

PERSEPSI KREDITUR DAN PPAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN HAK TANGGUNGAN TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK

I Made Dwi Gunarta
Akur Nurasa
Sukmo Pinuji
Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional

Abstract: The success of the Badung Regency Land Office in issuing HT-el Certificate, the first in Indonesia cannot be separated from the support of the Creditors and PPAT as the main users of HT-el Services. This innovation is an effort to realize the digitalization of services and overcome various existing weaknesses. Creditors and PPAT as the main users are important instruments in providing an overview of HT-el service quality, because basically the success of an organization in providing a service depends on how well the perception of service users will reflect the level of user satisfaction and the profitability of the organization. HT-el Service User Perception (Creditor and PPAT) assessed using the e- Govqual Method illustrates that the Quality of HT-el Services at the Badung District Land Office is very good, this is evidenced by positive responses to the Efficiency, Trust and Realibility as well as Citizen Support. This is an effort to create excellent service in the land sector based on the principles of efficiency and effectiveness in implementing activities.

Keyword: HT-el, Perception, Service Users, Service Quality

Intisari: Suksesnya Kantor Pertanahan Kabupaten Badung dalam penerbitan Sertipikat HT-el, pertama di Indonesia tidak terlepas dari dukungan Pihak Kreditur dan PPAT sebagai pengguna utama Layanan HT-el. Inovasi ini menjadi upaya mewujudkan digitalisasi pelayanan dan mengatasi berbagai kelemahan yang ada. Kreditur dan PPAT sebagai pengguna utama merupakan instrumen penting dalam memberikan gambaran mengenai Kualitas Layanan HT-el, karena pada dasarnya keberhasilan sebuah organisasi dalam menyelenggarakan suatu layanan sangat bergantung dengan seberapa baik persepsi pengguna layanan yang akan mencerminkan tingkat kepuasan pengguna dan profitabilitas organisasi. Persepsi Pengguna Layanan HT-el (Kreditur dan PPAT) yang dinilai menggunakan Metode e-Govqual memberikan gambaran bahwa Kualitas Layanan HT-el di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung adalah sangat baik, hal ini dibuktikan dengan tanggapan yang positif pada Parameter Efficiency (Efisiensi), Trust (Kepercayaan) dan Realibility (Keunggulan) serta Parameter Citizen Support (Dukungan). Hal ini merupakan salah satu upaya mewujudkan layanan prima dalam bidang pertanahan dengan berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kegiatan.

Kata Kunci: HT-el, Persepsi, Pengguna Layanan, Kualitas Layanan

A. Pendahuluan

Peningkatan kualitas layanan publik menjadi satu hal penting untuk memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Hardiyansyah, 2011). Masyarakat setiap waktu selalu menuntut layanan publik yang berkualitas dari pemerintah

(Sinambela, dkk 2011, 4). Pada era dimana perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang secara masif telah mempengaruhi kehidupan berbangsa dan bernegara, potensi berkembangnya layanan yang berbasis pada teknologi, informasi dan komunikasi (ICT) di bidang administrasi pemerintahan khususnya layanan publik menjadi penting.

Pemanfaatan ICT di bidang layanan publik dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, penyederhanaan birokrasi serta penyediaan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam perumusan kebijakan pemerintah guna mewujudkan suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Napitupulu, dkk 2016, 409). Salah satu upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan melakukan modernisasi layanan publik pada setiap lembaga pemerintahan. Modernisasi layanan publik dapat dilakukan melalui implementasi layanan berbasis ICT (*e-Government*) guna mengkomunikasikan informasi secara dua arah yakni pemerintah, masyarakat maupun dunia usaha (Hardiyansyah 2011, 106).

Sejalan dengan hal tersebut Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (Kementerian ATR/BPN) sebagai lembaga pemerintahan dituntut untuk membangun sistem layanan publik yang terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat khususnya dalam bidang layanan pertanahan. Hal tersebut telah direspon Kementerian ATR/BPN melalui beberapa hal, diantaranya adalah 1) Peningkatan indeks kemudahan berusaha, yakni dalam *Registering Property*, *EoDB* (*Ease of Doing Business*); 2) Digitalisasi data pertanahan dan tata ruang dengan didukung ICT untuk memberikan layanan berbasis online; 3) Peningkatan kualitas layanan bidang pertanahan dan tata ruang dengan menerapkan *e-Government* dan *t-Government*; 4) Optimalisasi penerimaan negara melalui intensifikasi dan ekstensifikasi jenis dan tarif layanan di bidang pertanahan dan tata ruang (Siaran Pers Kemen ATR/BPN 2019). Khusus dalam peringkat indeks kemudahan berusaha atau *Ease of Doing Business* (*EoDB*), laporan yang dikeluarkan oleh Bank Dunia (*World Bank*) pada tahun 2019 menempatkan Indonesia berada pada urutan ke 73 dari 190 negara. Posisi ini tertinggal jauh dibanding dengan Negara di kawasan Asia Tenggara, seperti Singapura, Malaysia dan Thailand yang berada pada rangking 30 besar dunia (CNBC 2019).

Modernisasi layanan pertanahan oleh Kementerian ATR/BPN guna menyesuaikan dengan perkembangan ICT, regulasi serta kebutuhan masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik merupakan langkah maju. Hal ini sebagai upaya mewujudkan Visi Kementerian ATR/BPN Pada Tahun 2025 yakni “Terwujudnya Pengelolaan Ruang dan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia” (Rakertas Sekjen Kementerian ATR/BPN 2019). Akses menuju modernisasi layanan berbasis

elektronik (e-Government) telah dimulai oleh Kementerian ATR/BPN pada tanggal 05 September 2019 dengan meluncurkan program inovatif bertajuk Layanan Pertanahan Terintegrasi Secara Elektronik. Sebanyak 42 Kantor Pertanahan di 20 Provinsi di seluruh Indonesia ditunjuk sebagai lokasi pilot project layanan informasi pertanahan secara elektronik (Siaran Pers Kementerian ATR/BPN 2019). Layanan pertanahan yang terintegrasi secara elektronik, terdiri dari 1) Layanan Elektronik Hak Tanggungan (pendaftaran hak tanggungan, peralihan hak tanggungan, perubahan nama kreditur, penghapusan hak tanggungan, perbaikan data); 2) Layanan Elektronik Informasi Pertanahan dan Zona Nilai Tanah (ZNT); 3) Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT) dan Pengecekan serta Modernisasi Layanan Permohonan Surat Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah

Kantor Pertanahan Kabupaten Badung merupakan Kabupaten pertama di Indonesia yang telah menuntaskan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) (Siaran Pers Setda Kabupaten Badung 2018). Suksesnya Kantor Pertanahan Kabupaten Badung dalam penerbitan Sertipikat Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik yang selanjutnya disebut sebagai HT-el, merupakan suatu prestasi yang sangat membanggakan. Hal ini menandai tonggak pertama di Indonesia yang merupakan hasil kerja sama dengan Pihak Kreditur serta PPAT (Siaran Pers Kementerian ATR/BPN Provinsi Bali, 2019), yang didukung oleh berbagai faktor salah satunya dari para pihak Pengguna Layanan HT-el. Layanan publik di bidang pertanahan yang dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN tidak bisa terlepas dari organisasi-organisasi lain sebagai mitra yang saling mendukung dan saling terkait (Aditya, dkk 2009, 1).

Dalam suatu sistem layanan berbasis online, semua kegiatan HT-el diimplementasikan mulai dari validasi dan verifikasi data pengguna layanan (Kreditur dan PPAT) dan proses pendaftaran sampai penerbitan Sertipikat HT-el berbasis online. Hal ini meniadakan interaksi langsung antara pengguna dan pelaksana layanan Hak Tanggungan. Keberhasilan sebuah organisasi dalam menyelenggarakan suatu layanan sangat bergantung dengan seberapa baik persepsi pengguna layanan yang akan mencerminkan tingkat kepuasan pengguna dan profitabilitas organisasi (Donabedian 1966 dalam Perdhana, dkk 2017, 32). Gambaran tentang bagaimana pelaksanaan layanan HT-el di Kabupaten menjadi hal yang penting untuk diketahui. Dalam rangka melakukan kajian secara lengkap, tulisan ini merumuskan permasalahan “bagaimana persepsi kreditur dan PPAT terhadap kualitas layanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik?”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis menggunakan metode ini guna menjelaskan secara akurat, faktual dan sistematis mekanisme pelaksanaan HT-el serta mengkaji dan mendalami bagaimana persepsi pengguna layanan HT-el (Kreditur dan PPAT) di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung. Metode pengumpulan data menggunakan In-depth Interview dimana penulis menggali informasi lebih dalam terhadap subyek penelitian melalui wawancara yang berpedoman pada Metode e-Govqual. Kajian ini bermanfaat sebagai studi pendahuluan dalam merumuskan strategi guna peningkatan kualitas layanan pertanahan berbasis elektronik (e-Government) di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung khususnya dalam Layanan HT-el.

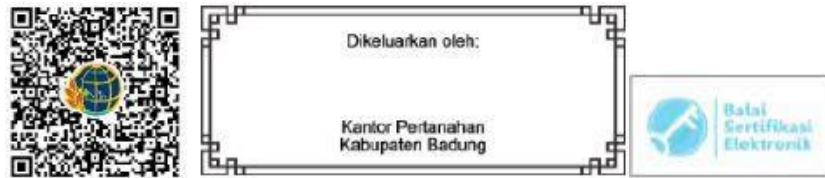
Mekanisme Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik (HT-el) di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung

1. Persiapan Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik (HT-el)

a. Pendaftaran Akun Kantor Pertanahan dan Pembuatan Tanda Tangan Elektronik

Setiap Kantor Pertanahan serta seluruh Pejabat Struktural dan Pejabat Fungsional yang menjalankan Layanan HT-el pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung wajib memiliki akun Layanan HT-el dan Tanda Tangan Elektronik. Hal ini untuk mengantisipasi pejabat aktif yang berwenang tidak dapat mengesahkan Sertipikat HT-el karena cuti, sakit, meninggal dunia atau pergantian pejabat. Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung memiliki 1 (admin) dan 3 (tiga) orang verifikator berkas untuk memantau berkas permohonan Layanan HT-el yang masuk, selain itu terdapat 3 (tiga) akun Tanda Tangan Elektronik yang telah didaftarkan. Sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penerapan Tanda Tangan Elektronik Fungsi Tanda, menjelaskan bahwa tanda tangan elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi.

Tanda tangan elektronik adalah sebagai alat autentikasi dokumen, yaitu dokumen digital tersebut memang dikeluarkan melalui sistem elektronik oleh Kementerian ATR/BPN dan tidak terdapat perubahan sejak dokumen tersebut ditandatangani secara elektronik. Penerapan Tanda Tangan Elektronik dimaksudkan melindungi data dan informasi dari resiko pencurian, pemalsuan, modifikasi serta penyangkalan data.



Gambar 1. Penerapan Tanda Tangan Elektronik dalam Sertipikat HT-el^[1]_{SEP}

Sumber : Dokumen Peneliti, 2020

b. Materi sosialisasi layanan Hak Tanggungan terintegrasi secara elektronik (HT- el) di Kabupaten Badung

Kegiatan sosialisasi terhadap Pengguna Layanan HT-el, yakni Pihak Kreditur dan PPAT penting dilakukan karena Layanan HT-el merupakan layanan berbasis elektronik (e-Government) yang baru diluncurkan oleh Kementerian ATR/BPN. Kegiatan ini dapat memberikan pemahaman secara langsung mengenai mekanisme Layanan HT-el kepada pengguna layanan, mewujudkan hal tersebut diatas Kantor Pertanahan Kabupaten Badung sebagai pelaksana Layanan HT-el di Kabupaten Badung memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada pengguna layanan, khususnya Pihak Kreditur dan PPAT. Kegiatan tersebut terselenggara dengan mengundang berbagai Jasa Keuangan seperti Bank Nasional, Bank Daerah dan Bank Perkreditan Rakyat serta diikuti oleh seluruh anggota Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah (IPPAT) Wilayah Kerja Kabupaten Badung. Kegiatan pelatihan dan sosialisasi ini merupakan komitmen bersama Kantor Pertanahan dengan Pihak Kreditur dan PPAT untuk dapat mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara tepat dan transparan melalui program transformasi digital, dimana layanan pertanahan dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan secara elektronik tanpa terhambat ruang dan waktu.



Gambar 2. Sosialisasi HT-el Kantah Badung Kepada Pihak Kreditur dan PPAT Bertempat di Harris Hotel and Residences Tanggal 11 September 2019

Sumber: Dokumentasi Kantor Pertanahan Kabupaten Badung 2019

c. Pembuatan Akun Pengguna Layanan HT-el (Kreditur dan PPAT)

Pada dasarnya untuk dapat menggunakan sistem HT-el, pengguna layanan dalam hal ini yaitu Kreditur dan PPAT harus menjadi pengguna terdaftar dalam Sistem HT-el. Pengertian pengguna terdaftar berdasarkan Pasal 1 angka 13 Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 adalah pengguna layanan yang memenuhi syarat sebagai pengguna sistem HT-el dengan hak dan kewajiban yang diatur oleh Kementerian.

Berdasarkan pengertian tersebut, Kantor Pertanahan Kabupaten Badung, sebagai pelaksana Layanan HT-el mengarahkan agar setiap pengguna layanan HT-el baik Kreditur dan PPAT wajib terdaftar, tervalidasi serta terverifikasi pada Aplikasi Mitra Kerja (<https://mitra.atrbpn.go.id>). Secara singkat alur pembuatan akun Pengguna Layanan HT-el dapat dijelaskan pada gambar dibawah :



Gambar 3. Alur Pembuatan Pengguna Layanan HT-el

Sumber : Dokumen Peneliti, 2020

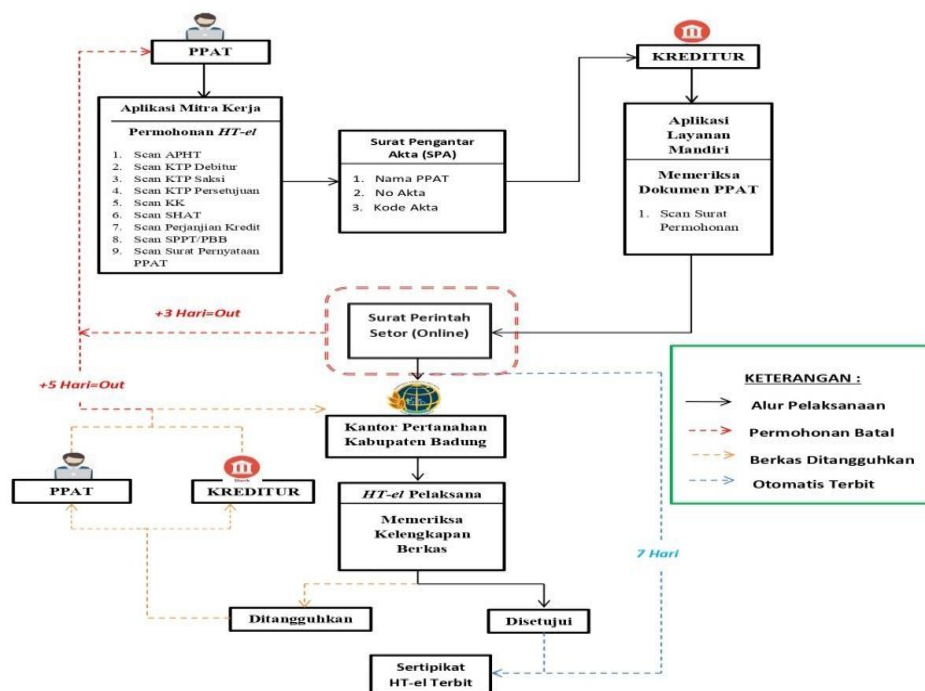
Proses menjadi Pengguna Terdaftar Layanan HT-el merupakan elemen penting untuk memulai layanan berbasis elektronik (e-Government), karena pada prinsipnya untuk dapat menggunakan Layanan HT-el, baik pihak pengguna layanan dan pelaksana layanan wajib masuk dalam suatu sistem database HT-el. Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung terdapat 175 akun PPAT serta 68 akun Kreditur terverifikasi. Dalam penelitian ini, penulis lebih memfokuskan kepada Kreditur yang berbentuk Badan Hukum (Jasa Keuangan, Bank, Koperasi), hal ini dikarenakan pada saat penyusunan karya tulis ini, Aplikasi Mitra Kerja belum mengakomodir Kreditur Perseorangan.

Kreditur Perseorangan dimunculkan pada Aplikasi Mitra Kerja pada tanggal 8 Juli 2020 bertepatan dengan diberlakukannya Layanan HT-el secara penuh pada seluruh Kantor Pertanahan di seluruh Indonesia.

2. Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik (HT-el)

Pada dasarnya seluruh pelaksanaan Layanan HT-el, mulai dari proses pendaftaran permohonan sampai terbitnya sertipikat HT-el, sepenuhnya dilakukan melalui sistem online sehingga meniadakan proses interaksi langsung antar Kantor Pertanahan Kabupaten Badung sebagai pelaksana Layanan HT-el serta Pihak Kreditur dan PPAT sebagai Pengguna Layanan HT-el. Dalam suatu sistem HT-el secara sistematis terdapat pembagian tugas dan wewenang antara Kreditur dan PPAT.

(Ladjamudin 2013, 211) mengemukakan bahwa, flowchart adalah bagan- bagan yang mempunyai urutan dalam menggambarkan langkah-langkah yang bekerja di dalam suatu sistem. Rangkuman secara sistematis mengenai urutan Layanan HT-el yang telah dijelaskan diatas, mulai dari tahap awal pendaftaran oleh PPAT yang kemudian dilanjutkan dengan Pihak Kreditur untuk kemudian diteruskan kepada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung sebagai Pelaksana Layanan HT-el, hingga proses penangguhan dan terbitnya Sertipikat HT-el, dapat dilihat pada flowchart di bawah.



Gambar 4. Flowchart Layanan HT-el
Sumber : Dokumen Peneliti, 2020

Berdasarkan flowchart diatas dapat dijelaskan secara singkat, tugas dan wewenang para pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Layanan HT-el, yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Badung sebagai Pelaksana Layanan HT-el dan Pihak Kreditur dan PPAT sebagai Pengguna Layanan HT-el, adalah sebagai berikut :

a. Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT)

Dalam suatu sistem layanan HT-el, tugas utama PPAT adalah membuat Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT). Sebelum pembuatan APHT, PPAT wajib melaksanakan pengecekan Sertipikat baik secara online maupun manual menyesuaikan dengan kesiapan data Kantor Pertanahan masing-masing. PPAT mendaftarkan APHT ke Kantor Pertanahan melalui sistem online dengan melakukan login pada Aplikasi Mitra Kerja (<https://mitra.atrbpn.go.id>). Dalam Aplikasi Mitra Kerja, PPAT mengunggah beberapa dokumen yang dipersyaratkan kedalam sistem sampai dengan terbitnya Surat Pengantar Akta (SPA), adapun dokumen yang diunggah antara lain :

- 1) Scan Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT)
- 2) Scan KTP Debitur
- 3) Scan KTP saksi-saksi
- 4) Scan KTP Persetujuan
- 5) ScanKartuKeluarga
- 6) Scan Sertipikat Hak Atas Tanah (SHAT)
- 7) Scan Perjanjian Kredit
- 8) Scan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
- 9) Scan Surat Pernyataan PPAT

b. Kreditur (Jasa Keuangan)

Dalam suatu sistem layanan HT-el, Kreditur adalah adalah pihak yang berpiutang dalam satu hubungan utang-piutang tertentu. Kreditur mengajukan permohonan pendaftaran Layanan HT-el dengan melakukan login pada Aplikasi Layanan Mandiri (<https://htel.atrbpn.go.id>) dengan menggunakan akun operator yang telah didaftarkan pada Aplikasi Mitra Kerja. Dalam Aplikasi Layanan Mandiri, Kreditur dapat memeriksa dokumen-dokumen yang diunggah oleh PPAT, apabila dokumen yang dibuat oleh PPAT tersebut tidak ditemukan kesalahan maka Pihak Kreditur akan meneruskan permohonan tersebut kepada Kantor Pertanahan dengan terlebih dahulu mengunggah Surat Permohonan Kreditur serta melakukan pembayaran sesuai dengan biaya Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang tertera pada Surat Perintah Setor (SPS) online.

c. Kantor Pertanahan

Kantor Pertanahan melaksanakan permohonan Layanan HT-el, meliputi pemeriksaan berkas seperti persetujuan ataupun penangguhan berkas permohonan

secara online menggunakan Aplikasi Pelaksana HT-el dengan alamat resmi (<https://htl-pelaksana.atrbpn.go.id>). Kantor Pertanahan melaksanakan permohonan pendaftaran Layanan HT-el dengan tata cara sebagai berikut Kantor Pertanahan berwenang melakukan penangguhan berkas permohonan melalui Sistem HT-el apabila menemukan kesalahan atau kekurangan pada saat melakukan pemeriksaan sebelum hari kelima. Sebelum hari kelima bila tidak dilakukan perbaikan berkas oleh Pengguna Layanan HT-el (Kreditur dan PPAT) maka proses Pelayanan HT-el tidak dapat dilaksanakan. Terhadap perbaikan berkas permohonan, Kantor Pertanahan wajib memeriksa kembali permohonan tersebut. Output akhir dari proses Layanan HT-el adalah Catatan HT-el pada Buku Tanah dan Sertipikat HT-el.



Gambar 5. Sertipikat HT-el
Sumber : Dokumen Peneliti, 2020



Gambar 6. Catatan HT-el Pada Buku Tanah
Sumber : Dokumen Peneliti, 2020

3. Implementasi Layanan HT-el Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung

Terbitnya Peraturan Menteri ATR/BPN No. 5 Tahun 2020 yang diikuti dengan pedoman pelaksanaan Layanan HT-el yang diatur dalam Petunjuk Teknis Nomor 2/Juknis-400.HR.02/IV/2020 tanggal 29 April 2020 tentang pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik, mewajibkan seluruh Layanan Hak Tanggungan sepenuhnya dilakukan melalui sistem elektronik, yang mulai berlaku efektif pada tanggal 8 Juli 2020 namun dalam implementasinya, berdasarkan wawancara dengan Bapak I Made Daging selaku Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Badung, Layanan HT-el di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung telah dilaksanakan pada Bulan September 2019, sebagai salah satu Pilot Project Layanan HT-el di Indonesia. Tercatat Bank BPR Lestari Bali dan PPAT I Nyoman Suryawan, S.H. merupakan pengguna pertama Layanan HT-el. Dalam pelaksanaannya, meski Layanan HT-el di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung telah dilaksanakan, tetapi Layanan Hak Tanggungan Konvensional tetap dijalankan. Hal ini dikarenakan peraturan sebelumnya, yakni Peraturan Menteri ATR/BPN No. 9 Tahun 2019 belum dapat memenuhi semua kepentingan baik mengenai subyek dan obyek Hak Tanggungan, seperti ketentuan pada Pasal 7 angka 3 Peraturan Menteri ATR/BPN No. 9 Tahun 2019 yang mewajibkan bagi setiap Kreditur untuk mempunyai Surat Keterangan terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta ketentuan pada Pasal 9 angka 5 Peraturan Menteri ATR/BPN No. 9 Tahun 2019 yang mewajibkan Sertipikat Hak Atas Tanah (SHAT) yang diagunkan harus atas nama Debitur. Secara lengkap jumlah Layanan HT-el dan HT Konvensional dalam kurun waktu Bulan Januari- Maret 2020 berikut total nilai yang dihasilkan dari Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) dapat dilihat pada tabel 1 dibawah.

Tabel 1. Rekapitulasi Layanan HT Kantor Pertanahan Kabupaten Badung
Periode Bulan Januari-Maret 2020

Bulan	HT-el	Total Nilai PNBP	HT Konvensional	Total Nilai PBBP
Januari	278	Rp. 210.050.000	208	Rp. 183.650.000
Februari	203	Rp. 160.000.000	174	Rp. 169.800.000
Maret	339	Rp. 246.750.000	229	Rp. 343.000.000

Sumber: SubSeksi Pendaftaran Hak Tanah Kantor Pertanahan Kabupaten Badung, 2020

a. Kendala dan Hambatan Layanan HT-el Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung

- 1) Gangguan Sistem HT-el

Sebagai layanan berbasis elektronik (e-Government) yang baru dikembangkan, pada saat awal pelaksanaan Layanan HT-el sempat menemui beberapa permasalahan, seperti website layanan yang tidak bisa dibuka serta proses unggah dokumen yang tidak bisa dilakukan. Hal tersebut menurut Kepala Subseksi Pendaftaran Hak Tanah merupakan sesuatu yang wajar sebagai suatu proses pengembangan sistem HT-el ke tahap penyempurnaan.

2) Peraturan Belum Mengatur Subyek dan Obyek Hak Tanggungan Secara Menyeluruh

Secara regulasi, Peraturan sebelumnya mengenai Layanan HT-el, yakni Peraturan Menteri ATR/BPN No. 9 Tahun 2019, mewajibkan kepada Para Kreditur agar mempunyai Surat Keterangan terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan serta mengharuskan Sertipikat Hak Atas Tanah (SHAT) yang diagunkan sesuai dengan nama Debitur. Berdasarkan hal tersebut terjadi dualisme Layanan Hak Tanggungan, tidak hanya di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung, tetapi juga di Kantor Pertanahan seluruh Indonesia.

b. Kebijakan Kantor Pertanahan Kabupaten Badung Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan HT-el

1) Berkomunikasi dengan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin)

Kementerian ATR/BPN Kantor Pertanahan Kabupaten Badung selalu melaporkan dan berkomunikasi dengan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian ATR/BPN agar setiap permasalahan yang timbul menyangkut dengan sistem HT-el dapat segera diselesaikan dan tidak mengganggu kelancaran Layanan HT-el.

2) Memberikan Sosialisasi Berkelanjutan Layanan HT-el

Sebagai bentuk respon terhadap terbitnya Peraturan Menteri ATR/BPN No. 5 Tahun 2020 dimana didalamnya mengatur lebih luas mengenai Subyek dan Obyek Hak Tanggungan, tidak terbatas pada Kreditur Berbadan Hukum (Bank, Koperasi), maka kantor Pertanahan Kabupaten Badung selalu aktif mensosialisasikan aturan tersebut kepada Kreditur Non Badan Hukum seperti Lembaga Perkreditan Desa (LPD) seKabupaten Badung.

3) Menyediakan Hotline Layanan HT-el

Merespon berbagai kendala dan hambatan yang dihadapi oleh Pengguna Layanan HT-el baik Pihak Kreditur maupun PPAT, Kantor Pertanahan Kabupaten Badung telah memfasilitasi hal tersebut dengan membentuk "Hotline Layanan HT-el" yang dapat dihubungi oleh pengguna layanan guna menyampaikan kendala dan hambatan dalam mengoperasikan Sistem HT-el, terdapat kontak yang dapat dihubungi langsung oleh pengguna layanan (Kreditur dan PPAT), yakni :

No. Telp : (0361-8468329)

HP/WhatsApp : 087860823069

4) Meningkatkan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Para Petugas Verifikator Layanan HT-el memeriksa permohonan Layanan HT-el pada hari yang sama saat berkas tersebut diterima dalam sistem online. Hal ini dilakukan guna mengurangi berbagai kesalahan yang bersumber pada internal Kantor Pertanahan seperti “HT-el terbit tanpa diperiksa”. Secara sistem, Sertipikat HT-el otomatis akan terbit pada hari ke-7 (tujuh) serta untuk memberikan waktu yang lebih panjang kepada pengguna layanan untuk melakukan perbaikan apabila ditemukan hal yang semestinya perlu diadakan perbaikan, misal dokumen yang diunggah buram (tidak jelas). Terbitnya Sertipikat HT-el tanpa diperiksa akan berdampak pada dokumen digital yang disimpan oleh Kantor Pertanahan, karena secara teknis Kantor Pertanahan tidak memeriksa isi dari dokumen yang diunggah oleh pengguna layanan (Kreditur dan PPAT) ke dalam sistem HT-el. Menghindari permasalahan tersebut, diketahui bahwa respon pemeriksaan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Badung dalam Periode Bulan Januari-April 2020 adalah rata-rata 1,67 hari dan hanya terdapat 1 “HT-el terbit tanpa diperiksa”, serta 36 “berkas ditutup” dengan total berkas masuk pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung mencapai ±300 berkas setiap bulannya.

Tabel 2. Statistik Layanan HT-el Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung Periode Januari-April 2020

Bulan	HT-el Terbit	Total Nilai HT-el	Berkas Ditutup	HT-el Terbit Tanpa Diperiksa	Respon Pemeriksaan Berkas
Januari	278	Rp. 301.430.154.018	6	0	2,50 hari
Februari	203	Rp. 193.092.572.306	8	1	1,75 hari
Maret	386	Rp. 492.700.877.706	5	0	1,27 hari
April	339	Rp. 291.069.572.855	17	0	1,18 hari

Sumber: Statistik.atrbpn.go.id/htelektronik, 2020.

C. Persepsi Kreditur Dan PPAT Terhadap Kualitas Layanan HT-el Di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung

Penulis merangkum hasil wawancara terhadap 4 (empat) Kreditur dan 4 (empat) PPAT Pengguna Layanan HT-el pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung melalui wawancara mendalam (In-depth Interview), baik secara langsung maupun melalui sambungan telepon. Daftar informan yang diwawancarai penulis, baik Pihak Kreditur maupun PPAT dapat dilihat pada lampiran 15. Terhadap hasil wawancara, Penulis

kemudian menyeleksi dan mengelompokkan serta menyimpulkannya kedalam 4 (empat) Parameter Metode e-Govqual, yang kemudian disajikan kedalam masing-masing Parameter melalui bentuk tabel.

1. Efficiency (Efisiensi)

Parameter ini berkaitan dengan kemudahan yang diterima pengguna layanan baik mengenai kemudahan mengakses aplikasi maupun kemudahan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan beberapa indikator yang penulis kelompokkan kedalam Parameter Efficiency (Efisiensi), dapat disimpulkan bahwa Persepsi Pengguna Layanan HT-el baik Pihak Kreditur maupun PPAT memberikan penilaian yang positif, sebab :

- a. Indikator kemudahan mengakses aplikasi : ditemukan satu informan PPAT yang menemui kendala error pada website, namun hal tersebut hanya ditemui pada tahap awal Layanan HT-el.
- b. Indikator kemudahan kinerja pengguna layanan : Pihak Kreditur merasakan kemudahan mengenai pencatatan Hak Tanggungan pada Sertipikat Hak Atas Tanah (SHAT) yang tidak perlu dibawa ke Kantor Pertanahan dan dapat memonitor Layanan HT-el pada sistem, sedangkan PPAT terbantu dengan hadirnya Layanan HT-el, karena sebagai pihak pertama dalam pendaftaran Layanan HT-el, PPAT tidak perlu mendatangi Kantor Pertanahan secara langsung dan dapat memonitor Layanan HT-el pada sistem.
- c. Indikator kemudahan alur/prosedur layanan : Pihak Kreditur dan PPAT dapat memahami dengan jelas, karena secara sistem, Layanan HT-el membagi tugas dan kewenangan masing-masing pengguna layanan. Tugas Kreditur hanya sebatas upload Surat Permohonan dan membayar sesuai SPS (Surat Perintah Setor) online, sedangkan tugas PPAT hanya memulai Layanan HT-el, dan upload berbagai macam surat yang dipersyaratkan di sistem, sampai dengan terbitnya Surat Pengantar Akta (SPA).

2. Trust (Kepercayaan)

Parameter ini berkaitan dengan tingkat kepercayaan pengguna layanan untuk menggunakan Layanan HT-el yang dapat mempengaruhi kredibilitas lembaga. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan beberapa indikator yang penulis kelompokkan kedalam Parameter Trust (Kepercayaan), dapat disimpulkan bahwa Persepsi Pengguna Layanan HT-el baik Pihak Kreditur maupun PPAT memberikan

penilaian yang positif, meski kendala dalam Layanan HT-el hanya dirasakan oleh Pihak Kreditur dalam proses “Mekanisme Pengembalian Dana”, namun hal tersebut tidak mengganggu kelancaran Layanan HT-el.

- a. Indikator kepercayaan terhadap aplikasi : selama melaksanakan Layanan HT-el, Pihak Kreditur dan PPAT belum pernah mengalami permasalahan yang menyangkut dengan sistem HT-el, yang dirasa menyebabkan kerugian bagi Pihak Kreditur dan PPAT, misal mengenai kebocoran data pengguna. Terlebih pada aplikasi telah diwajibkan untuk mengganti kata sandi (password) secara berkala.
- b. Indikator kepercayaan terhadap kualitas produk : Pihak Kreditur dan PPAT sangat percaya dengan kualitas produk yang dihasilkan, terlebih dokumen tersebut telah dilengkapi dengan Tanda Tangan Elektronik serta barcode.
- c. Indikator kendala selama melaksanakan Layanan HT-el : Pihak Kreditur menemui kendala pada saat “Mekanisme Pengembalian Dana” yakni pada saat berkas dinyatakan ditutup dan diajukan proses pengembalian dana sedangkan PPAT belum menemui kendala teknis maupun non teknis yang secara spesifik berpengaruh terhadap kelancaran dalam melaksanakan Layanan HT-el.

3. Realibility (Keunggulan)

Parameter ini berkaitan dengan kemampuan pelaksana Layanan HT-el untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan terkait dengan keunggulan layanan HT-el. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan beberapa indikator yang penulis kelompokkan kedalam Parameter Reability (Keunggulan), dapat disimpulkan bahwa Persepsi Pengguna Layanan HT-el baik Pihak Kreditur maupun PPAT memberikan penilaian yang positif, sebab :

- a. Indikator keunggulan dari segi transparansi biaya : Pihak Kreditur dan PPAT merespons positif Layanan HT-el, karena mereka membayar biaya Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai dengan tertera pada Surat Perintah Setor (SPS) online;
- b. Indikator keunggulan dari segi waktu penyelesaian : Pihak Kreditur dan PPAT merespons positif, bahwa Sertipikat HT-el pasti akan terbit dalam waktu tujuh hari setelah pendaftaran, selama berkas tidak ditangguhkan atau ada bagian yang dianggap perlu dilakukan perbaikan.

4. Citizen Support (Dukungan)

Parameter ini berkaitan dengan kemampuan pelaksana Layanan HT-el untuk membantu pengguna layanan terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan HT-el. Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan beberapa indikator yang penulis kelompokkan kedalam Parameter Citizen Support (Dukungan), dapat disimpulkan bahwa Persepsi Pengguna Layanan HT-el baik Pihak Kreditur maupun PPAT memberikan penilaian yang positif, sebab :

- a. Indikator respon pelaksana layanan terhadap keluhan dan permasalahan pengguna layanan : Pihak Kreditur dan PPAT menyatakan bahwa respon Kantor Pertanahan Kabupaten Badung cukup cepat dan tepat dalam menanggapi permasalahan pengguna layanan, terbukti ketika Pihak Kreditur dan PPAT mendapatkan permasalahan kemudian menghubungi Hotline Layanan HT-el dan diberi penjelasan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.
- b. Indikator perbaikan dalam layanan : Pihak Kreditur menyarankan agar ada kejelasan terhadap proses mekanisme pengembalian dana apabila berkas dinyatakan ditutup, hal ini dikarenakan terdapat peran lintas sektor, sedangkan PPAT menyarankan agar Layanan HT-el dibuat agar lebih simpel dan praktis, semisal dikeluarkan dalam versi smart device atau mobile application.

D. Strategi Pengembangan Layanan Ht-El Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung

Berdasarkan pengertiannya, strategi adalah perencanaan yang dirumuskan oleh organisasi sebagai hasil pengkajian yang mendalam terhadap kondisi kekuatan dan kelemahan sehingga organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya (Wahyono, dkk 2020, 23). Mengacu pada hasil analisis Persepsi Pengguna Layanan HT-el (Kreditur dan PPAT) diatas serta dipadukan dengan proses wawancara dan observasi Layanan HT-el pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung, terdapat gagasan strategi pengembangan Layanan HT-el pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung, adalah sebagai berikut :

1. Strategi Pengembangan Layanan HT-el Berbasis Organisasi Merupakan strategi pengembangan Layanan HT-el dengan melibatkan koordinasi antar lembaga. Dalam hal ini, pengembangan Aplikasi Layanan HT-el dapat dilakukan melalui integrasi data antar instansi. Strategi pengembangan ini mengacu pada Indikator "Perbaikan Dalam Layanan" dimana Kreditur mengalami kesulitan ketika dilakukan proses "Mekanisme Pengembalian Dana", sehingga Penulis merasa perlu dilakukan Pengembangan Aplikasi Layanan HT-el dengan memanfaatkan pemantapan koordinasi antar instansi, dalam konteks ini, yaitu Kementerian

Keuangan, sehingga proses pengoperasian dan pengembangan berkelanjutan Layanan HT-el dapat dicapai.

2. Strategi Pengembangan Layanan HT-el Berbasis Sumber Daya Manusia (SDM). Merupakan strategi pengembangan Layanan HT-el dengan melibatkan kemampuan, keahlian dan kompetensi sumber daya manusia dalam mendukung Layanan HT-el di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung. Strategi pengembangan ini mengacu pada Indikator “Kemudahan Mengakses Layanan” dimana pihak PPAT sempat menemui permasalahan pada saat tahap awal Layanan HT-el menyangkut dengan sistem sehingga diperlukan suatu pembentukan satu unit kerja pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung yang bertugas mengkoordinasikan pemeliharaan dan pengendalian dalam pengelolaan Layanan HT-el, sehingga apabila kedepannya ditemukan permasalahan serupa dapat ditangani dengan lebih cepat.
3. Strategi Pengembangan Layanan HT-el Berbasis Teknologi Merupakan strategi pengembangan Layanan HT-el dengan melibatkan perkembangan ICT yang berkembang pesat guna mendukung Layanan HT-el di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung Strategi pengembangan ini mengacu pada Indikator “Perbaikan Dalam Layanan” dimana pihak PPAT menyarankan agar Layanan HT-el dapat dibuat secara lebih praktis, misal dikeluarkan dalam bentuk smart device sehingga lebih memudahkan pengguna layanan dalam mengoperasikannya. Dalam hal ini diperlukan kerjasama dengan pihak yang berkompeten untuk dapat menciptakan aplikasi portable yang handal serta dapat mendeteksi dini adanya kemungkinan pemalsuan terhadap akta-akta otentik maupun surat lainnya yang diunggah kedalam sistem HT-el.

E. Kesimpulan

1. Kesimpulan

- a. Layanan Pertanahan Berbasis Elektronik (e-Government) yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Badung, yakni Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik (HT-el) dilakukan sepenuhnya melalui sistem online, tanpa adanya interaksi langsung antara Pengguna Layanan HT-el (Kreditur dan PPAT) dengan Pelaksana Layanan HT-el (Kantor Pertanahan Kabupaten Badung) sehingga relevan dengan situasi dan kondisi saat ini guna meminimalisasi penyebaran Covid 19 dan efektivitas Layanan Publik. Dalam pelaksanaannya kunci sukses Layanan HT-el di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung yang merupakan

Pioneer Layanan HT-el pertama di Indonesia sangat didukung oleh berbagai faktor eksternal, seperti dukungan penuh dari Pengguna Layanan HT-el (Kreditur dan PPAT) serta faktor internal antara lain, kesiapan data elektronik sebagai penunjang utama layanan pertanahan elektronik (e-Government) yang berkualitas, kesiapan sumber daya manusia serta kebijakan Pimpinan;

- b. Persepsi Pengguna Layanan HT-el (Kreditur dan PPAT) yang dinilai menggunakan Metode e-Govqual memberikan gambaran bahwa Kualitas Layanan HT-el di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung adalah sangat baik, hal ini dibuktikan dengan tanggapan yang positif pada Parameter Efficiency (Efisiensi), Trust (Kepercayaan) dan Reliability (Keunggulan) meski pada Parameter Citizen Support (Dukungan) terdapat satu keluhan yang disampaikan oleh Pihak Kreditur mengenai “Mekanisme Pengembalian Dana”, namun pada pelaksanaannya hal tersebut tidak mengganggu kelancaran Layanan HT-el.
- c. Strategi Pengembangan Layanan HT-el pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung difokuskan pada 3 (tiga) faktor utama, yaitu :
 - 1) Strategi Pengembangan Layanan HT-el Berbasis Organisasi;
 - 2) Strategi Pengembangan Layanan HT-el Berbasis Sumber Daya Manusia (SDM);
 - 3) Strategi Pengembangan Layanan HT-el Berbasis Teknologi.

2. Saran

- a. Saran untuk Pelaksana Layanan HT-el (Kantor Pertanahan Kabupaten Badung) Kantor Pertanahan Kabupaten Badung sebagai pelaksana Layanan HT-el wajib mengutamakan prinsip kedisiplinan dan kehati-hatian serta meningkatkan respon kecepatan pemeriksaan berkas dan tidak sepenuhnya menyerahkan kepada sistem HT-el, guna menghindari kesalahan yang bersumber bukan pada sistem HT-el (Human Error), misalnya “HT-el Terbit Tanpa Diperiksa” karena secara otomatis Sertipikat HT-el akan terbit dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak Surat Perintah Setor (SPS) dibayarkan serta memberikan waktu yang lebih panjang kepada Pengguna Layanan HT-el (Kreditur dan PPAT) untuk melakukan perbaikan apabila permohonan ditanggguhkan.
- b. Saran untuk Pengguna Layanan HT-el (Kreditur dan PPAT)^[11]_[SEP] Perlu peningkatan pengawasan (monitoring) terhadap produk Layanan HT-el yang sedang berjalan, karena apabila permohonan ditanggguhkan agar segera dilakukan perbaikan oleh Pengguna Layanan HT-el sebelum hari ke 5 (lima) guna menghindari “berkas ditutup”.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas pelayanan publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Badung, 2019, *Kabupaten Badung Dalam Angka*, BPS Kabupaten Badung, Badung.
- Ladjamudin, AB, 2013, Analisis dan desain sistem informasi, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Moleong, 2014, *Metodologi penelitian kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sinambela, LP, 2011, *Reformasi pelayanan publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Suryabrata, S, 1983, *Metodologi penelitian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sutedi, A, 2010, *Hukum Hak Tanggungan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Pananrangim, A 2019, 'Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui *Citizen's Charter*', *Meraja Journal*, Vol. 2, No.2, Hlm. 119–134.
- Perdhana, MS 2017, 'Perbandingan Instrumen Kuantitatif Untuk Mengukur Kualitas Layanan', *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol. 14, Hlm. 31–40.
- Kementerian ATR/BPN Kabupaten Badung 2019, 'Laporan Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Badung Tahun 2019', *LKJ 2019*, Badung.

Prosiding, Website, dan lain-lain

- 'Badung, Kabupaten Pertama di Indonesia Tuntaskan Program *PTSL*' 2018, *Siaran Pers Setda Kab Badung*, 21 November, dilihat pada 2 Februari 2020, <https://www.badungkab.go.id/instansi/setda/>
- 'Kerangka Arah Kebijakan Renstra 2020-2024' 2019, *Rapat Kerja Terbatas Sekretaris Jenderal Kemen ATR/BPN*, 12-14 November, dilihat pada 24 Juli 2020, *Bahan Rapat Kerja Terbatas Sekretaris Jenderal Kemen ATR/BPN*
- 'Laporan Bank Dunia: Peringkat Ease of Doing Business RI Turun' 2018, *News CNBC Indonesia*, 31 Oktober, dilihat pada 17 Februari 2020, <https://www.cnbcindonesia.com/news/laporan-bank-dunia-peringkat-ease-of-doing-business-ri-turun>
- Nautami, DT & Wahid F 2019, 'Penerapan Metode *E-Govqual* Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi e-Filing Oleh Wajib Pajak', *Prosiding Seminar Nasional Geotik*.
- Nurrahman, MB & Wahyono T 2020, 'Kontribusi Riset Dan pengabdian Masyarakat

Menuju Indonesia Berkemajuan', *Prosiding Bidang Pengabdian Masyarakat*.

'Sertipikat Hak Tanggungan Elektronik' 2019, *Siaran Pers Kemen ATR/BPN ProvBali*, 20 September, dilihat pada 2 Februari 2020, <http://bali.atrbpn.go.id/Publikasi/Berita-Kantor-Pertanahan/>

'Terwujudnya Pelayanan Prima Melalui *Good Governance*' 2019, *Siaran Pers Kementerian ATR/BPN*, 12 Agustus, dilihat pada 9 Februari 2020, <https://www.atrbpn.go.id/Berita/Siaran-Pers/>

Peraturan-peraturan

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

Undang-Undang No 4 Tahun 1996 Tentang Hak Tanggungan Beserta Benda- Benda Yang Berkaitan Dengan Tanah.

Peraturan Menteri ATR/ BPN No 3 Tahun 2019 Tentang Penerapan Tanda Tangan Elektronik.

Peraturan Menteri ATR/ BPN No 5 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik.

Petunjuk Teknis Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik No. 2 Tahun 2020.

.