

## RINGKASAN

Penggunaan HT-El diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala yang sebelumnya muncul dalam proses pendaftaran manual. Program ini dirancang untuk mengikuti perkembangan teknologi serta memenuhi standar kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Dengan diterapkannya HT-El pada 8 Juni 2020, proses administrasi menjadi lebih cepat dan efektif karena tidak lagi menggunakan metode manual. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bersifat subjektif dan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari individu dan perilaku yang diamati secara langsung. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling dan Snowball Sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan memastikan bahwa sistem pelayanan Hak Tanggungan Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga telah memenuhi kebutuhan pengguna, terutama dalam hal kecepatan proses *input* dan pendaftaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem HT-El yang dikembangkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Purbalingga mendapatkan respons yang positif dari masyarakat. Sistem ini dinilai efisien dan mampu memenuhi kebutuhan publik, yang dibuktikan melalui parameter Berwujud (*Tangibles*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), dan Empati (*Empathy*). Namun, diperlukan penambahan jumlah pegawai yang mengelola HT-El agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien.

**Kata Kunci:** Hak Tanggungan; Elektronik; Publik; Pelayanan

## SUMMARY

The use of HT-EI is expected to address various challenges previously encountered in the manual registration process. This program is designed to keep up with technological advancements and meet higher standards of public service quality. With the implementation of HT-EI on June 8, 2020, administrative processes have become faster and more efficient as manual methods are no longer used. This study employs a qualitative approach, which is subjective in nature and produces descriptive data in the form of written or spoken words from individuals and directly observed behaviors. The study was conducted at the Land Office of Purbalingga Regency.

The sampling technique used Purposive Sampling and Snowball Sampling methods. Data collection was carried out through in-depth interviews, observations, and documentation. The purpose of this study is to evaluate and ensure that the Electronic Mortgage Rights service system at the Purbalingga Land Office meets user needs, particularly in terms of input speed and registration processes.

The research findings show that the HT-EI system developed by the Purbalingga Land Office received positive responses from the community. The system is considered efficient and capable of meeting public needs, as evidenced by parameters such as Tangibles, Responsiveness, Reliability, and Empathy. However, it is recommended to increase the number of staff managing HT-EI to improve service efficiency further.

**Keywords:** Mortgage Rights; Electronic; Public; Service