

Analisis Transformasi Digital Layanan Publik Pertanahan: Hak Tanggungan Elektronik pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang
Analysis of Digital Transformation of Land Public Services: Electronic Mortgage at Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning

Kurnia Rheza Randy Adinegoro

Universitas Gadjah Mada

Bulaksumur, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta

Email: rhezrandy@gmail.com

Naskah diterima tanggal 5 April 2023. Naskah direvisi tanggal 19 Mei 2023.

Naskah disetujui tanggal 27 Juni 2023.

Abstrak

Perkembangan teknologi dan sistem komunikasi di dunia saat ini berkembang secara pesat. Kemajuan teknologi ini membawa berbagai dampak perubahan. Segala sektor dalam kehidupan mulai tersentuh transformasi digital, baik di sektor privat maupun sektor publik. Salah satu penyelenggara layanan sektor publik di bidang Pertanahan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional merespon positif transformasi digital. Hal itu diwujudkan dengan mentransformasi layanan pertanahan salah satunya dengan transformasi Pendaftaran Hak Tanggungan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional ditransformasi menjadi secara elektronik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif kualitatif, metode ini diharap dapat mendiskrisikan suatu sudut pandang dari konstruksi realita yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini mendiskripsikan bagaimana perubahan Hak Tanggungan yang mulanya pendaftaran dilakukan secara konvensional ditransformasikan menjadi secara elektronik. Mencoba memberikan gambaran perbedaan dari cara mendaftar sampai dengan output yang diterima dalam bentuk sertipikat Hak Tanggungan. Selain itu juga mencoba menganalisa perubahan layanan publik pertanahan ini dengan dimensi kualitas layanan menggunakan pendekatan E-S-Qual dan E-Recs-Qual. Model E-S-Qual diantaranya variabel Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy. Serta 3 dimensi dari E-Recs-Qual yakni Responsiveness, Compensation, dan Contact.

Keywords: Transformasi Digital, Layanan Publik Pertanahan, Hak Tanggungan, Hak Tanggungan Elektronik, Kementerian Agraria dan Tata Ruang

Abstract

The development of technology and communication systems in the world is currently growing rapidly. This technological advancement brings various impact changes. All sectors in life are starting to be touched by digital transformation, both in the private sector and the public sector. One of the public sector service providers in the Land Administration, the

Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency has responded positively to digital transformation. This is realized by transforming land services, one of which is the transformation of Mortgage Registration which was previously carried out conventionally to be transformed electronically. The method used in this study is descriptive qualitative, this method is expected to be able to describe a point of view from the construction of reality that occurs in the field.

This study describes how changes in Mortgage Rights which were initially registered were conventionally transformed into electronic ones. Trying to give an overview of the differences from how to register to the output received in the form of a Mortgage certificate. In addition, it also tries to analyze changes in land public services with the dimensions of service quality using the E-S-Qual and E-Recs-Qual approaches. The E-S-Qual model includes Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy variables. As well as the 3 dimensions of E-Recs-Qual namely Responsiveness, Compensation, and Contact.

Keywords: *Digital Transformation, Land Public Services, Mortgage, Electronic Mortgage, Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning*

PENDAHULUAN

Era globalisasi dan digitalisasi saat ini mengharuskan pemerintah di setiap negara untuk berusaha semaksimal mungkin agar dapat bertahan di tengah persaingan antar negara. Sulit untuk dapat memenuhi kesejahteraan masyarakatnya sendiri apabila pemerintah dalam suatu negara tidak dapat turut serta berkompetisi dalam era ini. Keadaan tersebut tidak bisa dibiarkan terjadi, karena bertentangan dengan tujuan nasional, yaitu mewujudkan kesejahteraan yang adil dan makmur bagi masyarakat. Pembangunan nasional Indonesia terutama pembangunan bidang ekonomi perlu terus menerus dilakukan semaksimal mungkin oleh penyelenggara negara. Pembangunan infrastruktur yang masif akhir-akhir ini menjadi bukti nyata bahwa kebijakan pembangunan ekonomi dilaksanakan dengan membangun sarana dan prasarannya terlebih dahulu. Diharapkan hasil dari pembangunan tersebut akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi yang dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Pertumbuhan ekonomi dalam masyarakat menimbulkan berbagai kebutuhan, salah satunya adalah ketersediaan pendanaan. Industri jasa keuangan yang di dalamnya terdapat perbankan, koperasi dan jasa keuangan lain dapat mendukung pemenuhan pendanaan yang dikemas dalam bentuk kredit. Sesuai dengan norma yang berlaku, pada prinsipnya suatu kredit tidak memerlukan sebuah agunan atau jaminan, sebab kreditur tentu sudah melakukan survei yang terukur melihat dari kemampuan dan prospek pendapatan dari calon debiturnya ([Imanda, 2020](#)). Namun jasa keuangan selaku kreditur menggunakan prinsip kehati-hatian

dimana hal itu dilakukan untuk mengantisipasi apabila debitur wanprestasi (gagal bayar). Olehnya debitur harus menyertakan jaminan atas hutangnya. Jaminan itu bisa berupa benda bergerak (Jaminan Fidusia, Gadai) atau jaminan hak atas tanah (Hak Tanggungan).

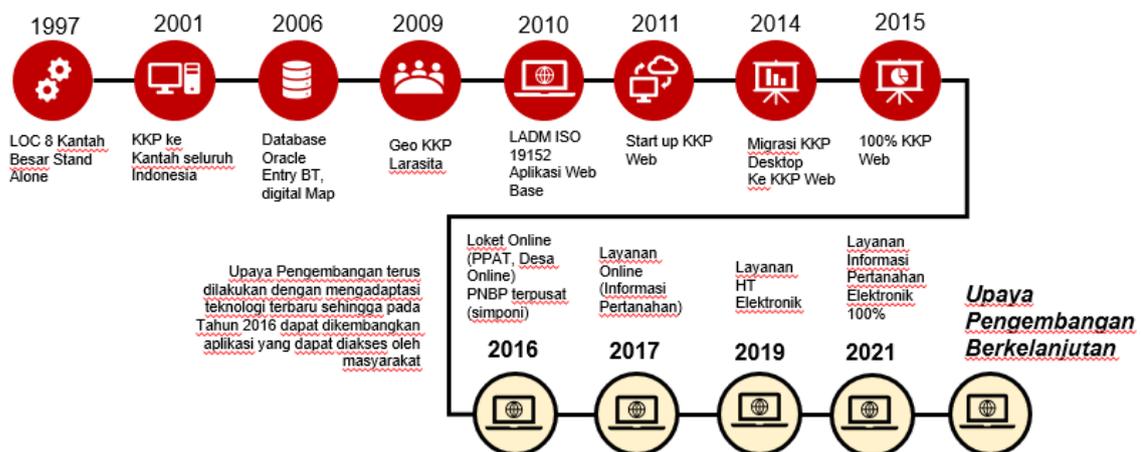
Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Hak Tanggungan menyebutkan bahwa Hak Tanggungan atas tanah beserta benda-benda yang berkaitan dengan tanah, yang selanjutnya disebut Hak Tanggungan, adalah hak jaminan yang diberikan pada hak atas tanah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, berikut atau tidak berikut benda-benda lain yang merupakan satu kesatuan dengan tanah itu, untuk pelunasan utang tertentu, yang memberikan kedudukan yang diutamakan kepada kreditur tertentu terhadap kreditor-kreditor lain.

Pendaftaran Hak Tanggungan, diawali dengan kesepakatan antara kreditur dan debitur lalu keduanya mengikatkan kesepakatan dalam Perjanjian Kredit. Setelah itu PPAT membuat dan mengirim APHT beserta warkah lainnya kepada Kantor Pertanahan paling lambat 7 hari setelah penandatanganan akta tersebut ([Jody & Wiguna, 2020](#)). Kantor Pertanahan lalu menerbitkan Hak Tanggungan, menurut standar operasional prosedur selesai dalam 7 hari namun pada kenyataannya sering terlambat karena berbagai faktor salah satunya adalah proses birokrasi yang panjang, manual dan/atau konvensional di Kantor Pertanahan seperti tanda tangan manual yang mengharuskan pejabat penandatanganan harus berada di tempat.

Perkembangan teknologi dan sistem komunikasi di dunia saat ini berkembang secara pesat. Kemajuan teknologi ini membawa berbagai dampak perubahan. Segala sektor dalam kehidupan mulai tersentuh transformasi digital, baik di sektor privat maupun sektor publik. Transformasi digital memicu berbagai inovasi digital, beberapa diantaranya dapat menghasilkan kejutan sistemik, yaitu disrupsi digital yang mengubah banyak hal dalam berbagai kegiatan manusia ([Aljufri, 2019](#)). Dengan adanya laju perkembangan teknologi, pemerintah juga dituntut mentransformasi pelayanannya menjadi berbasis digital.

Konsep digital melayani merupakan visi dan strategi Pemerintah Republik Indonesia dalam memanfaatkan *e-government*. Konsep Dilan (Digital Melayani) diperkenalkan karena pemerintah sadar bahwa pelayanan bukan hanya sekedar melayani untuk menggugurkan kewajiban namun juga diperlukan kecepatan. Hal itu tentunya dapat didapat dengan adanya reformasi dalam bidang pelayanan, salah satunya layanan berbasis elektronik seperti *e-government*, *e-budgeting*, dan *e-procurement*.

Kementerian ATR/BPN yang memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di sektor agraria/pertanahan dan tata ruang tidak tinggal diam dalam mewujudkan visi dan strategi Pemerintah Republik Indonesia. Respon positif ditunjukkan oleh Kementerian ATR/BPN dengan mencanangkan peta jalan (*roadmap*) transformasi digital. Perlu diketahui komitmen perubahan ke arah digital sebenarnya telah dilakukan Kementerian ATR/BPN sebelum adanya konsep dilan ini, tepatnya sejak tahun 2001. Pada tahun 2001 Kementerian ATR/BPN mulai dengan mengembangkan Aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan. Aplikasi Komputerisasi Layanan Pertanahan selanjutnya disebut KKP adalah aplikasi *e-government* milik Kementerian ATR/BPN yang mendigitalisasi alur proses layanan pertanahan yang sebelumnya masih dikerjakan secara manual, seperti untuk melacak berkas, memberi nomor-nomor tertentu yaitu nomor induk bangunan, nomor surat ukur, nomor hak dan sebagainya.



Gambar 1. Pengembangan Sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan

Sumber : Pusdatin Kementerian ATR/BPN

Proses ini terus berjalan sampai dengan sekarang dengan peta jalan yang terus dimutakhirkan setiap tahunnya mengikuti perkembangan zaman. Konsekuensi dari niat transformasi digital di Kementerian ATR/BPN dijawab dengan berbagai pembaruan aplikasi di berbagai bidang layanan pertanahan dengan memanfaatkan KKP sebagai *single sign on*. Teknologi *single-sign-on* merupakan teknologi yang memungkinkan pengguna jaringan mengakses keseluruhan akun dalam suatu ekosistem situs dengan satu akun pengguna saja. Tidak hanya berhenti di situ, Kementerian ATR/BPN terus membenahi sisi layanan terutama digitalisasi layanan pertanahan.

Transformasi digital bagi pelayanan pertanahan merupakan langkah yang perlu dan penting untuk ditempuh dikarenakan berbagai hal. Hal tersebut antara lain:

1. *Strategic goal* Kementerian ATR/BPN menuju institusi berstandar dunia dengan melakukan transformasi digital;
2. Antisipasi meningkatnya layanan derivatif pasca sertifikasi; (PTSL);
3. Sentimen masyarakat terhadap layanan pertanahan; (Reformasi Birokrasi);
4. Perkembangan teknologi informasi;
5. Peningkatan indeks kemudahan berusaha.

Strategi yang diambil adalah dengan mengubah proses bisnis yang paling banyak digunakan dan bermanfaat dalam pembangunan ekonomi. Menyadari bahwa aplikasi KKP belum begitu mengubah proses bisnis dimana keluaran yang dihasilkan masih berupa produk fisik, maka Kementerian ATR/BPN pada tahun 2019 meluncurkan Hak Tanggungan Elektronik. Hak Tanggungan Elektronik ini menjadi fokus karena proses bisnis berubah drastis, yang dulu berbasis kertas saat ini berbasis digital. Hal ini diawali dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik lalu diubah dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik.

Hak Tanggungan Elektronik mencoba memberikan solusi berbagai kendala dan hambatan yang terjadi saat proses bisnis dilakukan dengan konvensional atau manual. Hak Tanggungan Konvensional masih memerlukan tanda tangan Kepala Kantor Pertanahan sebagai bentuk pengesahan secara fisik sehingga seringkali waktu penerbitan lebih lama dari yang telah ditetapkan dalam standar operasional pelayanan. Hal itu karena tentu sebagai kepala Kantor mempunyai banyak agenda dan terkadang harus berdinas meninggalkan kantor. Tantangan itu dijawab oleh Hak Tanggungan Elektronik dimana penerbitannya menggunakan tanda tangan digital yang dapat diakses oleh kepala kantor/pejabat berwenang dimanapun berada([Adinegoro, 2023a](#)). Keunggulan layanan Hak Tanggungan Elektronik lainnya yaitu pengurusan sertipikat Hak Tanggungan dapat dilaksanakan cepat, praktis, ramah lingkungan, akuntabel dan transparan. Selain itu pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik tidak memerlukan tatap muka secara langsung.

Tentu saja transformasi digital ini seharusnya dapat memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada penerima layanan. Olehnya dalam tulisan ini peneliti mencoba menganalisa transformasi Hak Tanggungan Elektronik dari Konvensional ke

Digital di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN beserta dengan perubahan pengalaman yang dirasakan oleh penerima layanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Transformasi Digital Sektor Publik

Revolusi industri 4.0 muncul dan berkembang dari revolusi industri sebelumnya, yakni: (1) diawali dengan mekanisasi dan pembangkit tenaga mekanik. Pada era ini ditemukan mesin uap dan kereta api yaitu pada periode 1750-1830; (2) ditandai dengan penemuan elektrifikasi atau listrik, alat komunikasi, kimia dan minyak yang memungkinkan industrialisasi dan produksi massal yaitu pada periode 1870-1900; dan (3) ditandai dengan digitalisasi pengenalan mikroelektronika dan otomasi yang ditemukan pada periode 1960-2011 ([Davies, 2016](#)).

Kehadiran revolusi industri 4.0 tercipta dari perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Basis teknologinya adalah otomatisasi cerdas sistem fisik siber dengan kontrol terdesentralisasi dan konektivitas canggih. Terdapat istilah lain transformasi digital yaitu *Smart Industry*, atau *Advanced Manufacturing*. Transformasi digital tersebut menjadi persaingan industri negara dalam pasar global ([Prasetyo & Sutopo, 2018](#)). Oleh sebab itu, diharapkan Pemerintah Indonesia lebih proaktif dalam penerapan transformasi digital untuk melayani masyarakat yang berpengaruh pada perekonomian negara.

Transformasi digital merupakan suatu bentuk strategi yang dilakukan oleh suatu organisasi agar dapat tetap bertahan di tengah ancaman dan tantangan akibat perubahan yang disebabkan oleh perkembangan teknologi yang semakin berkembang. Melalui teknologi yang semakin berkembang saat ini, aktivitas masyarakat pun semakin mudah dan praktis. Masyarakat semakin dimanjakan dengan berbagai kemudahan yang disediakan oleh perkembangan teknologi, seperti salah satunya layanan digital yang disediakan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Pada hakikatnya transformasi digital yang dilakukan suatu organisasi bertujuan untuk memanfaatkan teknologi digital dalam rangka meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya serta berinovasi yang sangat penting untuk kesuksesan organisasi di masa depan ([Hess et al., 2016](#)). Selain itu transformasi digital sangat berkaitan erat dengan digitalisasi yang dapat meningkatkan produktivitas, inovasi dalam penciptaan nilai, penciptaan bentuk interaksi baru dengan pelanggan ([Matt et al., 2015](#)).

Publik sektor memiliki tantangan yang lebih besar daripada sektor privat dalam melakukan transformasi digital. Karena, transformasi digital sendiri membutuhkan perubahan proses dan sistem TI. Sektor publik harus menghadapi beberapa isu manajemen diantaranya banyaknya agency, serangkaian mandat organisasi dan peraturan perundang-undangan. Tantangan lain yang harus dihadapi adalah ketika sistem dan data dimiliki oleh departemen yang berbeda dan fungsi yang berbeda. Silo dan fragmentasi organisasi menjadi hambatan yang harus dihadapi. Tantangan yang kompleks tersebut membutuhkan *skill* dan *expertise* yang khusus dan apabila tidak terpenuhi maka akan gagal (Dilmegani et al, 2014).

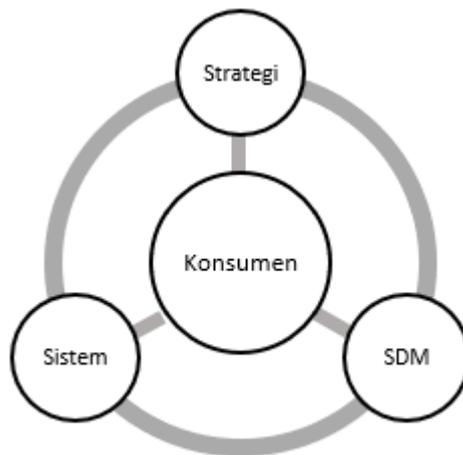
Layanan Publik

Pelayanan ialah suatu tindakan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani ([Suhartoyo, 2019](#)). Pelayanan dapat bersifat komersial maupun non komersial. Pelayanan publik termasuk dalam pelayanan *non* komersial suatu negara untuk melayani warga negaranya/masyarakatnya. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pelayanan yang dilakukan sebagai usaha memenuhi kebutuhan serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” Pernyataan dalam peraturan tersebut sejalan dengan UU Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik.

Layanan publik diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga untuk itu dalam pemenuhannya pemberi layanan dituntut untuk memberikan yang terbaik agar masyarakat sebagai penerima layanan merasa puas dan terlayani dengan baik. Asas-asas dalam pelayanan publik yang baik tercermin dari([Sinabela, 2008](#)):

1. **Transparansi:** Dapat dimengerti, mudah diakses dan bersifat terbuka.
2. **Akuntabilitas:** Bisa ditegakkan melalui ketetapan yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui aturan perundang-undangan.
3. **Kondisional:** Penyesuaian dari kondisi pemberi layanan maupun penerima layanan harus memperhatikan prinsip efektif dan efisien.
4. **Partisipatif:** Memberi ruang kepada publik agar mengikuti proses pelayanan publik terutama mendengar masukan, saran, aspirasi, kritik maupun harapan dari penerima layanan.
5. **Keamanan Hak:** Bersikap egaliter, tidak rasial dan membeda-bedakan.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Penyedia ataupun penerima layanan harus seimbang dalam pelaksanaannya masing-masing.

Organisasi yang berhasil di bidang pelayanan memiliki tiga kesamaan yaitu disusunnya strategi pelayanan yang baik, sumber daya manusia pemberi layanan berorientasi pada pelanggan/penerima layanan dan sistem yang baik sebagaimana gambar berikut:



Gambar 2. Model Strategi Pelayanan yang Baik

Kualitas Layanan Publik

Konsep kualitas itu sangat relatif karena penilaian sebuah kualitas pelayanan ditentukan dari sudut pandang yang digunakan. Kotler dalam ([Hardiyansyah, 2018](#)) berpendapat bahwa *quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy states of implied need* yang berarti kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan sebuah kebutuhan. Kualitas pelayanan dikatakan bermutu tinggi apabila sesuai dengan harapan dan dapat memenuhi kebutuhan penerima layanan. Ciri atribut yang menentukan kualitas layanan jasa adalah sebagai berikut ([Tjiptono & Chandra, 2017](#)):

1. *Reliabilitas* yakni kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara segera, akurat dan memuaskan;
2. *Responsivitas* yakni keinginan dan kesediaan para pemberi layanan untuk membantu para pengguna layanan dengan memberi layanan dengan tanggap;
3. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf pemberi layanan agar penerima layanan tidak merasa ragu-ragu;
4. Empati meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan atau keinginan pengguna layanan;

5. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi.

Penelitian ini mencoba mengetahui bagaimana pengalaman pengguna jasa dalam pelayanan secara elektronik/daring. Parasuraman et al. melakukan penelitian yang berjudul “A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality” bertujuan untuk mengkonsep, memodelkan dan mengukur kualitas pelayanan elektronik berdasarkan model E-S-Qual dan E-Recs-Qual. Penelitian ini mencoba mengetahui kualitas layanan dengan menggunakan pendekatan E-S-Qual dan E-Recs-Qual. Model E-SQual diantaranya variabel Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy. Serta 3 dimensi dari E-Recs-Qual yakni Responsiveness, Compensation, dan Contact. Berikut tabulasi dimensi dan indikator E-S-Qual dan E-Recs-Qual(Parasuman et al., 2005):

Tabel 1.
Dimensi dan Indikator E-S-Qual dan E-Recs-Qual

No	Dimensi	Indikator
E-S-Qual		
1	Efficiency	Kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs
2	Fulfilment	Akurasi janji layanan, tepat waktu
3	System Availability	Fungsionalitas teknis situs yang berfungsi sebagaimana mestinya
4	Privacy	Keamanan situs dan proteksi terhadap informasi penerima layanan
E-Recs-Qual		
5	Responsiveness	Penanganan apabila terjadi kendala atau masalah tersedia dalam situs atau aplikasi tersebut
6	Compensation	Sejauh mana aplikasi atau situs tersebut mengkompensasi apabila ada masalah yang terjadi
7	Contact	Ketersediaan bantuan via telepon atau costumer service online

Hak Tanggungan Elektronik

Landasan hukum Hak Tanggungan sebenarnya sudah termuat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria dalam Lembaran Negara 1960/104, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2043, mengenai Hak Tanggungan sebagai hak yang memberikan jaminan atas tanah dan benda-benda yang berada di atasnya, namun Hak Tanggungan kenyataannya baru terealisasi pada tanggal 9 April 1996 dengan diberlakukannya Undang- Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan Atas Tanah dan Benda-benda yang Berkaitan dengan Tanah dalam Lembaran Negara Tahun 1996 Nomor 42 (Saliman et al., 2005). Pengertian tersebut prinsip Hak Tanggungan adalah

hak yang dibebankan atas tanah beserta benda-benda lain yang menjadi satu-kesatuan ([Saliman et al., 2005](#)).

Pembebanan terhadap obyek Hak Tanggungan dinyatakan dalam APHT. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik tidak mengatur secara menyeluruh terkait dengan Hak Tanggungan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Hak Tanggungan. Sehingga pada tahun 2020, ditetapkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik.

Sistem Hak Tanggungan Elektronik sebagaimana dimaksud Pasal 1 angka 8 Permen ATR/BPN Nomor 5 Tahun 2020 merupakan sistem elektronik terintegrasi yang dikembangkan oleh unit teknis yang mempunyai tugas di bidang data dan informasi untuk memproses Pelayanan Hak Tanggungan Elektronik. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi secara elektronik. Terbitnya Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik mengharuskan semua yang berkaitan dengan Hak Tanggungan harus menggunakan sistem elektronik. Pasal 6 Ayat 1 Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik menyebutkan pelayanan Hak Tanggungan yang bisa diajukan melalui sistem Hak Tanggungan Elektronik adalah sebagai berikut:

1. Pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik;
2. Peralihan Hak Tanggungan Elektronik;
3. Perubahan nama kreditur;
4. Penghapusan/Roya Hak Tanggungan Elektronik;
5. Perbaikan data.

Pasal 6 Ayat 2 Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik menyatakan bahwa objek Hak Tanggungan yang bisa

diproses dengan layanan Hak Tanggungan elektronik adalah objek Hak Tanggungan seperti yang ada dalam Pasal 4 UUHT.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif bersifat induktif(Creswell, 2019). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode deskriptif kualitatif yang bertujuan menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena sosial yang ada, dan bertujuan mendeskripsikan secara terperinci tentang fakta dan data yang ada.

Sumber data dari penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Berikut dijelaskan mengenai sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data(Sugiyono, 2019). Data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat penelitian Sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari data hasil wawancara. Data sekunder merupakan sumber data tidak langsung yang diperoleh pengumpul data, seperti misalnya dokumen, grafik, tabel dan sebagainya(Sugiyono, 2019).

HASIL DAN DISKUSI

Kementerian ATR/BPN yang memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di sektor agraria/pertanahan dan tata ruang terus berinovasi dalam menyelenggarakan layanan publiknya khususnya dalam layanan pertanahan (Adinegoro, 2023b). Salah satu layanan unggulan yang sudah ditransformasi digital adalah Hak Tanggungan (Fitrianingsih et al., 2021). Ada dua faktor utama kenapa pelayanan Hak Tanggungan adalah layanan pertanahan yang pertama dilakukan transformasi digital, sebagai berikut:

1. Hak Tanggungan merupakan layanan pertanahan yang mempunyai *multiplier effect*. *multiplier effect* mengacu pada jumlah proporsional kenaikan, atau penurunan, pendapatan akhir yang dihasilkan dari suntikan, atau penarikan, modal (Katz & Koutroumpis, 2013). Sebagaimana diketahui sertifikat tanah dapat digunakan sebagai modal usaha atau *financial inclusion*. Modal tersebut dapat dijadikan sarana investasi dimana investasi tersebut sangat banyak ragamnya, salah satunya adalah membuka

lapangan pekerjaan. Lapangan pekerjaan tersebut akan menggerakkan roda ekonomi, terlebih jika mempunyai pekerja yang dipekerjakan dalam usaha tersebut. Hal ini yang disebut dengan *multiplier effect*.

2. Hak Tanggungan adalah layanan pertanahan dengan jumlah relatif banyak. Layanan Hak Tanggungan hampir mencapai 19% dari keseluruhan layanan pertanahan sehingga diharapkan dengan adanya transformasi digital antrian di Kantor Pertanahan akan berkurang. Kedepan harapannya masyarakat ke Kantor Pertanahan itu hanya mengurus pelayanan yang tidak bisa diurus secara elektronik.



Gambar 3. Perbandingan Jumlah 6 Layanan Pertanahan terbanyak 2013-2021

Sumber : Pusat Data dan Informasi, Kementerian ATR/BPN diolah

Pada tahun 2019 melalui Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia nomor 9 tahun 2019 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik pendaftaran Hak Tanggungan dapat dilakukan secara elektronik. Pada waktu penerapan peraturan tersebut pengguna layanan masih bisa memilih apakah menggunakan layanan konvensional atau elektronik. Pada tahun 2020 aturan tersebut dicabut dan digantikan oleh Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia nomor 5 tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik yang menutup layanan hak tanggungan konvensional dan melakukan migrasi layanan hak tanggungan menjadi elektronik secara penuh.

Hal itu tentu bukan tanpa alasan selain sudah melewati uji sistem selama hampir 1 (satu) tahun dan berhasil, transformasi digital hak tanggungan ini juga berusaha memangkas

kelemahan hak tanggungan konvensional. Kelemahan layanan konvensional dapat dijabarkan menjadi 3 dimensi yaitu secara:

1. Administrasi, Manual Panjang dan tidak efisien;
2. Bentuk Data, Dokumen kertas membutuhkan tempat penyimpanan;
3. Keamanan, Resiko kehilangan dokumen fisik sangat besar;

Ketiga dimensi tersebut yang mendorong Kementerian ATR/BPN memigrasi layanan ke layanan elektronik secara penuh khususnya layanan Hak Tanggungan. Sampai saat ini layanan Hak Tanggungan Elektronik mencapai nominal 1.425 Triliun. Hak Tanggungan Elektronik, diakses rata-rata 1.297 user tiap 30 menit dengan jumlah pengguna di seluruh Indonesia.



Gambar 4. Jumlah Pengguna Layanan Hak Tanggungan Elektronik di Indonesia

Sumber : Pusat Data dan Informasi Kementerian ATR/BPN

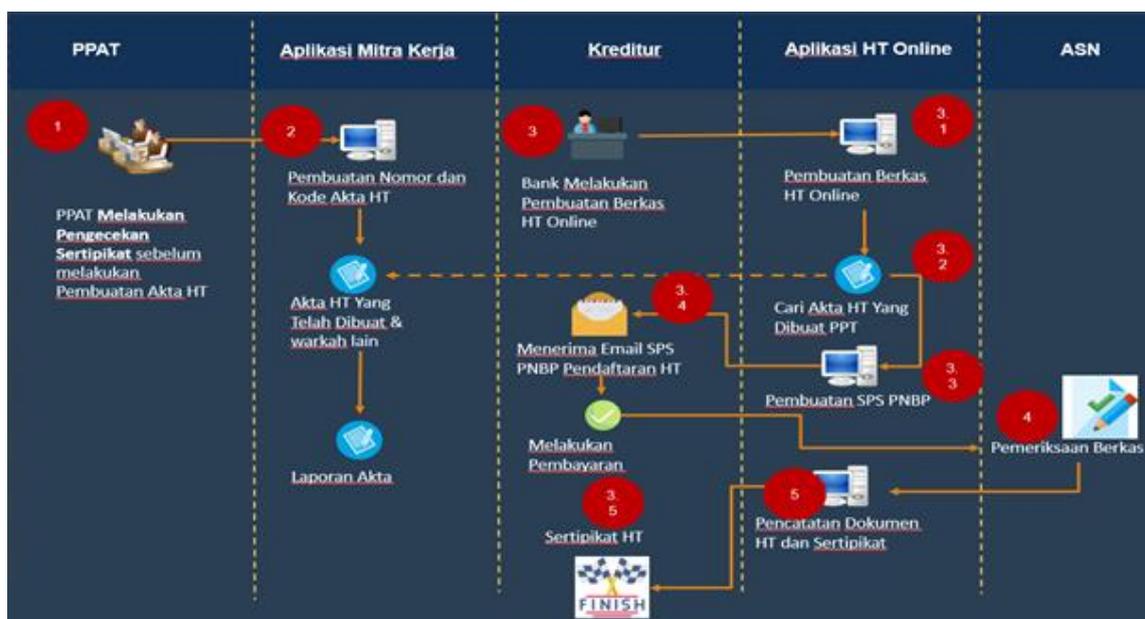
Pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik

Hak Tanggungan yang dituangkan dalam bentuk APHT, agar memiliki kekuatan hukum haruslah didaftarkan ke Kantor Pertanahan sebagaimana dijelaskan pada Pasal 13 UUHT. Pendaftaran Hak Tanggungan ini dilaksanakan melalui sistem elektronik setelah berlakunya Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020. Sebelum melakukan pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik pengguna jasa harus terlebih dahulu terdaftar pada database Mitra ATR/BPN.

Alur mekanisme pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. PPAT melakukan pengecekan sertipikat hak atas tanah sebelum pembuatan APHT melalui laman *intan.atrbpn.go.id*;

2. Setelah dilakukan pengecekan dan dipastikan bahwa sertifikat hak atas tanah tersebut sesuai dengan daftar yang ada di Kantor Pertanahan maka PPAT melanjutkan prosesnya dengan Pembuatan Nomor dan Kode APHT elektronik melalui *mitra.atrbpn.go.id*. Setelah PPAT membuat APHT Elektronik dengan mengunggah APHT dan kelengkapan warkah lainnya maka akan muncul surat pengantar akta. Surat ini kemudian ditujukan kepada Jasa Keuangan untuk didaftarkan;
3. Jasa Keuangan dalam hal ini kreditur melakukan pembuatan Berkas Hak Tanggungan Elektronik di aplikasi *intan.atrbpn.go.id*. Kreditur akan mengunggah kelengkapan seperti surat permohonan dan warkah lainnya, setelah selesai maka akan terbit tanda bukti pendaftaran permohonan yang diterbitkan oleh sistem. Bukti pendaftaran permohonan dimaksud paling sedikit memuat antara lain nomor berkas pendaftaran permohonan; tanggal pendaftaran permohonan; nama pemohon; dan kode pembayaran biaya layanan di dalam surat perintah setor untuk selanjutnya melakukan pembayaran;
4. Permohonan diproses setelah data permohonan dan biaya pendaftaran permohonan terkonfirmasi oleh sistem elektronik. Dalam hal pembayaran biaya pendaftaran oleh kreditur tidak terkonfirmasi oleh sistem, kreditur dapat melakukan konfirmasi secara langsung ke Kantor Pertanahan atau Layanan Pengaduan. Dalam hal jangka waktu berakhir dan Pemohon tidak melakukan pembayaran maka permohonan dinyatakan batal.



Gambar 5. Alur Pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik

5. Pemeriksaan berkas dilakukan oleh Kepala Kantor Pertanahan atau Pejabat yang ditunjuk melalui sistem Hak Tanggungan Elektronik;
6. Penerbitan hasil layanan Hak Tanggungan Elektronik dilakukan pada hari ke-7 (tujuh) setelah pengajuan permohonan terkonfirmasi;
7. Sistem Hak Tanggungan Elektronik akan menerbitkan hasil layanan Hak Tanggungan berupa Sertipikat Hak Tanggungan; dan catatan Hak Tanggungan pada buku tanah dan Sertifikat Hak Atas Tanah atau Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun;
8. Pencetakan Hak Tanggungan Elektronik dapat dicetak mandiri oleh Kreditur dan Pencatatan Hak Tanggungan pada Sertipikat Hak Atas Tanah atau Hak Milik Satuan Rumah Susun dapat dilakukan oleh kreditor dengan cara mencetak catatan yang diterbitkan oleh Sistem Hak Tanggungan Elektronik dan melekatkan hasil cetakan catatan tersebut pada Sertipikat Hak Atas Tanah atau Hak Milik Satuan Rumah Susun.

Komparasi Hak Tanggungan Konvensional dan Elektronik

Hak Tanggungan yang dituangkan dalam bentuk APHT, harus didaftarkan ke Kantor Pertanahan agar mempunyai kekuatan hukum, sebagaimana dijelaskan pada Pasal 13 Undang- Hak Tanggungan. Sebelum adanya transformasi digital pendaftaran Hak Tanggungan dilakukan secara konvensional, standar operasional prosedur pendaftarannya diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

Pada dasarnya Hak Tanggungan Elektronik tidak berbeda dari Hak Tanggungan Konvensional namun perbedaan yang mencolok adalah pada mekanisme pendaftaran, pemrosesan serta hasil yang diperoleh. Apabila dalam Hak Tanggungan Konvensional masih berbasis kertas, Hak Tanggungan Elektronik ini berbasis data yang disimpan dalam server. Walaupun begitu tidak menutup kemungkinan untuk mencetak secara fisik Hak Tanggungan Elektronik.

Mekanisme pelayanan Hak Tanggungan terintegrasi secara elektronik telah diatur dalam Pasal 9 Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 5 Tahun 2020. Sama halnya dengan Hak Tanggungan Konvensional, Hak Tanggungan yang dituangkan dalam bentuk APHT, harus didaftarkan ke Kantor Pertanahan supaya memiliki kekuatan hukum, sebagaimana dijelaskan pada Pasal 13 Undang-undang Hak Tanggungan.

Hak Tanggungan Elektronik menghendaki pengguna jasa terdaftar dalam database pengguna layanan elektronik Kementerian ATR/BPN. Olehnya sebelum melakukan pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik pengguna jasa harus terlebih dahulu terdaftar pada database Mitra ATR/BPN baik dari PPAT maupun Jasa Keuangan. Pendaftaran ini dilakukan oleh PPAT dan Jasa Keuangan dengan membuat akun di alamat situs mitra.atrbpn.go.id dengan memilih menu sesuai peran apa yang akan didaftar. Pada menu daftar terdapat pilihan peran diantaranya PPAT, Surveyor Kadaster Berlisensi (SKB), Penilai, Jasa Keuangan/Badan Hukum, Instansi, dan Perorangan.



Gambar 6. Tampilan antarmuka situs mitra atrbpn.
Sumber : Pusat Data Informasi Kementerian ATR/BPN

Setelah melakukan pendaftaran maka Kementerian ATR/BPN melalui Kantor Pertanahan melakukan verifikasi terhadap calon mitra ATR/BPN. Verifikator mengecek file yang telah diunggah seperti NPWP, Akta pendirian, salinan KTP, SK Pengangkatan dan Surat Penunjukan dll. Kemudian setelah semua pemeriksaan unggahan file sudah sesuai dan benar selanjutnya dilakukan proses Verifikasi oleh Kantor Pertanahan. Apabila sudah diverifikasi oleh Kantor Pertanahan maka akun mitra dapat digunakan untuk layanan elektronik pertanahan tidak terkecuali Hak Tanggungan Elektronik.

Menilik proses pendaftaran sampai dengan pengarsipan Hak Tanggungan sebelum dan setelah dilakukan transformasi digital terdapat perbedaan proses bisnis. Perbedaan ini terjadi karena beberapa proses bisnis dilakukan digitalisasi. Proses bisnis yang tadinya *paper based* diubah dengan *digital base* yang dilengkapi dengan tanda tangan elektronik sebagai penjaga orisinalitas dokumen. Tanda tangan elektronik yang berbentuk *qr-code* dapat dipindai/*scan* melalui gawai berkamera untuk selanjutnya muncul tautan yang menuju

database dokumen digital yang dimaksud. Ringkasan komparasi dan/atau perbedaan Hak Tanggungan sebelum dan sesudah transformasi digital dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.

Perbedaan Hak Tanggungan sebelum dan sesudah transformasi digital

	Hak Tanggungan Konvensional	Hak Tanggungan Elektronik
Pra Pendaftaran	Pengecekan dilakukan secara konvensional, berkas fisik dan output fisik	Pengecekan dilakukan secara elektronik, berkas digital (unggah) dan output pengecekan elektronik bertanda tangan elektronik.
Pembuatan APHT	Pembuatan APHT konvensional berbasis kertas, fisik diserahkan ke Kantor Pertanahan.	Pembuatan APHT masih konvensional berbasis kertas, fisik namun datanya diinput ke dalam sistem, APHT dipindai dan diunggah ke dalam sistem.
Pendaftaran HT	Pendaftaran tatap muka dengan hadir ke Kantor Pertanahan mengumpulkan berkas fisik.	Pendaftaran tanpa tatap muka, dengan berkas yang diunggah ke dalam sistem.
Pemeriksaan Berkas	Pemeriksaan berkas fisik	Pemeriksaan berkas digital yang sudah diunggah oleh pengguna layanan
Penerbitan	Terbit berupa sertipikat HT blangko fisik yang dilengkapi <i>small print</i> dan dijahit. Catatan pengesahan ditandatangani dengan tanda tangan basah dan stempel.	Terbit berupa sertipikat HT satu lembar dalam sistem, tidak perlu dicetak, dilengkapi dengan tanda tangan elektronik berupa qr code yang dapat dipindai untuk mengecek keasliannya.
Pengarsipan	Arsip disimpan secara konvensional, di dalam ruang arsip dan dimasukkan rak-rak arsip(Anggraini & Muryono, 2020).	Arsip tersimpan otomatis dalam database pertanahan yang dikelola oleh Pusdatin Kementerian ATR/BPN.

Kualitas Layanan

1. *Efficiency*

Transformasi digital khususnya pada layanan publik ke arah layanan elektronik yang dipicu oleh revolusi industri 4.0 yang merupakan sebuah keniscayaan. Layanan publik dengan konsep digital diharapkan dapat menuju prinsip efektif dan efisien([Cabrillo et al., 2014](#)). Efisiensi menurut KBBI adalah ketepatan cara baik itu usaha ataupun cara kerja

dalam menjalankan sesuatu dimana tidak membuang tenaga, waktu, maupun biaya. Prinsip tersebut diharapkan dapat berdampak tidak hanya pada pemberi layanan, tetapi pada sisi penerima layanan juga. Adanya transformasi digital layanan publik dalam penelitian ini adalah transformasi digital Hak Tanggungan dari Konvensional ke Elektronik diharapkan dapat berdampak efisiensi operasional terutama bagi penerima layanan.

Kualitas layanan ini secara nyata dirasakan oleh pengguna layanan Hak Tanggungan Elektronik dimana sebelumnya mereka harus mengalokasikan waktu, tenaga maupun biaya yang lebih saat pendaftaran Hak Tanggungan dilakukan secara Konvensional. Dari sisi PPAT, mereka harus mendaftarkan mencetak berkas secara fisik setelah itu didaftarkan ke Kantor Pertanahan. Selain waktu perjalanan saat melakukan antrian pun waktu juga terkuras. Belum apabila terdapat kekurangan berkas saat akan mendaftarkan, tentu harus balik untuk mengambil berkas yang ada di Kantor PPAT. Hal ini tentu sudah tidak terjadi ketika Hak Tanggungan Elektronik, PPAT hanya bertugas sebagai pembuat APHT sedangkan pendaftarannya dilakukan langsung oleh Jasa Keuangan hanya melalui sistem yang ada tidak perlu lagi ke Kantor Pertanahan.

Biaya dan Tenaga juga mengalami efisiensi, tidak perlu ada lagi pendaftaran dilakukan secara fisik harus ke Kantor Pertanahan, tentunya hal ini mengurangi biaya terutama biaya transportasi. Walaupun biaya baru akan timbul yaitu biaya jaringan internet namun hal itu tentunya akan relatif lebih murah daripada biaya transportasi. Hal ini dapat terjadi karena adanya penyederhanaan/pemangkasan birokrasi dengan cara distribusi tanggung jawab administrasi. Selain itu juga harus telaten dalam memindai dokumen satu per satu yang menjadi pekerjaan tambahan bagi pengguna jasa khususnya PPAT.

2. Fulfilment

Berbeda dengan penerbitan Hak Tanggungan Konvensional yang terkadang terlambat terbit, Hak Tanggungan Elektronik secara pasti akan terbit pada hari ke 7 sesuai dengan peraturan layanan pertanahan. Sistem Hak Tanggungan Elektronik secara otomatis akan menerbitkan hasil layanan Hak Tanggungan Elektronik baik telah diperiksa maupun belum diperiksa.

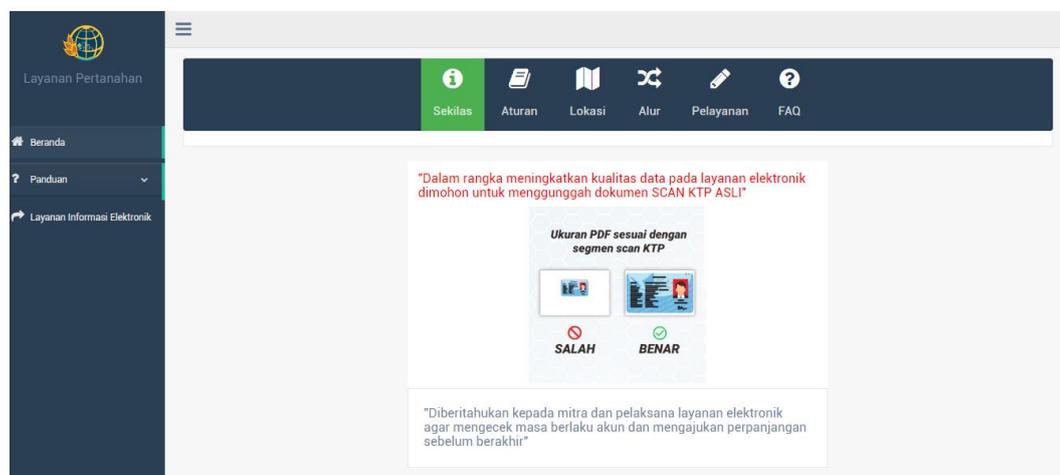
Jasa Keuangan dalam hal ini Kreditur melalui akun mitra Kementerian ATR/BPN akan mendapatkan file Sertifikat Hak Tanggungan Elektronik dan Catatan Hak Tanggungan Elektronik yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Pertanahan atau Pejabat berwenang yang ditunjuk secara elektronik. Selanjutnya Jasa Keuangan wajib mencetak catatan Hak

Tanggungans Elektronik tersebut dan menempelkan catatan tersebut di sertipikat hak atas tanah yang telah dibebani dengan Hak Tanggungan. Pencetakan Hak Tanggungan Elektronik dapat dicetak mandiri oleh Jasa Keuangan dengan kertas biasa lalu ditempel dengan perekat atau dengan kertas stiker.

3. *System Availability*

System Availability di sini dapat diartikan bahwa aplikasi ataupun *website* yang berhubungan dengan layanan pertanahan Hak Tanggungan Elektronik mempunyai nilai guna dengan tujuan yang jelas. Nilai guna disini dapat diartikan fitur maupun fungsi pada aplikasi ataupun *website* tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan tujuan penerima layanan, yaitu mendaftarkan Hak Tanggungan secara elektronik.

Pendaftaran Hak Tanggungan dilakukan menggunakan aplikasi berbasis web yang memiliki tujuan yang jelas dan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna tanpa harus menginstal aplikasi pada device tertentu, sehingga diharapkan dapat dibuka dimana saja dan kapan saja serta menggunakan perangkat apa saja. Selain itu juga memiliki desain yang simple dan intuitif, serta memudahkan pengguna dalam menyelesaikan tugas atau aktivitas yang diinginkan.



Gambar 7. Tampilan Website HT Elektronik Jasa Keuangan

4. *Privacy*

Keamanan informasi adalah bidang yang berbicara mengenai masalah yang melibatkan perlindungan data dan informasi khususnya dalam bentuk digital. Hal itu mencakup pengolahan informasi, penyimpanan, maupun sumber daya komputer dari individu dan/atau organisasi. Keamanan informasi merupakan strategi untuk mengelola kebijakan, proses, dan peralatan yang dibutuhkan untuk mendokumentasikan, mendeteksi, mencegah, dan melawan ancaman terhadap informasi digital.

Pendaftaran Hak Tanggungan dilakukan secara Elektronik itu dengan tujuan untuk peningkatan pelayanan pertanahan. Hal itu merupakan upaya Kementerian ATR/BPN dalam penerapan asas ketepatan terhadap waktu, keterbukaan, kemudahan, kecepatan, keterjangkauan pelayanan publik dan bersesuaian dengan perkembangan terhadap hukum, teknologi dan masyarakat. Pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik akan menghasilkan sertipikat Hak Tanggungan Elektronik yaitu berbentuk dokumen elektronik. Dalam dokumen elektronik dibubuhkan tanda tangan elektronik.

Olehnya, jajaran Kementerian ATR/BPN dituntut untuk menjaga keamanan informasi digital, karena sering didapati data yang dikelola oleh sektor publik dipergunakan bahkan diperjualbelikan di ranah siber. Menurut hasil wawancara yang dilakukan penulis belum ada data yang bocor dari apa yang telah diunggah oleh penerima layanan.

Upaya keamanan digital yang dilakukan Kementerian ATR/BPN adalah menggunakan tanda tangan elektronik. Pasal 16 Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik menyebutkan Hasil Pelayanan Hak Tanggungan Elektronik disahkan dengan Tanda Tangan Elektronik oleh Kepala Kantor Pertanahan atau pejabat yang diberi kewenangan, guna menjamin keutuhan dan keaslian Dokumen Elektronik.

Tanda tangan elektronik sering disebut *digital signature*, dimana berdasarkan pasal 1 angka 12 UU No. 19 Tahun 2016 memaparkan tanda tangan elektronik merupakan sebuah tanda tangan dimana di dalamnya terdapat pemberitahuan secara elektronik yang dilekatkan, terasosiasi dan memiliki hubungan dengan informasi elektronik lain dan dipergunakan untuk perangkat verifikasi beserta alat autentifikasi. Arti kata “terasosiasi” adalah dimana pada saat informasi elektronik akan ditandatangani, akan menjadi data pribadi milik pembuatan tanda tangan, sehingga terjadi hubungan yang erat seperti fungsi kertas dan jika informasi elektronik yang telah ditandatangani berganti, tanda tangan elektronik pun turut serta berganti.

5. *Responsiveness*

Penanganan aplikasi pelayanan publik yang mengalami masalah atau *error* sangatlah penting, terutama mengingat pentingnya layanan publik bagi masyarakat. Untuk meminimalisir adanya kesalahan/*error* Hak Tanggungan Elektronik dalam websitenya mencantumkan *Frequently Asked Questions* (FAQ), FAQ adalah sebuah daftar kumpulan

pertanyaan dan jawaban yang sering di pertanyakan. Namun apabila terjadi kendala maka akan ditangani oleh admin yang ditugaskan, penanganan ini dilakukan secara cepat dan biasanya dikerjakan hari itu juga dalam jam kerja. Untuk menghubungi admin terdapat fitur chat pada aplikasi Hak Tanggungan Elektronik.

6. *Compensation*

Transformasi digital Hak Tanggungan ini bukan tanpa kelemahan, kesalahan yang terkadang bahkan sering muncul adalah gagal terbit. Kedua mengenai mekanisme Pengembalian PNBP bagi berkas yang gagal terbit. Sebagaimana Pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik agar dapat diproses harus membayar PNBP terlebih dahulu yang kode bayarnya dicantumkan dalam surat perintah membayar. Apabila dikemudian hari terjadi kesalahan yang mengakibatkan Hak Tanggungan Elektronik gagal terbit maka PNBP seharusnya dapat dikembalikan. Namun menurut hasil penelitian penulis rata-rata baik PPAT maupun Jasa Keuangan yang telah mengalami gagal terbit entah karena kelalaian mereka maupun kelalaian sistem mereka memilih untuk mendaftarkan ulang dan membayar kode *billing* baru. Hal itu tentunya sangat merugikan, PNBP yang telah disetor seharusnya dapat dikembalikan kepada penyeter saat Hak Tanggungan gagal bayar.

Metode dan mekanisme pengembalian PNBP ini ternyata tidak dijelaskan secara lengkap dalam peraturan Hak Tanggungan Elektronik. Pasal 26 ayat (1) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik menjelaskan apabila Hak Tanggungan Elektronik dibatalkan maka Kreditor dalam hal ini Jasa Keuangan dapat mengajukan permohonan kembali dan biaya yang telah dibayarkan sebelumnya dapat digunakan untuk penggantian biaya Pelayanan Hak Tanggungan Elektronik dengan ketentuan subjek dan objek pendaftarannya sama. Namun pada kenyataannya rerata Kantor Pertanahan tidak bisa mengakomodasi sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan sehingga Jasa Keuangan perlu membayar PNBP ulang Pasal 26 ayat (2) secara tegas juga menjelaskan bahwa apabila skema pendaftaran ulang dengan biaya yang sudah terbayar sebelumnya tidak bisa diakomodasi maka biaya pelayanan dikembalikan kepada Kreditor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

7. *Contact*

Ketersediaan kontak dalam aplikasi sudah difasilitasi dengan fitur chat yang menghubungkan antara pengguna layanan dengan pemberi layanan. Chat akan dibalas oleh admin yang ditunjuk pada Kantor Pertanahan dimana Hak Tanggungan tersebut didaftarkan.

Selain itu apabila terdapat kendala lanjutan juga dapat diselesaikan dengan menghubungi layanan hotline pengaduan. Kementerian ATR/BPN meluncurkan layanan hotline pengaduan di nomor WhatsApp 0811-1068-0000 agar pengguna layanan bisa langsung menyampaikan keluhan.

PENUTUP

Hak Tanggungan dapat dikatakan sebagai transformasi digital government. Transformasi yang menjadi ciri dari digital government adalah adanya perubahan yang bersifat radikal, hal itu tergambar pada transformasi digital Hak Tanggungan dari Konvensional ke Elektronik. Apabila dikaitkan dalam sektor publik, maka transformasi digital ini dapat memberikan manfaat bagi penerima layanan.

Hak Tanggungan dipilih sebagai layanan pertanahan yang pertama kali dilakukan transformasi digital karena 2 (dua) alasan penting. Pertama, Hak Tanggungan dianggap mampu memicu efek berganda di masyarakat khususnya dalam meningkatkan taraf ekonomi masyarakat. Kedua, Hak Tanggungan adalah layanan dengan pendaftaran tertinggi di Kantor Pertanahan sehingga dengan adanya perubahan tata cara pendaftaran diharapkan dapat mengurangi antrian di Kantor Pertanahan.

Perbedaan Hak Tanggungan sebelum dan sesudah transformasi digital terdapat pada berbagai proses, dari pra pendaftaran sampai dengan penerbitan berkasnya. Produk keluaran atau output juga berbeda, apabila Hak Tanggungan Konvensional berupa Sertifikat fisik yang mempunyai blangko khusus terdapat *small print*nya, dan hologramnya maka Hak Tanggungan Elektronik berupa selebar sertifikat yang bertanda tangan elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegoro, K. R. R. (2023a). [Dampak Transformasi Digital Hak Tanggungan Terhadap Penerima Layanan di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Barat](http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/220722) [Universitas Gadjah Mada]. http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/220722
- 6, K. R. R. (2023b). [Tantangan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Ende](https://doi.org/10.31292/wb.v3i1.42). *Jurnal Wiidya Bhumi*, 3(1). <https://doi.org/10.31292/wb.v3i1.42>
- Aljufri, M. L. (2019). [Tren Transformasi Digital Di Asean: Tantangan Keberlangsungan Ekonomi Digital Kawasan](http://repository.unair.ac.id/98588/). <http://repository.unair.ac.id/98588/>
- Anggraini, U., & Muryono, S. (2020). [Pengelolaan Warkah Digital dan Prospek Pemanfaatannya \(Studi Di Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau , Provinsi Sumatera Selatan \)](http://doi.org/10.30605/jta.v3i1.1234). *Jurnal Tunas Agraria*, 3(1).
- Cabrilo, S., Nesic, L. G., & Mitrovic, S. (2014). [Study on human capital gaps for effective innovation strategies in the knowledge era](https://doi.org/10.1108/JIC-05-2014-0058). 15(3), 411–429. <https://doi.org/10.1108/JIC-05-2014-0058>
- Creswell, J. W. (2019). [Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran](https://doi.org/10.1016/j.chbs.2019.01.001). Pustaka Pelajar.
- Davies, T. (2016). [Mind change: How digital technologies are leaving their mark on our brains](https://doi.org/10.1177/1461444816652614). *New Media & Society*, 18(9), 2139–2141. <https://doi.org/10.1177/1461444816652614>
- Fitrianingsih, Riyadi, R., & Suharno. (2021). [Evaluasi Digitalisasi Arsip Pertanahan dan Peta Bidang Tanah Terintegrasi Menuju Pelayanan Online \(Studi di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar\)](http://doi.org/10.30605/jta.v4i1.1234). *Jurnal Tunas Agraria*, 4(1).
- Hardiyansyah. (2018). [Kualitas Pelayanan Publik](https://doi.org/10.30605/jta.v3i1.1234). Gava Media.
- Hess, T., Benlian, A., Matt, C., & Wiesböck, F. (2016). [How German Media Companies Defined Their Digital Transformation Strategies](https://doi.org/10.1016/j.misq.2016.01.001). *MIS Quarterly Executive*, 15(2), 103–119.
- Imanda, N. (2020). [Lahirnya Hak Tanggungan Menurut Peraturan Pemerintah Agraria Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik](https://doi.org/10.20473/ntr.v3i1.17536). *Notaire*, 3(1), 151. <https://doi.org/10.20473/ntr.v3i1.17536>
- Jody, I. W., & Wiguna, B. (2020). [Tinjauan Yuridis Twekait Pendaftaran Hak Tanggungan Secara Elektronik](https://doi.org/10.30605/jta.v3i1.1234). *Acta Comitatus*, 05(01), 79–88.

- Katz, R. L., & Koutroumpis, P. (2013). [Measuring digitization: A growth and welfare multiplier.](#) *Technovation*, 33(10–11), 314–319. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2013.06.004>
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). [Digital Transformation Strategies.](#) *Business and Information Systems Engineering*, 57(5), 339–343. <https://doi.org/10.1007/s12599-015-0401-5>
- Parasuman, Malhotra, A., & Zeithaml, V. A. (2005). [A Multiple-Item Scale for Assessing.](#) *JOURNAL OF SERVICE RESEARCH*, February. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Prasetyo, H., & Sutopo, W. (2018). [INDUSTRI 4.0: TELAAH KLASIFIKASI ASPEK DAN ARAH PERKEMBANGAN RISET.](#) *Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 17–26. <https://doi.org/10.2307/1782970>
- Saliman, A. R., Hermansyah, & Jalis, A. (2005). [Hukum bisnis untuk perusahaan: teori & contoh kasus.](#) Kencana Prenada Media Group.
- Sinabela, L. P. (2008). [Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasi.](#) Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). [Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Research and Development.](#) Alfabeta.
- Suhartoyo, S. (2019). [Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu \(PTSP\).](#) *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). [Pemasaran Strategik](#) (Edisi Ketu). Penerbit Andi.