

## ABSTRAK

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Permen ATR/Ka BPN No. 1 Tahun 2021 tentang Sertifikat Elektronik dan PP No. 18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah. Pendaftaran tanah elektronik merupakan keniscayaan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam sistem pendaftaran tanah di Indonesia. Permen tersebut menggeser sistem pendaftaran tanah yang sebelumnya merupakan proses berbasis kertas ke elektronik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan utama pada pelaksanaan program sertifikat tanah elektronik di Kementerian ATR/BPN. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui solusi yang dapat dihasilkan bagi Kementerian ATR/BPN dalam melaksanakan program sertifikat tanah elektronik.

Fenomena dalam penelitian ini dieksplorasi dengan metode design thinking. Metode design thinking yang digunakan terdiri dari lima tahap, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Teknik pengambilan data adalah dengan wawancara, *asynchronous brainstorming*, dan pengumpulan data sekunder. Narasumber yang terlibat adalah pengguna sertifikat tanah elektronik berjumlah 1 orang, calon pengguna sertifikat tanah elektronik berjumlah 6 orang, dan petugas sertifikat tanah elektronik berjumlah 1 orang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, menggunakan metode triangulasi untuk mendapatkan data yang valid pada tahap *empathize*.

Penelitian ini mengungkapkan kekhawatiran pengguna dan calon pengguna sertifikat tanah elektronik (SERTEL) tentang keamanan data, proses pemberkasan yang rumit, serta kurangnya informasi dan sosialisasi. Masalah utama yang diidentifikasi adalah kurangnya informasi yang jelas dan memadai tentang sertifikat tanah elektronik. Solusi yang diusulkan meliputi Chat Bot WA, Kampanye Media Sosial, dan Iklan Digital, dengan Chat Bot WA sebagai prioritas. Chat WA Bot yang dikembangkan bernama Chatbot SERTEL berfungsi menyediakan informasi lengkap tentang sertifikat tanah elektronik melalui WhatsApp. Uji coba menunjukkan penerimaan positif dari petugas dan calon pengguna, mendukung implementasi Chatbot SERTEL oleh Kementerian ATR/BPN sebagai solusi yang efektif..

**Kata kunci:** *design thinking*, *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, *test*, sertifikat tanah elektronik