

# PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK HAK TANGGUNGAN TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK OLEH KANTOR PERTANAHAN DI KOTA JAMBI

## A. Latar Belakang

Di antara sekian banyak instansi pemerintah yang memberikan kontribusi signifikan terhadap penyediaan pelayanan pertanahan kepada penduduk adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Kementerian ATR/BPN akan memperkuat pelayanan pertanahan yang diberikannya guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan pengguna jasa tersebut.

Kementerian ATR/BPN sebagai salah satu lembaga penyelenggara jasa pertanahan harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan pengguna jasa tersebut dengan mudah. Pelayanan publik yang diberikan kepada suatu masyarakat secara tidak sadar berdampak pada tingkat kepercayaan dalam kelompok tersebut. Jelas bahwa masyarakat akan lebih percaya kepada pemerintah jika mereka yakin bahwa layanan yang diberikan pemerintah mempunyai kualitas yang sangat baik. Upaya menuju tata kelola yang unggul dapat dilakukan dengan menerapkan *e-Government* di seluruh instansi pemerintah. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, *e-Government* adalah tentang penggunaan Internet dan bentuk teknologi informasi lainnya untuk

menciptakan cara-cara baru bagi masyarakat, dunia usaha, dan pemerintah untuk terlibat dan bekerja sama demi kemajuan.<sup>1</sup>

Tabel Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mempunyai aturan bagaimana seharusnya pelayanan publik diselenggarakan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Kita kini berada di era digital, masa pertumbuhan teknologi eksponensial yang menghadirkan segudang kemudahan dan inovasi baru. Badan Pertanahan Nasional, yang merupakan bagian dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang, baru-baru ini memperkenalkan layanan pertanahan yang terkomputerisasi. Hak tanggungan terintegrasi secara elektronik (HT-*el*) adalah nama layanan elektronik yang bersangkutan. Untuk mengikuti perkembangan zaman dan menjadikan pelayanan publik lebih mudah diakses, Kementerian ATR/BPN berupaya menjadikan pelayanan pertanahan berbasis sistem elektronik sesederhana mungkin untuk digunakan.

---

<sup>1</sup> Richardus E, dan Indrajit, *Buku Pintar Linux: Membangun Aplikasi e-Government*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002, Hal. 36

Sejak Peraturan Menteri Nomor 5 Tahun 2017 tentang Layanan Informasi Pertanahan Elektronik keluar, terdapat sembilan layanan informasi pertanahan yang berbeda yang dilaksanakan secara elektronik pada tahun itu. Ketika itu terjadi, layanan pertanahan elektronik dimulai. Pada tahun 2019, Kementerian ATR/BPN sedang menerapkan Peraturan Menteri (Permen) ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) untuk meningkatkan layanan digital, layanan ini memungkinkan penerbitan sertifikat elektronik. Selanjutnya ATR/BPN menerbitkan Permen ATR/BPN Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik. Pada tanggal 8 April 2020, Permen ATR/BPN Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik dengan menggantikan dan mencabut peraturan HT-el sebelumnya.<sup>2</sup> Pasal 1 ayat (7) Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 5 Tahun 2020 mendefinisikan bahwa hak tanggungan elektronik adalah “Serangkaian proses pelayanan hak tanggungan dalam rangka pemeliharaan data pendaftaran tanah yang diselenggarakan melalui sistem elektronik yang terintegrasi.” Dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan HT-el sesuai dengan prinsip transparansi, pelayanan publik yang cepat, efisien, mudah, dan terjangkau, layanan elektronik ini juga akan beradaptasi dengan perubahan peraturan perundang-undangan, kemajuan teknologi, dan tuntutan masyarakat.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Krisnawan Andiyanto, et.al. “Penerapan Pendaftaran Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru”, Jurnal Hukum Kenotariatan Acta Comitatus, Vol. 6 Nomor 1, April, 2021, Hal. 199

<sup>3</sup> Gunawan W dan Kartini M, *Hak Tanggungan*, Kencana, Jakarta, 2003, Hal. 213

Layanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik (HT-el) merupakan salah satu persyaratan yang diberlakukan Kementerian ATR/BPN untuk seluruh kantor pertanahan dan wajib menerapkannya mulai tanggal 8 Juli 2020. Atas dasar itu, layanan HT-el diluncurkan oleh Kantor Pertanahan Kota Jambi Pada Februari 2020 agar layanan online dapat lebih mudah diakses oleh mitra kerja Kementerian ATR/BPN. Kantor Pertanahan Kota Jambi pada Tahun 2020 sudah terdapat 1067 permohonan pendaftaran HT-el, dilanjutkan pada Tahun 2021 terdapat 2565 permohonan pendaftaran HT-el, pada Tahun 2022 terdapat 2950 permohonan pendaftaran HT-el dan pada Tahun 2023 terhitung hingga akhir Bulan Agustus 2023 sudah terdapat 1821 permohonan pendaftaran HT-el yang sudah masuk. Antara Bulan Februari 2020 hingga Bulan Agustus 2023, total 596 berkas telah ditutup. Kantor Pertanahan Kota Jambi menutup permohonan tersebut karena terdapat beberapa masalah prosedural dan tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Permasalahan inilah yang akan diselesaikan oleh Kantor Pertanahan Jambi dengan menerapkan layanan HT-el.

Sesuai dengan ketertarikan penulis, mekanisme pelayanan HT-el pada Kantor Pertanahan Kota Jambi dan kendala yang dihadapi terkait hak tersebut perlu diteliti lebih lanjut mengenai “Pelaksanaan Pelayanan Publik Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik oleh Kantor Pertanahan di Kota Jambi.”

## **B. Rumusan Masalah**

Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini didasarkan pada konteks topik yang telah dijelaskan sebelumnya dan meliputi:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik hak tanggungan terintegrasi secara elektronik oleh kantor pertanahan di Kota Jambi?
2. Apa yang menjadi kendala pelaksanaan pelayanan publik hak tanggungan terintegrasi secara elektronik oleh kantor pertanahan di kota jambi?
3. Bagaimana upaya mengatasi kendala pelaksanaan pelayanan publik hak tanggungan terintegrasi secara elektronik oleh kantor pertanahan di Kota Jambi?

## **C. Tujuan Penelitian dan Penulisan**

### **1. Tujuan Penelitian**

Rumusan masalah telah dijelaskan sebelumnya, dan penelitian ini didasarkan pada rumusan tersebut bermaksud melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik hak tanggungan terintegrasi secara elektronik oleh kantor pertanahan di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui dan memahami kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik hak tanggungan terintegrasi secara elektronik oleh kantor pertanahan di Kota Jambi.

3. Untuk mengetahui dan mengkritisi upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala pelaksanaan pelayanan publik hak tanggungan terintegrasi secara elektronik oleh kantor pertanahan di Kota Jambi.

## 2. Tujuan Penulisan

Berikut tujuan penulisan yang harus diusahakan penulis untuk mencapainya:

- a. Dari segi akademis semata, karena merupakan prasyarat untuk mengikuti program Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Batanghari.
- b. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk membantu penulis lebih memahami sistem hak tanggungan elektronik Kantor Pertanahan Kota Jambi dan permasalahan terkait lainnya. Manfaat bagi masyarakat dan peluang baru untuk mempelajari hukum tata negara adalah dua tujuan selanjutnya.
- c. Dari sudut pandang teoritis, sehingga para sarjana dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek dan berbagi serta menerima saran untuk pelaksanaan layanan hak hipotek yang didanai publik dan terintegrasi secara elektronik.

## D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah gambaran, rencana, atau diagram yang menjabarkan keterkaitan antara ide-ide yang perlu disempurnakan. Penerapan

jasa HT-el yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Jambi menjadi subjek kajian berbasis kerangka konseptual ini.

## **1. Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pada Bab I Pasal 1, ayat (1) dinyatakan bahwa ; pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Ketika masyarakat memanfaatkan layanan publik, mereka seharusnya dapat dengan mudah dan nyaman mendapatkan komoditas, layanan, atau dukungan administratif yang mereka perlukan. Selain meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat, pelayanan publik berupaya untuk membawa penyedia dan penerima layanan ke dalam hubungan yang harmonis.

## **2. Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik**

Hak Tanggungan Elektronik merupakan sistem baru yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia untuk memudahkan pendaftaran hak

tanggung secara elektronik. Kementerian ATR/BPN telah meluncurkan layanan elektronik yang tersedia bagi PPAT dan Jasa Keuangan melalui Sistem Informasi dan Verifikasi Pertanahan. Pelayanan ini diatur dalam Peraturan menteri ATR/KBPN Nomor 5 Tahun 2020 yang mengatur tentang pedoman pendaftaran hak tanggungan secara elektronik secara menyeluruh. Hak tanggungan elektronik merupakan proses hak tanggungan yang dilakukan dengan menggunakan sistem elektronik guna memelihara data dan pendaftaran tanah. Pendaftaran HT-*el* menghilangkan kebutuhan untuk menyerahkan dokumen fisik, membuat proses lebih cepat dan lebih efisien.

### **3. Kantor Pertanahan Kota Jambi**

Kantor Pertanahan Kota Jambi sebagai instansi vertikal daerah/kota dari Kementerian ATR/BPN yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui kepala kantor wilayah badan pertanahan nasional dan kantor pertanahan dipimpin oleh seorang kepala.<sup>4</sup> Kantor Pertanahan Kota Jambi bertugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan undang-undang.

---

<sup>4</sup> Akmal, *Rencana Strategis Kantor Pertanahan Kota Jambi Tahun 2020 S/D 2024*, Kantor Pertanahan Kota Jambi, Jambi, 2021, Hal.7

## E. Landasan Teori

Penelitian ini menggunakan Teori Pelayanan Publik sebagai landasan teorinya.

### 1. Teori Pelayanan Publik

Teori pelayanan publik dimaknai sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memilik, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa.<sup>5</sup>

Pelayanan Publik diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan

---

<sup>5</sup> Paimin Napitupulu, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Alumni, Bandung, 2007, Hal.164

penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ada beberapa hal yang dilakukan Kementerian ATR/BPN saat ini agar tetap bisa melayani masyarakat dengan baik memberikan pelayanan yang ramah pengguna, cepat, akurat, murah, dan bertanggung jawab memerlukan sistem pelayanan publik yang lebih baik dari segi proses dan metodologi pelayanan. Berpotensi melakukan hal ini adalah dengan menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam berbagai layanan pertanahan. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan ketersediaan di sekitar, layanan interaktif yang dapat diakses, dan mendorong keterlibatan komunitas, yang semuanya mengarah pada akses yang lebih baik dan layanan berkualitas lebih tinggi. Meningkatkan standar kualitas layanan akan membuka jalan bagi kepemimpinan pemerintahan yang lebih terbuka dan bertanggung jawab.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional membangun sistem Pelayanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik. Sistem ini digunakan untuk memproses pelayanan Hak Tanggungan dalam rangka pemeliharaan data pendaftaran tanah melalui sistem elektronik yang dapat diakses oleh masyarakat. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan pertanahan, khususnya dalam pelayanan Hak Tanggungan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Point V A prinsip pelayanan publik, yaitu:

- a. Kesederhanaan, pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain

Moenir menjelaskan bahwa dalam teorinya tentang pelayanan umum terdapat faktor pendukung, yaitu:

1. Faktor kesadaran pejabat dan petugas yang terlibat dalam pelayanan publik;
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
3. Faktor organisasi merupakan alat dan sistem yang membuat mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan;

4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum;
5. Faktor sarana dalam melaksanakan tugas pelayanan;
6. Faktor kemampuan dan keterampilan pegawai yang memenuhi kebutuhan pelayanan;<sup>6</sup>

Baik layanan tersebut berbentuk lisan, tertulis, atau kombinasi keduanya, masing-masing dari enam komponen ini memainkan peranan penting dan bekerja bersama-sama untuk memberikan hasil terbaik. Dari enam faktor yang telah disebutkan sebelumnya, penelitian ini akan fokus pada empat faktor yaitu: faktor kesadaran pejabat dan petugas yang terlibat dalam pelayanan publik, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor sarana dalam melaksanakan tugas pelayanan, dan faktor kemampuan dan keterampilan pegawai yang memenuhi kebutuhan pelayanan.

## **F. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini diawali dengan konsep bidang pertanahan pada pelaksanaan Hak Tanggungan Elektronik (HT-*el*) tahun 2023. Data di himpun melalui studi normatif. Data yang sudah dianalisis, terkumpul, maka dikaji dengan cara kualitatif

### **1. Tipe Penelitian**

---

<sup>6</sup> H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006, Hal.88

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, atau biasa disebut penelitian lapangan, yang mempelajari peraturan hukum berlaku dan yang terjadi dalam realitas sosial.<sup>7</sup> Pendekatan ini menitikberatkan pada observasi dan analisis data nyata yang terjadi di lapangan atau dalam masyarakat untuk memberikan pemahaman hukum yang lebih dalam dan akurat. Dalam yuridis empiris, peneliti tidak hanya bersandar pada teori hukum, tetapi juga pada pengamatan empiris faktor sosial, budaya, dan politik yang dapat mempengaruhi penegakan hukum. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana hukum bekerja dalam kehidupan sehari-hari dan bagaimana masyarakat menggunakan atau menanggapi hukum.

## **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian merupakan suatu metode sudut pandang yang digunakan dalam mengkaji objek penelitian. Adapun metode pendekatan yang penulis gunakan pada penelitian ini yakni, dengan metode pendekatan *Socio-legal research*. *Socio-legal research* merupakan kajian terhadap hukum dengan menggunakan pendekatan ilmu hukum maupun ilmu-ilmu sosial. Melalui pendekatan ini, obyek hukum diposisikan dalam konteks kemasyarakatan yang luas dengan tidak menempatkan bahan terberi yang terisolasi dari kebudayaan (sistem berfikir, sistem pengetahuan) dan relasi

---

<sup>7</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2012, Hal.126

kekuasaan di antara para perumus hukum, penegak hukum, para pihak maupun masyarakat luas.<sup>8</sup>

Penulis melakukan pendekatan sosial kepada objek yang diteliti serta para pihak yang berkaitan dalam pelaksanaan pelayanan publik hak tanggungan terintegrasi elektronik di Kantor Pertanahan Kota Jambi.

### 3. Sumber Data

Sumber data berikut digunakan dalam penelitian ini berdasarkan observasi:

#### a. Penelitian di lapangan

Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan di suatu tempat atau lokasi yang dipilih untuk meneliti atau menyelidiki sesuatu yang terjadi di tempat tersebut.<sup>9</sup> Data yang diterapkan dalam studi lapangan ini berasal dari berbagai sumber, antara lain dari Kantor Pertanahan Kota Jambi, dan berkaitan dengan objek penelitian.

#### b. Penelitian Kepustakaan

Penelitian Kepustakaan dalam data-data kepustakaan meliputi Literatur-literatur yang berhubungan dengan penjelasan mengenai bahan

---

<sup>8</sup> Sulistyowati Irianto, *Memperkenalkan Studi Sosiolegal Dan Implikasi Metodologisnya Dalam Metode Penelitian Hukum, Konstelasi dan Refleksi*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta, 2009, Hal.177

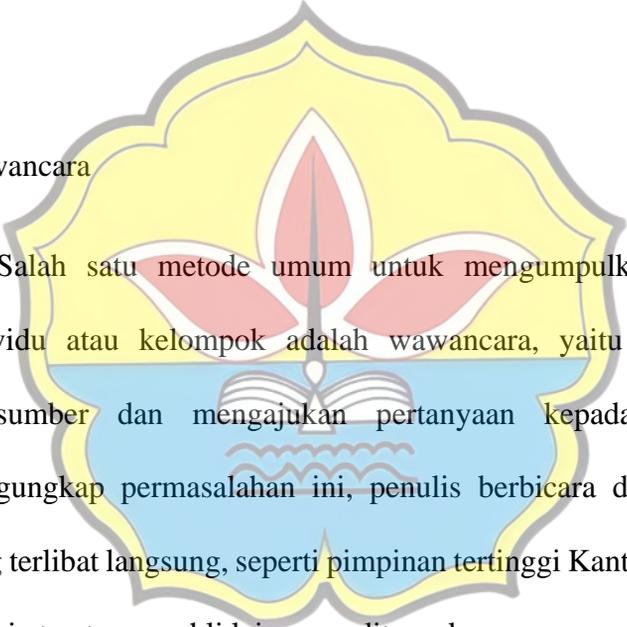
<sup>9</sup> Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusun Skripsi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006, Hal.96

hukum primer, contohnya peraturan perundang-undang, buku-buku, jurnal, dan internet.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Metode berikut digunakan untuk mengumpulkan data yang obyektif dan tepat:

##### a. Wawancara



Salah satu metode umum untuk mengumpulkan informasi dari individu atau kelompok adalah wawancara, yaitu berbicara dengan narasumber dan mengajukan pertanyaan kepada mereka. Untuk mengungkap permasalahan ini, penulis berbicara dengan pihak-pihak yang terlibat langsung, seperti pimpinan tertinggi Kantor Pertanahan Kota Jambi atau tenaga ahli lain yang ditugaskan.

##### b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan informasi dengan mempelajari dokumen-dokumen untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang dipelajari. Studi dokumentasi adalah salah satu cara dimana peneliti kualitatif dapat memvisualisasikan perspektif subjek melalui materi tertulis atau dokumen lain yang

dihasilkan langsung oleh orang-orang yang terlibat.<sup>10</sup> Studi dokumentasi dokumen yang diperoleh kemudian dianalisis, dibandingkan dan dipadukan membentuk satu kajian yang sistematis, utuh dan terpadu.

## 5. Teknik Penarikan Sampel

Adapun populasi dari penelitian ini adalah pegawai di Kantor Pertanahan Kota Jambi. Dari populasi tersebut penulis dalam mengambil sampel yaitu dengan memakai teknik *purposive sampling* (penarikan sample menurut tujuan). *Purposive sampling* merupakan teknik sampling yang digunakan peneliti apabila peneliti mempunyai pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu.<sup>11</sup> Dalam teknik ini, dipilih berdasarkan penilaian dan atau pandangan dari para ahli berdasarkan tujuan dan maksud penelitian.

Oleh sebab itu penulis, pada penelitian ini penulis memilih Anggi Agnesia selaku Koordinator Kelompok Substansi Pendaftaran Tanah dan Ruang, Tanah Komunal dan Hubungan Kelembagaan Kantor Pertanahan Kota Jambi, Dicky Prameswara Sudarianto selaku Staff Kantor Pertanahan Kota Jambi, Sri Wahyuni selaku Staff Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), dan Dian Oktaviani selaku Pegawai Bank Mandiri.

---

<sup>10</sup> Haris Herdiansyah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Salemba Humanika, Jakarta, Hal. 143

<sup>11</sup> Rizki Ocha Santian, *et.al*, “Ananlisis Peran Orang Tua Mengatasi Perilaku Sibling Rivalry Anak Usia Dini”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol. 2 Nomor 1, April, 2021, Hal.5

## 6. Teknik Analisis Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian, analisis data sangatlah penting. Mengumpulkan informasi dengan tujuan menarik kesimpulan adalah inti dari analisis data. Analisis data selama dan setelah pengumpulan data. Peneliti menggunakannya untuk meneliti informasi yang dikumpulkan dari data dan bahan penelitian ini dengan pendekatan analisis deskriptif analitik, menurut Sugiyono, suatu metode untuk menggambarkan atau memberikan gambaran mengenai objek yang diteliti melalui data atau sampel yang dikumpulkan apa adanya, tanpa perlu adanya analisis untuk menarik kesimpulan yang dapat diterapkan kepada masyarakat.<sup>12</sup> Peneliti menggunakan metode analisis deskriptif dalam penelitian ini dimana data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk kalimat dan menggambarkan fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

## G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah proses penelitian dan pencapaian maksud dan tujuan, maka dibuatlah sistematika penulisan skripsi meliputi sebagai berikut:

**Bab I Pendahuluan**, yang terdiri dari sub bab meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan penulisan, kerangka konseptual, landasan teoritis, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013, Hal. 206

**Bab II Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik**, Dalam tinjauan ini menjelaskan tentang pengertian pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik, bentuk-bentuk pelayanan publik, pengaturan tentang pelayanan publik.

**Bab III Tinjauan Umum Tentang Hak Tanggungan Elektronik**, dalam tinjauan ini menjelaskan tentang pengertian pengertian hak tanggungan, asas-asas hak tanggungan, objek dan subjek hak tanggungan, pengaturan hak tentang tanggungan elektronik.

**Bab IV Pembahasan**, dalam tinjauan ini menjelaskan tentang Pelaksanaan pelayanan publik hak tanggungan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Jambi kemudian kendala dalam pelaksanaan pelayanan hak tanggungan elektronik di Kantor Pertanahan Kota Jambi dan upaya penyelesaiannya.

**Bab V Penutup**, bab ini berisi kesimpulan dari analisis penelitian yang dilakukan. Selain itu memuat saran-saran yang dapat menjadi pertimbangan terkait penelitian ini kedepan.

