

**IMPLEMENTASI PELAYANAN HAK TANGGUNGAN ELEKTRONIK
DAN ROYA ELEKTRONIK DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan
di Bidang Pertanahan pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun oleh:

ROYHAN SYAHRIL YOGASWARA

NIT. 22314258

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN**

2026

ABSTRACT

This research examines the implementation of Electronic Mortgage Rights Services (HT-el) and Electronic Roya Services (Roya-el) at the Land Office of Bantul Regency. HT-el and Roya-el are part of the digital transformation of land administration services aimed at improving legal certainty, service speed, and accessibility. However, their implementation still faces regulatory and technical-operational challenges. This study aims to analyze the potential for inconsistencies between basic and technical regulations, identify weaknesses in service implementation, and formulate strategies to strengthen HT-el and Roya-el services in the future.

This research uses a qualitative method with empirical juridical approach. Data were collected through regulatory document studies, interviews, observations, and questionnaires involving the Land Office, Land Deed Officials (PPAT), banks, community members, and academics. The data were analyzed using content analysis to examine normative issues and descriptive qualitative analysis to identify implementation weaknesses in the field.

The results show that regulatory inconsistency is not found in the form of direct normative conflict, but rather as an implementative inconsistency between basic land regulations and technical regulations for electronic services. This inconsistency appears in three aspects: document submission, service issuance time, and the division of responsibilities among the parties involved. The weaknesses in HT-el and Roya-el implementation are more dominant in technical-operational aspects, including workload pressure, complaint response, technical training, consistency in rule application, system disruptions, data validation, inter-actor coordination, and transparency in file correction. The strengthening strategy is directed into two approaches: normative strengthening and implementation strengthening. Normative strengthening focuses on clarifying electronic document standards, the basis for service issuance, and the division of responsibilities among parties. Meanwhile, implementation strengthening focuses on improving organizational capacity, human resources, regulatory application, information technology and databases, and business processes.

Keywords: *HT-el, Roya-el, electronic land services, legal certainty, Land Office of Bantul Regency.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat.....	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Literatur	8
B. Landasan Teori	16
1. E-Government.....	16
2. Pelayanan Publik.....	17
3. Pelayanan Prima	19
4. Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik	20
C. Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Format Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian	29
C. Informan	29
D. Definisi Operasional Konsep.....	30

	1. Prinsip Pelayanan Publik	30
	2. Pelayanan Hak Tanggungan Elektronik (HT-el).....	31
	3. Pelayanan Roya Elektronik (Roya-el)	31
	4. Aspek Implementasi HT-el dan Roya-el.....	31
	5. Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.....	33
	E. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
	F. Analisis Data	41
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	44
	A. Gambaran Umum Kabupaten Bantul	44
	1. Kondisi Geografis Kabupaten Bantul	44
	2. Kondisi Demografis Kabupaten Bantul.....	46
	B. Gambaran Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul	46
	1. Gambaran Umum Layanan Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik di Kabupaten Bantul	47
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
	A. Potensi Ketidaksinkronan Regulasi Dasar dan Regulasi Teknis dalam Pelaksanaan HT-el dan Roya-el di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul Tahun 2026	51
	1. Dampak terhadap Kepastian Hukum Produk HT-el dan Roya-el	59
	2. Dampak terhadap Pelaksanaan HT-el dan Roya-el.....	62
	B. Kelemahan Implementasi Pelayanan HT-el dan Roya-el di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul	65
	1. Aspek Organisasi	71
	2. Aspek Sumber Daya Manusia.....	73
	3. Aspek Peraturan.....	75
	4. Aspek Teknologi Informasi dan Basis Data.....	80
	5. Aspek Proses Bisnis.....	85

C. Strategi Penguatan Pelayanan HT-el dan Roya-el di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul	95
1. Penguatan pada Aspek Teknologi Informasi dan Basis Data....	99
2. Penguatan pada Aspek Regulasi	101
3. Penguatan pada Aspek Sumber Daya Manusia dan Kelembagaan	102
4. Penguatan pada Aspek Organisasi	103
5. Penguatan pada Aspek Proses Bisnis.....	104
BAB VI PENUTUP	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi digital saat ini telah menyebar secara pesat di seluruh penjuru dunia (Segara dan Nasution, 2025). Indonesia merupakan salah satu negara yang mengikuti perkembangan teknologi. Terbukti bahwa pada tahun 2018-2022 Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet mencatat adanya kenaikan pengguna internet di Indonesia yaitu dari 64,80% sampai dengan 77,02 % (Dewi dan Prianthar, 2023). Persentase tersebut menunjukkan bahwa benar jika Indonesia turut hadir dalam perkembangan teknologi. Pemerintah Indonesia memanfaatkan perkembangan teknologi dengan mendorong transformasi digital secara penuh untuk pelayanan publik. Transformasi digital yang dilakukan pemerintah menjadi solusi terbaik dalam menunjang perkembangan teknologi (Putri, 2024). Banyak perubahan pelayanan yang telah dilakukan oleh pemerintah dari yang awalnya manual ke elektronik, salah satunya di sektor pertanahan. Perubahan dari manual ke elektronik atau kegiatan digitalisasi ini tidak lepas dari tantangan struktural dan teknis yang ada di lapangan (Santoso Puji Ahmad, 2025). Maka dari itu, hal tersebut justru itu menjadi ujian nyata bagi implementasi kebijakan digitalisasi.

Reformasi birokrasi sebagai kerangka utama dalam transformasi digital di Indonesia. Tujuannya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui modernisasi prosedur, peningkatan akuntabilitas, serta efisiensi operasional. Secara konseptual, reformasi birokrasi merupakan proses transformasi tata kelola pemerintahan yang menitikberatkan pada perbaikan sistem, budaya organisasi, dan kapasitas aparatur (Radiansyah, 2020; Rohman dan Kurniawan, 2023; Yusriadi, 2023). Berbagai penelitian menyoroti pentingnya integrasi reformasi birokrasi dengan inovasi serta perbaikan tata kelola, yang membutuhkan komitmen institusional dan budaya kerja yang mendorong perubahan berkelanjutan (Lolytasari dan Rianti, 2022; Prasetya, 2019). Khususnya dalam sektor layanan pertanahan, reformasi birokrasi mendorong penerapan praktik digital untuk mempercepat proses, mengurangi tumpang tindih dalam tata kelola, mengurangi adanya praktik pungutan liar dan memperkuat akuntabilitas melalui

transparansi dalam langkah-langkah administrasi hukum tanah (Pripoaie dkk., 2024).

Transformasi digital dalam pelayanan publik merespons terhadap kebutuhan untuk mempercepat proses birokrasi, meningkatkan akuntabilitas, serta memperkuat transparansi informasi. Perubahan sistem pelayanan dari manual ke elektronik tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan tata kelola pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Transisi dari sistem manual ke elektronik dapat meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan praktik korupsi atau pungutan liar melalui peningkatan transparansi prosedur serta biaya layanan (Elsa Farista dkk., 2025; Murti dkk., 2025). Di Indonesia, reformasi birokrasi mendorong digitalisasi dalam pelayanan publik khususnya pada Kementerian ATR/BPN.

Kementerian ATR/BPN menerapkan transformasi digital untuk mendukung reformasi birokrasi dan merespons temuan empiris terkait pelayanan publik di kantor-kantor pertanahan. Menurut Indeks Persepsi Korupsi (IPK) pada tahun 2017, Kementerian ATR/BPN dikategorikan sebagai salah satu kementerian atau lembaga dengan risiko tinggi terjadinya suap. Selain itu dilihat dari Survei Penilaian Integritas (SPI) yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) pada tahun 2019 mengungkapkan bahwa hampir 50% responden dari layanan pertanahan melaporkan pengalaman berinteraksi dengan calo selama proses pendaftaran tanah, serta teridentifikasi indikasi kuat konflik kepentingan dalam birokrasi layanan tersebut. Data yang dirilis oleh *Indonesia Corruption Watch* (ICW) pada tahun 2020 menempatkan sektor pertanahan sebagai urutan ketiga sektor paling korup di Indonesia, yang menegaskan bahwa layanan pertanahan tetap menjadi titik rawan korupsi yang memerlukan perbaikan melalui instrumen kebijakan publik serta inovasi digital (KPK, 2021). Selain itu dalam laporan triwulan Ombudsman tahun 2025, Kementerian ATR/BPN menempati posisi 2 terbesar sebanyak 447 laporan dari total 2945 laporan keseluruhan (Ombudsman, 2025).

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan layanan pada Kementerian ATR/BPN memiliki 67 layanan. Selama 15 tahun peraturan itu

ditetapkan saat ini layanan yang sudah bertransformasi ke elektronik yaitu pengecekan sertifikat, SKPT, Hak Tanggungan elektronik, roya elektronik, peralihan hak, pendaftaran surat keputusan, perubahan hak, serta penerbitan sertifikat elektronik. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri ATR/BPN Nomor 440/SK-HR.02/III/2023 tentang tujuh layanan prioritas. Dari beberapa layanan elektronik tersebut, Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik menjadi salah satu layanan yang aksesnya tinggi (ATR/BPN, 2025). Layanan Hak Tanggungan Elektronik (HT-el) dan Roya Elektronik (Roya-el) ini dilaksanakan sesuai dengan arahan Menteri yang tertuang dalam Permen ATR/KBPN Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi secara Elektronik. Dalam pelaksanaannya pelayanan Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik diatur dalam Petunjuk Teknis Nomor 2/Juknis-400.HR.02/IV/2020. Ketentuan ini mengacu pada Undang Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan Atas Beserta Benda- Benda yang Berkaitan Dengan Tanah. Peralihan ini didasarkan pada pengakuan dokumen elektronik sebagai alat bukti sah, dengan kepastian hukum yang diperkuat oleh Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya (Arkisman dan Lafitri, 2020; Intansari dan Ratna, 2023).

Dalam pelaksanaannya, layanan Hak Tanggungan Elektronik (HT-el) dan Roya Elektronik (Roya-el) melibatkan Kantor Pertanahan, PPAT, Bank, dan Masyarakat. Kantor pertanahan sebagai penyelenggara layanan dan sebagai intansi dalam menerbitkan HT-el. Kemudian Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) berperan sebagai mitra yang mengajukan permohonan dan membuat APHT yang akan dimohonkan ke kantor pertanahan. Pihak perbankan atau kreditur sebagai pemegang hak tanggungan serta masyarakat sebagai pengguna akhir layanan. Peran aktor dalam pelaksanaan HT-el dan Roya-el diatur dalam Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 5 Tahun 2020 dan Petunjuk Teknis Nomor 2 Tahun 2020.

Sebagai bagian dari pelayanan publik di sektor pertanahan, HT-el dan Roya-el menjadi indikator kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian ATR/BPN, khususnya dalam aspek kepastian hukum, kecepatan, kemudahan pelayanan. Penerapan Hak Tanggungan Elektronik (HT-el) dan Roya Elektronik (Roya-el) tidak lepas dari asas-asas pendaftaran tanah. Dalam PP 24

Tahun 1997 Pasal 2 menjelaskan bahwa pendaftaran tanah dilaksanakan berdasarkan asas sederhana, aman, terjangkau, mutakhir, dan terbuka. Azas-Azas tersebut menjadi syarat utama dalam keberhasilan pelayanan publik. Pelaksanaan asas-asas tersebut menjadi semakin penting karena adanya temuan praktik pungutan liar dalam layanan Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik (KPK, 2022). Laporan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) pada tahun 2022 menyatakan bahwa biaya dukungan atau biaya tidak resmi untuk proses Roya (penghapusan Hak Tanggungan) sebesar Rp. 200.000 per HT. Seharusnya biaya resmi sesuai dengan PNBPN hanya sebesar Rp.50.000 saja. Selain itu untuk biaya yang tidak resmi untuk Hak Tanggungan sebesar Rp. 250.000 untuk setiap nilai hak tanggungan. Biaya yang tinggi ini secara langsung menunjukkan bahwa asas terbuka dalam pelayanan HT-el dan Roya-El belum diterapkan.

Dalam konteks pelayanan elektronik, UU ITE berperan sebagai dasar pengakuan terhadap keabsahan dokumen elektronik dan tanda tangan elektronik yang digunakan dalam proses layanan HT-el. Dengan demikian, UU ITE tidak mengatur prosedur teknis HT-el secara langsung, tetapi memperkuat legitimasi hukum penggunaan dokumen elektronik dalam pelayanan pertanahan elektronik. Adapun prosedur teknis HT-el diatur dalam Permen ATR/KBPN Nomor 5 Tahun 2020 dan Petunjuk Teknis Nomor 2/Juknis-400.HR.02/IV/2020, yang mencakup permohonan secara elektronik, pengiriman dokumen digital, verifikasi daring, penandatanganan elektronik, serta penerbitan Sertipikat Hak Tanggungan Elektronik (SHT-el). Namun, menurut Pratiwi dkk. (2023) dalam penelitian tentang efektivitas hak tanggungan elektronik dan roya elektronik ditemukan bahwa di Kantor Pertanahan Kota Makassar sebanyak 55.33% menilai kurang efektif, sebanyak 13.34 menilai tidak efektif, dan 33,33% telah efektif.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik masih ada kendala. Gangguan server yang sering terjadi menunjukkan bahwa asas mutakhir belum terlaksana dengan baik. Selain itu ketika ada berkas-berkas yang salah namun pemberitahuan kepada PPAT/Bank pada hari ke 5 sedangkan waktu yang diberikan hanya 7 hari setelah pendaftaran, maka dari itu pendaftaran dibatalkan dan harus melakukan permohonan ulang. Ketika permohonan ulang otomatis pemohon perlu melakukan

pembayaran PNBPN, karena PNBPN yang sudah dibatalkan dianggap hangus. Mekanisme pengembalian PNBPN yang tertuang dalam Juknis No. 2/Juknis-400.HR.02/IV/2020 hanya dapat diajukan ketika hak tanggungan batal karena keadaan memaksa (*force majeure*) (Pratiwi dkk, 2023). Hal itu menandakan tidak tercapainya asas sederhana dan asas terjangkau. Selain itu menurut Fenti (2021) terdapat berkas yang belum sesuai namun pada hari ke 7 secara otomatis sertipikat itu terbit. Hal ini dapat menyebabkan celah ketika ada permasalahan ke depannya dan berdampak pada asas aman. Menurut Prasetyo dan Supriyo (2025) bahwa proses layanan yang belum terintegrasi secara digital sering membuka peluang terjadinya pungutan liar dan praktik mafia tanah. Selain itu, dalam penelitian lainnya Putri dan Putri (2024) menegaskan bahwa transisi ke layanan digital merupakan langkah penting dalam meminimalisir tatap muka antara pemohon dan petugas pertanahan, serta mengatasi praktik gratifikasi dalam layanan manajemen pertanahan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Pangestika dan Anindita (2025) di Bantul menemukan bahwa adanya hambatan dalam pelaksanaan HT-el berupa gangguan server dan keterlambatan pemberitahuan dalam koreksi berkas. Hal tersebut menyebabkan PPAT telat dalam menindaklanjuti kesalahan berkas. Sejalan dengan penelitian Nauseny (2025) di Bantul yang membahas bahwa layanan HT-el yang seharusnya dapat selesai dalam waktu satu hari, namun dalam praktiknya sering mengalami keterlambatan hingga tujuh hari. Keterlambatan ini terjadi akibat keterbatasan sumber daya manusia, jaringan yang tidak stabil dan gangguan pada server. Selain itu dari faktor eksternal berupa lambatnya respons dari kreditur dan ketidaklengkapan dokumen. Penelitian yang dilakukan oleh Zaelani (2022) menjelaskan pelaksanaan HT-el dan tantangan hukumnya di Kabupaten Karanganyar. Tantangannya yaitu kekurangan regulasi teknis, struktural seperti SDM dan anggaran, serta minim sosialisasi sehingga minat masyarakat rendah. Sebagian besar penelitian tersebut belum mengkaji implementasi HT-el dan Roya-el secara komprehensif melalui perspektif pelayanan publik.

Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi untuk mengulas implementasi HT-el dan Roya-el dalam praktik pelayanan publik seiring

dengan perkembangan teknologi informasi. Berbagai temuan empiris menjelaskan bahwa meskipun pelaksanaan HT-el dan Roya-el sudah menerapkan sistem elektronik namun dalam kenyataannya masih ada kendala yang mempengaruhi konsistensi pelayanan. Oleh karena itu diperlukan untuk mengkaji secara mendalam implementasi HT-el dan Roya-el sebagai bagian dari pelayanan publik. Hal ini berguna untuk memperoleh gambaran secara faktual tentang pelaksanaannya dan untuk mengidentifikasi perbaikan pada masa mendatang. Penelitian ini dapat bermanfaat untuk Kementerian ATR/BPN, pihak PPAT, Bank dan masyarakat dalam pelayanan HT-el dan Roya-el. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Pelayanan Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana potensi ketidaksinkronan antara regulasi dasar dan regulasi teknis pelaksanaan mempengaruhi kepastian hukum dan konsistensi pelaksanaan Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul tahun 2026?
2. Bagaimana kelemahan- kelemahan implementasi pelayanan Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul saat ini?
3. Bagaimana strategi penguatan pelayanan Hak tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis potensi ketidaksinkronan antara regulasi dasar dan regulasi teknis pelaksanaan mempengaruhi kepastian hukum dan konsistensi pelaksanaan Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik.
2. Mengetahui kelemahan- kelemahan implementasi pelayanan Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul saat ini.

3. Merumuskan strategi penguatan pelayanan Hak tanggungan dan Roya Elektronik berdasarkan potensi ketidaksinkronan regulasi dan kelemahan-kelemahan implementasi.

2. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti, hasil dari penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan terhadap aspek kepatuhan hukum dan pencegahan praktik melawan hukum dalam layanan Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, serta membantu meraih gelar Sarjana Terapan.
2. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, hasil dari penelitian ini dapat menjadikan evaluasi kedepan untuk meningkatkan konsistensi implementasi layanan elektronik khususnya di Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik serta memberikan rekomendasi untuk memperkuat integritas sistem dan menutup celah praktik melawan hukum lainnya.
3. Bagi Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN), penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik dan studi kasus nyata mengenai evaluasi pelayanan publik di Kementerian ATR/BPN, khususnya dalam kaitanya dengan jaminan kepastian hukum dan pencegahan praktik melawan hukum.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi pelayanan Hak Tanggungan Elektronik dan Roya Elektronik di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Ketidaksinkronan regulasi dalam pelaksanaan HT-el dan Roya-el tidak ditemukan dalam bentuk pertentangan norma secara langsung, melainkan berupa ketidaksinkronan implementatif antara regulasi dasar dan regulasi teknis pelaksanaan. Ketidaksinkronan tersebut terlihat pada tiga aspek utama, yaitu penyampaian dokumen, waktu penerbitan atau pencatatan layanan, dan pembagian tanggung jawab para pihak. Pada aspek penyampaian dokumen, terjadi perubahan dari dokumen fisik menjadi dokumen elektronik. Pada aspek waktu pelayanan, terdapat perbedaan dasar perhitungan antara kelengkapan berkas dan konfirmasi sistem. Sementara itu, pada aspek pembagian tanggung jawab, terjadi pergeseran peran antara Kantor Pertanahan, PPAT, kreditor, dan pemohon dalam sistem elektronik. Ketidaksinkronan tersebut berdampak terhadap kepastian hukum produk HT-el dan Roya-el serta konsistensi pelaksanaan layanan di lapangan.
2. Implementasi pelayanan HT-el dan Roya-el di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul pada dasarnya telah berjalan dan memberikan kemudahan serta percepatan dibandingkan pelayanan manual, tetapi masih menghadapi beberapa kelemahan teknis dan operasional. Pada aspek organisasi, kelemahan tidak terletak pada ketiadaan struktur kerja, melainkan pada tingginya beban kerja pelaksana dan belum optimalnya respons terhadap kendala tertentu. Pada aspek sumber daya manusia, petugas Kantor Pertanahan pada dasarnya telah memahami prosedur layanan, tetapi masih terdapat tekanan kerja akibat volume berkas dan kebutuhan adaptasi teknis dari pengguna layanan, terutama PPAT dan kreditor. Pada aspek peraturan, aturan dan persyaratan layanan sudah cukup jelas, tetapi penerapannya belum selalu seragam. Pada aspek teknologi informasi dan basis data, masih ditemukan kendala berupa sistem error, loading lama, kendala unggah

dokumen, SPS yang tidak muncul, serta data tekstual dan spasial yang belum sepenuhnya tervalidasi. Pada aspek proses bisnis, alur layanan sudah lebih efisien, tetapi masih terdapat hambatan dalam koordinasi antaraktor, koreksi berkas, variasi waktu penyelesaian, dan penutupan berkas. Dalam konteks Roya-el, prosesnya cenderung lebih sederhana dan cepat, tetapi tetap bergantung pada kesiapan kreditor, stabilitas sistem, ketepatan dokumen, dan kejelasan pembagian tanggung jawab.

3. Strategi penguatan pelayanan HT-el dan Roya-el perlu dilakukan melalui dua arah, yaitu penguatan normatif dan penguatan pelaksanaan. Penguatan normatif diarahkan pada penyelarasan antara regulasi dasar dan regulasi teknis pelaksanaan, khususnya mengenai standar kelengkapan dan kebenaran dokumen elektronik, dasar waktu penerbitan atau pencatatan layanan, serta batas tanggung jawab para pihak. Sementara itu, penguatan pelaksanaan diarahkan pada perbaikan organisasi, peningkatan kapasitas SDM, penyamaan persepsi dalam penerapan aturan, penguatan teknologi informasi dan basis data, serta penyempurnaan proses bisnis. Strategi tersebut diperlukan agar pelayanan HT-el dan Roya-el dapat berjalan lebih konsisten, cepat, mudah, dan tetap menjamin kepastian hukum.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi Kementerian ATR/BPN, perlu dilakukan penyempurnaan regulasi teknis pelayanan HT-el dan Roya-el agar lebih operasional, terutama mengenai standar kelengkapan dokumen elektronik, mekanisme pemeriksaan sebelum penerbitan atau pencatatan hasil layanan, titik awal perhitungan waktu pelayanan, serta pembagian tanggung jawab antara Kantor Pertanahan, PPAT, kreditor, dan pemohon. Penyempurnaan ini penting agar tidak terjadi perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan layanan elektronik di lapangan.
2. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul, perlu dilakukan penguatan manajemen pelayanan, khususnya dalam pengelolaan beban kerja pelaksana, percepatan respons terhadap pengaduan, dan penyamaan persepsi antar pelaksana atau korektor. Kantor Pertanahan juga perlu memperkuat monitoring terhadap layanan HT-el dan Roya-el agar koreksi berkas,

verifikasi dokumen, dan penerbitan hasil layanan dapat berjalan lebih konsisten sesuai ketentuan.

3. Bagi pengelola sistem elektronik ATR/BPN, perlu dilakukan peningkatan stabilitas sistem, kapasitas unggah dokumen, keandalan penerbitan SPS, serta validasi data tekstual dan spasial. Perbaikan teknologi informasi dan basis data menjadi penting karena gangguan sistem, data yang belum tervalidasi, dan kendala unggah dokumen dapat menghambat kecepatan serta kemudahan pelayanan HT-el dan Roya-el.
4. Bagi PPAT dan kreditor/bank, perlu meningkatkan ketelitian dalam mengunggah dokumen, memeriksa kesesuaian data, dan menindaklanjuti koreksi berkas. Dalam layanan HT-el, PPAT dan kreditor perlu memperkuat koordinasi agar proses pendaftaran tidak tertunda. Dalam layanan Roya-el, kreditor perlu memastikan dokumen dasar hapusnya Hak Tanggungan telah lengkap dan benar, karena kreditor memiliki peran penting dalam pengajuan, pemeriksaan hasil layanan, dan tindak lanjut pencatatan roya.
5. Bagi masyarakat sebagai pengguna akhir layanan, perlu diberikan sosialisasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami mengenai manfaat, alur, biaya, serta pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan HT-el dan Roya-el. Sosialisasi ini penting karena masyarakat masih membutuhkan pemahaman mengenai layanan pertanahan elektronik, terutama apabila ke depan akses layanan semakin terbuka secara langsung kepada masyarakat.
6. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji implementasi HT-el dan Roya-el pada lebih banyak Kantor Pertanahan agar dapat dibandingkan antara satu daerah dengan daerah lain. Penelitian selanjutnya juga dapat memperdalam aspek keamanan data, efektivitas sistem pengaduan, serta perlindungan hukum bagi pengguna layanan apabila terjadi kesalahan data atau gangguan sistem dalam pelayanan pertanahan elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanta, F. C. S. (2019). Hukum dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 697–709. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.697-709>
- Akbar, A. M. N., Hatma, & Mansur. (2023). Sistem Database Terdistribusi Dalam Implementasi e-Government Pada Dinas Pencatatan Sipil Kab . Pangkep. *Journal of System and Computer Engineering (JSCE)*, 4(1), 82–91. <https://doi.org/https://doi.org/10.47650/jsce.v4i1.715>
- Arkisman, A., & Lafitri, N. A. (2020). Kepastian Hukum Sertipikat Hak Tanggungan Elektronik Dalam Hukum Pembuktian Di Peradilan Menurut Hukum Acara Perdata. *Jurnal Pro Hukum : Jurnal Penelitian Bidang Hukum Universitas Gresik*, 9(2). <https://doi.org/10.55129/jph.v9i2.1193>
- Asfar, A. M. I. T. (2019). *Analisis Naratif, Analisis Konten, dan Analisis Semiotik (Penelitian Kualitatif)*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.21963.41767>
- Ashibly. (2018). *Hukum Jaminan*. MIH Unihaz Redaksi.
- Aslamiah, S., Fahmi, Y., & Arian, A. S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2, 688–699.
- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- ATR/BPN. (2025). *Jadi Layanan Paling Banyak Diakses Masyarakat, Ini Penjelasan Soal HT dan Roya Elektronik bagi Debitur Perorangan*.
- Benuf, K., Mahmudah, S., & Priyono, E. A. (2019). Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurangi Permasalahan Hukum. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 145–160. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Daming, M. (2024). Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Jurnal Governance and Politics*, 4, 30–35.
- Dartiningsih, B. E. (2016). Gambaran Umum Lokasi, Subjek, Dan Objek Penelitian. *Buku Pendamping Bimbingan Skripsi*, 129, 135.
- Diana BD, R. I. (2024). *Evaluasi Pelaksanaan Layanan Hak Tanggungan Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Pandeglang*.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, & Wicaksono, B. (2006). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*.

- Elsa Farista, Eva Nur Atika Devi, Mahbubah Subairi, & Mohamad Djasuli. (2025). Analisis Value For Money Dalam Mewujudkan Efisiensi, Transparansi, Dan Akuntabilitas Fiskal. *Jurnal Maneksi*, 14(2), 592–600. <https://doi.org/10.31959/jm.v14i2.2975>
- Gita Segara, K., & Irwan Padli Nasution, M. (2025). Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Sains Student Research*, 3(1), 21–33. <https://doi.org/10.61722/jssr.v3i1.3128>
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Lubna, S. (2024). *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government*. 10(1), 128–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Hamijaya, P. D. N., Satyaningrat, L. M. W., & Rahmah, K. (2024). *Pemanfaatan BPMN dalam Optimalisasi Proses Bisnis di PRIMKOPTI Balikpapan*. 7(4), 886–894. <https://doi.org/https://doi.org/10.30591/japhb.v7i4.7367>
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). *Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis WEB Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar*. 3(2), 17–22. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v3i2.4262>
- Intansari, O., & Ratna, E. (2023). Keotentikan Akta Pejabat Pembuat Akta Tanah Elektronik. *Notarius*, 16(2), 916–922. <https://doi.org/10.14710/nts.v16i2.41540>
- Ismanto, J. A., & Saleh, M. (2024). *Kepastian Hukum dalam Pembuatan Sertipikat Hak Tanggungan Secara Elektronik*. 3(1), 188–204. <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/dewantara.v3i1.2226>
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2022). *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang*. 7(4), 88–99. <https://doi.org/https://doi.org/10.22219/jch.v7i1.21371>
- KPK. (n.d.). Laporan Kajian Potensi Korupsi Pada Layanan Penerbitan Sertifikat Pertanahan Di Kementerian ATR/BPN. 2021, 1–71.
- KPK. (2022). *Laporan Kajian Identifikasi Korupsi Pada Layanan Pertanahan Di Kementerian ATR/BPN*.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Linda Mariana Eka Dewi, N. P., & I.B Teddy Prianthar. (2023). Pemanfaatan Platform Sentuh Tanahku Dalam Perspektif Perilaku Sosial. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 11(1), 17–23. <https://doi.org/10.31289/publika.v11i1.9425>
- Lolytasari, L., & Rianti, F. (2022). Peran Knowledge Management di Perpustakaan Dalam Meningkatkan Good Governance Pada Organisasi. *Al Maktabah*, 20(1). <https://doi.org/10.15408/almaktabah.v20i1.24170>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitativr Data Analysis*.
- Murti, Y. R., Irawan, H., & Ramadhani, D. (2025). Pengembangan Ekosistem Pelayanan Publik Digital Terpadu di Kelurahan Sukagalih Kabupaten Garut. *Prima Portal Riset Dan Inovasi Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 123–134.

<https://doi.org/10.55047/prima.v4i3.1792>

- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government : Implemenasi, Strategi & Inovasi*.
- Nauseny, A. F. (2025). Analisis Problematika Dan Solusi Dalam Layanan Roya Elektronik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. *Skripsi*.
- Nugroho, A. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Riset Agraria*. GRAMASURYA.
- Ombudsman. (2025). *Laporan Triwulan I: Meningkatkan partisipasi masyarakat demi pelayanan publik lebih baik*.
- Pangestika, Q. E., & Anindita. (2025). *Tinjauan Yuridis Pendaftaran Hak Tanggungan Elektronik Sebagai Upaya Menjamin Kepastian Hukum*. 7(September), 12–31.
- Prasetya, A. G. (2019). Mengintegrasikan Reformasi Birokrasi Dengan Inovasi Sektor Publik. *Jurnal Analis Kebijakan*, 1(1). <https://doi.org/10.37145/jak.v1i1.23>
- Prasetyo, A. S., & Supriyo, A. (2025). *Digitalisasi Layanan Pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya dalam Upaya Mencegah Mafia Tanah*. 8(April), 37–52. <https://doi.org/https://10.31289/doktrina.v8i1.13427>
- Pratiwi, B. A., Nwi, S., & S. Busthami, D. (2023). *Efektivitas Pendaftaran Hak Tanggungan Dan Roya Secara Elektronik*. 4.
- Pratomo, Suryo Adhi Kencanawati, E., & Ridwan, R. (2024). Akibat Hukum Pendaftaran Hak Tanggungan Secara Elektronik Terhadap Kepastian Hukum Akta Pemberian Hak Tanggungan Yang Dibuat Dihadapan PPAT Yang Pendaftarannya Melewati Jangka Waktu. *Jurnal Riset Ilmiah*, (April), 1841–1849.
- Pripoaie, R., Schin, G.-C., & Matic, A.-E. (2024). Post-Pandemic Exploratory Analysis of the Romanian Public Administration Digitalization Level in Comparison to the Most Digitally Developed States of the European Union. *Sustainability*, 16(11), 4652. <https://doi.org/10.3390/su16114652>
- Putri, A. I. E., & Putri, N. D. R. (2024). *Concepts and Challenges in Digitalizing the Land Management System in Indonesia*. 7(1), 47–70. <https://doi.org/10.20473/ntr.v7i1.54648>
- Putri, D. A. (2024). Transformasi Digital Dalam Era Globalisasi. *Business, Management, Accounting and Social Sciences (JEBMASS)*, 2(2), 87–90. <http://putrajawa.co.id/ojs/index.php/jebmass>
- Qur'aini, B. (2024). *Pelayanan Prima* (I. Hamsar, Ed.; Pertama). TAHTA MEDIA GROUP.
- Radiansyah, R. R. (2020). Reformasi Birokrasi Sebagai Upaya Mewujudkan Good Governance Melalui Kerangka Otonomi Daerah. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 2(1), 80. <https://doi.org/10.33474/jisop.v2i1.6387>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D.,

- Sari, A. P., Supriadi, M. N., Happy, M., Sari, N., Bahri, S., Yayasan, P., & Menulis, K. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Rohman, H., & Kurniawan, T. (2023). Analisis Naratif Kebijakan Reformasi Birokrasi di Indonesia 2005-2025. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 11(1). <https://doi.org/10.31289/publika.v11i1.9621>
- Rosiana, D. (2025). *Perlindungan Hukum bagi Pihak Ketiga dalam Penggunaan Hak Tanggungan sebagai Jaminan*. 2(6), 1048–1056. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jinu.v2i6.6539>
- Santoso Puji Ahmad, I. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 2(3), 1–10.
- Sari, F. A., & Andraini, F. (2021). Pelaksanaan Roya Melalui Sistem Elektronik Terhadap Hak Tanggungan Akibat Kredit Macet Di Kantor Pertanahan Kabupaten Batang. *Jurnal Ilmiah Dinamika Hukum*, 22, 39–46. <https://doi.org/10.35315/dh.v22i2.8717>
- Siagian, S. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)* (M. M. Mita, Ed.). Yayasan Drestanta Pelita Indonesia.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Sitorus, H. R. P., Manik, A. Y. S., Aqilah, Z. N., Saragih, R. R., Aulia, A. R., Herlinda, Desinta, Nababan, R., & Ibrahim, M. (2024). Analisis Yuridis Terhadap Prinsip Kejelasan dan Kepastian Hukum Dalam Peraturan Perundang- undangan : Studi Kasus UU No. 12 Tahun 2011. *Civic Education And Social Science Journal (CESSJ)*, 6(12), 231–242. <https://doi.org/https://doi.org/10.32585/cessj.v6i2.6411>
- Sonata, D. L. (2014). Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik khas dari Metode Meneliti Hukum. *Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1), hlm. 28. <https://doi.org/https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no1.283>
- Suharyanti, L., & Maesaroh. (2025). Analisis E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Website Layanan Dukcapil.Grobogan.go.id. *Journal of Public Policy and Management Review*, 14. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i2.50756>
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). *Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier*. 5(September), 110–116. <https://doi.org/https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Yam, J. H. (2024). Kajian Penelitian: Tinjauan Literatur Sebagai Metode Penelitian. *JURNAL EMPIRE*, 4(1), 61–71.
- Yusriadi. (2023). *Reformasi Birokrasi dalam Penguatan Tata Kelola Pemerintahan di Indonesia*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/j9nz3>
- Yusuf, S. A., & Khasanah, U. (2019). Metode Penelitian Ekonomi Syariah. In *Metode penelitian ekonomi syariah* (Vol. 80).

Zaelani, M. A., & Rudatyo. (2022). Ht-El System In Realizing The Escalation Of Electronic Certificates With Legal Certainty (Study Of The Land Office Of Karanganyar Regency). *International Journal of Educational Research & Social Sciences*, 3, 1145–1151.
<https://doi.org/https://doi.org/10.51601/ijersc.v3i3.382>