

PELAKSANAAN PENGECEKAN SERTIPIKAT ELEKTRONIK PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA DENPASAR BERDASARKAN PERMEN ATR/BPN NOMOR 19 TAHUN 2020

Farrel Dzulfikar Rizqullah Ariyanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: farreldzzz@gmail.com

I Ketut Suardita, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: ketut_suardita@unud.ac.id

ABSTRAK

Penelitian dilakukan dengan tujuan menganalisa terkait dengan pengaturan dan mekanisme pelaksanaan Pengecekan Sertipikat Elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Denpasar. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian empiris, yang mana menggunakan data primer yang di dapatkan melalui wawancara pada Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan pegawai Kantor Pertanahan Kota Denpasar (Kantah Kota Denpasar). Pasca dilakukan analisis, kemudian ditemukan bahwa Pada penelitian ini dalam rangka untuk mewujudkan modernisasi pelayanan pertanahan guna meningkatkan indikator kemudahan berusaha dan pelayanan publik kepada masyarakat, perlu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan pelayanan pertanahan berbasis elektronik, dimana proses pendaftarannya dilakukan dengan cara profesional, aman, serta dapat dipertanggungjawabkan mengenai cara pelaksanaan Sistem Elektronik yang dipakai. Sehingga sertifikat elektronik yang berupa dokumen elektronik maupun hasil percetakannya adalah bukti fisik yang sah di mata hukum dan bisa digunakan sebagai alat bukti yang sah sepanjang data yang tersimpan di dalam sistem elektronik sesuai dengan apa yang tertera di buku tanah.

Kata Kunci: Mekanisme, Sertipikat Tanah, Kantor Pertanahan.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the regulation and implementation mechanism of Electronic Certificate Checking at the Denpasar City Land Office. The research method that researchers use is an empirical research method using primary data obtained directly through interviews with several Land Deed Officials (PPAT) and the Land Office (Kantah). In this study, in order to realize the modernization of land services in order to improve business ease indicators and public services to the community, it is necessary to optimize the use of information and communication technology by implementing electronic-based land services, where the registration process is carried out in a professional, safe, and accountable manner regarding the implementation of the Electronic System used. So that electronic certificates in the form of electronic documents and printing results are valid physical evidence in the eyes of the law and can be used as valid evidence as long as the data stored in the electronic system matches what is stated in the land book.

Key Words: Mechanism, Land Certificate, Land Office.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Peran dari tanah dalam kehidupan manusia sangat fundamental. Selain itu, juga merupakan aset berharga yang dimiliki bangsa ini. Dimulai dari penggunaan

untuk tempat bermukim, perkebunan, bahkan sampai pembangunan berbagai fasilitas umum.¹ Seiring berkembangnya zaman, kebutuhan tanah juga ikut serta meningkat. Akan tetapi, luas tanah yang tersedia di bumi ini semakin terbatas, begitu juga di Indonesia. Merujuk pada keberadaan tanah yang penting bagi keberlangsungan hidup manusia dan bangsa, maka untuk mencegah penyalahgunaan tanah di Indonesia diatur melalui salah satu Pasal dalam konstitusi negara yakni Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD NRI 1945). Melalui Pasal 33 ayat (3) UUD NRI 1945 menentukan bahwa "Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat." Dengan demikian, berdasarkan pada amanat konstitusi tersebut, negara telah memberikan kewenangannya kepada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (untuk selanjutnya disebut Kementerian ATR/BPN) melalui Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 Tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang (untuk selanjutnya disebut Perpres No. 47/2020) dan Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional (untuk selanjutnya disebut Perpres No. 48/2020) untuk menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang agraria atau pertanahan dan tata ruang.

Penyelenggaraan urusan pemerintah di bidang agraria atau pertanahan sendiri meliputi perencanaan, perumusan dan pelaksanaan kebijakan tata ruang, survei dan pengukuran, penetapan hak dan pendaftaran, penataan dan pemberdayaan tanah, pengadaan dan pengembangan pertanahan, pengendalian dan penertiban tanah, penanganan sengketa dan konflik pertanahan.² Salah satu bentuk pelaksanaan dari langkah tersebut adalah penyediaan Layanan Informasi Pertanahan, yang merujuk pada penyaluran data dan informasi mengenai status dan kepemilikan tanah secara resmi. Layanan ini bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas dan transparan terhadap informasi pertanahan kepada masyarakat. Layanan Informasi Pertanahan adalah sebuah prosedur penyampaian informasi melalui media elektronik yang mencakup verifikasi terhadap sesuai atau tidaknya data fisik serta data yuridis yang tercatat dalam sertifikat Hak Atas Tanah, bersama dengan informasi tambahan yang tersimpan dalam basis data.³ Dalam konteks hukum, layanan ini bertujuan untuk memastikan integritas dan aksesibilitas informasi terkait tanah dan hak-hak properti.⁴

Layanan Informasi Pertanahan sendiri terdiri dari Layanan Pengecekan Sertipikat, Layanan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT), Layanan Nilai Tanah, Layanan Informasi Titik Koordinat, Layanan Informasi Paket Data *Global Navigation Satellite System* (untuk selanjutnya disebut GNSS), Layanan Informasi Riwayat Kepemilikan Tanah, dan masih banyak lainnya. Layanan Informasi Pertanahan tersebut tidak hanya tersedia secara konvensional, namun dapat pula

¹ Solahudin Pugung, S. H. *Perihal Tanah dan Hukum Jual Belinya Serta Tanggung Jawab PPAT Terhadap Akta Yang Mengandung Cacat Perspektif Negara Hukum*. Deepublish, 2021.

² Ardani, Mira Novana. "Penyelenggaraan Tertib Administrasi Bidang Pertanahan Untuk Menunjang Pelaksanaan Kewenangan, Tugas dan Fungsi i Badan Pertanahan Nasional." *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 3 (2019): 476-492.

³ Andari, Dwi Wulan Titik, and Dian Aries Mujiburohman. "Aspek Hukum Layanan Sertifikat Tanah Elektronik." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 15, no. 1 (2023): 154-170.

⁴ Alam, Aldani, Joko Sriwidodo, and Anriz Nazaruddin Halim. "KEPASTIAN HUKUM PENDAFTARAN TANAH MELALUI PEJABAT PPAT SECARA ONLINE PENGGUNAAN APLIKASI KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN)." *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 9 (2023): 3576-3588. Font size disesuaikan dengan ketentuan

diakses atau didapatkan secara elektronik. Diterapkannya layanan informasi pertanahan elektronik adalah salah satu tuntutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi informasi. Di sisi lain, juga sebagai bentuk tindak lanjut atas instruksi Presiden Indonesia agar dapat menaikan *ranking Ease of Doing Business* (untuk selanjutnya disebut EoDB) pada tahun 2021. Dengan demikian, strategi yang digunakan sebagai Langkah tindak lanjut adalah perbaikan dalam hal transparansi informasi pertanahan kepada masyarakat dan pelaku usaha.

Selanjutnya, Kota Denpasar yang merupakan pusat administrasi Provinsi Bali memiliki tingkat kepadatan penduduk yang signifikan.⁵ Dalam hal ini relevan berbanding rulus dengan tingkat kebutuhan akan tanah yang ada. Masyarakat secara masif melakukan perubahan kepemilikan hak atas tanah untuk memenuhi keperluan mereka. Seperti halnya yang melibatkan perubahan status kepemilikan tanah, seperti peralihan hak milik atau perjanjian kontrak yang terkait dengan properti tanah, yang biasanya dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memenuhi berbagai keperluan atau tujuan. Keadaan ini juga mendorong Pemerintah, melalui Kantor Pertanahan Kota Denpasar (untuk selanjutnya disebut Kantah Kota Denpasar), untuk memberikan layanan yang prima terkhusus pada Layanan Informasi Pertanahan. Hal ini sesungguhnya sudah terbukti dengan adanya pemberian Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik salah satunya Layanan Pengecekan Sertipikat Elektronik yang dapat diakses oleh masyarakat secara mudah sesuai dengan amanat Petunjuk Teknis Nomor 5/Juknis-100.HK.02/VIII/2021 tentang "Layanan Informasi Pertanahan dan Tata Ruang secara Elektronik".

Akan tetapi, karena pedoman teknis ini baru diumumkan pada tahun 2021, tentu masih terdapat hambatan-hambatan dalam pelaksanaan Layanan Pengecekan Sertipikat Elektronik di Kantah Kota Denpasar yang mengacu pada tantangan atau masalah yang muncul dalam mengimplementasikan layanan tersebut setelah dikeluarkannya pedoman teknis pada tahun 2021. Dalam Dalam penelitian terkait dengan pengecekan sertipikat elektronik, sebelumnya telah terdapat beberapa jurnal terdahulu yang membahas hal serupa. Penelitian oleh Rona Yunita Nugraheni berjudul "Inovasi Pelayanan Pertanahan Pengecekan Sertifikat Online" dengan metode penelitian deskriptif kualitatif membahas mengenai keberadaan inovasi pengecekan sertipikat elektronik sebagai langkah memperbaiki pelayanan publik dan untuk mencapai good governance dan hal tersebut telah berjalan dengan baik di Kantor Pertanahan Kotawaringin Barat, dalam jurnal ini juga membahas mengenai faktor pendukung yang mendorong terlaksananya pelayanan sertipikat elektronik berjalan baik.⁶ Hal ini tentu berbeda dengan jurnal yang penulis tulis, pembeda terdapat pada lokasi penelitian yakni dalam hal ini penulis menelaah mengenai pelaksanaan pengecekan sertipikat elektronik di Kantah Kota Denpasar.

Selain itu terdapat juga penelitian yang ditulis oleh Rohmatun Nafisah terkait sertipikat elektronik yang lebih membahas mengenai keabsahan hukum dari sertipikat elektronik berdasarkan Peraturan Menteri ATR/BPN No. 1 tahun 2021 tentang

⁵ Suartha, Nyoman. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingginya Laju Pertumbuhan Dan Implementasi Kebijakan Penduduk Di Provinsi Bali." *Piramida* 12, no. 1 (2016): 1-7.

⁶ Nugraheni, Rona Yunita, Budi Puspo Priyadi, and Kismartini Kismartini. "Inovasi Pelayanan Pertanahan Pengecekan Sertifikat online." *PERSPEKTIF* 10, no. 1 (2021): 47-56.

“Sertifikat Elektronik” (untuk selanjutnya disebut Permen ATR/BPN No. 1/2021).⁷ Dalam hal itu yang menjadi pembeda adalah penulis terdahulu menjelaskan terkait dengan keabsahan dan pembuktian sertifikat elektronik dalam kepemilikan tanah berdasarkan Permen ATR/BPN No. 1/2021. Sedangkan penulis dalam jurnal ini lebih membahas terkait dengan pelaksanaan pengecekan Sertipikat Elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Denpasar. Dalam hal ini dari penelitian-penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa masih belum terdapat penelitian yang membahas secara spesifik materi yang akan dibahas dipenelitian ini. Dalam penelitian yang ditulis oleh penulis saat ini berjudul “Pelaksanaan Pengecekan Sertipikat Elektronik Pada Kantor Pertanahan Kota Denpasar Berdasarkan Permen ATR/BPN No. 19/2020.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang, penulis kemudian merumuskan sejumlah rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana mekanisme pelaksanaan pengecekan sertipikat elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Denpasar?
2. Bagaimana Tingkat Efektivitas Pelaksanaan Pengecekan Sertipikat Elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Denpasar?

1.3. Tujuan Penulisan

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu menganalisis bagaimana pelaksanaan pengecekan sertipikat elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Denpasar. Dalam hal ini juga akan membahas juga mengenai peraturan yang mendasari pelaksanaannya. Selain itu, juga menganalisis apakah pelaksanaan pengecekan sertipikat elektronik pada Kantor Pertanahan Kota Denpasar telah efektif atau sebaliknya.

2. Metode Penelitian

Penelitian dengan judul “Pelaksanaan Pengecekan Sertipikat Elektronik Pada Kantor Pertanahan Kota Denpasar Berdasarkan Permen ATR/BPN No. 19/2020” ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan data primer yang ditunjang dengan data sekunder. Penelitian hukum empiris adalah jenis penelitian yang memanfaatkan fakta-fakta empiris yang mana diperoleh dari perilaku manusia. Dalam hal ini, baik perilaku verbal yang diperoleh dari wawancara atau perilaku nyata yang diperoleh dengan melakukan pengamatan secara langsung. Penelitian empiris umumnya dipakai untuk mengamati hasil dari perilaku manusia, dapat berupa peninggalan fisik maupun arsip.⁸ Dalam konteks ini, data primer yang penulis memanfaatkan berasal langsung dari wawancara dengan staf Pejabat Pembuat Akta Tanah (untuk selanjutnya akan disebut PPAT) dan pegawai Kantor Pertanahan Kota Denpasar, yaitu Kepala Seksi Bidang Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah, Ibu Ni Ketut Phorda Mandayani (untuk selanjutnya disebut Ibu Phorda). Selanjutnya, penelitian ini merujuk pada bahan hukum primer yang berlaku. Sebagai pendukung sumber primer yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dan untuk pertama kalinya dicatat oleh peneliti,

⁷ Nafisah, Rohmatun. "Keabsahan Hukum Sertifikat Elektronik Dalam Kepemilikan Tanah Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Atr/Bpn) Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Sertifikat Elektronik." (2021).

⁸ Efendi, Jonaedi, Jhonny Ibrahim, and Prasetijo Rijadi. "Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris." (2016): 304.

penulis juga mengakses sumber data sekunder, seperti literatur yang terkait dengan verifikasi atau pengecekan sertipikat elektronik.⁹ Selain sumber primer yang telah dijelaskan sebelumnya terdapat juga sumber sekunder yang berasal dari literatur terkhusus mengenai pelaksanaan pengecekan sertipikat elektronik.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Mekanisme Pengecekan Sertipikat Elektronik

Layanan Pengecekan Sertipikat Elektronik berdasarkan pada Pasal 1 angka 5 Permen ATR/BPN No. 19/2020 dijelaskan sebagai "layanan untuk pemeriksaan kesesuaian data fisik dan data yuridis sertipikat hak atas tanah dengan daya elektronik pada pangkalan data".¹⁰ Pengecekan sertipikat hak atas tanah adalah salah satu kewajiban yang harus dilakukan PPAT sebelum suatu akta dibuat.¹¹ Dengan demikian, dalam rangkaian pembuatan suatu akta tanah, proses pengecekan sertipikat hak atas tanah wajib dilakukan. Pengecekan tersebut bertujuan agar terdapat kepastian bahwa sertipikat tanah bebas dari sengketa, tidak sedang dijadikan jaminan atau tidak sedang disita maupun sita jaminan. Selain itu juga untuk memastikan bahwa terdapat perubahan data yang bersangkutan.¹² Hal ini sebagaimana yang tertuang dalam Permen ATR/BPN No. 5/2017 tentang "Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik" (untuk selanjutnya disebut Permen ATR/BPN No. 5/2017) sebagaimana dirubah dalam Permen ATR/BPN No.19/2020.

Dalam membahas terkait dengan pengecekan sertipikat elektronik, di sini penulis menggunakan Permen ATR/BPN No.19/2020 tentang "Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik" sebagai acuan guna menghindari adanya aturan yang tumpang tindih. Dengan mengacu pada aturan/landasan hukum tersebut, pengecekan sertipikat antara aturan dan mekanisme pengecekan sertipikat elektronik juga memberikan kepastian hukum dan mendorong transparansi dalam penyelenggaraan layanan tersebut. Dengan demikian landasan dasar hukum tersebut juga berfungsi sebagai acuan bagi Kantor Pertanahan serta pengguna layanan dalam memberikan layanan informasi secara elektronik terkait pertanahan dan tata ruang. Dalam hal ini, secara khusus merujuk pada Sistem Layanan Pengecekan Sertipikat dan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT) secara elektronik.

Berdasarkan acuan dari Pasal 27 Permen ATR/BPN No.17/2020, tertera bahwa kewenangan pelaksanaan Layanan Sertipikat Elektronik di Kantor Kota Denpasar berada di bawah Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah (untuk selanjutnya disebut PHPT). Hal itu selaras dengan apa yang disampaikan dalam wawancara oleh Kasie PHPT Kantor Kota Denpasar yakni Ibu Phorda yang selanjutnya merujuk dalam Petunjuk Teknis Nomor 3/Juknis-HK.02/IV/2022 mengenai langkah-langkah dan prosedur yang harus diikuti dalam pelaksanaan layanan pengecekan sertipikat secara

⁹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2021) Ali, Zainuddin. *Metode penelitian hukum*. Sinar Grafika, 2021.

¹⁰ Thesa, Rosalina. "PENGECEKAN SERTIPIKAT SECARA ELEKTRONIK SEBELUM DILAKUKAN PERBUATAN HUKUM ATAS TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PADANG." PhD diss., Universitas Andalas, 2022.

¹¹ Rismayanthi, Ida Ayu Wulan. "Tanggung jawab pejabat pembuat akta tanah (ppat) terhadap pendaftaran peralihan hak atas tanah yang menjadi objek sengketa." *Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan* 77 (2015).

¹² Setiawan, Dadang Agus. "Keabsahan Surat Kuasa Membebankan Hak Tanggungan Dalam Proses Peralihan Kredit Antar Bank." *Jurnal Hukum dan Kenotariatan* 2, no. 2 (2018): 160-176.

elektronik. Dengan acuan dari Petunjuk Teknis tersebut didapati bahwa untuk Mekanisme Layanan Pelaksanaan Pengecekan Sertipikat Elektronik bahwasannya:

1. Pengajuan Permohonan Layanan Pengecekan Sertipikat Secara Elektronik dalam hal ini bisa dilakukan oleh PPAT maupun pihak selain dari PPAT yang meliputi perorangan, badan hukum, instansi pemerintahan dan pihak lainnya yang berkepentingan yang merupakan pemegang hak atas tanah, dengan menggunakan data yang dibutuhkan sesuai dengan sertipikat. yakni meliputi NIB, nomor seri sertipikat/ nomor SU, dan melengkapi berkas pernyataan mengenai keaslian Sertipikat. Apabila permohonan diajukan selain pihak PPAT, permohonan dapat diajukan langsung melalui Kantor Pertanahan Setempat;
2. Pasca diajukan Permohonan Layanan Pengecekan Sertipikat Secara Elektronik dan diterima, akan terbit surat perintah setor biaya layanan yang dikirimkan melalui alamat domisili pengaju permohonan dan biaya tersebut wajib dibayarkan paling lambat 3 (tiga) hari sejak surat perintah setor terbit;
3. Bilamana surat perintah setor biaya telah dibayar, permohonan akan diproses oleh Pelaksana di Kantor Pertanahan dan hasil dari layanan pengecekan sertipikat secara elektronik akan disahkan dengan diberikan Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh pejabat yang memiliki wewenang atas hal tersebut;
4. Selanjutnya, hasil dari layanan pengecekan sertipikat akan diterbitkan secara elektronik oleh sistem;
5. Bilamana ada perbedaan pada hasil Layanan Pengecekan Sertipikat Secara Elektronik dengan yang ada pada data Sertipikat, pemohon dapat melakukan konfirmasi langsung ke Kantor Pertanahan setempat dengan membawa Bukti Pendaftaran Asli, Sertipikat dan hasil Layanan Pengecekan Sertipikat Secara Elektronik;
6. Dalam hal ini, pada saat melakukan konfirmasi, pemohon tidak akan dikenakan biaya bilamana konfirmasi dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah hasil layanan diterbitkan;
7. Pencatatan atas layanan sertipikat secara elektronik sampai dengan sistem pengecekan sertipikat elektronik telah terverifikasi akan tetap dilakukan pada buku tanah fisik yang bersangkutan.

Dengan diberlakukannya mekanisme pelaksanaan layanan sertipikat elektronik di Kantah Kota Denpasar yang telah sesuai dengan Petunjuk Teknis Nomor 3/Juknis-HK.02/IV/2022 yang menjadi acuan untuk pengecekan sertipikat elektronik, maka Petunjuk Teknis Nomor 5/Juknis- 100.HK.02/VIII/2021 tentang Layanan Informasi dan Tata Ruang Secara Elektronik tidak lagi berlaku dan dicabut. Keberlakuan Petunjuk Teknis Nomor 3/Juknis-HK.02/IV/2022 yang mengatur mekanisme pelaksanaan layanan sertipikat elektronik di Kantah Kota Denpasar telah menyelaraskan proses pelayanan informasi dan tata ruang secara elektronik. Dengan demikian, Petunjuk Teknis Nomor 5/Juknis-100.HK.02/VIII/2021 dinyatakan tidak berlaku lagi, sehingga penyebarluasan dan implementasi mekanisme layanan sertipikat elektronik dapat dilakukan dengan mengacu pada Petunjuk Teknis yang baru tersebut.

3.2. Efektivitas Pengecekan Sertipikat Elektronik pada Kantor Pertanahan Denpasar

Mekanisme pengecekan sertipikat elektronik telah diuraikan secara jelas melalui Petunjuk Teknis Nomor 3/Juknis-HK.02/IV/2022 di atas. Sesuai dalam

pelaksanaannya, maka setiap kantor pertanahan yang menjalankan operasional pengecekan sertipikat elektronik wajib sesuai dengan aturan tersebut. Dalam hal ini, salah satunya adalah Kantah Kota Denpasar. Efektivitas dari pelayanan pengecekan sertipikat elektronik pada Kantah Kota Denpasar dilihat dari bagaimana kesesuaian dengan peraturan yang ada, di dukung dengan fakta lapangan mengenai faktor pendukung dan penghambat yang telah ditemukan.

Dalam rangka mengukur efektivitas dalam Pelaksanaan Pengecekan Sertipikat Elektronik di Kantah Kota Denpasar di sini penulis menggunakan metode pendekatan dengan cara *interview* yang telah dibuat dengan menggunakan parameter 5 (lima) aspek berdasarkan Teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman.¹³

- a) **Tangibels (Wujud)**, indikator kualitas pelayanan ini dapat berupa penampilan fasilitas pelayanan perusahaan atau instansi, perlengkapan/peralatan, personel, dan bahan surat menyurat.¹⁴ Adapun yang menjadi indikator tersebut dalam Kantah Kota Denpasar ialah dalam hal kelengkapan fasilitas kantor, berdasarkan pengamatan penulis secara langsung di Kantah Kota Denpasar, fasilitas yang tersedia meliputi PC/Komputer, Scanner, Printer, dan juga Wifi (Jaringan). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fasilitas tersebut dianggap memadai untuk menjalankan proses pelayanan.
- b) **Reliability (Keandalan)**, merupakan indikator yang berkaitan dengan kecakapan pegawai dalam memberi layanan yang baik dan akurat kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan.¹⁵ Setelah melakukan *interview* terhadap beberapa pegawai, penulis mendapatkan hasil *interview* bahwa dalam pelaksanaannya pegawai Kantah Kota Denpasar telah melaksanakan tugas pengecekan sertipikat elektronik sesuai dengan yang tertuang pada Petunjuk Teknis yang ada.
- c) **Responsiveness (Kecepatan Menanggapi)**, indikator ini Mencakup kesiapan petugas dalam memberikan layanan kepada pengguna, penanganan keluhan dari pengguna layanan, komunikasi yang efektif dari petugas dalam pelayanan, kemampuan petugas untuk memberikan solusi, dan pelaksanaan pelayanan oleh petugas dengan tepat waktu. Adapun hasil *interview* yang dilakukan oleh penulis terhadap Ibu Phorda menyatakan dengan adanya sekitar 7 (tujuh) pegawai yang ditugaskan memberikan pelayanan pada masyarakat, sudah terbilang cukup dan sangat memadai dalam menanggapi kecenderungan masyarakat yang masih sering kali menghendaki pengurusan sertipikat secara manual. Para petugas dengan tanggap menanggapi keluhan terkait dengan kesulitan masyarakat untuk penyesuaian pengecekan sertipikat secara elektronik tersebut dan dapat teratasi dengan baik. Selain itu petugas juga menunjukkan ketanggapannya dengan tetap menanggapi pengguna layanan yang menginput data di luar jam operasional dari Kantor Pertanahan. Sehingga

¹³ Setiawan, Ahmad Reza. "Implementasi Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang E-Court Ditinjau Dari Teori Efektivitas Hukum (Studi Kasus Di Pengadilan Agama Kabupaten Malang)." PhD diss., Universitas Muhammadiyah Malang, 2022.

¹⁴ Pasoso, Trisna Alan, Rita Kalalinggi, and Muhammad Jamal. "Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 10, no. 4 (2022): 166-174.

¹⁵ Rahma, Mega Rouzana Auliya, and Meirinawati Meirinawati. "KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LARASITA (LAYANAN RAKYAT UNTUK SERTIFIKAT TANAH) DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL (STUDI PELAYANAN HAK JUAL BELI DI KECAMATAN PONOROGO)." *Publika* (2021): 395-408.

petugas harus mengambil waktu lembur untuk menyelesaikan permohonan layanan tersebut.

- d) **Assurance (Jaminan)**, jaminan pelayanan yang diukur melibatkan pertanggungjawaban dalam memberikan layanan, hasil pelayanan yang diberikan oleh petugas, pemberian jaminan pasti terkait biaya dalam pelayanan, kenyamanan yang ditawarkan oleh petugas pelayanan, dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas pelayanan.¹⁶ Keadaan ini dapat dibuktikan melalui respons positif pegawai terhadap jumlah nominal yang dikenakan untuk pelayanan ini sesuai dengan Surat Perintah Setor (SPS) yang berlaku.
- e) **Empathy (Empati)**, indikator terakhir yang berkaitan dengan kemampuan atau kesiapan petugas untuk memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti sikap ramah, pemahaman terhadap kebutuhan, dan kepedulian terhadap masyarakat, menjadi kunci dalam merespon berbagai jenis layanan terhadap masyarakat.¹⁷ Aparatur diharapkan untuk menunjukkan rasa kepedulian dan empati secara konsisten, serta secara rutin bertanya kepada pelanggan mengenai pemikiran atau kebutuhan mereka untuk memastikan pemberian jaminan yang optimal. Hal ini tertuang dalam sikap petugas Kantah Kota Denpasar yang dengan baik dan bijak telah melayani dan melaksanakan pengecekan sertipikat secara elektronik, sebagaimana telah disampaikan oleh Ibu Phorda. Selain itu, petugas juga menunjukkan ketidakpilih-pilihannya dalam memberikan layanan pengecekan sertipikat secara elektronik kepada masyarakat.

Merujuk pada hasil analisis menggunakan 5 (lima) aspek berdasarkan teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman sebagai parameter, maka ditemukan bahwa pelaksanaan pengecekan sertipikat elektronik pada Kantor Pertanahan Denpasar telah efektif dengan tingkat efektivitas yang maksimal. Hal ini dibuktikan dengan pelaksanaan pengecekan sertipikat elektronik pada Kantor Pertanahan Denpasar yang mana memenuhi 5 (lima) aspek yang meliputi *Tangibels* (Wujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Kecepatan Menanggapi), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

4. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan yang terdapat pada bagian sebelumnya, dalam hal ini penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan pengecekan sertipikat elektronik pada Kantah Kota Denpasar telah dilaksanakan dengan berdasarkan pada dasar hukum berupa Permen ATR/BPN No.19/2020. Dalam hal ini, untuk memastikan mengenai mekanisme pelaksanaan, penulis juga telah melakukan wawancara dengan pegawai Kantah Kota Denpasar yakni Kasie PHPT Kantah Kota Denpasar yaitu Ibu Phorda yang menjelaskan bahwa pelaksanaan pengecekan sertipikat elektronik pada Kantah Kota Denpasar telah sesuai dengan menggunakan mekanisme pelayanan berupa Petunjuk

¹⁶ Sutarno, Sutarno. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KARANGANYAR." *Jl@ P 10*, no. 1 (2021).

¹⁷ D. Cornelis dan I. H. Kusnadi, "Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (StCornelis, Deda, and Iwan Henri Kusnadi. "Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional)." *The World of Public Administration Journal* (2022).

Teknis Nomor 3/Juknis-HK.02/IV/2022. Selanjutnya, mengenai efektivitas pelayanan pengecekan sertipikat elektronik pada Kantah Denpasar, dalam hal ini telah dilakukan dengan efektif. Dalam hal ini, untuk mengukur efektivitas pelayanan, penulis menganalisis dengan menggunakan Teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang mana terdapat 5 (lima) aspek sebagai parameter pengukur yang meliputi *Tangibles* (Wujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Kecepatan Menanggapi), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Mengacu pada hasil wawancara dengan pegawai Kantah Kota Denpasar yakni Kasie PHPT Kantah Kota Denpasar yaitu Ibu Phorda, ditemukan bahwa pelaksanaan pengecekan sertipikat elektronik pada Kantah Kota Denpasar telah memenuhi 5 (lima) aspek dalam teori yang disebutkan sebelumnya. Terpenuhinya seluruh aspek tersebut kemudian menjadi acuan bahwa pelaksanaan pengecekan sertipikat elektronik pada Kantah Kota Denpasar telah dilakukan secara efektif selama ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Zainuddin, Ali. "Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Sinar Grafika." Ariani Ayu Putri, Ilmu Gizi, Yogyakarta: Nuha Medika (2016).
- Solahudin Pugung, S. H. *Perihal Tanah dan Hukum Jual Belinya Serta Tanggung Jawab PPAT Terhadap Akta Yang Mengandung Cacat Perspektif Negara Hukum*. Deepublish, 2021.

Jurnal Ilmiah:

- Alam, Aldani, Joko Sriwidodo, and Anriz Nazaruddin Halim. "KEPASTIAN HUKUM PENDAFTARAN TANAH MELALUI PEJABAT PPAT SECARA ONLINE PENGGUNAAN APLIKASI KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN)." *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 9 (2023): 3576-3588.
- Andari, Dwi Wulan Titik, and Dian Aries Mujiburohman. "Aspek Hukum Layanan Sertifikat Tanah Elektronik." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 15, no. 1 (2023): 154-170.
- Ardani, Mira Novana. "Penyelenggaraan Tertib Administrasi Bidang Pertanahan Untuk Menunjang Pelaksanaan Kewenangan, Tugas dan Fungsi i Badan Pertanahan Nasional." *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 3 (2019): 476-492.
- Cornelis, Deda, and Iwan Henri Kusnadi. "Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional)." *The World of Public Administration Journal* (2022).
- Pasoso, Trisna Alan, Rita Kalalinggi, and Muhammad Jamal. "Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 10, no. 4 (2022): 166-174.
- Rahma, Mega Rouzana Auliya, and Meirinawati Meirinawati. "KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LARASITA (LAYANAN RAKYAT UNTUK SERTIFIKAT TANAH) DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL (STUDI PELAYANAN HAK JUAL BELI DI KECAMATAN PONOROGO)." *Publika* (2021): 395-408.
- Rismayanthi, Ida Ayu Wulan. "Tanggung jawab pejabat pembuat akta tanah (ppat) terhadap pendaftaran peralihan hak atas tanah yang menjadi objek sengketa." *Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan* 77 (2015).

- Setiawan, Ahmad Reza. "Implementasi Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang E-Court Ditinjau Dari Teori Efektivitas Hukum (Studi Kasus Di Pengadilan Agama Kabupaten Malang)." PhD diss., Universitas Muhammadiyah Malang, 2022.
- Setiawan, Dadang Agus. "Keabsahan Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan Dalam Proses Peralihan Kredit Antar Bank." *Jurnal Hukum dan Kenotariatan* 2, no. 2 (2018): 160-176.
- Suartha, Nyoman. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingginya Laju Pertumbuhan Dan Implementasi Kebijakan Penduduk Di Provinsi Bali." *Piramida* 12, no. 1 (2016): 1-7.
- Sutarno, Sutarno. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KARANGANYAR." *Jl@P* 10, no. 1 (2021).
- Thesa, Rosalina. "PENGECEKAN SERTIPIKAT SECARA ELEKTRONIK SEBELUM DILAKUKAN PERBUATAN HUKUM ATAS TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PADANG." PhD diss., Universitas Andalas, 2022.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang
- Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2020 tentang Badan Pertanahan Nasional
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantah.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 19 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik.