

DAMPAK SERTIFIKAT ELEKTRONIK TERHADAP KEPERCAYAAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA LAYANAN NOTARIS/PPAT DI KABUPATEN KEDIRI

Monica Lily Apriana¹, Asrul Hamid²

lilymonica78@gmail.com¹, asrulhamid@stain-madina.ac.id²

Universitas Terbuka¹, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal²

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis dampak sertifikat elektronik terhadap kepercayaan masyarakat pada layanan notari/PPAT di Kabupaten Kediri. Sejak dikeluarkannya Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 yang mengamanatkan penerbitan dokumen elektronik dalam pendaftaran tanah. Yang dalam prosesnya sudah berlaku mulai dari tanggal 01 Juli 2024, karena hal tersebut diatas dalam proses peralihannya masyarakat mengalami kesulitan dikarenakan terdapat peraturan baru yang dikeluarkan oleh kantor ATR/BPN yang membuat proses peralihan membutuhkan waktu yang sedikit lebih banyak dari sebelumnya. Hal tersebut juga yang memunculkan kekhawatiran dalam kalangan masyarakat karena waktu proses yang lebih lama. Dimana adanya masa transisi dari sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik yang disebut sebagai alih media. Dalam prosesnya masyarakat sebelum melakukan proses peralihan terdapat beberapa tahapan yang harus dilewati terlebih dahulu. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi secara langsung dan melakukan wawancara untuk mengetahui persepsi publik terhadap kepercayaannya kepada notaris/PPAT. Hasil menunjukkan bahwa implementasi dari sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik ini berpotensi memunculkan sikap tidak percaya publik terhadap layanan notaris/PPAT. Penelitian merekomendasikan peningkatan pelayanan publik serta edukasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Dampak, Waktu Yang Dibutuhkan, Sertifikat Elektronik.

ABSTRACT

This research analyzes the impact of electronic certificates on public trust in notary/PPAT services in Kediri Regency. It is based on the issuance of Minister of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency Regulation No. 3 of 2023, which mandates the use of electronic documents in land registration. The regulation, effective from July 1, 2024, has posed challenges during its implementation, as the transition process has created difficulties for the public due to new regulations issued by the ATR/BPN office. These changes result in a slightly longer processing time compared to the previous procedures. This has also raised public concerns over the longer processing time. The transition from analog certificates to electronic ones, referred to as "media conversion," requires several steps that must be completed before the process can continue. This study employs a qualitative method, using a direct study approach and conducting interviews to explore public perceptions of trust in notary/PPAT services. The findings indicate that the implementation of electronic certificates has the potential to diminish public trust in notary/PPAT services. The study recommends improving public services and providing clear and transparent education to the public to address these concerns.

Keywords: Public Services, Impact, Processing Time, Electronic Certificate.

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 mengamanatkan peralihan dari sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik dalam pendaftaran tanah, yang mulai berlaku penuh pada 1 Juli 2024. Hal tersebut diatas tentu saja menimbulkan pro dan kontra yang terjadi di kalangan PPAT serta masyarakat. Dimana PPAT merasa bahwa hal tersebut membuat proses peralihan atau proses tindakan hukum menjadi lebih lambat karena

adanya masa transisi yang terjadi dari sertifikat analog menjadi elektronik. Pemerintah menjelaskan bahwa alasan dari perubahan sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik untuk menciptakan efisiensi pada pelayanan pendaftaran tanah, menjamin kepastian hukum dan perlindungan hukum, mengurangi angka sengketa, konflik dan perkara pengadilan mengenai sengketa tanah.

Pada kenyataannya dalam proses transisi dari sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik menimbulkan banyak kendala yang terjadi, salah satu contohnya adalah adanya peraturan baru yang dikeluarkan oleh kantor Pertanahan/ATR BPN untuk langkah awal dalam proses peralihan hak salah satu kebijakan atau peraturan yang dikeluarkan adalah pendaftaran alih media atau pracheking sertifikat analog. Dimana dalam prosesnya bisa memakan waktu lama, hal tersebutlah yang menjadi permasalahan yang timbul antara masyarakat dengan PPAT sebagai pejabat yang mengurus proses peralihannya. Karena hal tersebut diatas menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kepercayaan masyarakat kepada PPAT menjadi berkurang karena masyarakat beranggapan bahwa proses menjadi lebih lama.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus secara langsung. Dimana data yang didapatkan bersumber pada wawancara mendalam dengan PPAT di kabupaten Kediri, serta pihak Kantor Pertanahan, serta masyarakat secara langsung yang mengalami kendala yang ditimbulkan akibat masa transisi dari sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik yang saat ini masih menimbulkan kendala dalam masyarakat. Pada analisis ini dilakukan secara deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana persepsi dan pengalaman dari setiap kelompok, guna memahami dampak yang ditimbulkan akibat sertifikat elektronik terhadap kepercayaan masyarakat kepada pelayanan yang diberikan oleh PPAT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Transisi Sertifikat Elektronik

Menteri Agraria dan Tata Ruang adalah sebuah Kementerian yang ada di Indonesia yang mengatur tentang menyelenggarakan urusan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang dalam pemerintah untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara khususnya dalam bidang tata ruang. Kementerian Agraria dan Tata Ruang di Indonesia pertama kali dibentuk pada tahun 1955 melalui Keputusan Presiden Nomor 55 Tahun 1995. Sebagai salah satu jasa pelayanan publik tentu saja Kantor Agraria/ATR BPN merupakan salah satu yang berperan penting sebagai pelayan publik untuk melayani masyarakat dalam proses pengurusan tanah dan/atau pengurusan tata ruang tanah. Dalam menjalankan tugasnya tentu saja Kantor Pertanahan/ATR BPN membutuhkan bantuan dari Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2016, Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) adalah pejabat umum yang berwenang membuat akta-akta otentik mengenai perbuatan hukum tertentu, seperti hak atas tanah dan Hak Milik atas Satuan Rumah Susun. Dalam hal ini tugas dari PPAT itu sendiri adalah membantu serta memformalkan perbuatan hukum atas bidang tanah yang dilakukan oleh para pihak. Dimana Akta PPAT merupakan alat yang digunakan untuk membuktikan bahwa telah dilakukannya perbuatan hukum tersebut. PPAT diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang/BPN, dimana wilayah kedudukan dari pada PPAT adalah sebatas wilayah kabupaten/kota dari kantor PPAT tersebut bertempat.

Sehubungan dengan penjelasan tersebut diatas tentu saja hubungan antara Kantor Pertanahan/ATR BPN dengan PPAT sangat berkesinambungan dalam proses pelayanan publik, khususnya pelayanan kepada masyarakat yang mau melakukan tindakan hukum atas tanah yang dipunyai masyarakat. Tentu saja hal tersebut mengharuskan adanya komunikasi antara PPAT dengan Kantor Pertanahan/ATR BPN dalam menyampaikan setiap informasi yang diterima kepada masyarakat dengan baik dan benar.

Berdasarkan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 pemerintah beralih dari sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik, peraturan ini mengamanatkan penggunaan dokumen elektronik dalam proses pendaftaran tanah, yang mulai berlaku penuh pada 1 Juli 2024. Tentu saja hal ini menimbulkan pro dan kontra pada kalangan masyarakat serta orang-orang yang terlibat dalam keputusan ini. Tujuan utama dilakukannya perubahan dari sertifikat analog menjadi sertifikat Elektronik adalah untuk memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan serta terjaminannya perlindungan hukum terhadap masyarakat yang memiliki tanah yang sedang dimiliki. Akan tetapi pada kenyataannya, untuk saat ini terdapat beberapa peraturan yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan dalam menjalankan proses sertifikat elektronik. Dan hal ini lah yang menyebabkan waktu proses pengurusan menjadi sedikit lebih lama dari sebelumnya. Tentu saja hal ini mengundang banyak pertanyaan dari masyarakat tentang keterlambatan proses pengurusan yang sedikit memakan waktu lebih banyak. Tentu saja hal ini menyebabkan masyarakat bertanya-tanya kepada pihak PPAT kenapa proses pengurusan menjadi lebih lama.

Dalam wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri sendiri, memiliki beberapa peraturan baru yang dikeluarkan untuk melakukan masa transisi dari sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik. Pada dasarnya, Kantor Pertanahan tidak menarik paksa sertifikat analog yang masih dimiliki oleh masyarakat. Dimana sertifikat analog yang akan diganti adalah sertifikat yang pada saat ini melakukan sebuah proses transaksi atau peralihan hak yang berlangsung. Dengan begitu sedikit demi sedikit akan membuat sertifikat analog yang akan menjadi sertifikat elektronik milik warga bisa diproses. Selama proses peralihan yang sedang terjadi, guna menjalankan proses sertifikat elektronik yang sebelumnya masih sertifikat analog Kantor Pertanahan memberlakukan beberapa peraturan yang dikeluarkan sebelum proses peralihan terlaksana. Hal itu meliputi :

a. Proses Pemetaan Terlebih dahulu (Plotting)

Proses pemetaan adalah proses verifikasi keaslian sertifikat tanah dengan teknologi GPS, yang dimaksudkan untuk mengetahui posisi asli lahan di dalam database peta pendaftaran BPN. Plotting bidang tanah merupakan hasil penggambaran ulang secara digital (digitalisasi) Surat Ukur (SU) yang dipetakan ke dalam peta pendaftaran tanah. Selama proses plotting terjadi penyesuaian bentuk, ukuran, atau posisi bidang tanah untuk mencocokkan kondisi bidang tanah pada peta pendaftaran, agar peta pendaftaran memiliki kelengkapan spasial dan tidak terdapat overlapping atau bidang tanah yang kosong.

Hal tersebut diatas merujuk pada Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah di dalam pasal 43 dinyatakan sebagai berikut :

- (1) Bidang tanah yang telah terdaftar namun belum terpetakan wajib dipetakan (plotting) pada peta pendaftaran tanah.
- (2) Dalam hal terdapat bidang tanah terdaftar yang belum tepat terpetakan posisi bidang tanahnya pada peta pendaftaran tanah, wajib dipetakan kembali (replotting).
- (3) Pemetaan (plotting) maupun pemetaan kembali (replotting) sebagaimana dimaksud

pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan melalui kegiatan: a. perbaikan/peningkatan kualitas data pertanahan; b. permohonan dari pihak yang bersangkutan; atau c. kegiatan lainnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan elektronik.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan pemetaan (plotting) wajib dilakukan terhadap seluruh tanah yang sudah terdaftar/bersertifikat. Yang perlu dilampirkan pada saat melakukan plotting adalah koordinat letak tanah yang sudah sesuai. Dalam proses ini tentu saja sudah memakan waktu 5 (lima) hari sampai 7 (tujuh) hari pengerjaannya. Jika tidak ada kendala, karena ada juga yang mengalami kendala seperti tumpang tindih atas pemetaan tanah, yang dalam pembenarannya juga membutuhkan waktu lagi. Hal tersebutlah yang menyebabkan waktu menjadi lebih lama.

b. Proses Pra Pendaftaran

Proses Pra Pendaftaran ini dilakukan setelah proses plotting selesai, dimana yang disebut dengan Plotting adalah dengan membawa Sertifikat Asli maupun fotocopy ke Kantor Badan Pertanahan dengan disertai dengan Koordinat Lokasi yang di cetak dengan Kertas folio tersebut agar dapat mengetahui secara jelas letak pada Lokasi tanah tersebut yang akan dibenahi oleh petugas dari Kantor Badan Pertanahan, dan waktu saat proses plotting pun juga tidak cepat selesai dalam waktu yang sedikit bahkan bisa memakan waktu selama satu bulan penuh semua juga tergantung tata letak dan permasalahan dari Sertifikat yang akan di proses. Dan sesuai persyaratan yang dilampirkan adalah scan sertifikat hak milik yang sudah diploting terlebih dahulu. Dalam proses ini ditujukan untuk mengecek kembali apakah sudah sesuai Surat Ukur (SU) dan juga pemetaan apakah luas yang terdapat pada Sertifikat Hak Milik sebelumnya sesuai dengan hasil pemetaan dan juga hasil nyata dilapangan. Dan juga proses pra ini ditujukan untuk mengecek apakah BT (Buku Tanah) sudah sesuai dengan Sertifikat Hak Milik yang dimiliki pemohon dengan warkah dan/atau arsip yang dimiliki oleh Kantor Pertanahan. Jika dalam proses ini sudah sesuai semua dan tidak terjadi overlap atas luas tanah maka proses peralihan sudah bisa dilanjutkan. Dan apabila ternyata terjadi perbedaan yang signifikan antara luas pada Sertifikat Hak Milik dengan luas pada saat pemetaan maka bisa dilakukan proses penataan tanda batas ulang. Yang berarti pada proses pra pendaftaran tanah ini belum lolos, sehingga harus dilakukan penataan batas terlebih dahulu agar sesuai dan jika penataan tersebut tetap tidak bisa dibenahi dan sertifikat itu ada permasalahan seperti tumpang tindih dari sebelah- sebelahnyanya. Dan yang di maksud dengan tumpang tindih adalah dimana pada batas pada sertifikat tersebut melebihi batas dari sertifikat sebelah-sebelahnyanya yang menjadi permasalahan pada proses pemetaan tersebut. Dan jika tetap tidak bisa dibenahi batas- batas yang bertumpang dengan sebelahnyanya maka wajib Ganti Blanko. Dimana nanti akan diukur kembali dari petugas dari Badan Pertanahan untuk membenahi batas- batas yang sulit untuk dibenahi dan otomatis waktu akan lebih lama lagi untuk proses Ganti Blanko ini karena proses ini hampir sama dengan proses pecah pada Sertifikat dengan waktu Proses Selama 3 – 4 bulan baru selesai. Maka dari itu setiap pada Pemohon yang baru wajib memberitahu setiap akan proses balik nama maupun proses yang lainnya wajib di beritahu untuk waktu proses berkas tersebut untuk menghindari kesalah pahaman dari pihak pemohon dan pihak Notaris yang memproses berkas tersebut. Karena pada Kantor Pertanahan tersebut sulit di prediksi dengan waktu yang hanya bisa diestimasi saja, ditambahnya dengan setiap bulan atau awal maupun akhir bulan akan muncul peraturan – peraturan baru yang sangat membuat cukup sedikit jengkel pada bagian pemproses berkas tersebut yang mana berkas seharusnya sudah selesai menjadi molor untuk selesainya.

c. Proses Alih Media

Proses alih media adalah proses yang dilakukan sebelum dimasukkannya proses peralihan berkas yang masih menggunakan sertifikat analog. Dalam proses ini yang perlu dilampirkan adalah Fotokopi Sertifikat Hak Milik, Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) pemilik tanah, yang dijadikan pada satu map yang berwarna ungu yang bisa di beli di kantor Koperasi di Badan Pertanahan yang bertuliskan Ahli Media untuk wadah berkas yang sudah disiapkan, dengan di sertai dengan koordinat tanah yang sudah sesuai letak tanah pada sertifikat tersebut, dan bukan itu saja ada lagi yang dilampirkan blangko permohonan yang sudah disediakan. Dalam proses alih media ini bertujuan untuk mendapatkan NIB Elektronik yang berupa nomor yang berupa Kode seperti contoh BF8378 yang nantinya digunakan untuk proses peralihannya. Dan jika tidak ada kendala maka proses peralihan bisa dilanjutkan.

Akan tetapi yang menjadi kendala dalam proses tersebut diatas adalah selama proses pelaksanaannya memakan lebih banyak waktu dari sebelumnya. Tentu saja hal tersebut juga yang mengakibatkan para masyarakat menjadi resah karena proses pengurusan tanah yang sedikit lebih lama biasanya. Serta dalam hal ini juga masyarakat merasa bahwa proses tersebut sedikit lebih ribet dari sebelumnya dimana masih berlakunya sertifikat analog.

Dampak Terhadap Kepercayaan Masyarakat

Menurut Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya; 23
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila

- mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah
 - m. Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hal tersebut diatas dalam mengatasi dampak yang terjadi dari proses transaksi yang sekarang ini memakan waktu yang lama, serta menimbulkan rasa percaya masyarakat menjadi berkurang. Dampak dari kepercayaan masyarakat mengenai proses pergantian Sertifikat Analog ke Sertifikat Elektronik ini kan cukup menjadi perbincangan dari banyak masyarakat di luar yang akan proses balik nama maupun proses lainnya yang berkaitan dengan sertifikat tersebut yang berubahnya Sertifikat Analog menjadi sertifikat Elektronik kini proses tersebut cukup terkenal dengan proses paling lama dari yang sebelumnya memakan waktu yang hanya 3 – 4 bulan kini menjadi 8 bulan bahkan lamanya dengan ketambahan proses dari awal seperti dari Plotting Sertifikat, Pra Checking Pada Sertifikat serta Ganti Blanko pada Sertifikat tersebut, tergantung permasalahan yang terjadi pada Sertifikat tersebut. Bukan hanya dari masyarakat saja yang merasa bahwa proses dalam peralihan hak menjadi sedikit memakan waktu, tetapi hal tersebut juga dirasakan oleh para PPAT selaku Pejabat yang berwenang untuk membuat akta tanah yang menjadi salah satu syarat wajib dalam melakukan proses sebuah peralihan. PPAT selaku pelaku jasa pelayanan publik juga mengalami hal yang sama, karena proses peralihan yang saat ini sedikit memakan waktu yang lebih lama membuat PPAT sebagai pelayanan publik juga merasakan dampaknya, seperti banyak masyarakat yang protes karena proses terlalu lama, hal tersebut menimbulkan rasa tidak percaya terhadap layanan yang diberikan PPAT kepada masyarakat karena proses yang terlalu lama dari biasanya. Sehingga banyak masyarakat yang bertanya apakah proses yang mereka ajukan sudah dikerjakan apa belum, proses berkas sudah sampai mana, pertanyaan itulah yang sering muncul dalam masyarakat. Tentu saja hal tersebut sedikit membuat PPAT yang menyediakan jasa layanan bagian memproses berkas tersebut membuat kewalahan bagi si penerima atau si pemproses.

Kepercayaan publik dalam layanan publik juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman masyarakat saat menerima layanan tersebut. Berdasarkan penuturan diatas bisa kita simpulkan bahwa yang menjadi faktor timbulkan rasa tidak percaya masyarakat kepada layanan PPAT seperti :

- a. Proses pelayanan yang memakan waktu lebih lama, contohnya jika biasanya proses pelayanan peralihan jual-beli yang hanya memakan waktu 1-3 bulan saja, dalam proses transisi ini bisa memakan waktu 5-6 bulan. Hal tersebut dikarenakan banyak prosedur yang harus dilakukan sebelum terjadi proses peralihan.
- b. Banyak masyarakat yang tidak percaya karena banyak masyarakat yang memberikan keterangan karena sebelumnya pernah melakukan proses transaksi yang memakan waktu lama tetapi pada akhirnya prosesnya tidak berjalan dan berujung pada berkas peralihan yang tidak dikerjakan.
- c. Banyak masyarakat yang merasa takut dibohongi jika proses yang awalnya memakan waktu yang sebentar sekarang menjadi selama ini, membuat banyak masyarakat berpikir bahwa berkas yang sudah diserahkan tidak dikerjakan oleh pihak pelayanan publik.

Tentu saja hal tersebut membuat kita harus lebih memberikan pengertian kepada masyarakat tentang alasan yang membuat proses menjadi sedikit lebih lama. Selama berjalannya prosedur-prosedur yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan tersebut diatas

yang membutuhkan waktu lebih lama menimbulkan banyak pertanyaan yang timbul dari masyarakat terhadap PPAT yang menjalankan proses peralihan tersebut. Sehingga, kami sebagai pelaku pemberi pelayanan publik harus memberikan penjelasan, informasi serta edukasi kepada masyarakat tentang hal-hal tersebut diatas. Hal tersebut diatas wajib dilakukan agar tidak menimbulkan masyarakat menjadi cemas dan juga membuat masyarakat tidak percaya dengan kerja PPAT. Dengan begitu, membantu kita untuk mengurangi dampak yang ditimbulkan karena adanya proses transisi yang masih berjalan ini. Dan juga membuat masyarakat sedikit lebih tenang karena sudah mengetahui kendala yang sebenarnya. Untuk mengurangi kekhawatiran yang dialami oleh masyarakat, yang bisa dilakukan oleh PPAT adalah dengan memberikan penyuluhan serta edukasi kepada masyarakat agar masyarakat menjadi lebih tenang dan juga menjadi lebih paham bagaimana prosedur yang sedang berjalan. Hal tersebut membuat masyarakat lebih tenang serta masyarakat lebih memahami tentang alasan mengapa proses ini menjadi sedikit lebih memakan waktu. Dan juga PPAT dan Kantor Pertanahan juga harus membangun komunikasi yang baik serta transparan, sehingga PPAT bisa membantu Kantor Pertanahan dalam menyampaikan kebijakan serta informasi-informasi yang baru kepada masyarakat.

Upaya Menjaga Kepercayaan Masyarakat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepercayaan merupakan harapan dan keyakinan seseorang akan kejujuran, kebaikan dan lain sebagainya dari orang lain. Sedangkan menurut istilah kepercayaan adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh manusia saat ia merasa tahu dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran. Karena kepercayaan adalah suatu sikap, maka kepercayaan seseorang tidak selalu benar atau, atau keyakinan semata bukanlah jaminan kebenaran. Sedangkan kepercayaan masyarakat adalah keyakinan atau harapan positif yang dimiliki oleh sekelompok orang terhadap individu, kelompok, organisasi, atau institusi tertentu, yang berfungsi untuk memenuhi kepentingan atau kebutuhan masyarakat secara adil, jujur, dan sesuai dengan norma serta nilai-nilai yang berlaku. Kepercayaan masyarakat menjadi dasar dalam hubungan antara masyarakat dengan penyedia layanan publik, instansi pemerintah, atau organisasi lainnya.

Oleh karena itu sebagai penyedia jasa pelayanan publik menjaga kepercayaan masyarakat adalah sesuatu yang sangat penting untuk dilakukan. Karena hal tersebut merupakan salah satu hal penting yang harus dilakukan sebagai jasa pelayanan publik dan/atau masyarakat. Tentu saja hal tersebut diatas juga harus dilakukan oleh para PPAT yang saat ini sedang mengalami krisis kepercayaan yang ditimbulkan dari proses transisi sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik. Karena bagi PPAT selaku pelayan publik dan/atau masyarakat, kepercayaan masyarakat adalah salah satu hal yang paling penting. Untuk menjaga kepercayaan masyarakat upaya yang bisa PPAT lakukan adalah seperti dibawah ini :

a. Meningkatkan integritas dalam pelayanan

Hal ini dilakukan untuk membuat masyarakat menjadi lebih percaya terhadap kualitas yang PPAT miliki, karena masyarakat mempercayai bahwa integritas yang tinggi membuat PPAT tidak akan melakukan tindakan yang merugikan atau menyimpang dari nilai-nilai moral dan etika.

b. Meningkatkan Kompetensi terhadap layanan

Hal ini dilakukan untuk membentuk kepercayaan masyarakat agar masyarakat meyakini bahwa kompetensi yang dimiliki atau kemampuan yang dimiliki untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan sangat baik.

c. Konsistensi dan Transparansi

Dalam hal ini, konsistensi serta transparansi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh PPAT guna menyampaikan semua kedalam yang sedang dialami. Serta hal ini juga

membuat masyarakat menjadi lebih mengerti serta lebih mudah dalam memantau proses peralihan yang sedang dilakukan sehingga tidak menimbulkan suatu kesalahpahaman. Dengan begitu, membuat kepercayaan masyarakat akan lebih meningkat.

d. Kepedulian dan Responsivitas

Dalam hal ini, kepedulian serta responsivitas PPAT dalam menanggapi semua pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat sangat penting, dengan begitu masyarakat merasa lebih dihargai serta masyarakat akan cenderung lebih mempercayai pelayan publik yang menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan kepentingan mereka.

Hal ini menunjukkan bahwa, kepercayaan masyarakat sangat penting dalam proses pelayanan publik karena kepercayaan masyarakat bisa berdampak langsung dalam menjaga integritas yang di miliki oleh PPAT yang menjabat sebagai pelayan publik. Ketika kepercayaan publik tinggi mereka lebih bisa menerima kebijakan-kebijakan serta kendala-kendala yang sedang terjadi saat ini.

KESIMPULAN

Sesuai dengan keputusan pemerintah yang menerangkan untuk beralih dari sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik yang dikeluarkan melalui Peraturan Menteri Agraria ATR/BPN Nomor 3 Tahun 2023 yang mengatur tentang penerbitan dokumen elektronik dalam kegiatan pendaftaran tanah dengan menetapkan batasan istilah yang digunakan dalam pengaturannya. Pendaftaran tanah diselenggarakan oleh kementerian dan dapat menerapkan teknologi informasi dan komunikasi melalui sistem elektronik. Kementerian menyelenggarakan Sistem Elektronik secara aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya yang diterapkan untuk kegiatan:

- 1) Pendaftaran Tanah untuk pertama kali;
- 2) Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah;
- 3) Pencatatan perubahan Data dan informasi; dan
- 4) Alih media.

Tentu saja hal tersebut diatas menimbulkan banyak pertanyaan yang timbul dari masyarakat maupun para Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Karena munculnya peraturan baru yang dikeluarkan oleh Kantor Pertanahan guna mempersiapkan proses transisi dari sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik. Dengan hal ini membuat pelayanan proses peralihan yang biasanya hanya memakan waktu yang singkat sekarang ini menjadi lebih lama. Hal tersebut terjadi karena terdapat peraturan baru yang harus dilalui sebelum melakukan sebuah pendaftaran peralihan. Karena hal tersebut juga membuat banyak masyarakat menjadi mempertanyakan kenapa pengurusan menjadi lebih lama. Hal ini menimbulkan kecemasan dalam diri masyarakat, karena banyak masyarakat yang mulai merasa tidak percaya terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik seperti PPAT. Tentu saja hal ini merupakan suatu yang berbahaya, karena pada dasarnya kepercayaan masyarakat merupakan sesuatu yang penting.

Berhubungan dengan hal tersebut PPAT harus menjaga kepercayaan masyarakat serta juga harus memberikan edukasi dan juga informasi yang benar terkait semua kendala yang terjadi. Terkait juga alasan kenapa untuk saat ini proses peralihan menjadi sedikit lebih memakan waktu dari pada proses sebelumnya. Dengan begini, hal-hal yang perlu dilakukan oleh pemerintah dan juga PPAT adalah membangun komunikasi yang baik terhadap masyarakat tentang semua yang sedang terjadi. Dan juga pelaku pelayanan publik juga harus memberikan edukasi serta pengertian kepada masyarakat secara transparan dan baik tentang proses transisi dari sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik. Dengan begini, bisa membuat masyarakat menjadi lebih tenang dan mengerti kenapa proses untuk saat ini menjadi lebih banyak memakan waktu dari sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Notaris/PPAT Adwina Arsyta, S.H., M.Kn. 2024. “upaya yang dilakukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat di tengah proses transisi”. Hasil wawancara pribadi: 25 Oktober 2024, Kantor Notaris/PPAT Adwina Arsyta, S.H., M.Kn.
- Nurchahya Islami. 2024. “kendala yang dialami oleh staf notaris sebagai yang menjalankan proses peralihan dalam masa transisi”. Hasil Wawancara Pribadi: 25 Oktober 2024, Kantor Notaris/PPAT Adwina Arsyta, S.H., M.Kn.
- Ikhwan Ardiansyah. 2024. “Proses atau kebijakan apa saja yang dilakukan oleh kantor pertanahan dalam proses transisi dari sertifikat analog menjadi sertifikat elektronik”. Hasil Wawancara Pribadi: 26 Oktober 2024. Kantor Pertanahan ATR/BPN.
- Sudaryanto. 2024. “Apa yang membuat masyarakat menjadi sedikit tidak percaya terhadap Notaris/PPAT selama proses peralihan”. Hasil Wawancara Pribadi: 27 Oktober 2024. Kediri
- Laura Helena Wiryana (2021). Analisis Swot Elektronik Terhadap Penyelesaian Sengketa Pertanahan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 4(2).
- Arif Rahman Hakim, Muammar Alay Idrus (2021). Prosedur Penerbitan Sertifikat Elektronik Sebagai Bukti Autentik Penguasaan Hak Atas Tanah. *Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1).
- Detik.com. (2024, November 23). Menteri ATR/BPN: Apa saja tugas dan fungsinya?. Diakses dari :
- <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7205232/menteri-atr-bpn-apa-saja-tugas-dan-fungsinya>
- Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. (n.d.). Pemetaan (Plotting) Sertifikat Tanah BMN Secara Digital Memberikan Kepastian Hukum Tanah BMN. Diakses dari :
- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15659/Pemetaan-Plotting-Sertipikat-Tanah-BMN-Secara-Digital-Memberikan-Kepastian-Hukum-Tanah-BMN.html>
- JDIH Kominfo. (2009, Juli 18). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Diakses dari :
- https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/147/t/undangundang+nomor+25+tahun+2009+tanggal+18+juli+2009
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (n.d.). Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Instansi Pemerintah. Diakses dari :
- <https://ppg.kemdikbud.go.id/news/peran-hubungan-masyarakat-dalam-meningkatkan-kepercayaan-masyarakat-terhadap-instansi-pemerintah>.