dengan menggunakan teknologi digital, diharapkan masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah tanpa terhambat oleh jarak dan waktu. Hal ini sejalan dengan prinsip *citizen-centric service*, yaitu pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna utama.

Digitalisasi layanan publik juga berfungsi sebagai instrumen reformasi birokrasi untuk mengurangi praktik maladministrasi, termasuk pungutan liar dan ketidakpastian biaya. Melalui sistem digital, prosedur dapat terdokumentasi dengan baik, sehingga memberikan kepastian hukum bagi pemohon.⁶⁹ Dalam konteks pertanahan, penerapan digitalisasi membuka peluang besar untuk menciptakan sistem administrasi yang lebih tertib, terintegrasi, dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

⁶⁷ Indrajit, Richardus Eko, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, (Yogyakarta: Andi, 2005).

⁶⁸ Heeks, Richard, *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*, (London: SAGE Publications, 2006), hlm. 9.

⁶⁹ Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016)

2. Latar Belakang Lahirnya Sertifikat Elektronik

Kebijakan sertifikat elektronik lahir sebagai jawaban atas tantangan modernisasi administrasi pertanahan di Indonesia. Selama puluhan tahun, sistem pelayanan pertanahan masih didominasi oleh dokumen fisik yang rawan terhadap kerusakan, kehilangan, maupun pemalsuan.⁷⁰ Kondisi ini menimbulkan persoalan serius, mengingat sertifikat tanah adalah bukti otentik yang memiliki nilai hukum dan ekonomi tinggi bagi masyarakat.

Selain itu, sistem pelayanan berbasis dokumen fisik sering menimbulkan ketidakpastian, baik dalam hal waktu penyelesaian maupun keamanan dokumen. Berkas yang menumpuk, prosedur berbelit, hingga potensi penyalahgunaan kewenangan menjadi masalah klasik yang dikeluhkan masyarakat.⁷¹ Oleh karena itu, pemerintah melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) memandang perlu adanya terobosan berupa transformasi digital untuk meningkatkan kualitas layanan pertanahan.

Sertifikat elektronik mulai diperkenalkan melalui Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik. Regulasi ini menandai era baru administrasi pertanahan dengan tujuan menciptakan sistem layanan yang lebih aman, transparan, dan efisien.⁷² Dengan basis

⁷⁰ Adrian Sutedi, *Implementasi Prinsip Kepastian Hukum dalam Pendaftaran Tanah di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009).

⁷¹ Harsono, Boedi, *Hukum Agraria Indonesia: Sejarah Pembentukan, Isi, dan Pelaksanaannya*, (Jakarta: Djambatan, 2008).

⁷² Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

digital, sertifikat elektronik diharapkan mampu meminimalisasi praktik pemalsuan dokumen sekaligus mendukung integrasi data pertanahan secara nasional.

3. Perbandingan dengan Sertifikat Konvensional

Sertifikat elektronik hadir sebagai inovasi yang memiliki perbedaan mendasar dibandingkan dengan sertifikat konvensional. Perbedaan ini terlihat dari aspek bentuk, sistem penyimpanan, hingga mekanisme perlindungan hukum yang melekat padanya.⁷³

Beberapa perbedaan pokok antara sertifikat konvensional dan elektronik dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Bentuk Dokumen

- 1) Sertifikat konvensional berbentuk fisik berupa lembaran kertas dengan tanda tangan pejabat berwenang.
- 2) Sertifikat elektronik berbentuk dokumen digital dengan tanda tangan elektronik tersertifikasi.

b. Keamanan

- 1) Sertifikat konvensional rawan terhadap pemalsuan, duplikasi, atau kehilangan akibat bencana maupun kelalaian pemilik.
- 2) Sertifikat elektronik dilindungi dengan sistem enkripsi dan tanda tangan digital sehingga lebih sulit dipalsukan.

c. Aksesibilitas

- 1) Sertifikat konvensional hanya dapat diakses secara fisik, sehingga membutuhkan penyimpanan manual.
- 2) Sertifikat elektronik dapat diakses melalui sistem elektronik yang terintegrasi, sehingga lebih fleksibel dan praktis.

⁷³ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

d. Integrasi Data

- 1) Sertifikat konvensional umumnya berdiri sendiri, sehingga data tidak mudah diintegrasikan dengan sistem lain.
- 2) Sertifikat elektronik terhubung langsung dengan basis data pertanahan nasional, mendukung transparansi dan sinkronisasi informasi.⁷⁴

Dari perbandingan tersebut, terlihat bahwa sertifikat elektronik memiliki keunggulan dari sisi efisiensi, keamanan, dan kemudahan akses. Namun demikian, sertifikat konvensional masih dipandang penting pada tahap transisi, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi sertifikat elektronik tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga kesiapan masyarakat untuk beradaptasi dengan perubahan.⁷⁵

D. Tinjauan tentang Sertifikat Elektronik

Perkembangan digitalisasi dalam bidang pertanahan telah mendorong lahirnya inovasi berupa sertifikat elektronik. Kebijakan ini bukan hanya sekadar perubahan bentuk dokumen dari fisik ke digital, tetapi juga merupakan tonggak penting dalam modernisasi administrasi pertanahan di Indonesia.⁷⁶ Sertifikat elektronik dimaksudkan untuk meningkatkan kepastian hukum, memperkuat keamanan dokumen, serta mempercepat proses pelayanan pertanahan.

⁷⁴ Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

⁷⁵ Dwiyanto, Agus, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011).

⁷⁶ Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

Kehadiran sertifikat elektronik juga tidak bisa dilepaskan dari tuntutan efisiensi birokrasi. Sistem pelayanan berbasis digital memberikan peluang untuk menekan biaya, mempersingkat waktu, dan mengurangi praktik maladministrasi yang selama ini sering terjadi pada layanan pertanahan.⁷⁷ Dengan demikian, sertifikat elektronik bukan hanya produk teknologi, melainkan bagian dari agenda reformasi pelayanan publik yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan integritas.

Lebih dari itu, sertifikat elektronik mencerminkan komitmen pemerintah dalam membangun sistem pertanahan yang adaptif terhadap perkembangan zaman.⁷⁸ Kehadirannya diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang lebih cepat, aman, dan sesuai dengan prinsip *good governance*.

1. Pengertian Sertifikat Elektronik

Sertifikat elektronik dalam konteks pertanahan merupakan dokumen digital yang berfungsi sebagai bukti hak atas tanah, rumah, atau satuan rumah susun yang dikeluarkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN).⁷⁹ Meskipun berbentuk digital, kedudukan sertifikat elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan sertifikat konvensional berbentuk fisik, karena dilengkapi dengan tanda tangan elektronik tersertifikasi dari pejabat yang berwenang.

⁷⁷ Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006).

⁷⁸ Pasolong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2013).

⁷⁹ Adrian Sutedi, *Peralihan Hak atas Tanah dan Pendaftarannya*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012).

Menurut Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021, sertifikat elektronik adalah sertipikat hak atas tanah, hak pengelolaan, hak milik atas satuan rumah susun, serta hak tanggungan yang diterbitkan melalui sistem elektronik.⁸⁰ Artinya, dokumen ini dihasilkan, disimpan, dan dikelola sepenuhnya dalam format digital, sehingga lebih mudah diintegrasikan dengan basis data pertanahan nasional.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga memberikan landasan hukum terhadap keberlakuan dokumen elektronik, termasuk sertifikat elektronik, sepanjang memenuhi syarat otentikasi dan integritas data.⁸¹ Dengan dasar hukum tersebut, sertifikat elektronik dipandang sah sebagai alat bukti kepemilikan tanah yang dapat dipergunakan dalam berbagai transaksi hukum maupun ekonomi.

2. Dasar Hukum Sertifikat Elektronik

Kehadiran sertifikat elektronik memiliki legitimasi yang kuat karena ditopang oleh berbagai peraturan perundang-undangan yang saling melengkapi. Beberapa dasar hukum yang menjadi pijakan utama antara lain:

- a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

⁸⁰ Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

⁸¹ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

UU ini mengakui keberlakuan dokumen elektronik dan tanda tangan elektronik sepanjang memenuhi syarat otentikasi dan integritas data. Dengan demikian, sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BPN memiliki kedudukan hukum yang sah.⁸²

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

UUPA menjadi dasar hukum utama pengaturan hak-hak atas tanah di Indonesia. Dalam perkembangannya, penerbitan sertifikat elektronik dipandang sebagai bentuk modernisasi dari sistem pendaftaran tanah sebagaimana diamanatkan dalam UUPA.⁸³

- c. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

PP ini memberikan kerangka regulasi terkait penyelenggaraan sistem elektronik, termasuk aspek keamanan, perlindungan data pribadi, serta kewajiban penyedia layanan publik dalam penggunaan teknologi digital.⁸⁴

- d. Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

Inilah regulasi spesifik yang menjadi dasar implementasi sertifikat elektronik. Aturan ini mengatur mengenai mekanisme penerbitan,

⁸² Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁸³ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

⁸⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

penyimpanan, hingga perlindungan hukum terhadap sertifikat elektronik.⁸⁵

Selain keempat dasar hukum tersebut, terdapat pula ketentuan turunan lain seperti Surat Edaran, Keputusan Menteri, maupun regulasi teknis internal ATR/BPN yang mendukung pelaksanaan sertifikat elektronik di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya menyiapkan payung hukum yang bersifat umum, tetapi juga perangkat regulasi teknis untuk memastikan penerapan sertifikat elektronik berjalan dengan efektif.

Dengan demikian, secara yuridis, keberadaan sertifikat elektronik tidak dapat dipisahkan dari kerangka hukum nasional yang lebih luas. Keberadaan dasar hukum yang jelas ini memberikan kepastian bagi masyarakat bahwa sertifikat elektronik memiliki legitimasi yang sama kuatnya dengan sertifikat konvensional.⁸⁶

3. Manfaat dan Tantangan Sertifikat Elektronik

Implementasi sertifikat elektronik dalam pelayanan pertanahan menghadirkan berbagai manfaat yang signifikan, baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Namun, di sisi lain juga terdapat tantangan yang harus diantisipasi agar kebijakan ini berjalan optimal.

a. Manfaat Sertifikat Elektronik

1) Efisiensi Waktu dan Biaya

⁸⁵ Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

⁸⁶ Boedi Harsono, *Hukum Agraria Indonesia: Sejarah Pembentukan, Isi, dan Pelaksanaannya*, (Jakarta: Djambatan, 2008).

Proses penerbitan dan pengelolaan dokumen menjadi lebih cepat dan murah dibandingkan dengan sertifikat konvensional.⁸⁷

2) Keamanan Data

Sertifikat elektronik dilengkapi dengan teknologi enkripsi dan tanda tangan digital sehingga lebih sulit dipalsukan.

3) Kemudahan Akses

Pemilik dapat mengakses data pertanahan secara daring tanpa harus menyimpan dokumen fisik yang rentan rusak atau hilang.

4) Transparansi dan Akuntabilitas

Sistem digital memungkinkan pengawasan yang lebih baik terhadap proses administrasi, mengurangi potensi korupsi dan pungutan liar.⁸⁸

5) Integrasi Data Nasional

Sertifikat elektronik dapat dihubungkan dengan sistem lain, seperti perbankan atau perpajakan, sehingga mendukung ekosistem layanan publik digital.

b. Tantangan Sertifikat Elektronik

Meski membawa banyak manfaat, penerapan sertifikat elektronik juga menghadapi sejumlah hambatan, antara lain:

1) Kesenjangan Digital.

⁸⁷ Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), hlm. 72.

⁸⁸ Pasolong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 88.

Masih ada masyarakat yang belum familiar dengan teknologi informasi sehingga kesulitan beradaptasi.

2) Infrastruktur Teknologi.

Kualitas jaringan internet dan perangkat pendukung di daerah tertentu belum memadai.⁸⁹

3) Keamanan Siber.

Ancaman peretasan dan penyalahgunaan data pribadi menjadi risiko yang harus diantisipasi dengan sistem keamanan berlapis.

4) Resistensi Internal.

Sebagian aparat atau pemangku kepentingan masih enggan berubah dari pola kerja konvensional menuju sistem digital.

5) Aspek Hukum dan Sosialisasi.

Diperlukan sosialisasi masif dan konsisten agar masyarakat yakin bahwa sertifikat elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan sertifikat fisik.⁹⁰

Dengan menimbang manfaat dan tantangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sertifikat elektronik sangat bergantung pada kesiapan teknologi, kapasitas sumber daya manusia, serta kesadaran masyarakat untuk menerima transformasi digital dalam pelayanan pertanahan.

⁸⁹ Nugroho, Riant, *Kebijakan Publik di Negara Berkembang*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014), hlm. 134.

⁹⁰ Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

E. Tinjauan Pustaka tentang Hukum Responsif

Teori hukum responsif merupakan salah satu pendekatan dalam kajian sosiologi hukum yang menekankan bahwa hukum harus mampu menyesuaikan diri dengan dinamika sosial serta kebutuhan masyarakat. Dalam perkembangan mutakhir, konsep hukum responsif dipahami sebagai model hukum yang tidak hanya berorientasi pada kepastian normatif, tetapi juga pada kebermanfaatan dan keadilan substantif.⁹¹ Hukum tidak lagi diposisikan semata-mata sebagai perangkat aturan tertulis yang kaku, melainkan sebagai instrumen yang hidup dan berkembang mengikuti perubahan sosial. Pendekatan ini relevan dalam konteks negara hukum modern yang menuntut pelayanan publik adaptif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kajian kontemporer menjelaskan bahwa hukum responsif lahir sebagai kritik terhadap model hukum formalistik yang terlalu menekankan prosedur tanpa mempertimbangkan dampak sosialnya.⁹² Hukum yang hanya berorientasi pada kepastian prosedural sering kali gagal menjawab kebutuhan masyarakat secara nyata. Oleh karena itu, hukum responsif menuntut adanya keterbukaan, partisipasi publik, serta orientasi pada hasil (*outcome-oriented law*). Dalam perspektif ini, keberhasilan hukum tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap norma, tetapi juga dari sejauh mana hukum mampu memberikan perlindungan dan rasa aman bagi masyarakat.

⁹¹ Luthfi Widagdo Eddyono, *Teori dan Filsafat Hukum Kontemporer* (Jakarta: Rajawali Pers, 2019), hlm. 112.

⁹² Ahmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence)*, edisi revisi terbaru (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 89–91.

Dalam konteks pelayanan publik, hukum responsif menghendaki adanya pelayanan yang komunikatif, transparan, dan mudah diakses.⁹³ Pelaksanaan kebijakan tidak cukup berhenti pada pembentukan regulasi, tetapi harus disertai mekanisme implementasi yang efektif dan dapat dipahami oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Kepastian hukum yang responsif berarti masyarakat tidak hanya mengetahui adanya aturan, tetapi juga memahami hak dan kewajibannya serta merasakan manfaat langsung dari kebijakan tersebut. Dengan demikian, aspek komunikasi dan edukasi dalam pelayanan publik menjadi bagian integral dari terwujudnya hukum yang responsif.

Relevansi teori hukum responsif dalam penelitian ini terletak pada implementasi sertifikat elektronik di bidang pertanahan. Transformasi menuju sistem elektronik merupakan bentuk adaptasi hukum agraria terhadap perkembangan teknologi informasi dan tuntutan efisiensi pelayanan publik. Kebijakan tersebut tidak hanya bertujuan meningkatkan efektivitas administrasi, tetapi juga memperkuat kepastian hukum melalui sistem yang lebih transparan dan terintegrasi. Dalam perspektif hukum responsif, digitalisasi pelayanan pertanahan merupakan upaya negara untuk menyesuaikan sistem hukum dengan kebutuhan masyarakat modern.

Optimalisasi sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik kepada pemohon menjadi indikator penting dalam mewujudkan hukum yang responsif. Regulasi yang telah memberikan legitimasi terhadap sertifikat elektronik belum

⁹³ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, edisi terbaru (Jakarta: Rajawali Pers, 2020), hlm. 45–47.

sepenuhnya menjamin terciptanya kepastian hukum apabila masyarakat belum memahami mekanisme dan kekuatan hukumnya. Proses penyerahan yang komunikatif dan edukatif menunjukkan bahwa hukum tidak berhenti pada norma tertulis, tetapi hadir dalam bentuk pelayanan nyata. Oleh karena itu, aksentuasi kepastian hukum dalam penerapan sertifikat elektronik sangat berkaitan dengan kualitas implementasi dan interaksi antara aparaturnya dan pemohon.

Berdasarkan uraian tersebut, teori hukum responsif memberikan landasan analitis bahwa kepastian hukum harus diwujudkan melalui pendekatan yang adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan publik. Kepastian hukum dalam sertifikat elektronik tidak hanya terletak pada pengakuan normatifnya, tetapi juga pada sejauh mana proses sosialisasi dan penyerahan mampu membangun kepercayaan masyarakat. Pendekatan ini mempertegas bahwa optimalisasi pelayanan menjadi bagian dari strategi penguatan kepastian hukum di era digital. Dengan demikian, teori hukum responsif relevan untuk menganalisis implementasi sertifikat elektronik sebagai instrumen penguatan kepastian hukum di bidang pertanahan.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN IMPLEMENTASI

SERTIFIKAT ELEKTRONIK

A. Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten

1. Kedudukan dan Dasar Hukum

Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Jawa Tengah. Keberadaan Kantor Pertanahan merupakan perpanjangan tangan pemerintah pusat dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertanahan di tingkat kabupaten/kota.

Secara kelembagaan, tugas dan fungsi Kantor Pertanahan diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.⁹⁴ Berdasarkan ketentuan tersebut, Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi BPN di wilayah kabupaten/kota yang meliputi pelayanan dan

⁹⁴ Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan.

pelaksanaan pendaftaran tanah, pengaturan hak atas tanah, penataan pertanahan, serta pengelolaan informasi pertanahan.

Keberadaan Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten memiliki peran strategis karena wilayah Kabupaten Klaten memiliki dinamika pertanahan yang cukup aktif, baik dalam hal pendaftaran tanah pertama kali, peralihan hak, maupun peningkatan kualitas data pertanahan. Dengan demikian, kantor ini menjadi garda terdepan dalam memberikan kepastian hukum atas hak atas tanah bagi masyarakat di wilayahnya.

2. Tugas dan Fungsi Kantor Pertanahan

Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten menyelenggarakan pelayanan di bidang pertanahan yang mencakup kegiatan pendaftaran tanah, pemeliharaan data pertanahan, pelayanan informasi pertanahan, serta penerbitan sertifikat hak atas tanah. Pelaksanaan tugas tersebut merupakan implementasi dari amanat Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) yang menegaskan pentingnya pendaftaran tanah untuk menjamin kepastian hukum.⁹⁵

Fungsi pelayanan yang dijalankan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memiliki dimensi yuridis karena setiap produk layanan, khususnya sertifikat hak atas tanah, memiliki kekuatan pembuktian yang kuat dalam sistem hukum pertanahan Indonesia. Oleh karena itu, setiap proses pelayanan harus dilakukan secara cermat, tertib administrasi, dan

⁹⁵ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria.

sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dalam konteks transformasi digital, Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten juga melaksanakan kebijakan penerapan sertifikat elektronik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.⁹⁶ Pelaksanaan kebijakan ini menjadi bagian dari upaya modernisasi sistem administrasi pertanahan guna meningkatkan efisiensi dan keamanan data.

3. Struktur Organisasi dan Kedudukan Loker Pelayanan

Struktur organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten terdiri atas Kepala Kantor, Subbagian Tata Usaha, serta beberapa seksi teknis yang menangani bidang pendaftaran tanah, penetapan hak dan pendaftaran, survei dan pemetaan, serta pengadaan tanah dan pengembangan. Setiap seksi memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda namun saling berkaitan dalam proses pelayanan pertanahan.

Loker pelayanan pertanahan berada pada bagian pelayanan terpadu yang berfungsi sebagai *front office* dalam sistem pelayanan. Loker merupakan unit yang berinteraksi langsung dengan masyarakat pemohon dan menjadi titik awal sekaligus titik akhir dalam proses pelayanan administrasi pertanahan. Keberadaan loker pelayanan memiliki arti penting karena menjadi representasi langsung kualitas birokrasi di mata masyarakat. Segala bentuk informasi, penerimaan berkas, konsultasi, hingga penyerahan sertifikat, termasuk sertifikat elektronik, dilakukan melalui loker pelayanan.

⁹⁶ Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

4. Jenis Layanan yang Diselenggarakan

Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten menyelenggarakan berbagai jenis layanan pertanahan, antara lain pendaftaran tanah pertama kali, peralihan hak, pemecahan dan penggabungan bidang tanah, roya, perubahan hak, serta pelayanan informasi pertanahan. Dalam perkembangan terbaru, layanan tersebut juga mencakup penerbitan dan penyerahan sertifikat elektronik. Penerapan sertifikat elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten dilakukan sebagai bagian dari kebijakan nasional digitalisasi layanan pertanahan. Sertifikat elektronik diterbitkan dalam bentuk dokumen digital yang memiliki tanda tangan elektronik tersertifikasi dan kekuatan hukum yang setara dengan sertifikat konvensional³.

Pelayanan sertifikat elektronik tetap melibatkan loket sebagai sarana interaksi langsung antara petugas dan pemohon, terutama dalam tahap sosialisasi, klarifikasi data, serta penyerahan hasil layanan. Dengan demikian, loket tidak hanya berfungsi administratif, tetapi juga berperan dalam memastikan pemohon memahami mekanisme dan legalitas sertifikat elektronik.

5. Peran Strategis Kantor Pertanahan dalam Mendukung Kepastian Hukum

Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten memiliki peran strategis dalam mewujudkan kepastian hukum atas hak atas tanah di wilayahnya. Setiap produk layanan yang dihasilkan, khususnya sertifikat hak atas tanah, menjadi alat bukti yang kuat dalam sistem hukum pertanahan nasional. Transformasi menuju sertifikat elektronik memperluas dimensi pelayanan

tersebut karena tidak hanya menyangkut penerbitan dokumen, tetapi juga menjamin keamanan, integritas, dan keabsahan data secara digital. Oleh karena itu, kesiapan organisasi, sumber daya manusia, dan sistem pelayanan menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa kebijakan sertifikat elektronik benar-benar mendukung aksentuasi kepastian hukum bagi pemohon. Gambaran umum mengenai Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten ini menjadi landasan untuk memahami lebih lanjut bagaimana loket pelayanan menjalankan perannya dalam sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik kepada pemohon pada subbab berikutnya.

B. Mekanisme Pelayanan di Loker Pertanahan

1. Sistem Antrean

Pelayanan di loket Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten menggunakan sistem antrean yang terstruktur untuk mengatur alur pelayanan masyarakat. Pemohon yang datang terlebih dahulu mengambil nomor antrean melalui mesin antrean atau petugas informasi yang berjaga di area pelayanan. Sistem ini bertujuan untuk menciptakan keteraturan, menghindari penumpukan, serta memastikan setiap pemohon memperoleh kesempatan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi. Dalam praktiknya, sistem antrean juga membantu petugas dalam mengontrol volume pelayanan harian, termasuk layanan yang berkaitan dengan sertifikat elektronik. Keberadaan sistem antrean yang tertib menjadi bagian dari upaya menciptakan kepastian prosedural dalam pelayanan pertanahan.

2. Jam Pelayanan

Jam pelayanan di loket pertanahan mengikuti ketentuan jam kerja instansi pemerintah pada umumnya, yaitu pada hari kerja mulai pagi hingga siang atau sore hari sesuai kebijakan internal kantor. Kepastian jam pelayanan memberikan kejelasan bagi masyarakat mengenai waktu pengajuan berkas, konsultasi, maupun pengambilan hasil layanan. Konsistensi jam pelayanan juga menjadi bagian dari standar pelayanan publik yang menekankan aspek kepastian waktu sebagai bentuk perlindungan terhadap hak masyarakat. Dalam konteks pelayanan sertifikat elektronik, kepastian jam layanan memudahkan pemohon untuk memperoleh informasi maupun melakukan klarifikasi apabila terdapat hal yang belum dipahami. Dengan demikian, aspek waktu pelayanan turut berkontribusi dalam menciptakan rasa kepastian hukum bagi pemohon.

3. Jenis Layanan yang Disediakan di Loker

Loker pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten melayani berbagai jenis layanan pertanahan, antara lain pendaftaran tanah pertama kali, peralihan hak, pemecahan dan penggabungan bidang tanah, royalti, serta perubahan data. Seiring dengan kebijakan digitalisasi, layanan tersebut juga mencakup penerbitan dan penyerahan sertifikat elektronik. Petugas loket bertanggung jawab menerima berkas permohonan, memberikan penjelasan terkait persyaratan, serta menyampaikan informasi mengenai tahapan proses layanan. Keberagaman jenis layanan ini menuntut petugas memiliki

pemahaman yang komprehensif agar mampu memberikan informasi yang akurat kepada pemohon. Dalam praktiknya, pelayanan sertifikat elektronik menjadi bagian yang terintegrasi dalam keseluruhan sistem layanan pertanahan.

4. Alur Pelayanan Sertifikat Elektronik

Alur pelayanan sertifikat elektronik dimulai dari pengajuan permohonan oleh pemohon di loket pelayanan dengan melengkapi persyaratan administrasi yang ditentukan. Setelah berkas dinyatakan lengkap, petugas melakukan proses verifikasi dan input data ke dalam sistem elektronik yang terintegrasi. Tahapan selanjutnya adalah proses pemeriksaan dan penerbitan sertifikat elektronik oleh pejabat yang berwenang melalui sistem yang telah dilengkapi dengan tanda tangan elektronik tersertifikasi. Setelah sertifikat elektronik selesai diterbitkan, pemohon memperoleh pemberitahuan untuk menerima hasil layanan melalui mekanisme yang ditentukan oleh kantor pertanahan. Proses yang terstruktur ini menunjukkan bahwa meskipun berbasis digital, pelayanan tetap mengikuti tahapan administratif yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyerahan Sertifikat Elektronik

Penyerahan sertifikat elektronik dilakukan melalui loket pelayanan sebagai bagian dari prosedur resmi kantor pertanahan. Pada tahap ini, petugas memastikan bahwa identitas pemohon telah sesuai dengan data yang terdaftar serta memberikan penjelasan mengenai cara mengakses dan

menyimpan sertifikat elektronik. Penyerahan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup pemberian informasi mengenai kedudukan hukum sertifikat elektronik sebagai alat bukti hak atas tanah yang sah. Dalam praktiknya, petugas juga menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan apabila pemohon mengalami kendala dalam mengakses dokumen elektronik tersebut. Pelaksanaan SOP yang jelas dalam penyerahan sertifikat elektronik menjadi salah satu bentuk optimalisasi pelayanan sekaligus upaya memperkuat kepastian hukum bagi pemohon.

C. Implementasi Sertifikat Elektronik di Kantor Pertanahan Klaten

1. Waktu Penerapan

Sertifikat elektronik mulai diterapkan di Kantor Pertanahan Klaten pada tahun 2021, mengikuti program nasional Badan Pertanahan Nasional (BPN) untuk digitalisasi layanan pertanahan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, keamanan dokumen, serta transparansi dalam proses administrasi pertanahan. Dengan penerapan sistem elektronik, Kantor Pertanahan Klaten dapat meminimalkan kesalahan administrasi dan mengurangi risiko kehilangan dokumen fisik.

2. Proses Penerbitan

Proses penerbitan sertifikat elektronik di Kantor Pertanahan Klaten dilakukan melalui beberapa tahapan:

- a. Pendaftaran dan pengajuan dokumen: Pemohon menyerahkan dokumen persyaratan seperti bukti kepemilikan tanah, identitas, dan dokumen pendukung lainnya ke kantor pertanahan.
- b. Verifikasi dan validasi: Petugas melakukan pengecekan keabsahan dokumen dan memastikan semua persyaratan telah lengkap.
- c. Pembuatan sertifikat elektronik: Setelah dokumen diverifikasi, sertifikat dibuat dalam format digital melalui Sistem Informasi Pertanahan Elektronik (SIPeT), yang dilengkapi dengan tanda tangan elektronik pejabat berwenang.
- d. Pengesahan: Sertifikat elektronik yang sudah dibuat memiliki kekuatan hukum yang sama dengan sertifikat fisik dan dapat langsung digunakan sebagai bukti kepemilikan tanah.

3. Proses Penyerahan

Penyerahan sertifikat elektronik dilakukan dengan cara yang lebih efisien dibandingkan sertifikat konvensional:

- a. Pemohon menerima notifikasi melalui email atau sistem online saat sertifikat siap diunduh.
- b. Sertifikat dapat diunduh dalam format PDF yang sudah memiliki tanda tangan elektronik sah.
- c. Bagi pemohon yang membutuhkan dokumen fisik, Kantor Pertanahan Klaten menyediakan opsi pencetakan resmi, yang tetap memerlukan verifikasi identitas pemohon.

4. Status Tatap Muka

Meskipun sebagian besar proses sudah digital, beberapa tahapan masih memerlukan interaksi tatap muka. Hal ini biasanya terjadi pada:

- a. Verifikasi identitas pemohon, terutama untuk dokumen yang kompleks.
- b. Konsultasi terkait permasalahan dokumen atau status tanah.
- c. Penyerahan dokumen fisik bagi pemohon yang membutuhkannya.

Dengan sistem elektronik, jumlah layanan tatap muka dapat dikurangi secara signifikan, sehingga pemohon dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan mengurangi waktu tunggu di kantor.

5. Penjelasan kepada Pemohon

Kantor Pertanahan Klaten menyediakan beberapa mekanisme untuk menjelaskan penggunaan sertifikat elektronik kepada pemohon:

- a. Panduan cetak dan digital yang menjelaskan cara mengunduh dan memverifikasi sertifikat.
- b. Sosialisasi langsung di loket pelayanan bagi pemohon yang datang ke kantor.
- c. Bantuan melalui email atau telepon untuk membantu pemohon memahami cara menggunakan sertifikat elektronik.

Penerapan sertifikat elektronik ini menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Klaten berupaya meningkatkan kualitas layanan administrasi pertanahan dengan memanfaatkan teknologi digital. Dengan adanya sistem ini, pelayanan menjadi lebih cepat, aman, dan transparan, sekaligus mengurangi penggunaan kertas dan interaksi tatap muka yang tidak perlu.

D. Kondisi Faktual dan Dinamika Pelayanan

1. Penjelasan Petugas kepada Pemohon

Petugas Kantor Pertanahan Klaten menjelaskan sertifikat elektronik kepada pemohon melalui beberapa cara. Pertama, secara langsung di loket pelayanan, petugas memberikan informasi mengenai proses penerbitan, cara mengakses sertifikat secara elektronik, serta cara memverifikasi tanda tangan digital. Kedua, petugas juga menggunakan media pendukung seperti brosur, panduan cetak, dan sistem informasi online yang dapat diakses pemohon. Pendekatan ini bertujuan agar pemohon memahami bahwa sertifikat elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan sertifikat fisik, sekaligus meminimalkan kesalahan penggunaan.

2. Respons Masyarakat

Respons masyarakat terhadap penerapan sertifikat elektronik relatif beragam. Sebagian besar pemohon menyambut baik kemudahan akses dan kecepatan layanan, karena tidak lagi harus menunggu lama untuk menerima dokumen. Pemohon dapat mengunduh sertifikat dari rumah, sehingga mengurangi kunjungan ke kantor. Namun, ada sebagian pemohon yang masih membutuhkan pendampingan langsung, terutama bagi warga yang kurang familiar dengan teknologi digital atau memiliki keterbatasan akses internet.

3. Penolakan dan Kebingungan

Meskipun penerapan sertifikat elektronik telah memberikan manfaat, beberapa pemohon menunjukkan kebingungan atau menolak

sistem baru pada tahap awal. Penolakan ini umumnya disebabkan oleh ketidakpahaman mengenai tanda tangan digital dan validitas sertifikat elektronik. Kebingungan juga muncul saat pemohon mengalami kesulitan mengunduh sertifikat atau memverifikasi dokumen melalui sistem online. Untuk mengatasi hal ini, petugas memberikan pendampingan langsung dan menjelaskan prosedur penggunaan sertifikat elektronik secara bertahap.

4. Hambatan Teknis

Beberapa hambatan teknis yang ditemui dalam implementasi sertifikat elektronik meliputi:

- a. Keterbatasan jaringan internet, khususnya bagi pemohon yang tinggal di wilayah dengan sinyal lemah atau tidak stabil.
- b. Gangguan sistem atau server, yang terkadang menyebabkan keterlambatan proses penerbitan atau penyerahan sertifikat.
- c. Kompatibilitas perangkat, karena tidak semua pemohon memiliki perangkat yang mendukung untuk mengakses dokumen elektronik secara optimal.

5. Hambatan Non-Teknis

Selain hambatan teknis, terdapat juga hambatan non-teknis yang mempengaruhi dinamika pelayanan:

- a. Keterbatasan SDM di kantor pertanahan dalam memberikan pendampingan individual bagi setiap pemohon, terutama saat volume pemohon tinggi.

- b. Literasi digital masyarakat yang masih bervariasi. Beberapa pemohon kesulitan memahami prosedur online, penggunaan email, atau proses verifikasi tanda tangan digital.
- c. Persepsi dan kebiasaan lama, di mana sebagian masyarakat masih menganggap dokumen fisik lebih sah atau lebih aman dibandingkan sertifikat elektronik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Optimalisasi Penyerahan Sertifikat Elektronik dalam Memperkuat Kepastian Hukum bagi Pemohon

1. Penyerahan Sertifikat Elektronik sebagai Instrumen Formil Kepastian Hukum

Penyerahan sertifikat elektronik merupakan tahap akhir dalam rangkaian proses pendaftaran tanah yang secara yuridis menandai lahirnya kepastian hukum bagi pemohon. Dalam sistem hukum pertanahan Indonesia, sertifikat merupakan alat bukti yang kuat atas hak atas tanah sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960. Transformasi dari sertifikat konvensional menuju sertifikat elektronik melalui Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tidak mengubah kedudukan hukum sertifikat sebagai alat bukti, melainkan hanya mengubah media dan sistem penyimpanannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Galih Rio Pramu Indrasto, S.E., M.M., selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten¹, penyerahan sertifikat elektronik dilakukan setelah seluruh data subjek dan objek hak diverifikasi dalam sistem elektronik.⁹⁷ Petugas menyatakan bahwa sebelum dokumen diserahkan kepada pemohon,

⁹⁷ Wawancara dengan Galih Rio Pramu Indrasto, S.E., M.M., Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten, Klaten, (4 Des 2025)

dilakukan pengecekan ulang terhadap identitas dan kesesuaian data bidang tanah guna menghindari kesalahan administratif. Hal ini menunjukkan bahwa penyerahan sertifikat elektronik bukan sekadar serah terima dokumen, melainkan tahap konfirmasi akhir atas keabsahan hak yang telah diproses secara digital. Secara formil, optimalisasi yang telah diproses secara digital. Secara formil, optimalisasi penyerahan memperkuat kepastian hukum karena:

- a. Sertifikat diterbitkan oleh pejabat yang berwenang
- b. Data telah diverifikasi melalui sistem elektronik terintegrasi
- c. Dokumen dilengkapi tanda tangan elektronik tersertifikasi
- d. Status hak tercatat dalam basis data nasional

Kepastian hukum dalam dimensi normatif dan administratif telah terpenuhi. Namun, kepastian hukum tidak hanya berhenti pada aspek legal formal, tetapi juga harus dapat dirasakan oleh pemohon secara nyata. yang telah diproses secara digital. Secara formil, optimalisasi penyerahan memperkuat kepastian hukum karena:

2. Optimalisasi Penyerahan dalam Dimensi Substantif dan Sosiologis

Optimalisasi penyerahan sertifikat elektronik tidak hanya diukur dari kecepatan atau ketepatan prosedur, tetapi juga dari bagaimana pemohon memahami dan menerima dokumen tersebut sebagai alat bukti hak yang sah. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pemohon, ditemukan bahwa pada tahap awal sebagian masyarakat masih meragukan kekuatan hukum sertifikat elektronik karena tidak lagi berbentuk fisik seperti sertifikat

konvensional. Namun setelah diberikan penjelasan mengenai tanda tangan elektronik dan sistem penyimpanan digital, pemohon menyatakan merasa lebih yakin terhadap keabsahan dokumen tersebut.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepastian hukum dalam konteks digitalisasi pertanahan tidak hanya bersifat normatif sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan, tetapi juga sangat bergantung pada tingkat literasi hukum dan literasi digital masyarakat. Rendahnya pemahaman terhadap mekanisme sertifikat elektronik dapat menimbulkan keraguan, meskipun secara yuridis dokumen tersebut memiliki kekuatan pembuktian yang sah. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi kebijakan ini tidak hanya ditentukan oleh kekuatan regulasi, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi dan edukasi yang diberikan kepada pemohon.

Dalam konteks ini, loket pelayanan memiliki peran strategis karena menjadi ruang interaksi langsung antara negara dan masyarakat. Penyerahan yang optimal mencakup:

- a. Penjelasan mengenai kekuatan hukum sertifikat elektronik
- b. Edukasi tentang mekanisme verifikasi keaslian dokumen
- c. Informasi tentang keamanan sistem digital
- d. Klarifikasi apabila terdapat keraguan dari pemohon

Landasan legalitas dokumen elektronik ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang mengakui dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah. Disinilah terlihat bahwa kepastian hukum memiliki dimensi sosiologis. Apabila

pemohon tidak memahami atau tidak percaya terhadap kekuatan hukum sertifikat elektronik, maka secara psikologis kepastian hukum belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, optimalisasi penyerahan berfungsi sebagai:

- a. Media edukasi hukum
- b. Sarana membangun kepercayaan publik
- c. Instrumen legitimasi sosial kebijakan digitalisasi pertanahan

Kepastian hukum menjadi tidak hanya legal certainty, tetapi juga *social certainty*.

3. Sertifikat Elektronik sebagai Aksentuasi Kepastian Hukum dalam Perspektif Hukum Responsif

Dalam perspektif hukum responsif, hukum harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan sosial dan teknologi. Penerapan sertifikat elektronik menunjukkan adaptasi hukum agraria terhadap era digital, tanpa meninggalkan prinsip dasar perlindungan hak. Berdasarkan keterangan Galih Rio Pramu Indrasto, S.E., M.M., sistem sertifikat elektronik terintegrasi dalam basis data nasional sehingga meminimalisasi risiko sertifikat ganda maupun manipulasi data. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memperkuat perlindungan hukum terhadap pemegang hak. Sertifikat elektronik justru menguatkan kepastian hukum melalui:

- a. Integrasi data nasional yang meminimalisasi tumpang tindih hak
- b. Sistem keamanan digital yang mengurangi risiko pemalsuan

- c. Kemudahan verifikasi dokumen secara real-time
- d. Transparansi proses administrasi

Dibandingkan sertifikat konvensional yang rawan kehilangan dan manipulasi, sertifikat elektronik menghadirkan sistem yang lebih terstruktur dan terdokumentasi secara digital. Dalam konteks ini, optimalisasi penyerahan sertifikat elektronik melalui loket pelayanan menjadi titik temu antara:

- a. Norma hukum (*legal framework*)
- b. Sistem teknologi (*digital infrastructure*)
- c. Persepsi masyarakat (*social acceptance*)

Apabila ketiga aspek tersebut berjalan selaras, maka aksentuasi kepastian hukum benar-benar terwujud. Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa optimalisasi penyerahan sertifikat elektronik bukan hanya persoalan administratif, melainkan proses strategis dalam memperkuat legitimasi negara dalam menjamin hak atas tanah masyarakat.

B. Faktor Penghambat dan Upaya Mengatasi Kendala dalam Penyerahan Sertifikat Elektronik

1. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Penyerahan Sertifikat Elektronik

Berdasarkan hasil wawancara dengan Galih Rio Pramu Indrasto, S.E., M.M., serta beberapa pemohon sertifikat elektronik dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama, yaitu hambatan teknis, hambatan sosiologis, dan hambatan adaptif institusional. Klasifikasi ini

menunjukkan bahwa kendala yang muncul tidak hanya bersumber dari sistem teknologi, tetapi juga dari faktor manusia dan kelembagaan. Dengan demikian, analisis hambatan perlu dilakukan secara komprehensif agar dapat dipahami secara utuh dalam konteks implementasi kebijakan digitalisasi pertanahan.

a. Hambatan Teknis

Hambatan teknis berkaitan dengan sistem dan infrastruktur teknologi informasi yang digunakan dalam proses penerbitan dan penyerahan sertifikat elektronik. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, beberapa kendala teknis yang ditemukan di lapangan antara lain:

- 1) Gangguan jaringan internet dapat memperlambat proses akses dokumen

Gangguan jaringan menyebabkan proses pengunduhan atau verifikasi dokumen menjadi lebih lama dari waktu yang seharusnya. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada efisiensi pelayanan, tetapi juga dapat menimbulkan persepsi kurang optimalnya sistem digital di mata masyarakat.

- 2) Sistem terkadang mengalami maintenance atau pembaruan

Pemeliharaan sistem merupakan bagian dari pengamanan dan peningkatan kualitas layanan berbasis elektronik. Namun, pada saat sistem mengalami maintenance, akses terhadap dokumen dapat tertunda sehingga pelayanan harus menyesuaikan dengan kondisi

teknis yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa stabilitas sistem menjadi faktor penting dalam menjamin kelancaran pelayanan.

- 3) Tidak semua pemohon memiliki perangkat memadai untuk mengakses dokumen elektronik

Sebagian masyarakat masih memiliki keterbatasan dalam hal perangkat elektronik maupun akses internet. Kondisi ini menyebabkan pemohon tetap membutuhkan bantuan petugas untuk mengakses atau menyimpan sertifikat elektronik, sehingga pelayanan belum sepenuhnya mandiri.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dianalisis bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan pertanahan sangat bergantung pada stabilitas sistem dan kesiapan infrastruktur pendukung. Hambatan teknis yang muncul lebih bersifat operasional dan transisional, namun tetap perlu diantisipasi agar tidak mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kepastian hukum.

b. Hambatan Sosiologis

Hambatan sosiologis muncul dari persepsi, tingkat pemahaman, serta kesiapan masyarakat dalam menerima transformasi layanan berbasis digital. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian pemohon masih menunjukkan keraguan terhadap penggunaan sertifikat elektronik karena adanya perbedaan bentuk dengan sertifikat konvensional. Beberapa bentuk hambatan sosiologis tersebut antara lain:

- 1) Merasa lebih aman dengan sertifikat berbentuk fisik

Sebagian masyarakat beranggapan bahwa dokumen fisik lebih nyata dan mudah disimpan karena dapat dilihat serta dipegang secara langsung. Persepsi ini menunjukkan bahwa legitimasi hukum dalam pandangan masyarakat masih sangat dipengaruhi oleh bentuk material dokumen.

2) Khawatir terhadap risiko kehilangan akses digital

Beberapa pemohon mengungkapkan kekhawatiran apabila perangkat rusak, file terhapus, atau lupa cara mengakses dokumen elektronik. Kekhawatiran ini menunjukkan adanya ketergantungan pada kemampuan teknis individu dalam mengelola dokumen digital.

3) Belum memahami mekanisme verifikasi tanda tangan elektronik

Sebagian pemohon belum mengetahui bahwa sertifikat elektronik dilengkapi dengan sistem keamanan dan tanda tangan elektronik tersertifikasi yang dapat diverifikasi keasliannya. Kurangnya pemahaman ini berpotensi menimbulkan keraguan terhadap kekuatan pembuktian dokumen tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dianalisis bahwa transformasi hukum berbasis digital tidak hanya memerlukan regulasi yang kuat, tetapi juga perubahan budaya hukum masyarakat. Tanpa peningkatan literasi hukum dan literasi digital, kepastian hukum yang telah dijamin secara normatif belum tentu sepenuhnya dirasakan secara psikologis oleh pemohon.

c. Hambatan Adaptif Institusional

Selain masyarakat, aparaturnya juga menghadapi fase adaptasi terhadap sistem baru. Digitalisasi memerlukan:

1) Penyesuaian pola kerja

Aparatur yang sebelumnya terbiasa dengan pengelolaan dokumen fisik harus beralih ke sistem berbasis aplikasi dan database elektronik. Perubahan ini memerlukan waktu untuk membangun kebiasaan baru serta memastikan setiap tahapan pelayanan berjalan sesuai prosedur digital.

2) Peningkatan kompetensi teknis

Digitalisasi pelayanan menuntut penguasaan teknologi informasi, termasuk pemahaman terhadap sistem aplikasi, keamanan data, dan mekanisme verifikasi elektronik. Tanpa peningkatan kompetensi yang memadai, potensi kesalahan administratif dapat terjadi.

3) Konsistensi prosedur berbasis sistem

Pelaksanaan pelayanan berbasis digital harus dilakukan secara konsisten sesuai standar operasional yang telah ditetapkan. Ketidakkonsistenan dalam penggunaan sistem dapat menimbulkan ketidaksinkronan data atau keterlambatan pelayanan.

Dengan demikian, hambatan yang muncul dalam aspek ini lebih bersifat transisional sebagai konsekuensi dari perubahan sistem. Proses adaptasi institusional merupakan bagian alami dari transformasi kebijakan digital, dan bukan merupakan kelemahan substantif dari

penerapan sertifikat elektronik.

2. Upaya Strategis Kantor Pertanahan dalam Mengatasi Hambatan

Menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaan penyerahan sertifikat elektronik, Kantor Pertanahan melakukan sejumlah langkah strategis untuk memastikan bahwa kepastian hukum tetap terjaga. Upaya tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup pendekatan edukatif dan peningkatan kapasitas internal. Langkah-langkah ini menunjukkan adanya komitmen institusional dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan pertanahan.

a. Penguatan Edukasi dan Sosialisasi

Sebagai respons terhadap hambatan sosiologis yang muncul, petugas secara aktif memberikan penjelasan kepada pemohon mengenai berbagai aspek sertifikat elektronik. Edukasi yang diberikan meliputi:

1) Kekuatan hukum sertifikat elektronik

Petugas menjelaskan bahwa sertifikat elektronik memiliki kedudukan hukum yang sama dengan sertifikat konvensional karena diterbitkan oleh pejabat yang berwenang dan tercatat dalam sistem resmi pertanahan. Penjelasan ini bertujuan menghilangkan keraguan masyarakat terhadap keabsahan dokumen digital.

2) Mekanisme verifikasi keaslian dokumen

Pemohon diberikan informasi mengenai cara melakukan pengecekan keaslian sertifikat melalui sistem yang tersedia, termasuk pemahaman terhadap tanda tangan elektronik

tersertifikasi. Hal ini penting agar masyarakat dapat secara mandiri memastikan validitas dokumen yang dimilikinya.

3) Sistem keamanan data

Petugas juga menjelaskan bahwa data sertifikat tersimpan dalam sistem terintegrasi dengan pengamanan berlapis. Penjelasan mengenai keamanan ini bertujuan mengurangi kekhawatiran masyarakat terhadap risiko pemalsuan atau kehilangan data.

Secara keseluruhan, langkah edukatif ini bertujuan meningkatkan literasi hukum dan literasi digital masyarakat. Dengan meningkatnya pemahaman, diharapkan kepastian hukum tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga dirasakan secara nyata oleh pemohon.

b. Pendampingan Langsung saat Penyerahan

Dalam praktiknya, petugas tidak hanya menyerahkan dokumen elektronik kepada pemohon, tetapi juga memberikan pendampingan langsung pada saat proses penyerahan berlangsung. Pendampingan ini dilakukan untuk memastikan bahwa pemohon benar-benar memahami cara mengakses dan mengelola dokumen digital yang diterima. Pendampingan tersebut meliputi:

1) Cara mengakses file sertifikat

Petugas membantu pemohon membuka dan memastikan file sertifikat dapat diakses melalui perangkat yang digunakan. Hal ini penting agar tidak terjadi kendala teknis setelah pemohon meninggalkan kantor pelayanan.

2) Cara menyimpan dokumen secara aman

Pemohon diberikan arahan mengenai penyimpanan dokumen pada perangkat pribadi atau media penyimpanan lain yang aman. Tujuannya adalah untuk meminimalisasi risiko kehilangan akses terhadap dokumen elektronik.

3) Cara melakukan pengecekan keaslian

Petugas juga memberikan contoh langsung mengenai cara melakukan verifikasi keaslian sertifikat elektronik melalui sistem yang tersedia. Pendekatan ini memperkuat pemahaman praktis masyarakat terhadap dokumen yang dimilikinya.

Melalui pendampingan langsung tersebut, rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital dapat meningkat. Dengan demikian, penyerahan sertifikat elektronik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi sarana edukasi hukum secara aplikatif.

c. Peningkatan Kapasitas Internal

Selain berfokus pada masyarakat, Kantor Pertanahan juga melakukan penguatan dari sisi internal kelembagaan. Peningkatan kapasitas internal menjadi penting agar aparatur mampu menjalankan sistem digital secara konsisten dan profesional. Langkah-langkah yang dilakukan antara lain:

1) Pelatihan teknis bagi pegawai

Pegawai diberikan pelatihan terkait penggunaan sistem elektronik, pengelolaan data digital, serta prosedur verifikasi dokumen.

Pelatihan ini bertujuan meningkatkan kompetensi teknis dan meminimalisasi kesalahan administratif.

2) Koordinasi dengan pusat apabila terjadi gangguan sistem

Apabila terdapat kendala teknis yang tidak dapat ditangani di tingkat kantor, dilakukan koordinasi dengan instansi pusat guna memastikan sistem kembali berjalan optimal. Koordinasi ini menunjukkan adanya integrasi sistem secara nasional.

3) Monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelayanan

Kantor Pertanahan juga melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan untuk mengidentifikasi kendala serta melakukan perbaikan berkelanjutan. Evaluasi ini menjadi bagian dari upaya menjaga kualitas pelayanan publik.

Upaya peningkatan kapasitas internal tersebut menunjukkan adanya tanggung jawab institusional dalam menjaga kualitas pelayanan dan menjamin kepastian hukum tetap terlindungi meskipun terjadi proses transisi sistem.³. Analisis Efektivitas dalam Perspektif Kepastian Hukum

3. Analisis Efektivitas dalam Perspektif Kepastian Hukum

Secara normatif, dasar hukum sertifikat elektronik telah kuat melalui Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 serta pengakuan dokumen elektronik dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kedua regulasi tersebut memberikan legitimasi yuridis terhadap penggunaan dokumen elektronik sebagai alat

bukti yang sah dalam sistem hukum Indonesia. Namun demikian, kepastian hukum dalam praktik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, melainkan juga oleh efektivitas implementasi di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian, hambatan yang muncul lebih bersifat teknis dan transisional, serta tidak ditemukan hambatan substantif yang mengurangi kekuatan hukum sertifikat elektronik sebagai alat bukti hak atas tanah.

Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan terbukti mampu meminimalisasi potensi ketidakpastian hukum melalui pendekatan edukatif, pendampingan langsung, dan penguatan kapasitas internal. Dengan demikian, implementasi penyerahan sertifikat elektronik tetap berada dalam koridor kepastian hukum, meskipun memerlukan proses adaptasi bertahap dari seluruh pihak yang terlibat. Digitalisasi pelayanan pertanahan pada akhirnya bukan sekadar perubahan sistem administratif, melainkan transformasi paradigma pelayanan publik yang menuntut kesiapan regulatif, teknologis, dan sosiologis secara simultan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran loket pelayanan pertanahan dalam sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Locket Pelayanan Pertanahan dalam Sosialisasi Sertifikat Elektronik

Locket pelayanan pertanahan memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam pelaksanaan sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik kepada masyarakat, yang tidak hanya terbatas pada fungsi administratif, tetapi juga mencakup fungsi edukatif dan komunikatif dalam menjelaskan prosedur, manfaat, keamanan, serta legalitas sertifikat elektronik sebagai alat bukti hak atas tanah. Melalui interaksi langsung dengan pemohon, loket berkontribusi dalam meningkatkan literasi hukum dan literasi digital masyarakat sehingga kepastian hukum tidak hanya terjamin secara normatif dan administratif, tetapi juga dirasakan secara sosiologis oleh pemegang hak. Dengan demikian, optimalisasi penyerahan sertifikat elektronik melalui loket pelayanan menjadi titik temu antara regulasi, sistem teknologi, dan penerimaan masyarakat, yang pada akhirnya memperkuat legitimasi kebijakan digitalisasi pertanahan.

2. Hambatan dan Upaya dalam Pelaksanaan Penyerahan Sertifikat Elektronik

Dalam pelaksanaannya, loket pelayanan pertanahan menghadapi berbagai hambatan yang meliputi aspek teknis, sosiologis, dan adaptif institusional, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, keraguan terhadap dokumen elektronik, gangguan sistem dan jaringan, serta kebutuhan penyesuaian aparatur terhadap sistem berbasis digital, yang pada dasarnya bersifat transisional sebagai konsekuensi perubahan dari sistem konvensional menuju sistem elektronik. Untuk mengatasi kendala tersebut, Kantor Pertanahan melakukan upaya strategis berupa penguatan edukasi dan sosialisasi, pendampingan langsung saat penyerahan sertifikat, serta peningkatan kapasitas internal melalui pelatihan dan evaluasi berkala, sehingga hambatan yang muncul tidak mengurangi substansi kekuatan hukum sertifikat elektronik. Dengan demikian, keberhasilan implementasi sertifikat elektronik sangat bergantung pada efektivitas peran loket sebagai pusat pelayanan yang tidak hanya menjalankan administrasi, tetapi juga membangun kepercayaan publik serta menjamin kepastian hukum dalam era digitalisasi pelayanan pertanahan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran loket pelayanan pertanahan dalam optimalisasi sosialisasi dan penyerahan sertifikat elektronik, disarankan agar Kantor Pertanahan terus memperkuat fungsi loket pelayanan tidak hanya sebagai unit administratif, tetapi juga sebagai pusat edukasi dan komunikasi

publik yang mampu meningkatkan literasi hukum dan literasi digital masyarakat. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penyediaan media informasi yang sistematis dan mudah dipahami, serta evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan dan sistem teknologi yang digunakan. Optimalisasi ini penting agar implementasi sertifikat elektronik benar-benar mampu memperkuat kepastian hukum secara normatif, administratif, dan sosiologis, sehingga masyarakat tidak hanya menerima dokumen secara formal, tetapi juga memahami serta mempercayai kekuatan hukumnya.

Selanjutnya, terkait dengan hambatan dalam pelaksanaan penyerahan sertifikat elektronik, disarankan agar dilakukan penguatan infrastruktur teknologi dan peningkatan kapasitas institusional secara berkelanjutan guna meminimalisasi kendala teknis dan adaptif yang bersifat transisional. Selain itu, diperlukan strategi sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan untuk mengurangi resistensi masyarakat serta meningkatkan kesiapan digital pemohon dalam mengakses dan mengelola sertifikat elektronik. Upaya ini bertujuan agar transformasi digital dalam pelayanan pertanahan tidak hanya berjalan sebagai kebijakan administratif, tetapi benar-benar efektif dalam menjamin kepastian hukum dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Boediono. Pelayanan Publik dalam Era Reformasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003.
- Bungin, Burhan. Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.
- Creswell, John W. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. California: SAGE Publications, 2013.
- Denhardt, Janet V. & Denhardt, Robert B. The New Public Service: Serving, Not Steering. New York: M.E. Sharpe, 2003/2015.
- Dwiyanto, Agus. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Dwiyanto, Agus. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006/2011.
- Eko Prasajo. Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Jakarta: UI Press, 2017.
- Harjanto. Kekuatan Pembuktian Dokumen Elektronik dalam Hukum Pertanahan. Jurnal Hukum dan Kenotariatan, 2021.
- Harsono, Boedi. Hukum Agraria Indonesia: Sejarah Pembentukan, Isi, dan Pelaksanaannya. Jakarta: Djambatan, 2008.
- Heeks, Richard. Implementing and *Managing eGovernment: An International Text*. London: SAGE Publications, 2006.

- Indrajit, Richardus Eko. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi, 2005/2016.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Philipus M. Hadjon. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011.
- Sedarmayanti. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama, 2018.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Thoha, Miftah. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012.
- Wibowo. *Keberlanjutan Layanan Digital dalam Administrasi Publik*. *Jurnal Birokrasi Digital*, 2021.

Jurnal:

- Adrian Sutedi. "Implementasi Prinsip Kepastian Hukum dalam Pendaftaran Tanah di Indonesia." Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Adrian Sutedi. *Peralihan Hak atas Tanah dan Pendaftarannya*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Darmawan. “Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pertanahan.” *Jurnal Reformasi Administrasi*, 2021.

Juwita & Prasetyo. “Fungsi Feedback dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital.” *Jurnal Administrasi Negara*, 2022.

Nuraeni & Ramadhan. “Persepsi Masyarakat terhadap Implementasi Dokumen Elektronik dalam Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2022.

Putri. “Pemahaman Masyarakat terhadap Legalitas Dokumen Elektronik dalam Administrasi Pertanahan.” *Jurnal Hukum Agraria*, 2021.

Sari & Utomo. “Literasi Digital dan Tantangannya dalam Pelayanan Publik di Indonesia.” *Jurnal Komunikasi Publik*, 2020.

Siregar, Daniel. *Pelayanan Publik dan Tantangan Digitalisasi*. Medan: USU Press, 2020.

Sungkono & Priyanto. “Analisis Literasi Digital dalam Pemanfaatan Layanan Publik Berbasis Elektronik.” *Jurnal Administrasi Publik*, 2021.

Syafri. “Keamanan Informasi dalam Implementasi Sistem Elektronik Pertanahan.” *Jurnal Teknologi Informasi Pemerintahan*, 2022.

Peraturan Perundang-Undangan

Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Pasal 28D ayat (1).

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, Pasal 19.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

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

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Republik Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertipikat Elektronik.

Sumber Wawancara

Indrasto, Galih Rio Pramu, S.E., M.M. Wawancara oleh penulis. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten. Klaten, (4 Des 2025)

