

**KUALITAS LAYANAN  
HAK TANGGUNGAN TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK  
DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BADUNG**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**IMADE DWI GUNARTA**

**NIT. 16252947 / Perpetaan**

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL  
YOGYAKARTA**

**2020**

## ABSTRACT

A total of 42 Land Offices in 20 Provinces throughout Indonesia have been designated as Pilot Project Locations for *HT-el* services, one of which is the Badung Regency Land Office, which is listed as the first *HT-el* Certificate issuer in Indonesia. The success of the Badung Regency Land Office in issuing the first *HT-el* Certificate in Indonesia is inseparable from the support of the Creditors and PPAT as the main users of *HT-el* Services. In an online-based service system all *HT-el* activities are implemented starting from validation and verification of service user data (Creditor and PPAT), registration process to issuance of *HT-el* Certificate. Creditors and PPAT as the main users are important instruments in providing an overview of *HT-el* service quality.

The purpose of this research is to (1) find out the mechanism of *HT-el* service in the Badung Regency Land Office; (2) knowing the perceptions of service users (creditors and PPAT) on the quality of *HT-el* services; (3) formulating *HT-el* service development strategies. The research method used is qualitative with a descriptive approach. This method is used to describe the mechanism and perceptions of *HT-el* service users at the Badung Regency Land Office. Data collection was carried out through interviews, observation and document study.

The result of this research is the assessment of *HT-el* Service Users (Creditors and PPAT) which is measured using the e-Govqual Method, which illustrates that the quality of HT-e services at the Land Office of Badung Regency is very good, this is evidenced by a positive response to the End Of Use, Trust, Realibility, Citizen Support, Content and Appreance of Information, Functionality of the Interactiom Enviroment.

**Keywords:** *HT-el*, Service Users, Service Quality, *e-Govqual*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
INTISARI .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Kerangka Teoritis .....	6
1. Layanan Publik .....	6
2. Kualitas Layanan Pertanahan di Indonesia .....	7
3. Modernisasi Layanan Pertanahan Transformasi Digital .....	9
4. Hak Tanggungan .....	12
5. Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik.....	13
6. Pemanfaatan Sistem Layanan Online Dalam HT-el.....	14
a. Aplikasi Mitra Kerja .....	14
b. Layanan Mandiri Pertanahan Elektronik .....	15
7. Parameter Terhadap Layanan Publik Berbasis Elektronik.....	16
B. Kerangka Pemikiran.....	18
C. Pertanyaan Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN .....	22
A. Format Penelitian .....	22
B. Lokasi Penelitian.....	23
C. Teknik Pemilihan Informan .....	23
D. Definisi Operasional .....	24
E. Jenis dan Sumber Data.....	26
F. Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Teknik Analisis Data .....	29
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	31
A. Gambaran Umum Kabupaten Badung.....	31
B. Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Badung.....	34
BAB V MEKANISME LAYANAN <i>HT-el</i> .....	40

A. Persiapan Layanan <i>HT-el</i> .....	40
B. Mekanisme Layanan <i>HT-el</i> .....	51
C. Implementasi Layanan <i>HT-el</i> .....	60
BAB VI KUALITAS LAYANAN <i>HT-el</i> .....	67
A. Kualitas Layanan <i>HT-el</i> .....	67
B. Strategi Pengembangan Layanan <i>HT-el</i> .....	75
BAB VII PENUTUP .....	78
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	80

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Peningkatan kualitas layanan publik menjadi satu hal penting untuk memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Hardiyansyah 2011). Masyarakat setiap waktu selalu menuntut layanan publik yang berkualitas dari pemerintah (Sinambela, dkk 2011, 4). Pada era ini, dimana perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang secara masif telah mempengaruhi kehidupan berbangsa dan bernegara tentunya akan memberikan ruang untuk berkembangnya layanan yang berbasis pada teknologi, informasi dan komunikasi (*ICT*) di bidang administrasi pemerintahan khususnya layanan publik.

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

Sejalan dengan hal tersebut Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (Kementerian ATR/BPN) sebagai lembaga pemerintahan dituntut juga untuk membangun sistem layanan publik yang terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat khususnya dalam bidang layanan pertanahan. Hal tersebut telah direspon Kementerian ATR/BPN melalui beberapa hal, diantaranya adalah 1) Peningkatan indeks kemudahan berusaha, yakni dalam *Registering Property, EoDB* (*Ease of Doing Business*); 2) Digitalisasi data pertanahan dan tata

ruang dengan didukung *ICT* untuk memberikan layanan berbasis *online*; 3) Peningkatan kualitas layanan bidang pertanahan dan tata ruang dengan menerapkan *e-Government* dan *t-Government*; 4) Optimalisasi penerimaan negara melalui intensifikasi dan ekstensifikasi jenis dan tarif layanan di bidang pertanahan dan tata ruang (*Siaran Pers Kemen ATR/BPN 2019*). Khusus dalam peringkat indeks kemudahan berusaha atau *Ease of Doing Business (EoDB)*, laporan yang dikeluarkan oleh Bank Dunia (*World Bank*) pada tahun 2019 menempatkan Indonesia berada pada urutan ke 73 dari 190 negara. Posisi ini tertinggal jauh dibanding dengan Negara di Kawasan Asia Tenggara, seperti Singapura, Malaysia dan Thailand yang berada pada ranking 30 besar dunia (*CNBC 2019*).

Modernisasi layanan pertanahan oleh Kementerian ATR/BPN guna menyesuaikan dengan perkembangan *ICT*, regulasi serta kebutuhan masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik merupakan langkah maju sebagai bagian mewujudkan Visi Kementerian ATR/BPN Pada Tahun 2025 yakni “Terwujudnya Pengelolaan Ruang dan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar Dunia” (*Rakertas Sekjen Kementerian ATR/BPN 2019*). Akses menuju modernisasi layanan berbasis elektronik (*e-Government*) telah dimulai oleh Kementerian ATR/BPN pada tanggal 05 September 2019 dengan meluncurkan program inovatif bertajuk Layanan Pertanahan Terintegrasi Secara Elektronik. Sebanyak 42 Kantor Pertanahan di 20 Provinsi di seluruh Indonesia ditunjuk sebagai Lokasi *Pilot Project* Layanan Informasi Pertanahan secara Elektronik (*Siaran Pers Kementerian ATR/BPN 2019*). Layanan Pertanahan yang Terintegrasi Secara Elektronik, terdiri dari 1) Layanan Elektronik Hak Tanggungan (pendaftaran hak tanggungan, peralihan hak tanggungan, perubahan nama kreditur, penghapusan hak tanggungan, perbaikan data); 2) Layanan Elektronik Informasi Pertanahan dan Zona Nilai Tanah (ZNT); 3) Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT) dan Pengecekan serta Modernisasi Layanan Permohonan Surat Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah.

Dari 42 Kantor Pertanahan di 20 Provinsi di seluruh wilayah Indonesia yang ditunjuk sebagai perintis layanan berbasis *online*, di dalam satuan kerja Kantor Wilayah Kementerian ATR/BPN Provinsi Bali terdapat dua Kantor Pertanahan yang ditunjuk, yaitu Kantor Pertanahan Kota Denpasar dan Kantor Pertanahan Kabupaten Badung. Kantor Pertanahan Kabupaten Badung merupakan Kabupaten pertama di Indonesia yang telah menuntaskan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) (*Siaran Pers Setda Kabupaten Badung 2018*), sehingga target dan capaian yang telah diraih oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Badung tersebut merupakan modal utama untuk melaksanakan digitalisasi layanan pertanahan.

Suksesnya Kantor Pertanahan Kabupaten Badung dalam penerbitan Sertipikat Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik yang selanjutnya disebut sebagai *HT-el*, pertama di Indonesia bekerjasama dengan Pihak Kreditur serta PPAT (*Siaran Pers Kementerian ATR/BPN Provinsi Bali, 2019*), merupakan suatu prestasi yang sangat membanggakan yang didukung oleh berbagai faktor salah satunya dari para pihak Pengguna Layanan *HT-el*. Layanan publik di bidang pertanahan yang dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN tidak bisa terlepas dari organisasi-organisasi lain sebagai mitra yang saling mendukung dan saling terkait (Aditya, dkk 2009, 1). Wujud kerjasama Kantor Pertanahan Badung terhadap pihak yang terkait dalam penerbitan *HT-el* ini adalah dengan menyediakan sistem layanan berbasis *online* yang dapat diakses oleh Pihak Kreditur dan PPAT sebagai pengguna utama Layanan *HT-el*.

Dalam suatu sistem layanan berbasis *online* semua kegiatan *HT-el* diimplementasikan mulai dari validasi dan verifikasi data pengguna layanan (Kreditur dan PPAT), proses pendaftaran sampai penerbitan Sertipikat *HT-el*, sehingga dengan hadirnya layanan berbasis *online* meniadakan proses interaksi langsung antara pengguna dan pelaksana layanan Hak Tanggungan. Berdasarkan hal tersebut peranan sistem layanan berbasis *online* di mana Kreditur dan PPAT sebagai pengguna utama mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendukung Layanan *HT-el* di Kantor Pertanahan Kabupaten

Badung. Kreditur dan PPAT sebagai pengguna utama merupakan instrumen penting dalam memberikan gambaran mengenai Kualitas Layanan *HT-el*, karena pada dasarnya keberhasilan sebuah organisasi dalam menyelenggarakan suatu layanan sangat bergantung dengan seberapa baik penilaian pengguna layanan yang akan mencerminkan tingkat kepuasan pengguna dan profitabilitas organisasi (Donabedian 1966 dalam Perdhana, dkk 2017, 32).

Berangkat dari hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian mengenai Kualitas Layanan *HT-el* ditinjau dari sudut pandang pengguna layanan (Kreditur dan PPAT) sebagai bahan penulisan skripsi dengan judul **“KUALITAS LAYANAN HAK TANGGUNGAN TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BADUNG”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik yang selanjutnya disebut sebagai *HT-el*, lahir sebagai respon Kementerian ATR/BPN terhadap berbagai tantangan administrasi pertanahan di Indonesia, salah satunya adalah *Revolusi Industri 4.0* melalui inovasi layanan pertanahan berbasis elektronik (*e-Government*). Dalam suatu layanan publik, konsep *e-Government* mutlak diperlukan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam rangka mewujudkan suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Implementasi tersebut diwujudkan oleh Kantor Pertanahan Badung dengan menerbitkan Sertipikat *HT-el* pertama di Indonesia. Kesiapan dan dukungan berbagai pihak, khususnya Pihak Kreditur dan PPAT terhadap Kantor Pertanahan Kabupaten Badung merupakan faktor utama keberhasilan dalam mewujudkan layanan berbasis elektronik (*e-Government*) tersebut. Dalam menyelenggarakan layanan pertanahan berbasis elektronik (*e-Government*) guna meningkatkan kualitas pelayanan wajib berorientasi kepada pengguna layanan. Kreditur dan PPAT sebagai pengguna utama Layanan *HT-el* melalui suatu sistem layanan berbasis *online* memegang peranan penting dalam



memberikan gambaran terhadap kualitas Layanan *HT-el* demi terciptanya layanan pertanahan berbasis elektronik (*e-Government*) yang efektif dan efisien, sehingga diperlukan suatu kajian terhadap kualitas layanan dalam pelaksanaan *HT-el* yang berorientasi kepada pengguna layanan (Kreditur dan PPAT), agar pelaksanaannya dapat dioptimalisasi.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui mekanisme Layanan *HT-el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung.
- b. Mengetahui Kualitas Layanan *HT-el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung.
- c. Merumuskan strategi pengembangan Layanan *HT-el* yang berorientasi kepada pengguna layanan (Kreditur dan PPAT) untuk meningkatkan efektivitas layanan.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi penulis, penelitian ini diharap dapat memperkaya ilmu dan pengetahuan di bidang layanan pertanahan berbasis elektronik (*e-Government*). Penulis mengetahui secara nyata pelaksanaan Layanan *HT-el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung, sehingga dapat dijadikan referensi ketika kembali melaksanakan tugas sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN).
- b. Bagi Kementerian ATR/BPN dan Kantor Pertanahan, penelitian ini diharap dapat dijadikan sebagai masukan untuk mengembangkan dan menyempurnakan aplikasi layanan pertanahan berbasis elektronik (*e-Government*), khususnya Layanan *HT-el*.
- c. Bagi Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN), penelitian ini diharap dapat memperkaya dan menambah ilmu pengetahuan terkait dengan pemanfaatan *ICT* di bidang pelayanan pertanahan.

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan Pertanahan Berbasis Elektronik (*e-Government*) yang dijalankan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Badung, yakni Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik (*HT-el*) dilakukan sepenuhnya melalui sistem *online*, tanpa adanya interaksi langsung antara Pengguna Layanan *HT-el* (Kreditur dan PPAT) dengan Pelaksana Layanan *HT-el* (Kantor Pertanahan Kabupaten Badung) sehingga relevan dengan situasi dan kondisi saat ini guna meminimalisasi penyebaran *Covid 19* dan efektivitas Layanan Publik. Dalam pelaksanaannya kunci sukses Layanan *HT-el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung yang merupakan *Pioneer* Layanan *HT-el* pertama di Indonesia sangat didukung oleh berbagai faktor eksternal, seperti dukungan penuh dari Pengguna Layanan *HT-el* (Kreditur dan PPAT) serta faktor internal antara lain, kesiapan data elektronik sebagai penunjang utama layanan pertanahan elektronik (*e-Government*) yang berkualitas, kesiapan sumber daya manusia serta kebijakan Pimpinan Kantor Pertanahan Kabupaten Badung.
2. Penilaian Pengguna Layanan *HT-el* (Kreditur dan PPAT) yang diukur menggunakan Metode *e-Govqual* memberikan gambaran bahwa Kualitas Layanan *HT-el* di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung adalah sangat baik, hal ini dibuktikan dengan tanggapan yang positif pada Parameter *End Of Use* (Kemudahan), *Trust* (Kepercayaan) dan *Realibility* (Keunggulan), *Content and Appreance of Information* (Konten dan Tampilan Informasi), *Functionality of the Interactiom Enviroment* (Fungsionalitas dan Interaksi), meski pada Parameter *Citizen Support* (Dukungan) terdapat satu keluhan yang disampaikan oleh Pihak Kreditur

mengenai “*Mekanisme Pengembalian Dana*”, namun pada pelaksanaannya hal tersebut tidak mengganggu kelancaran Layanan *HT-el*.

3. Strategi Pengembangan Layanan *HT-el* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Badung difokuskan pada 3 (tiga) faktor utama, yaitu :
  - a. Strategi Pengembangan Layanan *HT-el* Berbasis Organisasi.
  - b. Strategi Pengembangan Layanan *HT-el* Berbasis Sumber Daya Manusia (SDM).
  - c. Strategi Pengembangan Layanan *HT-el* Berbasis Teknologi.

## **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka sebagai bagian dalam upaya peningkatan Kualitas Layanan *HT-el*, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Saran untuk Pelaksana Layanan *HT-el* (Kantor Pertanahan Kabupaten Badung)

Layanan *HT-el*, meskipun sepenuhnya dilakukan melalui sistem *online*, Kantor Pertanahan Kabupaten Badung sebagai pelaksana Layanan *HT-el* wajib mengutamakan prinsip kedisiplinan dan kehati-hatian serta meningkatkan respon kecepatan pemeriksaan berkas dan tidak sepenuhnya menyerahkan kepada sistem *HT-el*, guna menghindari kesalahan yang bersumber bukan pada sistem *HT-el* (*Human Error*), misalnya “*HT-el* Terbit Tanpa Diperiksa” karena secara otomatis Sertipikat *HT-el* akan terbit dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak Surat Perintah Setor (SPS) dibayarkan serta memberikan waktu yang lebih panjang kepada Pengguna Layanan *HT-el* (Kreditur dan PPAT) untuk melakukan perbaikan apabila permohonan ditangguhkan.

2. Saran untuk Pengguna Layanan *HT-el* (Kreditur dan PPAT)

Perlu peningkatan pengawasan (*monitoring*) terhadap produk Layanan *HT-el* yang sedang berjalan, karena apabila permohonan ditangguhkan agar segera dilakukan perbaikan oleh Pengguna Layanan *HT-el* sebelum hari ke 5 (lima) guna menghindari “berkas ditutup”.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Darmawan, D 2013, *Metode penelitian kuantitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas pelayanan publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- IPDN 2016, *E-government konsep, implementasi dan perkembangannya di Indonesia (buku literatur mk e-government)*, IPDN, Jatinangor.
- Kabupaten Badung, BPS 2019, *Kabupaten Badung Dalam Angka*, BPS Kabupaten Badung, Badung.
- Ladjamudin, AB 2013, *Analisis dan desain sistem informasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Moleong 2014, *Metodologi penelitian kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nazir, M 2013, *Metode penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor Selatan.
- Nugroho, A 2018, *Handbook metode penelitian kualitatif*, STPN, Yogyakarta.
- Puslitbang, ATR/ BPN 2018, *Penelitian Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pertanahan*. Puslitbang Kementerian ATR/ BPN, Jakarta.
- Sinambela, LP 2011, *Reformasi pelayanan publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Soemarga, AS 2015, *Tingkat kepuasan pemohon pensertipikatan tanah pada kantor pertanahan*, Insitut Pertanian Bogor, Bogor.
- Sugiyono 2016, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, Bandung.
- Suryabrata, S 1983, *Metodologi penelitian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sutedi, A 2010, *Hukum Hak Tanggungan*, Sinar Grafika, Jakarta.

### Jurnal

- Aditya, R & Rino, AS & Suprpto 2018, 'Penilaian kualitas layanan *e-government* dengan pendekatan dimensi *e-govqual* dan *importance performance analysis* (studi kasus pada pemerintah nusa tenggara barat)', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no.5 hlm. 1794–1802.
- Jawahir & Soedy, S & Rozikin, M 2015, 'Perspektif administrasi publik (studi pada kantor badan pertanahan nasional kota batu)', *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 3, no.12, hlm. 2084–2088.

- Maryam, NS 2016, 'Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik', *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, vol. VI, no. 1, hlm. 1–18.
- Muallidin, I 2017, 'Konsep, kerangka pikir dan nilai: e-government dan e-service', *Woking Paper 2015*.
- Mustofa, FC & Aditya, T 2009, 'Aplikasi layanan informasi pertanahan berbasis web services', *Jurnal Bhumi*, vol. 1, no.1.
- Napitupulu, D & Kunci, K 2016, 'Kajian faktor sukses sistem layanan berbasis elektronik (e-services) di lembaga pemerintah', *Jakarta: Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia*, November 2016, hlm. 17.
- Nasrullah 2018, 'Implementasi electronic government dalam mewujudkan good governance dan smart city (studi kasus: pemerintah kota makassar)', *JUSITI: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, vol. 6, no.2, hlm. 23–31.
- Pananrangim, A 2019, 'Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui citizen's charter', *Meraja Journal*, vol. 2, no.2, hlm. 119–134.
- Perdhana, MS 2017, 'Perbandingan instrumen kuantitatif untuk mengukur kualitas layanan', *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, vol. 14, hlm. 31–40.
- Rinaldi, R 2012, 'Analisis kualitas pelayanan publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)', *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 1.

### **Laporan**

- Kementerian ATR/BPN Kabupaten Badung 2019, 'Laporan kinerja kantor pertanahan kabupaten badung tahun2019', *Lkj 2019*.

### **Skripsi**

- Angganingrum, DP 2011, *Wanprestasi dalam perjanjian kredit di lembaga perkreditan Desa Adat Kedonganan Kabupaten badung Bali*, Universitas Indonesia, Depok.
- Effendi, M 2018, *Persepsi masyarakat tentang citra pemerintah Kota Medan melalui akun media sosial instagram*, Universitas Medan Area, Medan.
- Damayanti, AS 2013, *Peran pejabat pembuat akta tanah dalam melaksanakan prosedur pendaftaran hak tanggungan dalam proses pengikatan kredit pemilikan rumah pada bank konvensional*, Universitas Brawijaya, Malang.

### **Prosiding, Website, dan lain-lain**

- 'Badung, Kabupaten Pertama di Indonesia Tuntaskan Program *PTSL*' 2018, *Siaran Pers Setda Kab Badung*, 21 November, dilihat pada 2 Februari

2020, <https://www.badungkab.go.id/instansi/setda/>

'Kantor Pertanahan Kabupaten Badung Tetapkan 'Badung Lengkap Benar Tahun 2019'' 2019, *Siaran Pers Kantah Kabupaten Badung*, 2 September, dilihat pada 2 Februari 2020, <https://www.atrbpn.go.id/Berita/Siaran-Pers/kantor-pertanahan-kabupaten-badung>

'Kementerian ATR/BPN Akan Kembangkan Sistem Informasi Pertanahan Modern' 2019, *Siaran Pers Kemen ATR/BPN*, 18 Agustus, dilihat pada 24 Juli 2020, <https://www.atrbpn.go.id/Berita/Siaran-Pers/>

'Kerangka Arah Kebijakan Renstra 2020-2024' 2019, *Rapat Kerja Terbatas Sekretaris Jenderal Kemen ATR/BPN*, 12-14 November, dilihat pada 24 Juli 2020, *Bahan Rapat Kerja Terbatas Sekretaris Jenderal Kemen ATR/BPN*

'Laporan Bank Dunia: Peringkat Ease of Doing Business RI Turun' 2018, *News CNBC Indonesia*, 31 Oktober, dilihat pada 17 Februari 2020, <https://www.cnbcindonesia.com/news/laporan-bank-dunia-peringkat-ease-of-doing-business-ri-turun>

'Membangun Sistem Pelayanan Publik yang Efektif dan Efisien' 2019, *Siaran Pers Kemen ATR/BPN*, 28 November, dilihat pada 1 Februari 2020, <https://www.atrbpn.go.id/Berita/Siaran-Pers/>

Nurrahman, MB & Wahyono T 2020, 'Kontribusi Riset Dan pengabdian Masyarakat Menuju Indonesia Berkemajuan', *Prosiding Bidang Pengabdian Masyarakat*.

'Orkestrasi Layanan Pertanahan Terpadu ATR/ BPN Luncurkan Layanan Elektronik' 2019, *Siaran Pers Kemen ATR/BPN*, 5 September, dilihat pada 1 Februari 2020, <https://www.atrbpn.go.id/Berita/Siaran-Pers/>

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

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

### **Peraturan dan lain-lain**

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

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

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2009 Tentang Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Badung dari Wilayah Kota Denpasar Ke Wilayah Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung Provinsi Bali
- Peraturan Menteri ATR/ BPN No 5 Tahun 2017 Tentang Layanan Informasi Pertanahan Secara Elektronik.
- Peraturan Menteri ATR/ BPN No 3 Tahun 2019 Tentang Penerapan Tanda Tangan Elektronik.
- Peraturan Menteri ATR/ BPN No 5 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik.
- Petunjuk Teknis Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik No. 2 Tahun 2020.