

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN HT-ELEKTRONIK PADA KANTAH KOTA DENPASAR

I Putu Rocky Saputra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail : rockysaputra321@gmail.com
Cokorda Dalem Dahana, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail : cok_dahana@unud.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan mengkaji dan melihat efektivitas pelaksanaan pelayanan pendaftaran HT-Elektronik pada Kantah Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan menganalisis data primer yang dilakukan dengan interview pegawai PPAT dan Kantah. Hasil Penelitian sendiri menunjukkan bahwa Pelayanan Pendaftaran HT-Elektronik di Kantah Kota Denpasar sudah sesuai dengan prosedur yang tertuang di dalam Petunjuk Teknis Nomor 2/Juknis-400.HR.02/IV/2020. Di balik telah sesuai pelaksanaannya, terdapat hambatan di dalamnya seperti kurangnya sarana dan prasarana hingga masih kurang optimalnya website atau domain dikarenakan masih baru sehingga perlu adanya perbaikan berkelanjutan guna mengoptimalkan pelayanan. Namun tak sedikit factor pendukung yang menyebabkan pelayanan pendaftaran HT-Elektronik pada Kantah kota Denpasar berjalan dengan baik.

Kata Kunci: pelayanan, hak tanggungan, efektivitas

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine and discern the effectiveness of the implementation of electronic mortgage registration service at the Land Office in Denpasar. This study uses empirical legal research methods by analyzing primary data resulted from interviewing the PPAT and the Land Office employees. The result of this study shows that the electronic mortgage registration service at Land Office in Denpasar is consistent with the procedures enshrined in Technical Guidelines No. 2/Juknis-400.HR.02/IV/2020. Though its implementation is aligned with the rule a quo, there are still obstacles in it, such as lack of facilities and infrastructure, and an unoptimized new website or domain, thus it sustainably needs to be improved. Nevertheless, there are many factors that cause the electronic mortgage registration service at Land Office in Denpasar still goes well.

Key Word : service, martgage, effectiveness

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Suatu Negara tentunya memiliki suatu tujuan tertentu di dalam kehidupan bernegaranya, tak terkecuali Negara Republik Indonesia yang menuliskan dan merumuskan tujuannya di dalam kaidah pokok fundamental negara yang berbunyi *"melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi, kemerdekaan, dan keadilan sosial"*. Tentunya tujuan tersebut tidak dapat hanya dimaknai sebagai tulisan belaka, namun harus diwujudkan dan direalisasikan dengan berbagai upaya oleh masyarakat maupun pemerintah. Salah satu upaya tersebut adalah dengan mendorong Pembangunan Nasional khususnya dalam bidang Pembangunan Ekonomi.

Pembangunan Ekonomi sendiri dapat di definisikan sebagai suatu tindakan yang berkelanjutan sehingga penghasilan setiap kapita penduduk menungkat dalam rentang waktu yang cukup lama. Dalam hal ini, terdapat 3 aspek penting dalam pembangunan ekonomi yaitu suatu proses yang berubah dan terjadi terus menerus, suatu usaha untuk meningkatkan dan terakhir yaitu adanya kenaikan pendapatan per kapita dalam jangka panjang. Dalam menunjang aspek penting Pembangunan Ekonomi, Pemerintah sendiri sudah menjalankan beberapa upaya salah satunya dengan menggencarkan pembangunan prasarana umum maupun permukiman masyarakat. Hal ini memerlukan adanya pemutaran dana yang besar di masyarakat agar dapat menunjang pembangunan tersebut. Namun pada kenyataannya pemenuhan kebutuhan akan dana tidaklah mudah utamanya di dalam keadaan pandemic seperti saat ini. Tak jarang masyarakat memilih jalan pintas untuk meminjam dana yang terdapat di Bank. Akan tetapi Bank tidak mudah dalam memberikan pinjaman dana, diperlukan prosedur yang rumit dan objek jaminan yang jelas di dalam penyediaan pinjaman tersebut.

Di Indonesia, mengenal berbagai Lembaga penyedia salah satunya Lembaga Perbankan. Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan (untuk selanjutnya disebut UU Perbankan), yang dimaksud dengan *"Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya"*. Dari definisi tersebut, Bank memiliki peran penting sebagai *"financial intermediary"* sebagai badan utama penghimpun dana masyarakat dan penyalur dana masyarakat.¹

Penyaluran dana masyarakat sendiri dapat diartikan sebagai *"kredit"*. Pemberian kredit sendiri tentunya harus diiringi dengan pemberian jaminan untuk memastikan masyarakat yang melakukan kredit agar dapat membayar sesuai dengan yang disepakati. Hukum Negara Republik Indonesia sendiri telah memberikan perlindungan dan pengaturan yang jelas mengenai kredit sebagaimana tertulis di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (atau yang selanjutnya disebut KUHP) utamanya di dalam Pasal 1131 yang berbunyi *"Segala harta kekayaan debitur, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, baik yang sekarang ada maupun yang akan ada dikemudian hari menjadi tanggungan/jaminan atas hutang-hutangnya"*.

Lembaga Perbankan sebagai pemegang jaminan tentunya perlu memiliki kekuatan yang pasti untuk mengembalikan kredit yang didapat dari pengusaha yang meminjam apabila pengusaha tersebut lalai dalam menjalankan kewajiban di dalam

¹ Mardani, Dede Aji. "Peran perbankan syariah dalam mengimplementasikan keuangan inklusif di Indonesia." *Al-Afkar, Journal For Islamic Studies* (2018): 105-120.

perjanjian.² Di dalam Undang-Undang Perbankan dijelaskan bahwa kreditur yang dalam hal ini adalah bank akan menyerahkan modal dengan prinsip syariah atau dengan kata lain kreditur wajib memiliki kepercayaan kepada peminjam terkait kesanggupannya dalam melunasi prestasinya. Prinsip tersebut didapatkan sebelum bank menyerahkan kredit namun tentunya dengan diiringi prinsip kehati-hatian dengan menggunakan analisis yang cermat dan tepat. Undang-Undang Perbankan juga menjelaskan bahwa segala kepercayaan kreditur dibentuk dari analisis sifat, prospek usaha dan kemampuan nasabah.³

Jaminan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1131 KUHPer sendiri bersifat umum, apabila ditafsirkan maka segala kekayaan baik dapat dijadikan sebagai barang jaminan dalam melakukan kredit termasuk Tanah.⁴ Dalam hal tanah menjadi suatu objek jaminan kredit, maka Lembaga Perbankan sebagai pemberi kredit akan membebankan Hak Tanggungan Atas Tanah tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 4 tahun 1996 tentang Hak Tanggungan atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah (untuk selanjutnya disebut UU Hak Tanggungan). Nurasa dan Mujiburohman, menyatakan "Hak Tanggungan merupakan lembaga hak jaminan yang dapat dibebankan pada hak atas tanah, sebagai pengganti lembaga *Hypotheek* dan *Credietverband*, UU Hak Tanggungan lahir atas kehendak Pasal 51 Undang-Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (atau yang selanjutnya disebut UUPA)"⁵.

Proses pembebanan Hak Tanggungan sendiri dapat dibagi menjadi 2 (dua) tahap, yaitu pertama, pembentukan perjanjian utang atau perjanjian kredit sebagai perjanjian tambahan (*accessoir*). Perjanjian tersebut dibuat dalam bentuk APHT serta wajib dibuat di hadapan PPAT yang telah diambil sumpahnya. Kemudian tahap kedua adalah pendaftaran Hak Tanggungan kepada Kantah tempat tanah tersebut berada.

Tentunya dalam melakukan tahapan kedua yaitu pendaftaran Hak Tanggungan pada Kantah setempat tidak dapat dilepaskan dari adanya pelayanan oleh pemerintah. Dengan bekerja secara profesional, aspiratif, dan memiliki kemampuan tanggap yang baik sehingga terbentuk kepuasan layanan merupakan implementasi dari fungsi e-government. Suatu kualitas layanan tidak hanya dapat dinilai dari petugas yang memberi pelayanan, akan tetapi harus didasarkan pada pihak yang menerima layanan tersebut. Pemberian nilai terhadap kualitas suatu pelayanan dapat dilakukan dengan melihat kepuasan penerima layanan atau dalam hal ini masyarakat. Tentunya ini akan membentuk suatu kebahagiaan tersendiri bagi masyarakat yang mana harus diiringi dengan Gerakan pemerintah dalam menaikkan kualitas pelayanan menjadi prima.

Selain itu, Peningkatan kualitas layanan yang prima merupakan perintah dari Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.⁶ Penerapan dan Pelaksanaan E-Government sedang

² Hakim, Lukmanul, and Travilta Oktaria. "Prinsip kehati-hatian pada lembaga perbankan dalam pemberian kredit." *Keadilan Progresif* 9, no. 2 (2018).

³ Amalia, Nailu Vina, Alifia Soraya Qurbani, and Salvian Kumara. "Analisis Ketentuan Hak Tanggungan Elektronik Pada Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan* 5, no. 2 (2020): 332-339.

⁴ Ramadhani, Rahmat. "Jaminan Kepastian Hukum Yang Terkandung Dalam Sertipikat Hak Atas Tanah." *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2017): 139-157.

⁵ Akur N & Dian M, *Buku Ajar Pemeliharaan Data P T*, (Yogyakarta: STPN Press, 2020), 52

⁶ Rianto, B & Tri L, *Polisi RI & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publi*, (Surabaya: CV. Putra Media Nusantara, 2020), 46

dilakukan oleh KemenATR/BPN guna mencapai kepuasan pelayanan yang prima dengan menciptakan pelayanan berbasis elektronik. Nadira menegaskan bahwa "layanan HT-el merupakan bentuk pemberian pelayanan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi"⁷

Peningkatan kualitas pelayanan tersebut salah satunya tercermin dari Pelayanan Pendaftaran HT pada Kantah yang mengalami kemajuan signifikan. Salah satu bentuknya adalah terciptanya HT-Elektronik sesuai dengan Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 9 tahun 2019 tentang Pelayanan HT-Elektronik. Berdasarkan aturan tersebut, lembaga perbankan dan masyarakat yang akan menjaminkan tanah melalui Hak Tanggungan tidak perlu datang secara langsung pada Kantah, akan tetapi dapat mendaftarkan Hak Tanggungannya melalui internet dan nantinya akan mendapatkan Sertifikat HT yang berkekuatan eksekutorial

Pelaksanaan pelayanan HT-Elektronik membutuhkan kolaborasi serta dorongan dari rekanan yang memang memiliki hubungan dengan KemenATR/BPN.⁸ Bentuk kolaborasi dapat diimplementasikan melalui penyediaan system pelayanan secara elektronik yang dapat diakses oleh pengguna Layanan HT Elektronik (PPAT dan Perbankan). Tujuannya adar nantinya proses pelayanan tidak memerlukan adanya tatap muka dan dapat lebih efisien. Tetapi pada kenyataan di lapangan, Layanan HT-Elektronik sering mengalami kendala seperti munculnya Sertipikat HT-Elektronik dengan tidak melalui proses pemeriksaan serta ada beberapa berkas yang mengalami penutupan secara paksa oleh system karena terlambatnya respon pengguna pelayanan yang menyebabkan timbulnya stigma yang buruk terhadap Layanan HT-Elektronik.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaturan, Mekanisme dan Implementasi Pendaftaran HT-Elektronik pada Kantah Kota Denpasar?
2. Bagaimana tingkat Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran HT-Elektronik pada Kantah Kota Denpasar sebagai Upaya Modernisasi Layanan Pertanahan?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaturan, Mekanisme dan Implementasi Pendaftaran HT-Elektronik pada Kantah Kota Denpasar berdasarkan aturan yang ada
2. Untuk mengetahui Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran HT-Elektronik pada Kantah Kota Denpasar sebagai Upaya Modernisasi Layanan Pertanahan

II. Metode Penelitian

Dalam menulis penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan meneliti data primer. Sukanto dan Mamudji menerangkan bahwa jenis penelitian hukum empiris adalah "suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari *interview* maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku

⁷ Nadira, Nurul. "Pendaftaran Hak Tanggungan elektronik yang akan mulai dilaksanakan di Badan Pertanahan." *Fairness and Justice: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 17, no. 2 (2019): 162-165.

⁸ Guntoro, Jefri, Emelia Kontesa, and Herawan Sauni. "Tinjauan Yuridis Pendaftaran Hak Tanggungan Dalam Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik." *Bengkoelen Justice: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 2 (2020): 212-225.

manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip".⁹ Penulis menggunakan sumber primer dan sekunder dalam penulisan kali ini. Sumber Primer yang diangkat oleh penulis didapat langsung dengan melalui *interview* kepada beberapa pihak PPAT, Bank serta Kantah, kemudian bahan hukum primer meliputi peraturan yang berlaku. Demi menunjang sumber primer, penulis menggunakan sumber data sekunder meliputi literatur terkhusus dalam HT-Elektronik.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pengaturan, Mekanisme, dan Implementasi Pendaftaran HT-Elektronik pada Kantah Kota Denpasar

HT sesungguhnya diatur dengan jelas pada UU Nomor 4/1996 Tentang HT, tetapi tidak ada secara terperinci terkait dengan peraturan pelaksanaan maupun petunjuk teknis. Masyarakat pun menuntut agar adanya suatu peningkatan kualitas layanan khususnya pada KemenATR/BPN utamanya terkait modernisasi dan digitalisasi pelayanan pertanahan. Salah satu upaya KemenATR/BPN adalah dengan menyediakan pelayanan HT-Elektronik sebagaimana tertuang di dalam Peraturan MenATR/KaBPN Nomor 9/2019 tentang HT Integrated Elektronik. Seiring dengan semakin pesat dan majunya digitalisasi pelayanan, Peraturan tersebut (in casu Peraturan MenATR/KaBPN Nomor 9/2019) dicabut dan digantikan dengan Peraturan MenATR/KaBPN Nomor 5/2020 tentang HT Integrated Elektronik. Guna efektivitas dan kejelasan atas teknis pelaksanaannya, maka dikeluarkannya Juknis Nomor 2/Juknis-400.HR.02/IV/2020 yang menjadi dasar dan acuan dalam melakukan pemberian layanan HT-Elektronik.

Dalam Juknis Nomor 2/Juknis-400.HR.02/IV/2020 telah dituliskan mekanisme pendaftaran hak tanggungan yang menggunakan system elektronik akan tetap mencatatkan di dalam buku tanah yang menjadi arsip dari KemenATR/BPN Republik Indonesia. Pendaftaran Hak Tanggungan ini dilakukan oleh kreditur sampai dengan telah dicetak dan terbitnya sertifikat Hak Tanggungan yang kemudian akan dilekatkan di dalam Sertifikat Hak Atas Tanah.¹⁰ Tentunya di dalam menjalankan mekanisme tersebut, diperlukan beberapa pihak guna menunjang pelaksanaan kegiatan ini seperti Pengguna Layanan, Aparatur Sipil Negara, dan PPAT. Pengguna Layanan HT-Elektronik memiliki kewajiban untuk bertindak sebagai kreditur sedangkan PPAT memiliki kewajiban untuk menggunakan aplikasi yang memang telah disediakan oleh KemenATR/BPN Republik Indonesia dengan menjadi mitra kerja. Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) sesungguhnya memiliki kewajiban yang berat dan kompleks dalam hal menyukseskan sistem pertanahan yang baik¹¹

Dalam Juknis Nomor 2/Juknis-400.HR.02/IV/2020 telah tertera dengan jelas mekanisme terkait dengan Pendaftaran HT-Elektronik sebagaimana sama seperti yang disampaikan oleh Kasie PHPT Kantah Kota Denpasar yaitu :

⁹ Efendi, Jonaedi, Jhonny Ibrahim, and Prasetijo Rijadi. "Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris." (2016): 304.

¹⁰ Imanda, Nadia. "Lahirnya Hak Tanggungan Menurut Peraturan Pemerintah Agraria Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik." *Jurnal Notarie* 3, no. 1 (2020).

¹¹ Kurniawan Nasution, Dicky. "Kepastian Hukum Terhadap Pelaksanaan Pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik Yang Dilakukan Pejabat Pembuat Akta Tanah (Studi Di Kantor Pejabat Pembuat Akta Tanah Deli Serdang)." PhD diss., 2020.

1. Pertama, Pejabat Pembuatan Akta Tanah (PPAT) wajib melakukan pengecekan sertifikat pada Kantah setempat. Kemudian PPAT biasanya memiliki Standar Operasional Prosedur sebelum ditandatangani setiap akta untuk peralihan hak tau dijaminan, sertifikat tersebut wajib untuk dilakukan pengecekan pada Kantah setempat¹². Dalam melakukan pengecekan sertifikat menggunakan sistem elektronik tentunya memerlukan identitas para pihak yang terkait dengan kepemilikan sertifikat. Apabila PPAT yang melakukan, maka diperlukan Surat Kuasa Khusus untuk melakukan pemeriksaan atau pengecekan sertifikat. Di sisi lain, karena pengecekan ini dilaksanakan secara elektronik maka PPAT wajib untuk melakukan *scan* terhadap sertifikat yang ada guna dilakukan upload pada website atau situs terkait.¹³
2. Kedua, setelah melakukan pengecekan sertifikat, serta telah disahkannya Akta Hak Tanggungan (AHT), AHT tersebut harus diunggah dan disampaikan secara online melalui website mitra kerja PPAT dengan KemenATR/BPN Republik Indonesia setelah dibuatnya AHT sebagaimana perintah jabatannya. Apabila melihat Peraturan PerUU yang sedang berlaku, PPAT merupakan satu-satunya pejabat yang memiliki fungsi untuk membuat akta pemindahan hak atas tanah termasuk di dalamnya Hak Tanggungan serta akta-akta lainnya yang bentuk dan jenisnya sudah ditetapkan¹⁴. Kemudian, Pejabat PAT wajib menyerahkan Salinan akta dan Sertifikat Tanah tersebut kepada Bank selaku pihak Kreditur. Penyerahan dan Pelaporan AHT tersebut akan diimbangi dan berbarengan dengan dikeluarkannya Surat Tanda Telah Diterima (STTD) secara otomatis dari Kantah setempat.
3. Ketiga, apabila kreditur melakukan pendaftaran pertama kali untuk terdaftar, kreditur sendiri memiliki kewajiban untuk mengupload dokumen yang telah ditentukan di dalam laman. Adapun beberapa surat tersebut adalah Surat Pengantar, Surat Permohonan, Akta Pendirian Kreditur (apabila Kreditur berbentuk Badan Hukum), surat penunjukkan untuk menjadi admin yang nantinya akan mengurus layanan HT-Elektronik, Surat Pengangkatan Operator, dan NPWP Kreditur. Kemudian, Kreditur sendiri akan mendownload dan melakukan pencetakan terhadap formulir registrasi yang akan ditandatangani oleh Pimpinan Bank dan formulir data administrator pusat yang nantinya akan dibubuhkan paraf pimpinan Bank. Apabila kedua form tersebut telah selesai di proses, maka harus dikirimkan dengan melampirkan surat ke PUSDATIN KemenATR/BPN untuk di cocokkan dengan aslinya dan nantinya apabila telah selesai maka Kreditur menjadi pengguna terdaftar dan dapat melakukan aktifitas pada system HT-Elektronik.

¹² Putri, Chintya Agnisya, Farris Nur Sanjaya, and Gunarto Gunarto. "Efektivitas Pengecekan Sertifikat Terhadap Pencegahan Sengketa Tanah Dalam Proses Peralihan Hak Atas Tanah." *Jurnal Akta* 5, no. 1 (2018): 267-274.

¹³ Rifauddin, Machsun. "Pengelolaan arsip elektronik berbasis teknologi." *Khazanah al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan* 4, no. 2 (2016): 168-178.

¹⁴ Setyaningsih, Setyaningsih, Hidayat Abdulah, and Anis Mashdurohatun. "Peranan Notaris Dalam Pembuatan Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT) Terhadap Perjanjian Kredit Antara Kreditur Dan Debitur Dengan Jaminan Hak Tanggungan Di Purwokerto." *Jurnal Akta* 5, no. 1 (2018): 187-196.

4. Keempat, Kreditur sebagai Pemohon HT-Elektronik akan melaksanakan registrasi dan membayar HT-Elektronik sebagaimana dilaksanakan oleh admin yang telah ditentukan dan ditunjuk sebelumnya oleh Kreditur. Apabila dalam jangka waktu pelayanan pendaftaran terdapat permasalahan pada upload berkas, maka Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantah setempat dapat menunda berkas tersebut agar tidak sampai batas waktu.
5. Terakhir, Kepala Kantah tempat tanah tersebut memiliki kewajiban untuk melakukan pencocokan kesesuaian seluruh data baik tertulis dalam sertipikat maupun tertulis dalam website KKP milik KemenATR. Hasil validasi data sendiri dapat berupa dokumen electronic yang nantinya akan memiliki kekuatan hukum yang setara dengan dokumen tercetak. Meskipun telah menggunakan sistem digital, namun setelah selesai melakukan pendaftaran HT-Elektronik, pengguna layanan tetap harus mencatatkan dan/atau menempelkan peristiwa tersebut ke dalam buku tanah dan sertifikat. Hal ini dilakukan oleh pengguna layanan.

Berdasarkan hasil *interview* dengan Kasie PHPT Kantah Kota Denpasar, Sistem dan Mekanisme Pendaftaran Tanah pada Kantah Kota Denpasar telah sesuai dengan Peraturan MenATR/KaBPN Nomor 5/2020 serta Juknis Nomor 2/Juknis-400.HR.02/IV/2020.. Secara singkat beliau menjelaskan bahwa mekanismenya adalah dimulai dari jasa keuangan memberikan dokumen HT-Elektronik ke PPAT kemudian PPAT akan melakukan input dokumen tersebut pada aplikasi <https://mitra.atrbpn.go.id> dan terbit surat pengantar akta yang akan diberikan ke Jasa Keuangan untuk didaftarkan HT-Elektronik di Aplikasi htel.atrbpn.go.id kemudian setelah dilakukan pembayaran maka berkas masuk ke aplikasi htel-pelaksana.atrbpn.go.id dan akan diperiksa oleh pelaksana di Kantah.

3.2. Efektivitas Pelayanan HT-Elektronik pada Kantah Kota Denpasar

Dalam menjalankan tugasnya, Kantah Kota Denpasar tentunya memiliki capaian dan prediksi berkas permohonan tiap harinya. Setelah melakukan *interview* di dapatkan bahwa jumlah Permohonanan Pendaftaran Pelayanan HT-Elektronik pada Kantah Kota Denpasar adalah 50 sampai dengan 100 per hari sedangkan ASN yang mengurus hal tersebut berjumlah 5 (lima) orang. Menurut Ilham Taufik Akbar, "Efektivitas Kerja merupakan kemampuan suatu organisasi untuk melakukan tugas pokoknya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan".

Guna mengukur keefektifan HT-Elektronik di Kantah Kota Denpasar, maka penulis menggunakan metode *interview* yang telah dibuat dengan menggunakan parameter 5 (lima) aspek berdasarkan indikator pelayanan public sebagaimana disampaikan oleh *Parasuraman et al* pada tahun 1988.¹⁵

a. *Tangibles* (Wujud)

Yang menjadi dasar acuan dalam parameter ini adalah harus tersedianya fasilitas fisik yang memadai terkhususnya pada Kantah Kota Denpasar Adapun yang menjadi Indikator dalam Parameter ini yaitu :

- Pertama, terkait dengan penampilan Aparatur Sipil Negara (ASN). Sesuai dengan pengelihatan langsung dan hasil *interview*, Kantah Kota

¹⁵ 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.

Denpasar tetap menerapkan kebijakan berpakaian dinas yang rapi dan berdasar pada ketentuan KemenATR/BPN

- Kedua, terkait dengan kenyamanan tempat dalam pelayanan. Kantah Kota Denpasar telah menyediakan tempat berupa ruang mediasi yang ber-AC dan layanan pengaduan secara online melalui sosial media resmi yang dapat digunakan untuk melakukan konsultasi terkait dengan permasalahan HT-Elektronik.
- Ketiga, terkait kelengkapan fasilitas kantor. Berdasarkan pengamatan langsung pada Kantah Kota Denpasar, terdapat fasilitas berupa PC/Komputer, Printer, Scanner, dan Laptop serta Wifi (Jaringan) sehingga dapat dikatakan cukup untuk melakukan pelayanan.
- Keempat, terkait dengan kemudahan dalam mengakses prosedur. Berdasarkan *interview* dan penelusuran pada internet, memang benar terdapat SPOPP tentang layanan secara elektronik pada website/laman resmi Kantah Kota Denpasar.

b. *Reliability* (Keandalan)

Indikator ini sangat terkait dengan kapasitas pelaksanaan pemberian pelayanan yang baik dan akurat. Kualitas pemberian layanan HT-Elektronik dapat dilihat dari kepuasan PPAT. Penulis melakukan *interview* dengan pegawai PPAT yang berdomisili di Denpasar. Adapun hasil *interview* penulis adalah sebagai berikut :

- Pegawai PPAT tersebut menyatakan Petugas telah melaksanakan kewajibannya sebagaimana tertuang di dalam SPOPP.
- Dalam pelaksanaannya, PPAT dan Kreditur sering mengalami kesalahan utamanya dalam hal kesalahan peringkat HT dikarenakan tidak adanya catatan terbaru dan tidak adanya kesesuaian antara sertipikat dengan data pada Aplikasi KKP KemenATR/BPN. Selain itu, berkas sering terbit tanpa adanya pemeriksaan akibat Human Error. Hal ini dapat diatasi dengan selalu mengoreksi secara berkala antara fisik dengan data pada aplikasi.
- Dalam hal kedisiplinan, dikarenakan permohonan yang cukup banyak, maka petugas biasanya melanjutkan pekerjaannya dengan sistem lembur agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan

c. *Responsiveness* (Kecepatan Menanggapi)

Indikator ini dapat dilihat dari kesanggupan petugas untuk memfasilitasi Pengguna Layanan dengan tanggap. Setelah melakukan *interview*, terdapat hasil *interview* berupa :

- Pegawai PPAT menyatakan bahwa terdapat inkonsistensi pada respon petugas di setiap pelayanan. Namun hal tersebut bukan menjadi suatu kendala dikarenakan setiap permasalahan yang dialami oleh pengguna layanan dapat teratasi dengan baik.
- Kemudian, respon petugas terhadap suatu kendala dan kesalahan sudah tepat sesuai dengan SOP yang ada.

d. *Assurance* (Jaminan)

Indikator ini akan terlihat pada kemauan petugas untuk memberikan kepercayaan terhadap pemberian layanan yang ada. Terhadap ini dapat dilihat dari pernyataan Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran:

- ASN pada Kantah Kota Denpasar menyatakan bahwa waktu penyelesaian permohonan HT-Elektronik pada Kantah Kota Denpasar

adalah paling lambat 7 hari yang mana apabila lebih dari 7 hari maka akan langsung muncul sertifikat Hak Tanggungannya

- PPAT dan Kreditur memberikan respon yang baik dikarenakan jumlah nominal yang dikenakan pada pelayanan ini sesuai dengan SPS yang ada (Surat Perintah Setor)
- PPAT dan Kreditur optimis akan output produk yang dihasilkan karena terdapat Tanda Tangan Elektronik (TTE) disertai barcode di setiap dokumennya.

e. *Emphaty* (Kesediaan Pemahaman)

Indikator ini dapat dilihat dari profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan seperti :

- Petugas pada Kantah Kota Denpasar telah melayani dengan baik dan ramah sebagaimana disampaikan oleh Pegawai PPAT.
- Petugas juga melakukan pekerjaan dengan tidak melihat pengguna layanan yang ada
- Petugas juga tidak akan melakukan diskriminasi terhadap kepentingan pengguna layanan dikarenakan sistem HT-Elektronik secara otomatis menampilkan urutan pendaftarannya.

3.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan HT-Elektronik pada Kantah Kota Denpasar

Ketika menjalankan Pelayanan HT-Elektronik selama 1 (satu) tahun, tentunya Kantah Kota Denpasar memiliki berbagai factor pendukung dan penghambat yang dapat mendukung dan/atau menghambat jalannya Pelayanan HT-Elektronik. Adapun beberapa factor Pendukungnya adalah :

1. Peningkatan Kualitas Data Pertanahan

Berdasarkan Petunjuk Teknis Nomor 1/Juknis-100.HK.02.01/III/2020., "Kualitas data merupakan suatu kondisi data suatu bidang tanah, dari data spasial dan data yuridis yang disajikan baik dalam bentuk analog maupun digital". Dalam hal melihat kualitas data, tentu akan ada kualitas data buruk dan kualitas data baik. Buruknya kualitas data tentunya berakibat pada pelayanan dan pengambilan keputusan yang sering menemui permasalahan. Tentunya ini secara tidak langsung akan menghasilkan kualitas produk yang kurang baik yang menyebabkan timbulnya permasalahan hukum di kemudian hari. Namun apabila data yang dihasilkan berkualitas maka akan menghasilkan produk hukum yang berkualitas. Peningkatan akan kualitas data yang dimaksud pada sebelumnya bertujuan untuk menaikkan kualitas seluruh data pertanahan menjadi cocok dan sesuai antara sistem dengan fisik, baik pada bidang pengukuran maupun bidang yuridis. Kantah Kota Denpasar sendiri sudah meningkatkan kualitas data dengan digitalisasi Buku Tanah dan Surat Ukur sebagai arsip dari Kantah dan sebagai bahan penunjang dilaksanakannya Pelayanan Terintegrasi Elektronik. Menurut pendapat Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantah Kota Denpasar, persentase scan Buku Tanah dan Surat Ukur sejumlah 93%. Hal ini tentunya menguntungkan dan mendorong Kantah Kota Denpasar untuk menghasilkan produk hukum yang valid dan pasti.

2. Kemauan Pengguna Pelayanan HT-Elektronik

Berdasarkan KBBI, Kemauan adalah bentuk dedikasi dan/atau kewajiban untuk melakukan sesuatu yang dilakukan oleh salah satu orang/pihak¹⁶. Salah satu implementasi dari komitmen adalah dengan memiliki rasa bertanggung jawab dan adanya rasa terhadap perbuatan tertentu, setidaknya – tidaknya mengedepankan hasil pekerjaan dan tingkah laku dalam berbuat. Tentunya apabila pengguna layanan (Kreditur dan PPAT) tidak memiliki komitmen untuk melaksanakan Pelayanan HT-Elektronik, maka akan menghambat capaian dan tujuan yang ingin diraih KemenATR/BPN utamanya dalam hal waktu dan pembiayaan. Sebagaimana hasil interview dengan Kasie Penetapan Hak dan Pendaftaran Kantah Kota Denpasar, Sertifikat HT-Elektronik seharusnya akan diterbitkan automatic di hari ketujuh terhitung sejak SPS dibayarkan. Berdasarkan hal tersebut, komitmen dari PPAT maupun Kreditur selaku pengguna layanan merupakan factor penting dalam melaksanakan pelayanan HT-Elektronik. Contoh riil dari komitmen tersebut adalah dengan disampaikannya dokumen berkas HT-Elektronik yang valid dan benar. Dengan disampaikannya berkas yang valid dan benar, maka akan meminimalisir kesalahan yang akan timbul dalam berjalannya proses Pendaftaran HT-Elektronik yang menyebabkan Pelayanan tersebut menjadi efektif.

3. Adanya penyuluhan dan sistem komunikatif yang baik

Tujuan dan manfaat penyuluhan dan sistem komunikatif yang baik adalah untuk meringankan Pelayanan HT-Elektronik dan mengurangi berbagai kelalaian yang dapat timbul. Berdasarkan hasil *interview* dengan Kasie PHPT Kantah Kota Denpasar, penyuluhan terkait dengan Pelayanan HT-Elektronik sudah rutin dilaksanakan oleh Kantah Kota Denpasar yang diikuti oleh PPAT dan Kreditur. Selain diadakan secara umum, Kantah Kota Denpasar juga telah rutin untuk hadir langsung ke tempat Pengguna Layanan guna memberikan edukasi dan praktik langsung cara mendaftarkan HT-Elektronik. Dalam hal lain, adanya komunikasi untuk menjalin Kerjasama yang aktif antara penyedia dan pengguna layanan merupakan suatu pondasi kokoh dalam menunjang pelayanan berbasis online yang lancar.

Berbicara mengenai Pelayanan yang Prima oleh suatu instansi, tentu dalam menjalankannya selain terdapat factor pendorong/pendukung, juga terdapat factor penghambat yang menjadi suatu hambatan dan tantangan tersendiri dalam mencapai pelayanan prima tersebut. Adapun factor penghambat pelayanan HT-Elektronik pada Kantah Kota Denpasar yaitu :

1. Masih kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung

Sarana secara etimologis berarti suatu alat digunakan langsung untuk mencapai suatu tujuan sedangkan prasarana adalah suatu alat yang secara tidak langsung digunakan untuk mencapai tujuan. Dalam hal pelaksanaan pelayanan HT-Elektronik, sarana dan prasarana yang dimaksud adalah alat alat yang terdapat pada seksi tempat admin atau petugas pelayanan berada. Pelaksanaan pelayanan HT-Elektronik sendiri dilaksanakan oleh Seksi PHPT berdasarkan Peraturan MenATR/KaBPN Nomor 17/2020 tentang OTK Kanwil BPN dan Kantah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kantah Kota Denpasar telah memberikan fasilitas terdiri dari 5 (lima) perangkat computer, lima buah server, satu buah modem jaringan internet, dan lima

¹⁶ KBBI., 2022. [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusaat>, [Diakses 13 Agustus 2022].

buah printer. Server serta modem jaringan memang diperlukan cukup banyak mengingat pelayanan Hak Tanggungan pada Kantah Kota Denpasar dilaksanakan sepenuhnya secara Elektronik. Namun sangat disayangkan, jaringan internet tersebut apabila digunakan pada jam kantor sering sekali mengalami kendala seperti tidak dapat membuka website tertentu ataupun tidak dapat untuk melihat dokumen yang di upload dikarenakan minimnya bandwidth. Selain kendala pada kurangnya bandwidth internet tersebut, pegawai yang terdapat di Kantah Kota Denpasar masih sangat kurang dibandingkan dengan beban kerja yang ada. Hal ini terlihat dari selalu terdapat tunggakan pekerjaan yang ada padahal sudah selalu diadakan lembur guna menyelesaikan hal tersebut.

2. Sistem atau Domain Website yang tergolong baru

Pelayanan HT-Elektronik sendiri baru dilaksanakan pasca dikeluarkannya Peraturan Men ATR/KaBPN Nomor 5/2020 tentang Pelayanan HT-Elektronik yang berarti baru 2 (dua) tahun berjalan hingga tahun 2022. Hal ini juga menjadi kendala dikarenakan sistem dan domain website yang terus diperbarui dan memperbaiki fitur yang ada. Dengan terus dirubah dan disempurnakannya sistem atau domain website tersebut, seringkali terdapat perubahan seperti beberapa berkas ditutup otomatis padahal belum waktunya dan belum dilakukan pengecekan. Kemudian terkadang pada saat waktu maintenance domain website, terdapat banyak sekali permohonan Hak Tanggungan yang masuk namun tidak bisa dilakukan pengecekan yang menyebabkan tingginya angka tumpukan pekerjaan.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan uraian masing-masing sub-bab di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan HT-Elektronik pada Kantah Kota Denpasar telah sesuai dan telah menunjukkan parameter yang baik dengan berorientasi pada kepentingan pengguna layanan. Meskipun demikian, tentunya di dalam pelayanan HT-Elektronik pada Kantah Kota Denpasar yang prima dan baik, pasti terdapat factor pendorong maupun factor penghambat. Adapun factor pendorongnya adalah adanya peningkatan kualitas data elektronik yang dituangkan dalam digitalisasi arsip pertanahan, adanya komitmen dari pengguna layanan yang dalam hal ini dilakukan oleh mitra KemenATR/BPN Republik Indonesia serta yang terakhir yaitu adanya sosialisasi dan koordinasi yang rutin antara pengguna layanan dengan petugas layanan. Selain factor pendorong, tentu terdapat factor penghambat dari pelayanan Hak Tanggunga Eklektronik pada Kantah Kota Denpasar yaitu masih terdapat kekurangan pada sarana dan prasarana seperti bandwidth internet dan jumlah pegawai serta sistem atau domain website yang terus mengalami update atau perubahan sehingga mengganggu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Akur N & Dian M, *Buku Ajar Pemeliharaan Data P T*, (Yogyakarta: STPN Press, 2020), 52
- Rianto, B & Tri L, *Polisi RI & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publi*, (Surabaya: CV. Putra Media Nusantara, 2020), 46

Jurnal dan Karya Ilmiah

- Amalia, Nailu Vina, Alifia Soraya Qurbani, and Salvian Kumara. "Analisis Ketentuan Hak Tanggungan Elektronik Pada Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan* 5, no. 2 (2020): 332-339.
- Efendi, Jonaedi, Jhonny Ibrahim, and Prasetijo Rijadi. "Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris." (2016): 304.
- Guntoro, Jefri, Emelia Kontesa, and Herawan Sauni. "Tinjauan Yuridis Pendaftaran Hak Tanggungan Dalam Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik." *Bengkoelen Justice: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 2 (2020): 212-225.
- Hakim, Lukmanul, and Travilta Oktaria. "Prinsip kehati-hatian pada lembaga perbankan dalam pemberian kredit." *Keadilan Progresif* 9, no. 2 (2018).
- Imanda, Nadia. "Lahirnya Hak Tanggungan Menurut Peraturan Pemerintah Agraria Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik." *Jurnal Notarie* 3, no. 1 (2020).
- Kurniawan Nasution, Dicky. "Kepastian Hukum Terhadap Pelaksanaan Pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik Yang Dilakukan Pejabat Pembuat Akta Tanah (Studi Di Kantor Pejabat Pembuat Akta Tanah Deli Serdang)." PhD diss., 2020.
- Mardani, Dede Aji. "Peran perbankan syariah dalam mengimplementasikan keuangan inklusif di Indonesia." *Al-Afkar, Journal For Islamic Studies* (2018): 105-120.
- Nadira, Nurul. "Pendaftaran Hak Tanggungan elektronik yang akan mulai dilaksanakan di Badan Pertanahan." *Fairness and Justice: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 17, no. 2 (2019): 162-165.
- Putri, Chintya Agnisya, Farris Nur Sanjaya, and Gunarto Gunarto. "Efektivitas Pengecekan Sertifikat Terhadap Pencegahan Sengketa Tanah Dalam Proses Peralihan Hak Atas Tanah." *Jurnal Akta* 5, no. 1 (2018): 267-274.
- Ramadhani, Rahmat. "Jaminan Kepastian Hukum Yang Terkandung Dalam Sertipikat Hak Atas Tanah." *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2017): 139-157.
- Rifauddin, Machsun. "Pengelolaan arsip elektronik berbasis teknologi." *Khizanah al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan* 4, no. 2 (2016): 168-178.
- 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.
- Setyaningsih, Setyaningsih, Hidayat Abdulah, and Anis Mashdurohatun. "Peranan Notaris Dalam Pembuatan Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT) Terhadap Perjanjian Kredit Antara Kreditur Dan Debitur Dengan Jaminan Hak Tanggungan Di Purwokerto." *Jurnal Akta* 5, no. 1 (2018): 187-196.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan Atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah (Lembaran Negara Tahun 1996 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3632)
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 5 tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 349)

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.
Petunjuk Teknis Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Nomor 2 Tahun 2020