

**EFEKTIVITAS LAYANAN HAK TANGGUNGAN TERINTEGRASI SECARA  
ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KLATEN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Sebutan  
Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan  
Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



**Disusun Oleh:**

**DAMAR SAGARI**

**NIT. 17263013**

**PERPETAAN**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/**

**BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

**SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL**

**YOGYAKARTA**

**2021**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan dan Manfaat .....	7
I.4 Keaslian Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
II.1 Kerangka Teoritis .....	11
II.1.1 Pelayanan Publik.....	11
II.1.2 Efektivitas Pelayanan Publik .....	11
II.1.3 Modernisasi Layanan Pertanahan .....	15
II.1.4 Hak Tanggungan.....	16
II.1.5. Terintegrasi .....	20
II.1.6 Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik (HT- <i>el</i> ).....	21
II.2 Kerangka Pemikiran .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
III.1 Format Penelitian .....	26

III.2 Lokasi Penelitian .....	26
III.3 Teknik Pemilihan Informan.....	27
III.4 Definisi Operasional.....	28
III.5 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	28
III.6 Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
IV.1 Gambaran Umum Kabupaten Klaten .....	32
IV.1.1 Letak dan Batas Wilayah.....	32
IV.1.2 Jenis Usaha .....	33
IV.1.3 Perbankan dan Lembaga Keuangan .....	35
IV.2 Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten .....	35
IV. 3 Pengguna Layanan Sistem HT- <i>el</i> di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten .....	40
<b>BAB V EFEKTIVITAS LAYANAN HAK TANGGUNGAN TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK .....</b>	<b>42</b>
V.1 Perbandingan Pelaksanaan Hak Tanggungan Konvensional dengan Hak Tanggungan Elektronik (HT- <i>el</i> ) .....	42
V.2 Efektivitas Layanan HT- <i>el</i> pada Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten .....	45
V.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Layanan Layanan HT- <i>el</i> pada Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten.....	54
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
VI. 1 KESIMPULAN .....	61
VI.2 SARAN .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar belakang**

Pelayanan publik ditujukan untuk melayani masyarakat tanpa mempersulit administrasi dan birokrasi. Menurut Azwar Abubakar selaku Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Maruti, dkk. (2013,2), terdapat 5 (lima) penghambat reformasi birokrasi yaitu, organisasi dan kewenangan belum tepat pada sasaran dan fungsinya, pelayanan publik belum memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat, budaya kerja dan pola pikir belum mendukung birokrasi yang efisien, efektif, produktif, profesional, dan melayani, peraturan yang tumpang tindih, dan SDM aparatur. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari masyarakat karena masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi masyarakat, pemerintah dituntut memaksimalkan pelayanan publik yang efektif, efisien, berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Penerapan fungsi pemerintahan yang baik harus mampu bekerja secara profesional, aspiratif, dan mempunyai daya tanggap tinggi terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani sehingga merasa puas. Mengukur kepuasan suatu kualitas pelayanan bukan hanya dari pihak yang melayani namun juga dari pihak yang menikmati layanan. Kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas layanan. Artinya, untuk menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik maka pemerintah perlu meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih baik, maju, dan modern sehingga dapat mencerminkan pelayanan prima.

Menurut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah (Jateng) terdapat 3 (tiga) instansi pelayanan publik yang paling banyak dikeluhkan masyarakat salah satunya adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) (berita solopos.com, 2019). Kementerian ATR/BPN merupakan lembaga pemerintah yang bertugas melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi pertanahan. Pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan terdiri dari pelayanan pendaftaran tanah pertama kali, pelayanan pemeliharaan data pendaftaran tanah, pelayanan pencatatan dan informasi pertanahan, pelayanan pengukuran bidang tanah, pelayanan pengaturan dan penataan pertanahan. Jumlah layanan di Kantor Pertanahan tergolong banyak dan tentunya persyaratan serta prosedur tiap layanan berbeda. Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan menjadikan masyarakat dan mitra kerja ATR/BPN sebagai penerima layanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kesan negatif dari penerima layanan terhadap fenomena proses pelayanan di Kantor Pertanahan karena masih banyak kekurangan.

Kesan negatif dari penerima layanan dapat dicontohkan pada proses pengurusan sertipikat tanah dan pemeliharaan data pertanahan karena pembebanan hak/Hak Tanggungan (HT). Pengurusan sertipikat tanah dinilai rumit dan berbelit-belit, mahalnya biaya yang diperlukan serta terdapat oknum yang mencari keuntungan. Proses HT yang dilaksanakan secara manual yang kemudian disebut HT Konvensional dirasa lama akibat berkas permohonan yang hilang atau terselip sehingga terkesan mempersulit masyarakat karena harus mengulang proses permohonan mulai dari awal.

Pelaksanaan layanan HT Konvensional di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten dinilai sudah baik (Nofa, 2018). Penilaian tersebut

berdasarkan Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP) di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional. Pemrosesan berkas pendaftaran HT di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten dilaksanakan dengan 2 (dua) cara, yaitu manual dan menggunakan aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP). Cara manual saat pengerjaan pencatatan dilaksanakan dengan ditulis di buku dan diketik menggunakan mesin ketik. Pengerjaan dengan cara manual sering terjadi kesalahan penulisan karena pencetakan menggunakan mesin ketik tidak dapat dikoreksi terlebih dahulu. Kesalahan tersebut diatasi dengan pencoretan dan pengetikan ulang sesuai data yang benar. Pelaksanaan layanan HT yang dinilai baik tentunya mencerminkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Nyatanya, penerima layanan merasa belum puas terhadap layanan HT di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten karena pengerjaan dengan aplikasi KKP harusnya dapat menghemat waktu dan meminimalisir kesalahan. Waktu pengerjaan pendaftaran HT yaitu 7 (tujuh) hari kerja meskipun pengerjaan dengan aplikasi KKP seringkali selesai lebih dari waktu yang ditentukan. Penyebab keterlambatan penyelesaian pendaftaran HT adalah terdapat berkas pendaftaran yang terselip dan kesalahan petugas saat input data seperti tanggal lahir pemohon.

Keluhan Pelayanan di Kantor Pertanahan Kementerian ATR/BPN menyusun langkah strategis yang tertuang pada rencana strategis (restra) tahun 2020-2024 agar Kantor Pertanahan dapat bekerja secara terarah dan jelas. Secara garis besar, salah satu langkah strategis adalah mewujudkan kantor layanan modern. Menurut Surya Tjandra selaku Wakil Menteri ATR/BPN, restra dapat membantu menentukan alur kerja antara pekerjaan utama dan aktifitas pendukungnya karena tertatanya target dan tujuan pada organisasi. Kementerian ATR/BPN mewujudkan institusi yang maju dan berkembang secara teknologi, maka pelayanan pertanahan diubah dari berbasis manual menjadi berbasis digital. Perkembangan zaman yang

semakin maju menjadikan teknologi banyak dimanfaatkan. Pemanfaatan teknologi digunakan sebagai solusi untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih modern, cepat, transparan, efektif, dan efisien yang tentunya menjunjung kuantitas dan kualitas data.

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* adalah pengurusan sertipikat 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 Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegritas Secara Elektronik. Berdasarkan 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 seluruh Kantor Pertanahan di wilayah Republik Indonesia.

Menurut Pasal 5 Permen ATR/BPN Nomor 5 Tahun 2020 termuat 3 (tiga) komponen dalam proses Layanan *HT-el* yaitu Kementerian ATR/BPN sebagai penyelenggara, Kantor Pertanahan sebagai pelaksanaan, PPAT, dan Kreditor atau pihak lain ditetapkan oleh Kementerian ATR/BPN sebagai pengguna. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian ATR/BPN ini, membutuhkan kerjasama dan dukungan dari mitra yang terkait dengan Kementerian ATR/BPN. Bentuk kerjasama antara Kantor Pertanahan dengan mitra terkait diwujudkan dengan menyediakan sistem layanan berbasis *online* yang dapat diakses oleh pengguna Layanan *HT-el* (PPAT dan

Kreditor) (Gunarta, 2020). Sehingga dalam proses layanan tidak diperlukan interaksi secara langsung/tatap muka.

Penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Gunarta (2020) dengan judul Kualitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung, menyebutkan bahwa Layanan HT-*el* dilaksanakan sepenuhnya secara *online*. Namun pada pelaksanaannya, Kantor Pertanahan Kabupaten Badung mengalami beberapa kesalahan. Kesalahan yang dimaksud adalah terbitnya Sertipikat HT-*el* tanpa melalui proses pemeriksaan. Selain itu, terdapat berkas yang ditutup secara otomatis oleh sistem akibat lambatnya respon pengguna layanan karena dokumen yang diunggah terdapat kesalahan. Kualitas Layanan HT-*el* diukur menggunakan Metode *e-Govqual* dengan hasil sangat baik berdasarkan tanggapan positif sesuai parameter yang telah ditentukan yaitu *End of Use* (Kemudahan), *Trust* (Kepercayaan), *Reability* (Keunggulan), *Content and Appreance of Informatif* (Konten dan Tampilan Informasi), *Functionality of the Interaction Enviroment* (Fungsionalitas dan Interaksi). Meskipun pada salah satu parameter yaitu *Citizen Support* (Dukungan) terdapat keluhan dari Pihak Kreditor karena kesulitan terkait mekanisme pengembalian dana akibat berkas yang ditutup secara otomatis oleh sistem.

Selain di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung, layanan HT-*el* juga dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten sejak bulan Januari 2020. Sosialisasi terkait layanan HT-*el* dengan sistem yang baru sudah dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten. Pelaksanaan layanan HT-*e* harus didukung oleh fasilitas dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai. Perlu diketahui bahwa kualitas data elektronik, fasilitas dan SDM untuk proses layanan HT-*e* di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten sudah memadai namun dalam pelaksanaannya dirasa belum maksimal karena masih mengalami



berbagai kendala. Kendala tersebut adalah kesalahan prosedur dan *human error*.

Pelaksanaan layanan HT-*el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten diharapkan dapat memperbaiki citra pelayanan pertanahan di mata masyarakat. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Efektivitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten”**.

## **I. 2 Rumusan Masalah**

Upaya Kementerian ATR/BPN untuk mewujudkan modernisasi pelayanan masyarakat, melalui salah satu Kantor Pertanahan yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten mengesahkan layanan HT-*el* untuk mempermudah mitra Kementerian ATR/BPN (PPAT dan Kreditor) dalam memperoleh pelayanan tanpa tatap muka/*online*. Terlepas dari keunggulan layanan HT-*el* setelah diimplementasikan bahwa sistem ini masih belum memberikan hasil yang maksimal, karena para pengguna layanan HT-*el* sangat bergantung pada tersedianya jaringan yang harus stabil. Kemudian, banyaknya pengguna jaringan internet saat jam operasional kantor akibat banyaknya jumlah permohonan pada setiap layanan pertanahan. Selain itu, Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten menerbitkan sertipikat HT tanpa melalui proses pemeriksaan oleh petugas. Kejadian tersebut merupakan akibat dari *human error* karena kurang cermatnya petugas dalam pelayanan. Kemudian terdapat berkas yang ditutup akibat terdapat kesalahan prosedur yaitu dokumen yang diunggah sulit terbaca namun pengguna layanan lamban dalam merespon untuk melakukan perbaikan. Oleh karena itu, Layanan HT-*el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten mengalami beberapa kendala dan kesalahan prosedur dalam pelaksanaannya. Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik dalam hal ini HT-*el*, dibutuhkan kesiapan dan

dukungan dari berbagai pihak yaitu PPAT dan Kreditor. Pelaksanaan layanan HT-*el* perlu dimaksimalkan sehingga dapat memperbaiki citra layanan Kementerian ATR/BPN dan menciptakan kepuasan penerima layanan.

Berdasarkan persoalan pokok di atas, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan untuk menjelaskan permasalahan utama, antara lain:

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan layanan HT-*el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan layanan HT-*el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten?

### **I. 3 Tujuan dan Manfaat**

#### **I.3.1 Tujuan Penelitian**

Mengetahui efektivitas pelaksanaan Layanan HT-*el* serta faktor pendukung dan penghambat Layanan HT-*el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten. Hal tersebut sebagai langkah untuk memaksimalkan layanan dan pelayanan prima sehingga menciptakan kepuasan masyarakat.

#### **I.3.2 Manfaat penelitian**

- a. Bagi Kementerian ATR/BPN dan Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten, penelitian ini diharapkan menjadi gambaran tentang efektifnya layanan HT-*el* dan faktor pendukung serta faktor penghambat sehingga dapat digunakan sebagai rujukan dalam mengambil kebijakan yang tepat untuk melaksanakan evaluasi terhadap pelayanan publik.
- b. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang layanan pertanahan khususnya pelaksanaan layanan HT-*el*. Selain itu, bagi peneliti yang lainnya, dapat menjadikan sebagai referensi terkait studi pelayanan publik.
- c. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu yang ada di lingkungan civitas STPN. Adanya

penelitian ini dapat menjadi referensi menambah keilmuan yang berkaitan tentang pemanfaatan teknologi yang dapat digunakan pada sektor apapun, termasuk dalam sektor pendidikan.

#### **I.4 Keaslian Penelitian**

Suriyani dan Ardianor (2017) melakukan penelitian terkait efektivitas pelayanan *e-KTP* pada Kantor Kecamatan yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*KTP-el*) di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong”. Pengukuran efektivitas layanan menggunakan teori Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 163 Tahun 2003. Hasilnya diketahui bahwa prosedur sederhana, persyaratan pembuatan cukup baik, waktu pembuatan tidak dapat dipastikan akibat kendala teknis, akurasi petugas dalam memberikan layanan kurang aktif, keamanan sudah baik, masyarakat merasa mudah dalam layanan, fasilitas belum efektif, kedisiplinan, kesopanan, keramahan cukup efektif, dan kantor yang nyaman.

Sikone, dkk. (2019) melakukan penelitian terkait efektivitas pelayanan publik online pada Badan Pendapatan dan Aset Daerah yang berjudul “Efektivitas pelayanan publik online pada Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kabupaten Timor Tengah Selatan”. Hasilnya diketahui bahwa pelayanan online telah efektif namun terdapat hambatan ialah gangguan jaringan internet, pemadaman aliran listrik, keterbatasan alat vendor, terbatasnya jam pelayanan, loket pendaftaran dan loket penyerahan hanya satu dan belum sosialisasi tentang persyaratan pembayaran pajak kepada masyarakat.

Wulandari, dkk. (2020) melakukan penelitian terkait efektivitas program layanan berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berjudul “Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik”. Hasilnya diketahui bahwa program layanan sudah menghasilkan layanan yang efektif dengan dukungan sosialisasi melalui media, dan kerjasama dari berbagai pihak, dan SDM yang memadai. Namun dalam pelaksanaannya terdapat hambatan yaitu kurangnya sosialisasi secara tatap muka, jaringan internet yang kurang memadai.

Andiyanto (2020) melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Studi Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru”. Membahas pelaksanaan pendaftaran HT-*el* di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru yang perlu dievaluasi pelaksanaannya karena banyak permasalahan terkait prosedur yang tidak sesuai dengan Juknis HT-*el* di antaranya berkas yang ditangguhkan dan ditutup serta penerbitan sertipikat HT-*el* tanpa diperiksa oleh Kantor Pertanahan. Selain itu adapun hambatan dalam pendaftaran HT-*el* yaitu kurangnya fasilitas pilihan peringkat dan pilihan setipikat lebih dari satu. Diketahui bahwa kebijakan dari Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru hanya dapat mengakomodir permasalahan dan hambatan yang dialami pihak Kantor Pertanahan saja belum menyentuh permasalahan dan hambatan dari PPAT dan kreditor.

Sara Exaudia Tahun (2020) melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kota Batam”. Membahas pelaksanaan HT-*el* di Kantor Pertanahan Kota Batam yang diketahui telah sesuai dengan mekanisme dalam Permen ATR/BPN Nomor 5 Tahun 2020, namun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya meliputi gangguan pada sistem HT-*el* yang diselesaikan melalui *refresh* secara berkala, debitor dengan pinjaman yang berbeda belum terakomodir oleh sistem yang diupayakan dengan masih diterimanya pelayanan secara konvensional, kesalahan peringkat yang diselesaikan melalui validasi ulang data sesuai buku tanah HT-*el* serta pembatalan berkas karena tidak sesuai ketentuan yang diupayakan

penyelesaiannya dengan pembangunan komitmen antara PPAT dan kreditor agar lebih proaktif dalam pelaksanaan layanan HT-*el*.

Berdasarkan uraian dari penelitian terdahulu yang serupa di atas, kebaruan dari penelitian ini terdapat pada objek, subjek, dan lokasi penelitian. Penelitian ini fokus pada efektivitas Layanan HT-*el*, faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pelaksanaan Layanan HT-*el* atas permasalahan yang terindikasi dapat mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat tidak terwujud.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **VI.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan layanan HT-*el* berorientasi pada pengguna layanan yang dijelaskan dengan menggunakan 5 (lima) dimensi dari teori Zeithaml dkk 1990. Parameter tersebut menjelaskan bahwa efektivitas layanan HT-*el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten memperoleh respon yang baik. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan yang baik pada parameter *Tangibles* (wujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (kecepatan menanggapi), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (kesediaan memahami). Meskipun terdapat beberapa keluhan terkait pelaksanaan namun pada pelaksanaannya hak tersebut tidak mengganggu proses layanan HT-*el* selanjutnya. Respon baik dari pengguna layanan terhadap pelaksanaan Layanan HT-*el* sebagai bentuk bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten telah menerapkan pelayanan prima sehingga terciptanya kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal tersebut menjadi sumbangsi merubah citra negatif pada layanan Kantor Pertanahan.
2. Pelaksanaan Layanan Ht-*el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung pelaksanaan layanan HT-*el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten adalah meningkatkan kualitas data elektronik, komitmen pengguna Layanan (mitra kerja ATR/BPN) dalam menjamin kebenaran data yang diunggah pada sistem, kegiatan sosialisasi yang berkualitas dan koordinasi antara pengguna layanan dengan petugas layanan. Adapun faktor penghambat pelaksanaan layanan HT-*el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten

adalah sarana dan prasarana yang tergolong sudah lengkap namun berfungsi kurang maksimal seperti jaringan internet yang tidak stabil saat jam operasional kantor, gangguan sistem yang mengakibatkan *website* tidak dapat diakses, proses *scan* dokumen membutuhkan waktu yang lama karena harus presisi sehingga mudah terbaca. Selain itu, sumber daya manusia (SDM) yang dinilai sudah mencukupi namun terdapat petugas yang kurang menguasai persoalan terkait kendala yang dialami oleh pengguna layanan. Akibatnya pekerjaan tertunda dan tentunya akan berpengaruh pada waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

## **VI.2 SARAN**

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten perlu melakukan monitoring secara berkala dan pemeriksaan dokumen dilakukan dengan teliti. Selain itu, sistem server harus diperkuat agar tidak terjadi gangguan sistem atau *error* terutama saat jam operasional kantor.
2. Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten perlu melakukan penambahan jumlah petugas layanan HT-*el*, mengingat permohonan HT-*el* terbilang tinggi yaitu 70 s/d 100 berkas per hari. Perlu diberikan pelatihan kepada petugas layanan yang kurang mumpuni terkait pelayanan HT-*el*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Hardiyansyah 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Kabupaten Klaten, BPS 2020, *Kabupaten Klaten Dalam Angka*, BPS Kabupaten Klaten, Klaten.
- Kabupaten Klaten, BPS 2021, *Kabupaten Klaten Dalam Angka*, BPS Kabupaten Klaten, Klaten.
- Kecamatan Ceper, BPS 2020, *Kecamatan Ceper Dalam Angka*, BPS Kabupaten Klaten, Klaten.
- Mardalis 2013, *Metode penelitian suatu pendekatan proposal*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda karya, Bandung.
- Sawir, M 2020, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*, Deepublish, Yogyakarta.
- Sugiyono 2017, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, CV ALFABETA, Bandung.

### **Peraturan Perundang-undangan**

- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria .
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan Atas Tanah Beserta Benda-Benda Yang Berkaitan dengan Tanah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertahanan Nasional Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik.



Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertahanan Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik.

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

Petunjuk Teknis Pengukuran dan Pemetaan Bidang Tanah Sistematis Lengkap Nomor 1/Juknis-100.HK.02.01/III/2020 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Tahun 2020.

### **Jurnal dan Karya Ilmiah**

Andiyanto, K 2020, “*Evaluasi Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Studi Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru*”, Skripsi pada Program Diploma IV Pertanahan, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.

Exaudia, S 2020, “*Implementasi Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kota Batam*”, Skripsi pada Program Studi Diploma IV Pertanahan, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.

Gunarta, IMD 2020, “*Kualitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung*”, Skripsi pada Program Diploma IV Pertanahan, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.

Mansyur, 2013, “*Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik*”, Jurnal *Academica* Fakultas Sosial Politik Universitas Tadulako: Vol 5, No 01, Hlm. 969.

Muallidin, 2015, “*Konsep, Kerangka Pikir & Nilai E-Government & E-Service*”, Paper Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Hlm. 8-9.

Nadira, N 2019, “*Pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik Yang Akan Mulai Dilaksanakan Di Badan Pertanahan*”, *Fairness and Justice: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol 17, No 11, Hlm. 162-165.

Sikone, dkk 2019, “*Efektivitas Pelayanan Publik Online Pada Badan Pendaftaran dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kabupaten Timor*

*Tengah Selatan*”, The Indonesia Journal of Public Administration, Vol 5, No 1, Hlm. 3-4.

Suryani dan Ardiyanto, 2017, “*Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong*”, PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis: Vol 1, No 2, Hlm. 466.

### **Website dan Laporan**

Andani, RM 2020, “*Pentingnya Sistem Integrasi dalam Sebuah Perusahaan*”, tersedia pada <https://www.sekawanmedia.co.id/pentingnya-sistem-integrasi/>, dilihat pada 3 Agustus 2021.

Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten, 2020, “*Laporan Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten Tahun 2020*”, Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten.

Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten, 2021, “*Rekapitulasi Daftar Baramg Ruangan Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten Tahun 2020*”, Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten.

Kementerian ATR/BPN, 2020, “*ATR/BPN Podcast- Akhirnya Hak Tanggungan Elektronik telah berlaku di seluruh Indonesia*”, tersedia pada <https://www.youtube.com/watch?v=qYb5xBxmTSE&t=1s>, dilihat pada tanggal 10 Juni 2021.

Ricky, 2019, “*Ombudsman Ungkap 3 Instansi Paling Dikeluhkan di Jateng*”, tersedia pada <https://m.solopos.com/ombudsman-ungkap-3-instansi-paling-dikeluhkan-di-jateng-1023630>, dilihat pada 3 Agustus 2021.

Romadhon, R 2021, “*10 Manfaat Integrasi Sistem Informasi Dalam Perusahaan*”, tersedia pada <https://www.softwareseni.co.id/blog/10-manfaat-integrasi-sistem-informasi-dalam-perusahaan>, dilihat pada 3 Agustus 2021.

Wijaya, AAM 2013, "*Pelayanan Pertanahan di Bidang Pertanahan*", tersedia pada

[https://www.academia.edu/4971318/Pelayanan\\_Pertanahan\\_di\\_Bidang\\_Pertanahan](https://www.academia.edu/4971318/Pelayanan_Pertanahan_di_Bidang_Pertanahan), dilihat pada 3 Agustus 2021.