

**IMPLEMENTASI LAYANAN HAK TANGGUNGAN ELEKTRONIK DI
KANTOR PERTANAHAN KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Sebutan Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan pada Program
Studi Diploma IV Pertanahan



Oleh:

SARAH TRI RAHAYU

19283324

KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/

BADAN PERTANAHAN NASIONAL

SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL

YOGYAKARTA

2023

ABSTRACT

The ATR/BPN Ministry is currently trying to develop electronic-based land services, one of which is electronic mortgage rights. Electronic Mortgage Rights are required to be implemented by all land offices since 2020, one of which is the Palembang City Land Office. The purpose of this research is to find out the implementation/implementation of electronic mortgage services in the Land Office of Palembang City, as well as the obstacles encountered and the solutions made in implementing electronic mortgage services. The method used in this study is qualitative with a descriptive approach where qualitative data is processed and presented in the form of a description. Based on the results of research on the implementation of electronic mortgage services at the Palembang City Land Office, it has been carried out electronically, but in practice there are still several obstacles encountered. These obstacles were experienced by PPAT, Banking and the Land Office. Solutions are also provided to overcome the obstacles that occur. In addition, advice was given to the Land Office of Palembang City to carry out regular monitoring and supervision and PPAT and Creditors/Banking parties were expected to be more thorough and careful in uploading documents.

Keywords: electronic mortgage, constraint, solution.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
INTISARI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II	10
A. Kajian Terdahulu.....	10
B. Kerangka Teoritis.....	13
1. Pendaftaran Tanah	13
2. Modernisasi Layanan Pertanahan.....	14
3. Kendala dan Solusi	15
4. Implementasi Kebijakan.....	17
5. Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik	18
C. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III	25
A. Format Penelitian	25
B. Lokasi atau Objek Penelitian	27
C. Definisi Operasional Konsep atau Variabel.....	27

D. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV	33
A. Gambaran Umum Kota Palembang	33
1. Letak, Luas, dan Batas Wilayah	33
2. Demografi.....	35
3. Kondisi Perekonomian, Perbankan, dan Koperasi	36
B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kota Palembang.....	39
1. Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Palembang.....	39
2. Sumber Daya Manusia	40
3. Keterangan Status Kepemilikan Tanah di Kota Palembang.....	44
BAB V.....	47
A. Pelaksanaan Hak Tanggungan Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang	47
1. Perbandingan Pelaksanaan Hak Tanggungan Konvensional dan Elektronik.....	47
2. Jumlah Hak Tanggungan di Kantor Pertanahan Kota Palembang	52
3. Alur Pelaksanaan Hak Tanggungan Elektronik	54
B. Kendala Hak Tanggungan Elektronik.....	59
1. Kendala pada PPAT	59
2. Kendala pada Pihak Bank.....	63
3. Kendala pada Kantor Pertanahan	65
C. Solusi Layanan Hak Tanggungan Elektronik	67
1. Solusi bagi PPAT	67
2. Solusi bagi Pihak Bank.....	68
3. Solusi bagi Kantor Pertanahan	68
BAB VI.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	79
BIODATA PENULIS.....	102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi merupakan hal yang harus diikuti oleh masyarakat saat ini. Pengembangannya dianggap dapat menjadi solusi dari permasalahan yang ada. Di era modern ini, peran teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap kehidupan sehari-hari. Aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat ditunjang dengan teknologi informasi yang menjawab tuntutan pekerjaan yang lebih cepat, mudah, dan menghemat waktu (Rosana, 2010, p.145). Perkembangan teknologi informasi ini juga semakin pesat dengan adanya bantuan internet. Internet memudahkan perangkat terhubung dalam dunia digital untuk memperlancar aktivitas yang berkaitan dengan percepatan teknologi, informasi, dan komunikasi.

Teknologi informasi dan komunikasi juga berpengaruh ke berbagai lini kehidupan, termasuk dalam dunia pemerintahan, instansi, dan perusahaan. Teknologi informasi dalam sebuah perusahaan dapat berperan membantu manajemen mengelola risiko yang dihadapi, menekan biaya operasional, memberikan nilai lebih bagi perusahaan, serta menghasilkan bentuk persaingan baru untuk perusahaan di dunia maya (Narulita, Suhaji and Ginanjar, 2022, p.22).

Teknologi informasi digunakan untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yakni informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, sehingga dapat digunakan untuk kepentingan pribadi, bisnis, dan pemerintahan untuk pengambilan keputusan (Cholik, 2021, p.39). Tentu saja informasi yang berkualitas ini sangat diperlukan guna menghindari berita bohong atau *hoax* yang akhir-akhir ini kerap terjadi. Di sisi lain, perangkat hardware dan software yang terus digerakkan dapat membantu kantor-kantor pemerintah untuk melayani masyarakat selama 24 jam,

sehingga mereka dapat leluasa dalam mengakses data dan informasi yang mereka butuhkan (Som, 2021, p.1).

Meskipun saat ini belum seluruh kantor pemerintah memanfaatkan teknologi informasi, tapi pada saatnya nanti diharapkan kantor-kantor pemerintah dapat melayani kebutuhan masyarakat dalam rangka menuju pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Ada istilah yang saat ini cukup dikenal, yakni *electronic government* atau e-gov. E-gov merupakan penggunaan internet untuk penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Istilah lain juga dikenal Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE merupakan penggunaan internet dalam penyelenggaraan pemerintahan. Tujuan dari sistem pemerintahan berbasis elektronik ini untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional yang baik dapat meningkatkan keterpaduan dan efisiensi SPBE (Spbe.go.id, 2018). Sistem pemerintahan yang dilaksanakan harus terus mengikuti perkembangan zaman dan sesuai kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terus melaju dengan pesat.

Penerapan e-gov salah satunya dapat dilihat dengan adanya situs-situs resmi lembaga pemerintah dan tersedianya pelayanan terpadu dengan sistem daring (online). Hal ini pula yang terjadi pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Saat ini, Kementerian ATR/BPN terus berupaya untuk meningkatkan dan memperbaiki sistem layanan yang ada. Sistem daring/online ini membuat beberapa layanan pertanahan terus mengalami perkembangan karena keberadaannya. Salah satu bentuk pengembangan layanan pertanahan berbasis elektronik adalah dengan diberlakukannya hak tanggungan terintegrasi secara elektronik.

Pengaturan mengenai hak tanggungan elektronik ini dimulai sejak ditetapkannya Permen ATR/BPN Nomor 5 Tahun 2017 tentang Layanan

Informasi Pertanahan Secara Elektronik yang menyatakan terdapat 9 jenis layanan informasi pertanahan yang dilakukan secara elektronik. Terobosan layanan pertanahan yang dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN salah satunya adalah dalam bidang pelayanan publik, yakni dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik yang mencabut Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik.

Pelayanan umum hak tanggungan terintegrasi secara elektronik di Indonesia mulai berlaku sejak dikeluarkannya Permen ATR/BPN tentang hak tanggungan elektronik pada tahun 2019. Terdapat 42 kantor pertanahan di Indonesia yang menjadi lokasi *pilot project* layanan informasi pertanahan secara elektronik. Hingga tahun 2023 ini, pelayanan hak tanggungan elektronik ini sudah dilakukan di kantor-kantor pertanahan seluruh Indonesia.

Selain itu, terdapat tujuh *Strategic Goal* yang ditetapkan oleh Kementerian ATR/BPN pada Bulan Februari 2020 untuk mewujudkan salah satu visi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, yaitu pengelolaan ruang dan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia. Tujuh *Strategic Goal* itu meliputi:

1. Terwujudnya keadilan pertanahan
2. Mendaftarkan bidang-bidang tanah di seluruh Indonesia
3. Penataan ruang berbasis RDTR untuk mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan yang mendorong pertumbuhan ekonomi
4. Meningkatkan standar kompetensi SDM menuju birokrasi berstandar dunia
5. Mewujudkan kantor layanan modern yang memberikan produk, layanan dan pusat informasi pertanahan dan tata ruang secara elektronik berbasis teknologi informasi

6. Mengoptimalkan layanan informasi pertanahan dan tata ruang sebagai basis penerimaan negara dalam rangka *self financing*
7. Mewujudkan kepastian hukum hak atas tanah dengan memberlakukan sistem pendaftaran tanah stelsel positif.

Berdasarkan *strategic goal* nomor 5 di atas, serta mencermati salah satu arah kebijakan ATR/BPN tahun 2021-2024, yakni terwujudnya kantor layanan modern dengan memberikan produk dan layanan pertanahan dan tata ruang secara elektronik, maka kantor-kantor pertanahan harus diarahkan menjadi kantor yang dapat bertransformasi menuju pada layanan elektronik. Pelayanan pertanahan secara elektronik memerlukan data yang valid. Tentu saja dengan adanya pelayanan secara elektronik ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang dilakukan oleh kantor pertanahan.

Lahirnya Permen ATR/BPN No.9/2019 tentang layanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik membuat pemerintah Indonesia bertujuan meningkatkan layanan hak tanggungan yang sesuai dengan asas keterbukaan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, efektivitas, dan efisiensi (Imanda, 2020, p.154). Hal ini memberi konsekuensi pada perubahan tata cara pemberian hak tanggungan yang semula dilakukan secara manual menjadi berbasis pada sistem elektronik yang terintegrasi.

Pelaksanaan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik ini erat kaitannya dengan pengguna hak tanggungan ini sendiri, seperti PPAT dan kreditur yang dalam hal ini contohnya adalah institusi keuangan/perbankan maupun perorangan. Sebelum berlakunya undang-undang mengenai hak tanggungan terintegrasi secara elektronik, pelaksanaan hak tanggungan pada kantor-kantor pertanahan di Indonesia masih dilakukan secara manual. Proses serta sistem yang digunakan juga masih tergolong konvensional dan membutuhkan waktu relatif lebih lama. Tidak jarang hal ini mengakibatkan keterlambatan proses penyelesaian berkas permohonan akibat pelayanan yang belum efektif dan efisien.

Dalam pelaksanaan pelayanan HT-el membutuhkan kerjasama dengan mitra yang terkait dengan Kementerian ATR/BPN. Bentuk kerjasama yang dapat dilakukan dengan penyediaan sistem layanan berbasis online yang dapat diakses oleh pengguna layanan HT-el (PPAT dan kreditur), sehingga dimaksudkan dalam proses layanan tidak diperlukan tatap muka/interaksi secara langsung (Gunarta, Nurasa and Pinuji, 2020a, p.77). Proses layanan berbasis elektronik ini juga erat kaitannya dengan kualitas data yang dihasilkan. Kualitas data yang buruk akan mengakibatkan terjadinya kesalahan pada saat proses layanan, pengambilan kebijakan, dan ketidakpuasan penerima layanan. Hal ini juga dapat menyebabkan buruknya produk yang dihasilkan, sehingga akan menimbulkan masalah di kemudian hari (Sagari and Mujiati, 2022, p.41).

Proses pelaksanaan layanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik ini juga tidak lepas dari peran PPAT sebagai pengguna. PPAT bertanggung jawab sebatas pada tindakan yang dilakukan dalam proses pendaftaran HT elektronik melalui aplikasi mitra kerja PPAT. Apabila terdapat kesalahan, PPAT dapat melakukan perbaikan, sehingga sertifikat HT-el sah dan dapat digunakan (Kristianty and Cahyarini, 2021, p.875). Lebih lanjut, PPAT, kreditur, debitor, maupun *stakeholder* lainnya juga harus benar-benar memahami perubahan sebelum dan sesudah pelayanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik (Halim et al., 2022, p.450). Pemahaman yang baik dari berbagai pihak akan meminimalisir kemungkinan kesalahan yang dapat terjadi. Sedikitnya kesalahan data yang dilakukan akan membuat data yang dihasilkan semakin baik.

Adapun urgensi dari penelitian ini karena perlu diadakan sebuah studi yang menggambarkan/memotret terkait implementasi (pelaksanaan), kendala, serta solusi terhadap layanan hak tanggungan yang saat ini sudah dilaksanakan terintegrasi secara elektronik. Ini penting dilakukan mengingat sertifikat hak tanggungan merupakan salah satu produk dari kantor pertanahan yang berkaitan erat dengan sektor perekonomian

utamanya kaitan dengan pihak perbankan dalam hal peminjaman modal dan lain sebagainya.

Rapat Kerja Nasional (Rakernas) Kementerian ATR/BPN pada tanggal 7 Maret 2023 yang dilaksanakan di Hotel Shangri-La, Jakarta, meluncurkan 7 inovasi layanan pertanahan atau 7 layanan cepat “JULAPAT”. Tujuh layanan ini merupakan 79% dari total layanan di kantor ATR/BPN. Hal ini juga yang menjadi salah satu alasan pentingnya dilakukan penelitian ini. Inovasi tersebut diluncurkan langsung oleh Menteri ATR/BPN, Hadi Tjahjanto, yang didampingi Wakil Menteri ATR/BPN, Raja Juli Antoni, beserta jajarannya.

Adapun 7 Layanan Prioritas yang diluncurkan, yakni terdiri dari Pengecekan Sertipikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT), Hak Tanggungan Elektronik, Roya Manual dan Roya Elektronik, Peralihan, Pendaftaran SK, serta Perubahan Hak Guna Bangunan/Hak Pengelolaan (HGB/HPL) menjadi Hak Milik (HM) untuk rumah tinggal, rumah toko, dan rumah kantor. Dengan diluncurkannya inovasi layanan pertanahan tersebut diharapkan jajaran Kementerian ATR/BPN dapat senantiasa meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan ini dapat kita lihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. 1 Menteri ATR/BPN dan jajarannya meresmikan 7 layanan cepat

Selain itu, berdasarkan *roadmap* transformasi pelayanan pertanahan yang dikeluarkan oleh Kementerian ATR/BPN, tahun 2023-2024 memasuki era informasi yang dalam hal ini diharapkan 100% dokumen/warkah sudah masuk sistem elektronik dan tervalidasi, 100% kota lengkap, kolaborasi informasi, serta layanan informasi untuk digunakan menjadi sumber PNBPN (Pendapatan Negara Bukan Pajak). Oleh karena itu, penelitian ini penting diadakan untuk mengetahui sejauh apa perkembangan pelaksanaan layanan pertanahan berbasis elektronik yang dalam hal ini adalah layanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik. *Roadmap* transformasi pelayanan pertanahan tersebut dapat kita lihat pada gambar di bawah ini.



Roadmap transformasi pelayanan pertanahan berbasis digital Kementerian ATR/BPN.

Gambar 1. 2 Roadmap transformasi pelayanan pertanahan

Secara umum, pelayanan hak tanggungan yang ada di seluruh kantor pertanahan di Indonesia sudah dilakukan secara elektronik. Hal ini mulai wajib dilaksanakan pada seluruh kantor pertanahan sejak tanggal 8 Juni 2020. Hak tanggungan ini sebelumnya masih dilakukan secara konvensional/manual dengan datang langsung di kantor pertanahan serta seluruh proses pendaftaran hingga pencatatan pada sertipikat dan buku

tanah juga dilakukan secara manual. Dahulu, dengan hak tanggungan konvensional, lama waktu penerbitan produk HT masih sulit untuk dikontrol karena terkadang melebihi batas waktu yang seharusnya/mengalami keterlambatan. Namun, dengan adanya hak tanggungan yang terintegrasi secara elektronik ini, baik petugas pelaksana maupun pengguna layanan dapat memantau jalannya berkas tersebut melalui sistem yang terintegrasi secara elektronik. Berkas HT-el yang masuk juga akan secara otomatis dibatalkan apabila lebih dari 7 hari kerja tidak diperbaiki.

Kantor Pertanahan Kota Palembang sudah melakukan layanan hak tanggungan secara menyeluruh dengan menggunakan sistem elektronik. Hal inilah yang kemudian menarik peneliti untuk mengadakan penelitian ini. Dengan adanya penelitian ini, maka diharapkan dapat mengetahui pelaksanaan, kendala, serta solusi yang dapat ditawarkan dalam implementasi hak tanggungan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang yang sudah berjalan beberapa tahun ke belakang ini.

Dengan alasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Layanan Hak Tanggungan Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka pertanyaan penelitian yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi/pelaksanaan layanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi saat pelaksanaan layanan hak tanggungan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang?
3. Bagaimana solusi yang dilakukan dalam pelaksanaan layanan hak tanggungan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui implementasi/pelaksanaan layanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang.
- b. Mengetahui kendala yang dihadapi saat pelaksanaan layanan hak tanggungan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang.
- c. Mengetahui solusi yang dilakukan dalam pelaksanaan layanan hak tanggungan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang layanan pertanahan khususnya pelaksanaan hak tanggungan elektronik. Selain itu, bagi peneliti lainnya, dapat dijadikan sebagai referensi terkait studi yang terkait.
- b. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu yang ada di lingkungan civitas Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional. Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penambah keilmuan yang berkaitan dengan perkembangan layanan pertanahan berbasis teknologi informasi, serta kegunaan lainnya bagi dunia pendidikan.
- c. Bagi Kementerian ATR/BPN dan Kantor Pertanahan Kota Palembang, penelitian ini diharapkan menjadi gambaran tentang pelaksanaan, kendala, serta solusi layanan hak tanggungan elektronik, sehingga dapat digunakan sebagai rujukan dalam pengambilan kebijakan ke depannya.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Pelaksanaan layanan hak tanggungan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang sudah dilakukan secara elektronik, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, dengan adanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala dan solusi yang dilakukan. Pelaksanaan ini mengacu pada Permen ATR/BPN No. 5/2020 yang selanjutnya dijelaskan secara rinci dalam Juknis No. 2/2020.
2. Kendala pelaksanaan layanan hak tanggungan elektronik yang dialami oleh pengguna maupun penyelenggara, yakni PPAT, kreditur/perbankan, serta kantor pertanahan. Berikut rincian kendala pada masing-masing pihak:
 - a. PPAT
 - sistem yang eror (tidak dapat diakses),
 - penolakan dan penutupan berkas,
 - tidak berlakunya APHT bila tidak segera didaftarkan dalam kurun waktu 7 hari, serta
 - lamanya proses pengoreksian oleh kantor pertanahan yang mengakibatkan waktu perbaikan dokumen oleh PPAT terlalu mepet/sempit.
 - b. Pihak Bank/Kreditur
 - kesalahan pengisian data,
 - sistem eror/tidak dapat diakses,
 - akun pengguna yang dipakai pegawai bank masih minim,
 - kesalahan peringkat pada saat pencatatan hak tanggungan dan layanan roya yang terkadang belum tercatat pada sistem/belum dilakukan pencoretan pada buku tanah maupun roya tidak dapat dilakukan melalui sistem elektronik, sehingga harus dilakukan secara manual.
 - c. Kantor Pertanahan

- sistem eror,
- SPS (Surat Perintah Setor) dari pihak bank belum terbaca oleh sistem (tersangkut),
- berkas (hak tanggungan) terbit tanpa periksa, serta
- *maintenance*/perbaikan sistem.

Dengan adanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang dihadapi saat pelaksanaan layanan hak tanggungan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang.

3. Solusi yang dapat dilakukan dalam pelaksanaan layanan hak tanggungan elektronik antara lain:
 - a. PPAT
 - menunggu perbaikan dan melapor ke Pusdatin ATR/BPN
 - sesegera mungkin melakukan perbaikan data
 - segera mendaftarkan APHT sebelum 7 hari
 - sering mengecek notifikasi email untuk segera melakukan perbaikan data
 - b. Pihak Bank/Kreditur
 - segera memperbaiki kesalahan data
 - menambah jumlah akun user
 - melakukan pelaporan apabila terjadi sistem eror
 - petugas kantah melakukan validasi data pada sistem sehingga pencatatannya (peringkat HT, roya, dan lain sebagainya) benar.
 - c. Kantor Pertanahan
 - apabila terjadi sistem eror/tidak dapat diakses, agar sesegera mungkin melapor ke Pusdatin Kementerian ATR/BPN untuk dapat segera diperbaiki
 - sering melakukan pengecekan berkas masuk
 - melakukan pembagian tim/kelompok

Dengan adanya kendala-kendala tersebut, maka diperlukan solusi yang dapat digunakan dalam pelaksanaan layanan hak tanggungan elektronik guna meminimalisir terjadinya hal-hal yang

dapat menghambat kelancaran proses layanan hak tanggungan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Palembang.

B. Saran

1. Kantor Pertanahan Kota Palembang perlu melakukan monitoring dan pengawasan secara berkala minimalnya 1 kali dalam seminggu agar dapat memantau pekerjaan dari layanan hak tanggungan elektronik secara baik. Di sisi lain, sistem layanan hak tanggungan elektronik terintegrasi ini harus dilakukan penguatan server agar tidak mudah mengalami eror/down terutama pada jam operasional pelayanan.
2. Pihak PPAT dan Kreditur/Perbankan diharapkan dapat lebih teliti dan hati-hati lagi dalam melakukan pengunggahan/upload dokumen persyaratan hak tanggungan elektronik ke dalam sistem agar meminimalisir terjadinya kesalahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Anselm, S. and Corbin, J., 2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chatib, M., 2011. *Gurunya Manusia: Menjadikan Semua Anak Istimewa dan Semua Anak Juara*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Cholik, C.A., 2021. Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT dalam Berbagai Bidang. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2).
- Departemen Pendidikan Indonesia, 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Exaudia S, Wahyuni and Nurasa A, 2021. *Implementasi Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Batam*. [online] *Jurnal Kebijakan Pertanahan* |, Available at: <<https://jurnalmarcapada.stpn.ac.id>>.
- Fanny, F.M.F., 2022. Analisis Terhadap Penolakan Pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik Berdasarkan Permen ATR/BPN No. 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan yang Terintegrasi secara Elektronik (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Medan). *Journal Law of Deli Sumatera*, [online] 2(1). Available at: <<https://jurnal.unds.ac.id/index.php/jlds/article/view/162>> [Accessed 7 August 2023].
- Gunarta, I.M.D., 2020. *Kualitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Badung*. Yogyakarta.
- Gunarta, I.M.D., Nurasa, A. and Pinuji, S., 2020a. Persepsi Kreditur dan PPAT Terhadap Kualitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik. *Tunas Agraria*, 3(3). <https://doi.org/10.31292/jta.v3i3.123>.
- Gunarta, I.M.D., Nurasa, A. and Pinuji, S., 2020b. Persepsi Kreditur dan PPAT Terhadap Kualitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik. *Tunas Agraria*, [online] 3(3). <https://doi.org/10.31292/JTA.V3I3.123>.
- Guntur, I.G.N., 2009. *Pemeliharaan Data Pertanahan*. Yogyakarta: STPN Press.

- Halim, S., Yamin, M., Kalo, S. and Siahaan, R.H., 2022. Pelaksanaan Pendaftaran Hak Tanggungan Secara Elektronik. *Locus Journal of Academic Literature Review*. <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i8.110>.
- <https://www.kajianpustaka.com/>, 2022. *Teori Kendala (Theory of Constraint)*. Kajian Pustaka.
- Imanda, N., 2020. Lahirnya Hak Tanggungan Menurut Peraturan Pemerintah Agraria Tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik. *Notaire*, 3(1), p.151. <https://doi.org/10.20473/ntr.v3i1.17536>.
- Kristianty, E. and Cahyarini, L.L., 2021. Pertanggung Jawaban Pejabat Pembuat Akta Tanah Dalam Pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik. *Notarius*, 14(2). <https://doi.org/10.14710/nts.v14i2.43755>.
- Mardalis, 2003. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. VI ed. Jakarta: Bumi Aksara.
- Margaret, A.T., Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik, P., Tri Putri Margaret, A., Pertanahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat, K., Tinggi Pertanahan Nasional, S., Letkol Pol Toegino No, J. and Tata Bumi No, J., 2021. Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik. *Widya Bhumi*, [online] 1(2), pp.136–148. <https://doi.org/10.31292/WB.V1I2.14>.
- Mulyadi, D., 2015. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Narulita, S., Suhaji and Ginanjar, R., 2022. Analisis Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal HUMMANSI (Humaniora ...)*, 5.
- Nazir, M., 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, A., 2020. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Riset Agraria*. Yogyakarta: Gramasurya.
- Nugroho, R., 2014. *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nur, I. and Supomo, B., 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Nurhermaya, I.P., 2021. Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Pontianak.
- Nurwulan, P., 2021. Implementasi Pelayanan Hak Tanggungan Elektronik Bagi Kreditor dan Pejabat Pembuat Akta Tanah. *Jurnal Hukum IUS QUIA*

IUSTUM, [online] 28(1), pp.183–202.
<https://doi.org/10.20885/IUSTUM.VOL28.ISS1.ART9>.

- Pawah, R.A., 2021. Pelaksanaan Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Ternate.
- Peraturan Menteri ATR/BPN No. 9 Tahun 2019 tentang Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik
- Peraturan Menteri ATR/BPN No. 5 Tahun 20 tentang Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik
- Petunjuk Teknis Nomor 2/Juknis-400.HR.02/IV/2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik
- Pius, A. and Prasetya, D., 2009. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Arloka.
- Poerwadarminta, 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rosana, A.S., 2010. Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Industri Media di Indonesia. *Gema Eksos*, 5(2).
- Rosana, E., 2015. Modernisasi Dalam Perspektif Perubahan Sosial. *Jurnal Studi Lintas Agama*, 10(1).
- Sagari, D., 2021. *Efektivitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten*.
- Sagari, D. and Mujiati, M., 2022. Efektivitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten. *Tunas Agraria*, 5(1). <https://doi.org/10.31292/jta.v5i1.166>.
- Som, S., 2021. Aplikasi Dan Manfaat Teknologi Informasi Dalam Manajemen Perkantoran Modern. *Wordpress*.
- Spbe.go.id, 2018. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Http://Spbe.Go.Id*.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S., 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Tahir, A., 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H., 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.

- Valentini, N.P.E. and Yogantara, P., 2021. Pencoretan Hak Tanggungan Dengan Akta Konsen Roya. *Acta Comitas*, 6(01). <https://doi.org/10.24843/ac.2021.v06.i01.p02>.
- Wiguna, I.W.J.B., 2020. Tinjauan Yuridis Terkait Pendaftaran Hak Tanggungan Secara Elektronik. *Acta Comitas*, 5(1), p.79. <https://doi.org/10.24843/ac.2020.v05.i01.p07>.
- Wirasti, R.A., 2021. Pertanggungjawaban Kantor Pertanahan atas Kendala Sistem Pemasangan Hak Tanggungan Elektronik. *Jurnal Officium Notarium*, 1(2). <https://doi.org/10.20885/jon.vol1.iss2.art17>.