



IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI ATR/BPN NO 5 TAHUN 2020 TENTANG HAK TANGGUNGAN ELEKTRONIK DITINJAU DARI ASPEK PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN LOMBOK BARAT

IMPLEMENTATION OF THE MINISTER OF ATR/BPN REGULATION NO. 5/2020 REGARDING ELECTRONIC ENCUMBRANCES FROM THE PERSPECTIVE OF PUBLIC SERVICE IN THE NATIONAL LAND AGENCY OF WEST LOMBOK REGENCY

Ashari

Universitas Mataram

[Email : ashariari05@unram.ac.id](mailto:ashariari05@unram.ac.id)

Khairul Umam

Universitas Mataram

[Email : khairulumam@unram.ac.id](mailto:khairulumam@unram.ac.id)

Agung Setiawan

Universitas Mataram

[Email : agungsetiawan@unram.ac.id](mailto:agungsetiawan@unram.ac.id)

Riska Ari Amalia

Universitas Mataram

[Email : riska@unram.ac.id](mailto:riska@unram.ac.id)

Abstrak

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pelayanan kantor pemerintahan kepada masyarakat atau pelayanan publik bisa dijalankan dengan bantuan teknologi informasi, atau dikenal dengan sebutan *e-government* yang diwujudkan dengan terciptanya program modernisasi layanan yaitu Layanan Pertanahan Terintegrasi Secara Elektronik, salah satunya adalah Layanan Hak Tanggungan (HT-el). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi peraturan menteri No 5 tahun 2020 tentang hak tanggungan elektronik di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Lombok Barat ditinjau dari aspek pelayanan publik dan untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaannya di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Lombok Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif-empiris, yaitu penelitian yang meneliti aturan terkait dengan pelayanan publik berbasis elektronik, serta didukung dengan pendapat ahli selain itu datang langsung ke lapangan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaannya. Untuk mempermudah penelitian ini digunakan metode pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, pendekatan sosiologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi peraturan menteri No 5 tahun 2020 tentang Hak Tanggungan Elektronik di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Lombok Barat sudah sangat baik dengan menggunakan indikator pelayanan publik seperti *Tangibles* yang berkaitan dengan tersedianya fasilitas yang lengkap dan memadai, *Reliability* yang berkaitan dengan Keahlian petugas menggunakan teknologi, *Responsiveness* yang berkaitan dengan respon petugas yang baik dan sesuai dengan ketentuan apabila Pengguna Layanan

mengalami kendala, *Assurance* yang berkaitan dengan adanya kepastian biaya dalam pelayanan, *emphaty* yang berkaitan dengan ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan. Adapun kendalanya yakni masih belum semuanya tanah yang ada di Kabupaten Lombok Barat tervalidasi sehingga masih ada Pejabat Pembuat Akta Tanah yang datang secara manual ke Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Lombok Barat untuk melakukan pengecekan.

Kata kunci: Implementasi; Pelayanan Publik; Hak Tanggungan Elektronik

Abstract

Along with the development of information technology, government office services to the community or public services can be carried out with the help of information technology, otherwise known as e-government which is realized by the creation of a service modernization program, namely Electronically Integrated Land Services, one of which is the Mortgage Rights Service (HT-el). The purpose of this research is to determine the implementation of ministerial regulation No. 5 of 2020 concerning electronic mortgage rights at the West Lombok Regency National Land Agency Office in terms of public service aspects and to determine the obstacles in its implementation at the West Lombok Regency National Land Agency Office. The method used in this research is a normative-empirical legal research method, namely research that examines regulations related to electronic-based public services, and is supported by expert opinions in addition to coming directly to the field to find out how they are implemented. To make this research easier, a statutory approach method was used, conceptual approach, sociological approach. The results of the research show that the implementation of ministerial regulation No. 5 of 2020 concerning Electronic Mortgage Rights at the National Land Agency Office of West Lombok Regency has been very good using public service indicators such as Tangibles related to the availability of complete and adequate facilities, Reliability relating to officers' skills in using technology, Responsiveness related to good officer response and in accordance with the provisions if Service Users experience problems, Assurance related to the certainty of costs in services, empathy related to friendliness and courtesy in providing service. The problem is that not all of the land in West Lombok Regency has been validated, so there are still Land Deed Officials who come manually to the National Land Agency Office of West Lombok Regency to check.

Keywords: Implementation; Public Services; Electronic Mortgage Rights

A. PENDAHULUAN

Tanah adalah bagian penting yang tidak dapat dipisahkan bagi kehidupan manusia, khususnya bagi bangsa Indonesia, maka peranan negara sangat penting di dalam mengatur penguasaan tanah. Negara sebagai organisasi yang memiliki otoritas kepada seluruh rakyat Indonesia diberi pelimpahan oleh bangsa Indonesia untuk menguasai, mengatur, mengurus serta menyelesaikan segala persoalan yang berkaitan dengan pengelolaan fungsi bumi, air dan segala isi di dalamnya.

Dengan demikian tanah dalam pengertian yuridis adalah permukaan bumi, sedangkan hak atas tanah adalah hak atas bagian tertentu permukaan bumi, yang terbatas, berdimensi dua dengan ukuran panjang dan lebar. Adapaun ruang dalam pengertian yuridis, yang terbatas, berdimensi tiga, yaitu panjang, lebar dan tinggi yang dipelajari dalam Hukum Penataan Ruang.¹

Tanah yang ada di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Pokok Agraria yaitu UU Nomor. 5 Tahun 1960 yang dikeluarkan pada 24 September 1960. Ketentuan lebih lanjut mengenai Undang-Undang Pokok Agraria ini diatur dalam Peraturan Pemerintah

¹ Urip santoso, *Hukum Agraria Kajian Kompherensif*, Jakarta : Kencana, 2020, hal. 9

Nomor 24 Tahun 1997 ten- tang Pendaftaran Tanah, bahwa ada dua kewajiban pokok yaitu :

1. Kewajiban Pemerintah untuk melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia.
2. Kewajiban para pemegang hak atas tanah untuk mendaftarkan hak atas tanah yang dipegangnya.

Sesuai dengan ketentuan dalam Undang- Undang Pokok Agraria. Negara sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat menguasai tanah, dalam arti mempunyai wewenang mengatur penguasaan dalam memimpin penggunaannya untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang Menyebutkan bahwa “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat”.

Reformasi dibidang agraria dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan pertanahan agar menjadikan pelayanan lebih efisien, efektif, responsif, dan transparan serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Per-aturan Dasar Pokok- Pokok Agraria pasal 19 ayat 1, untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan- ketentuan yang diatur dengan peraturan pemerintah, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik.²

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi atau birokrasi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu³. Akan tetapi selama ini, organisasi birokrasi di kalangan masyarakat dipahami sebagai sebuah organisasi yang melayani masyarakat dengan stereotipe yang negatif antara lain, yaitu proses pengurusan surat atau dokumen lain yang berbelit-belit, tidak ramah, tidak adil, tidak transparan, mempersulit dan memperlama pelayanan, dan sebagainya⁴.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pelayanan kantor pemerintahan kepada masyarakat atau pelayanan publik bisa dijalankan dengan bantuan teknologi informasi, atau dikenal dengan sebutan e-government. Badan Pertanahan nasional kabupaten Lombok Barat telah melakukan pelayanan pertanahan berbasis *e-government* yaitu dengan penggunaan aplikasi yang berbasis web yang merupakan suatu bentuk Sistem Informasi Pertanahan (SIMTANAS). Adanya sistem informasi dengan penggunaan aplikasi yang berbasis web, penyusun berasumsi bahwa akses informasi terhadap pelayanan pertanahan dapat tersedia bagi masyarakat mengingat terdapat standar waktu penyelesaian suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk itu Kementerian ATR/BPN terus berupaya mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal tersebut diwujudkan dengan terciptanya program modernisasi layanan yaitu Layanan Pertanahan Terintegrasi Secara Elektronik, salah satunya adalah Layanan Hak Tanggungan (HT-el). Salah satu manfaat diterbitkannya layanan HT el

² Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama, 2012, hal 17

³ Azmiati Zuliah dan Mhd. Asri Pulungan, *Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara Dan Hak Asasi Manusia*, Jurnal Ilmiah Penelitian Law Jurnal, vol. 1 No. 1, Juli 2020, hal 34

⁴ Emanuella Ridayati dkk, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*, Jurnal Lex Specialis, Vol.2 No. 2, desember 2021, hal 323

adalah pengurusan sertifikat Hak Tanggungan dapat dilaksanakan lebih cepat dan praktis daripada pengurusan Hak Tanggungan Konvensional.

Kementerian ATR/BPN juga bertugas secara maksimal menjamin pelaksanaan kebijakan HT-el telah sesuai standar prosedur yang diatur dalam Peraturan Menteri (Permen) ATR/BPN No- mor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegritas Secara Elektronik. Berdasar- kan peraturan tersebut, kemudian diterbitkan Petunjuk Teknis Nomor 2/Juknis-400.HR.02/IV/2020. Pelayanan Hak Tanggungan Secara Elektronik mulai tanggal 8 Juni 2020 wajib diterapkan oleh se-luruh Kantor Pertanahan di wilayah Republik Indonesia.

Berdasarkan uraina tersebut di atas penelitian ini berfokus pada implementasi pelayanan publik berbasis digital pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Lombok Barat dan kendala pelayanan publik berbasis digital pada Badan Pertanahan Nasional kabupaten Lombok Barat.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris atau socio-legal research yaitu penelitian yang membahas bagaimana keberlakuan hukum di tengah masyarakat. Sifat penelitian penulisan ini yaitu deskriptif analitis. Bersifat deskriptif maksudnya dari penelitian ini di- harapkan diperoleh gambaran secara rinci dan sistematis tentang permasalahan yang diteliti. Analisis dimaksudkan berdasarkan gambaran fakta yang diperoleh akan dilakukan analisis secara cermat bagaimana menjawab permasalahan.⁵

Terdapat beberapa metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pendekatan Undang-Undang (*Statuta Approach*), pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*), dan pendekatan sosiologis (*Sociological Approach*) Pendekatan Undang-Undang (*Statuta Approach*) dil- akukan dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik berbasis digital. Adapun pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) digunakan dengan beranjak pada pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Pendekatan sosiologis (*Sociological Approach*) yaitu turun langsung ke lapangan untuk mengetahui bagaimana keberlakuan hukum di suatu daerah tertentu.

C. PEMBAHASAN

1. Implementasi Permen Atr/Bpn No 5 Tahun 2020 Tentang Hak Tanggungan Elektronik Ditinjau Dari Aspek Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Kabupaten Lombok Barat

Dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu negara, unsur yang dilayani adalah unsur publik atau masyarakat, baik publik yang bersifat internal (unsur pemerintah) maupun publik eksternal (unsur masyarakat), oleh karena itu dapat diketahui bahwa pelayanan publik tidak lain adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakat secara umum, baik masyarakat internal maupun masyarakat eksternal oleh lembaga-lembaga birokrasi pemerintah, khususnya dalam proses pemenuhan kebutuhan dasar dari masyarakat yang terus bertambah.

⁵ Sunaryati Hartono, *Penelitian Hukum di Indonesia pada Akhir Abad ke-20*, Alumni, Bandung, 1994, hal.101

Pelayanan publik pada hakekatnya tidak lain adalah hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayanai, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas hakiki dan fungsi dasar dari pemerintah baik dari sisi personal aparat pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat.⁶

Pelayanan publik ditujukan untuk melayani masyarakat secara profesional, aspiratif dan mempunyai daya tanggap tinggi terhadap tuntutan masyarakat sehingga dapat menciptakan pelayanan yang prima agar terciptanya kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang diselenggarakan oleh kantor pertanahan sering dipandang negatif dari penerima layanan, seperti misalnya pada proses pengurusan sertifikat tanah dan pemeliharaan data pertanahan karena pembebanan hak tanggungan. Pengurusan sertifikat tanah dinilai rumit dan berbelit-belit, mahal biaya yang diperlukan serta terdapat oknum yang mencari keuntungan. Proses Hak Tanggungan yang dilaksanakan secara manual yang kemudian disebut Hak Tanggungan Konvensional dirasa lama akibat berkas permohonan yang hilang atau terselip sehingga terkesan mempersulit masyarakat karena harus mengulang proses permohonan mulai dari awal.

Pemberlakuan Undang-Undang nomor 19 tahun 2016 tentang informasi elektronik menjadi dasar dalam setiap pelaksanaan sistem digital di Indonesia, untuk itu kementerian ATR/BPN menerbitkan peraturan Nomor 5 Tahun 2020 tentang pelayanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik, peraturan ini ditujukan untuk menerapkan pelayanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik guna meningkatkan pelayanan hak tanggungan yang memenuhi asas keterbukaan, ketetapan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan untuk pelayanan publik, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan penjaminan tanah hak tanggungan untuk kebutuhannya sehingga tidak perlu datang ke kantor pertanahan setempat.⁷

Sistem hak tanggungan elektronik sebagaimana dimaksud pada peraturan menteri agraria dan tata ruang/badan pertanahan nasional nomor 5 tahun 2020 merupakan serangkaian proses hak tanggungan dalam rangka pemeliharaan data pendaftaran tanah yang diselenggarakan melalui sistem elektronik yang terintegrasi, beberapa jenis pelayanan yang terdapat dalam sistem HT-el ini meliputi pendaftaran hak tanggungan, peralihan hak tanggungan, perubahan nama kreditor dan penghapusan hak tanggungan.⁸

Hak tanggungan elektronik diberlakukan secara nasional pada tanggal 8 juli 2020, dengan demikian pelayanan hak tanggungan konvensional sudah tidak bisa diberlakukan lagi, Perubahan Hak tanggungan manual menjadi hak tanggungan elektronik memudahkan kinerja jasa keuangan (Bank) dalam mengajukan permohonan hak tanggungan, yang mana diawal proses hak tanggungan manual banyak prosedurnya, tetapi dengan hadirnya hak tanggungan secara elektronik, maka prosedurnya menjadi lebih sederhana, sehingga memudahkan jasa keuangan dalam mengajukan permohonan hak tanggungan. Di samping itu, efektif dari segi waktu dan meminimalisir biaya dalam pengurusan dalam HT-el tersebut. Disamping pihak jasa keuangan (Bank), PPAT dan Pihak Pelaksana (BPN) menyatakan efektif adanya suatu hak tanggungan secara

6 Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, Bandung, CV inda prahasta 2014. hal 6

7 Nur Azizah dkk, *Pendaftaran Hak Tanggungan Secara Elektronik (Studi di Kantor PPAT Wilayah Banjarmasin Utara)*, Notary Law Journal Vol 1 Issue 2 April 2022, hal. 86

8 Iga Gangga Santi Dewi, *Kebijakan Penjaminan Tanah Melalui Hak Tanggungan Di Indonesia*, Jurnal Law Development&Justice Review, Vol.3, Nomor 1, 2020, hal. 5

elektronik baik dari segi proses dan waktu, keuntungan- keuntungan lainnya antara lain:

1. Lebih efisien, menyingkat waktu, serta adanya ketepatan waktu pendaftaran Hak Tanggungan (hari ketujuh setelah didaftar);
2. Karena tidak dilakukan secara *face to face* (tatap muka) maka sangat meminimalisir terjadinya tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme;
3. Adanya monitoring pengerjaan pendaftaran Hak Tanggungan, sehingga Bank dan PPAT dapat saling memantau letak progress pengerjaan Hak Tanggungan serta adanya dual kontrol antara PPAT dan Bank terkait transparasi proses pengerjaannya.

Dalam pelaksanaan Hak Tanggungan Elektronik diatur dalam Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN Nomor 5 Tahun 2020. Berdasarkan peraturan tersebut, selanjutnya dikeluarkan Petunjuk Teknis Nomor 2/Juknis-400.HR.02/IV/2020.

Berikut perbandingan antara pelayanan Hak Tanggungan konvensional dan Hak Tanggungan Elektronik.

No	Aspek yang dibandingkan	Layanan hak tanggungan konvensional	Layanan hak tanggungan elektronik
1	Interaksi petugas kantor dan pemohon	Interaksi fisik secara langsung	Interaksi melalui sistem
2	Warkah	Warkah disimpan secara fisik di ruang penyimpanan warkah	Tersimpan secara digital pada sistem
3	Berkas kelengkapan	Berkas fisik berupa fotokopi dan asli	Data digital hasil scan
4	Waktu yang diperlukan	7 hari atau lebih	7 hari persis
5	Penyerahan hasil	Diserahkan secara fisik pada loket penyerahan sertifikat HT	Sertifikat Digital dikirim melalui email pemohon
6	Proses pembebanan HT	Diberikan catatan langsung pada fisik sertifikat hak atas tanah	Catatan diberikan secara terpisah dari sertifikat dan dikirimkan melalui email, dicetak dan dirangkaikan dengan sertifikat hak atas tanah secara terpisah

Dengan melihat perbandingan diatas pada prinsipnya pelayanan hak tanggungan elektronik merupakan inovasi yang sangat efisien dari segi waktu dan memberi manfaat positif bagi masyarakat, perbankan / kreditur dan PPAT. Layanan Hak Tanggungan Elektronik yang berdasarkan Permen ATR Nomor 5 Tahun 2020 ini bertujuan untuk memenuhi asas keterbukaan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Selain itu juga untuk meningkatkan pelayanan hak tanggungan yang efektif dan efisien dengan menyesuaikan perkembangan hukum dan teknologi informasi.

Objek Hak Tanggungan yang dapat diproses adalah objek Hak Tanggungan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan seperti misalnya hak milik,

hak guna bangunan maupun hak guna usaha.⁹ Output dari layanan Hak Tanggungan Elektronik ini adalah Sertifikat Hak Tanggungan Elektronik bagi pengguna yaitu Kreditor (bisa institusi/Lembaga Keuangan Perbankan, bisa juga Perseorangan) sebagai penerima Hak Tanggungan Elektronik.

Data Hak Tanggungan Elektronik KANTAH Lombok Barat Sampai Dengan Maret 2023

No	Tahun	Jumlah HT		Pemegang HT	
		Terdaftar	Terbit	Perorangan	Badan Hukum
1	2021	2329	2329	0	2329
2	2022	2608	2608	3	2605
3	2023	811	811	0	811

Dari data di atas terlihat bahwa Permohonan layanan hak tanggungan elektronik di Kantor pertanahan kabupaten Lombok Barat mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahun, peningkatan tersebut tidak terlepas dari meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan rangkuman hasil wawancara, implementasi pelayanan publik berbasis digital pada badan pertanahan kabupaten Lombok Barat dengan menggunakan indikator pelayanan publik yakni:¹⁰

- a. *Tangibles* (wujud) Parameter ini berkaitan dengan kelengkapan fasilitas yang ada, peralatan, personel, dan media komunikasi. Indikator dalam parameter ini berupa:
 - 1). petugas selalu berpenampilan rapi dalam melaksanakan pekerjaannya, meskipun pelayanan hak tanggungan elektronik dilaksanakan secara online
 - 2). Fasilitas yang tersedia yang lengkap dan memadai untuk memenuhi kebutuhan petugas dalam memberikan pelayanan dan pengguna layanan sehingga kualitas layanan tergolong memuaskan.
 - 3). Pengguna layanan sangat mudah memahami dan mengakses informasi yang berkaitan dengan pedoman layanan hak tanggungan elektronik yang tersedia di website kementerian ATR/BPN
- b. *Reliability* (kehandalan) Parameter ini berkaitan kemampuan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan. Kualitas layanan HT-el dapat dilihat dari respon baik Pengguna Layanan terhadap indikator berikut:
 - 1) Adanya standar pelayanan yang jelas, seperti misalnya Petugas melaksanakan tugas sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan sesuai peraturan terkait Layanan HT-el.
 - 2) Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan agar penyelesaian tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
 - 3) Keahlian petugas dalam menggunakan teknologi sehingga proses pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik

⁹ Hasil Wawancara Dengan Liza Mayanti Famaldiana, Koordinator Pemeliharaan Data Dan Pembinaan PPAT Pada Seksi Penetapan Hak Dan Pendaftaran Tanah, tanggal 14 Maret 2023

¹⁰ Liza Mayanti Famaldiana, Koordinator Pemeliharaan Data Dan Pembinaan PPAT Pada Seksi Penetapan Hak Dan Pendaftaran Tanah, tanggal 14 Maret 2023

- c. *Responsiviness* (kecepatan menanggapi) Parameter ini berkaitan dengan kemampuan untu memberikan pelayanan dengan cepat. Indikator dalam parameter ini, antara lain:
- 1) Petugas memberikan respon yang baik dan tepat sesuai dengan ketentuan ketika Pengguna Layanan mengalami kesalahan dokumen yang diunggah pada sistem.
 - 2) petugas menyelesaikan permohonan HT-el dinilai cepat dan tepat meskipun ada beberapa berkas yang terbit tanpa melalui proses pemeriksaan akibat kelalaian petugas. Ketepatan waktu pelayanan seharusnya diimbangi oleh ketelitian yang maksimal.
- d. *Assurance* (jaminan) Parameter ini berkaitan dengan kesediaan petugas memberikan rasa percaya terhadap layanan yang diberikan. Respons Pengguna Layanan terhadap parameter ini, yaitu:
- 1) adanya kepastian biaya dalam pelayanan karena biaya yang dikeluarkan adalah biaya Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai yang tertera pada Surat Perintah Setor (SPS).
 - 2) Jaminan kepercayaan terhadap kualitas produk: Pengguna Layanan percaya kualitas produk yang dihasilkan karena produk yang diterbitkan merupakan dokumen yang dilengkapi oleh Tanda Tangan Elektronik (TTE) disertai barcode.
- e. *Emphaty* (kesediaan memahami) Parameter ini berkaitan dengan kepedulian, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Kualitas layanan tampak pada kepuasan Pengguna Layanan terhadap indikator berikut:
- 1) Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun: Layanan HT-el merupakan layanan online dan baru tentunya Pengguna Layanan mengalami berbagai kendala, sikap petugas dalam menanggapi kendala dinilai sangat ramah dan sopan.
 - 2) Petugas tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan karena di sistem secara otomatis menampilkan berkas permohonan yang masuk sesuai dengan waktu, sehingga petugas memeriksa berkas berurutan sebagaimana mestinya.¹¹

2. Kendala Pelayanan Publik Yang Terkait Dengan Hak Tanggungan Elektronik Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Lombok Barat

Dalam praktek dilapangan pelaksanaan layanan Hak Tanggungan Elektronik tidaklah selalu berjalan dengan lancar, karena Hak Tanggungan Elektronik ini merupakan sesuatu yang baru serta pemberlakuan pelaksanaannya dilakukan tanpa melalui transisi sosialisasi yang memadai mengakibatkan muncullah berbagai kendala dalam layanan sistem HT-el ini. Hal ini jelas menimbulkan permasalahan yang dapat merugikan para pihak yang terlibat dalam HT-el baik itu PPAT, kreditur, dan juga debitur, belum lagi jika terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam pendaftaran HT-el siapa yang akan bertanggung jawab. Maka dari itu sangat diperlukan sebuah peraturan dan sistem yang matang dalam penerapan HT Elektronik ini¹².

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di kantor Badan Pertanahan Kabupaten Lombok Barat bahwa pelaksanaan pelayanan HT-el kendala utama yang sering terjadi yaitu

1. aplikasi HT-el yang terintegrasi dengan server pusat koneksinya sering mengalami permasalahan karena digunakan oleh seluruh Indonesia maka koneksinya menjadi

¹¹ Damar Sagari, Mujiati, *Efektivitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten*, Jurnal Tunas Agraria, Vol. 5 No.1 Januari 2022, hal. 41

¹² Rizky Amelya Wirasti. *Kendala Dalam Pemasangan Ht-Elektornik Menurut Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertahanan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik*, Tesis Universitas Islam Indonesia hal 19

lambat, tetapi setelah melalui beberapa tahap perbaikan sistem koneksi untuk saat ini sudah tidak terjadi kendala lagi.

2. kurang pahamnya PPAT berserta kreditur terkait dengan hak tanggungan elektronik, karena sebelum adanya hak tanggungan elektronik ini biasanya badan pertanahan nasional yang menyelesaikan semuanya, tetapi setelah keluarnya peraturan Nomor 5 Tahun 2020 tentang pelayanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik mereka harus mandiri seperti menginput sendiri akta mereka dan lain sebagainya.
3. jumlah tanah yang ada di kabupaten Lombok Barat yang sudah tervalidasi itu baru sekitar 80 % belum mencapai 100 %, mengingat hak tanggungan diawali dengan pengecekan jadinya masih ada PPAT yang datang secara manual ke kantor badan pertanahan nasional kabupaten lombok barat.¹³ Disebutkan sebagai salah satu kendala dalam layanan Hak Tanggungan Elektronik karena tanah yang belum tervalidasi tidak bisa digunakan sebagai jaminan untuk penerbitan hak tanggungan elektronik.

Jika mencermati Undang-Undang Hak Tanggungan Nomor 4 Tahun 1996 Pasal 10 ayat (3) yang berbunyi :

“Apabila obyek Hak Tanggungan berupa hak atas tanah yang berasal dari konversi hak lama yang telah memenuhi syarat untuk didaftarkan akan tetapi pendaftarannya belum dilakukan, pemberian Hak Tanggungan dilakukan bersamaan dengan permohonan pendaftaran hak atas tanah yang bersangkutan.”

Pasal diatas sangatlah berbeda dengan Pasal 15 Permen ATR/BPN No. 5 Tahun 2020 dimana hanya hak atas tanah yang bersertifikasi saja yang diatur karena pasal tersebut berbunyi:

1. Hasil Pelayanan HT-el berupa Dokumen Elektronik yang diterbitkan oleh Sistem HT-el, meliputi:
 - a. Sertipikat HT-el;
 - b. Catatan Hak Tanggungan pada buku tanah hak atas tanah atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun; dan
 - c. Catatan Hak Tanggungan pada Sertipikat Hak Atas Tanah atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun;
2. Pencatatan Hak Tanggungan pada buku tanah hak atas tanah atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan pada Buku Tanah Elektronik oleh Kepala Kantor Pertanahan atau pejabat yang diberi kewenangan;
3. Pencatatan Hak Tanggungan pada Sertipikat Hak Atas Tanah atau Hak Milik Satuan Rumah Susun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan oleh Kreditor pada Sertipikat Hak Atas Tanah atau Hak Milik Satuan Rumah Susun yang dijaminkan;
4. Catatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi satu kesatuan dengan Sertipikat Hak Atas Tanah atau Hak Milik Satuan Rumah Susun;
5. Hasil Pelayanan HT-el disampaikan kepada Kreditor melalui Sistem HT-el dan/atau melalui Domisili Elektronik.”

Dengan kata lain terdapat perbedaan yang signifikan terhadap Undang-Undang Hak Tanggungan Nomor 4 Tahun 1996 dengan Peraturan Menteri ATR/BPN No 5 Tahun 2020 terkait jaminan Hak Atas Tanah yang belum di daftarkan. Pasal 10 ayat (3) Undang-Undang Hak Tanggungan Nomor 4 Tahun 1996 tidak dapat diberlakukan karena HT Elektronik berbasis data tanah yang sudah bersertifikat dan terdaftar pada

¹³ Hasil Wawancara Dengan Liza Mayanti Famaldiana, Koordinator Pemeliharaan Data Dan Pembinaan PPAT Pada Seksi Penetapan Hak Dan Pendaftaran Tanah, tanggal 14 Maret 2023

Kantor Pertanahan setempat. Serta Permen ATR/BPN No. 5 Tahun 2020 yang mengatur Layanan HT Elektronik ini belum mengakomodasi ketentuan Pasal 10 ayat (3) UUHT di atas. Jadi apabila terdapat Hak Atas Tanah yang belum di daftarkan digunakan sebagai jaminan Hak Tanggungan, maka harus memakai SKMHT/Surat Kuasa Membebankan Hak Tanggungan kemudian dikonversikan atau didaftarkan secara paralel, maksudnya Hak Atas Tanah lama terlebih dahulu harus di daftarkan sesuai dengan prosedur pendaftaran tanah seperti biasa. Setelah sertifikat Hak Atas Tanah terbit, 7 (tujuh) hari dari penerbitan barulah bisa dipasang untuk jaminan Hak Atas Tanah. Pendaftaran tanah bisa dilakukan secara sporadik maupun sistematis. Guna memenuhi ketentuan Pasal 10 ayat (3) UUHT sebaiknya Kantor Pertanahan tetap menerima Pendaftaran Hak Tanggungan secara konvensional untuk bidang Hak Atas Tanah yang dijadikan jaminan tapi belum bersertifikat.

D. KESIMPULAN

Implementasi peraturan menteri No 5 tahun 2020 tentang hak tanggungan elektronik di badan pertanahan nasional kabupaten lombok barat dari aspek Pelayanan publik sudah sangat baik itu terlihat dari tersedianya fasilitas yang lengkap dan memadai, Keahlian petugas menggunakan teknologi, respon petugas tepat sesuai dengan ketentuan apabila Pengguna Layanan mengalami kendala, adanya kepastian biaya dalam pelayanan, dan petugas ramah dan sopan santun dalam setiap memberikan pelayanan. Dan kendala sistem sudah tidak ada lagi dalam memberikan pengurusan hak tanggungan elektronik namun yang menjadi kendala ialah jumlah tanah yang ada di kabupaten Lombok Barat yang sudah tervalidasi itu baru sekitar 80 % belum mencapai 100 %, sehingga masih ada PPAT yang datang langsung ke kantor pertanahan untuk melakukan pengecekan.

Badan Pertanahan Nasional Lombok Barat seharusnya menyediakan menu atau tempat dalam laman sistem HT-el untuk masyarakat memberikan penilaian, kritik dan saran untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam menggunakan sistem pelayanan hak tanggungan elektronik sebagai upaya menemukan kekurangan dalam pelayanan HT-el di Badan Pertanahan Nasional Lombok Barat untuk menjadi bahan perbaikan sistem HT-el yang telah ada. Dan Badan Pertanahan Nasional Lombok Barat perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya pendaftaran tanah sehingga diharapkan kedepannya dapat dijadikan metode kerja untuk melakukan perbaikan kualitas data pertanahan secara menyeluruh sehingga kekurangan tanah yang tervalidasi 20 % dapat teratasi untuk memperlancar pelaksanaan sistem Ht-el di Badan Pertanahan Lombok Barat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – buku

- Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, Bandung, CV inda prahasta, 2014
- Sunaryati Hartono, *Penelitian Hukum di Indonesia pada Akhir Abad ke-20*, Alumni, Bandung, 1994
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama, 2012
- Urip santoso, *Hukum Agraria Kajian Kompherensif*, Jakarta : Kencana, 2020,

B. Jurnal dan Karya Ilmiah

- Azmiati Zuliah dan Mhd. Asri Pulungan, Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara Dan Hak Asasi Manusia, Jurnal Ilmiah Penelitian Law Jurnal, vol. 1 No. 1, Juli 2020
- Damar Sagari, Mujiati, *Efektivitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten*, Jurnal Tunas Agraria, Vol. 5 No.1 Januari 2022.
- Emanuella Ridayati dkk, Birokrasi Dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara, Jurnal Lex Specialis, Vol.2 No. 2, desember 2021.
- Iga Gangga Santi Dewi, *Kebijakan Penjaminan Tanah Melalui Hak Tanggungan Di Indonesia*, Jurnal Law Development&Justice Review, Vol.3, Nomor 1, 2020.
- Nur Azizah dkk, *Pendaftaran Hak Tanggungan Secara Elektronik (Studi di Kantor PPAT Wilayah Banjarmasin Utara)*, Notary Law Journal Vol 1 Issue 2 April 2022.
- Rizky Amelya Wirasti. *Kendala Dalam Pemasangan Ht-Elektornik Menurut Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertahanan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik*, Tesis Universitas Islam Indonesia.

C. Peraturan Perundang-undangan dan Sumber Hukum Lain

- Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 Tentang Hak Tanggungan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertahanan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik
- Surat Edaran Nomor 13/SE/XII/2017 tentang Pemanfaatan Aplikasi Layanan Pertanahan “SentuhTanahku”