

**ANALISIS PELAYANAN
PADA PENDAFTARAN SERTIFIKAT JAMINAN FIDUSIA DI KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA JAWA TIMUR**

**Yossi Wahyu Arieanto
Meirinawati**

Absctract

The public service is the primary function of Government to fulfill the people's needs of various aspects of the service. One aspect of concern currently is service on the registration of the fiduciary guarantee. Where the fiduciary guarantee is rights guarantee in the form of objects handing over rights based on the trust which agreed to guarantee repayment of the debt to the lender that serves to protect the rights of consumers who do a financing vehicle for credit finance companies. Finance companies must register the fiduciary guarantee in any credit financing of motor vehicles in the Ministry of Justice and Human Rights regional office, in accordance with Permenkeu Number 130/FMD. 010/2012. One of the regional offices that deliver a fiduciary guarantee services is the Ministry of Justice and Human Rights of East Java regional office. This research aims to analyze the service on the fiduciary guarantee certificate registration in the regional offices of the Ministry of Justice and Human Rights of East Java.

The type of research that used is descriptive with qualitative approach. The subject of this research consists of the Head. Field of the Fiduciary service, staffs in the fiduciary service, and people that used the fiduciary service. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. Technique of data analysis performed using analysis of qualitative data in the form of data reduction, the presentation of the data, and draw conclusions.

The results of this research describe the service on registration of fiduciary guarantee, can be seen from the indicator of Procedure that appropriate service standard service and comprehension of the people and the officer was pretty good. settlement time, the Government's defined standards could not be fulfilled by the officer. Service fees, there are Government-issued regulations about the cost of a fiduciary guarantee registration. Service product, there are three products that accepted by the community. They are Fiduciary guarantee certificate, the changes and removal of the fiduciary guarantee certificate. Infrastructure and facilities, including buildings, equipment and human resources, can be said to be inadequate. The Service provider's competence shown by the officers that had acted professionally and in accordance with proficiency.

Keywords: Fiduciary guarantee, Public Service.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Saat ini pelayanan yang sangat dibutuhkan dan sangat penting untuk diperhatikan adalah pelayanan di sektor publik.

Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pengadaan jasa yang diperlukan masyarakat. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Sebagaimana yang diungkapkan Sinambela (2008:5) bahwa "negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat." Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, seringkali tidak sesuai dengan harapan. Karena Kebutuhan yang dituntut masyarakat dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, transportasi dan lain-lain

Salah satu kebutuhan terpenting yang disoroti oleh pemerintah saat ini adalah kebutuhan dalam bidang transportasi. Hal ini dikarenakan transportasi merupakan sarana utama yang sangat di butuhkan masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas sehari-hari. Masyarakat sering menggunakan jasa transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah untuk berpergian dari satu tempat ke tempat lain. Masyarakat sangat

mengharapkan kualitas transportasi umum yang maksimal baik itu dari segi pelayanan, kelengkapan fasilitas, maupun biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi umum. Namun kurang perhatiannya pemerintah terhadap pemenuhan kebutuhan akan transportasi umum membuat masyarakat mengalihkan pandangannya dari menggunakan jasa transportasi umum ke penggunaan kendaraan pribadi untuk berpergian maupun beraktivitas sehari-hari. Hal ini menyebabkan semakin melonjaknya jumlah kendaraan motor pribadi yang ada di Indonesia.

Kenaikan jumlah kendaraan tersebut salah satunya dikarenakan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan kendaraan bermotor. Masyarakat tidak perlu mengeluarkan uang banyak untuk mendapatkan kendaraan bermotor karena banyak sekali perusahaan pembiayaan kendaraan yang menyediakan jasa pengkreditan kendaraan bermotor sehingga masyarakat bisa mendapatkan kendaraan bermotor hanya dengan bermodal uang sekitar 500 ribu-1 juta rupiah. Ini ditunjang dengan kemudahan dalam syarat-syarat pengurusan kreditnya. Namun dibalik kemudahan yang diberikan perusahaan pembiayaan untuk memberikan jasa pengkreditan kendaraan bermotor terdapat hal yang harus diketahui dan diperhatikan masyarakat yang membeli kendaraan bermotor secara kredit. Hal tersebut adalah perihal perjanjian yang diberikan oleh perusahaan pembiayaan dalam kesepakatan pelunasan kredit kendaraan. Masyarakat sering tidak mengetahui akan pentingnya hal ini. Dan untuk melindungi jaminan tersebut pemerintah melalui Kementerian Keuangan mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor

130/PMK.010/2012 tentang pendaftaran jaminan fidusia bagi perusahaan pembiayaan yang melakukan pembiayaan konsumen untuk kendaraan bermotor dengan pembebanan jaminan fidusia. Perusahaan pembiayaan fidusia wajib mendaftarkan jaminan fidusia dimaksud pada Kantor Pendaftaran Fidusia (Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur) sesuai UU yang mengatur mengenai jaminan fidusia.

Dengan dikeluarkannya Permenkeu nomor 130/PMK010/2012 tersebut membuat pelayanan dalam pendaftaran sertifikat jaminan fidusia yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM seluruh Indonesia melonjak. Ini dikarenakan semakin meningkatnya permintaan dari perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor untuk melakukan pendaftaran sertifikat jaminan fidusia baik itu roda empat maupun roda dua. Karena semakin melonjaknya jumlah permintaan pendaftaran sertifikat jaminan fidusia membuat proses pelayanan dalam pendaftaran sertifikat jaminan fidusia tidak maksimal. Menurut observasi awal yang saya lakukan di Kemenkumham Kantor Wilayah Jawa Timur sendiri tidak kurang setiap hari ada sekitar 1000-2000 berkas yang masuk untuk pendaftaran sertifikat jaminan fidusia setelah Permenkeu nomor 130/PMK010/2012 diterbitkan. Hal ini semakin diperparah dengan jumlah berkas yang masuk tidak sebanding dengan jumlah petugas yang menangani pelayanan pada pendaftaran sertifikat jaminan fidusia. Dilatarbelakangi oleh dengan penjelasan di atas, dalam penelitian ini penulis akan menjelaskan tentang analisis pelayanan pada pendaftaran sertifikat jaminan fidusia di kantor wilayah kementerian hukum dan HAM Jawa Timur.

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, disebutkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Pelayanan publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, pelayanan 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

2. Bentuk-bentuk pelayanan public

Pemerintah merupakan pihak yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Adapun didalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Moenir (2010: 190), bentuk pelayanan itu terdiri dari :

1. Pelayanan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Pelayanan berbentuk tulisan

Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di

dala pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni:

- a. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga.
- b. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. `Pelayanan berbentuk perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan , jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yan memadai.

3. Azas pelayanan publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pegguan jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan sebagai berikut (Ratminto, 2005: 19):

- a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Lembaga administrasi Negara membuat beberapa kriteria pelayanan public yang baik, antara lain meliputi, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kemauan ketebukaan, efisiensi, ekonomis, dan keadilan merata, ketepatan waktu serta kriteria kuantitatif.

4. Prinsip-prinsip pelayanan public

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003, dijelaskan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan , prosedur /tata cara pelayanan diselenggarakan

- secara mudah, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan mencakup beberapa hal antara lain :
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum.
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
 3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 5. Rasa aman. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk

- penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
 10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Keputusan Menpan No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standart pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan.
Dalam hal ini maksudnya prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu Penyelesaian
Maksudnya adalah waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan

- c. Biaya pelayanan
lalah biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan
- d. Produk pelayanan
Merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana
Merupakan penyediaan adanya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik.
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan sesuai dengan kemampuannya, yang berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

D. Jaminan Fidusia

Fidusia merupakan kata atau istilah dari bahasa asing yang sudah dibakukan ke dalam bahasa Indonesia dan sudah menjadi istilah resmi dalam hukum di Indonesia. Namun demikian kadang-kadang dalam bahasa Indonesia istilah "fidusia" ini disebut juga dengan istilah "Penyerahan Hak Milik Secara Kepercayaan". Sedangkan istilah "fidusia" dalam bahasa Belanda secara lengkap disebut dengan "*Fiduciaire Eigendoms Overdracht*", dan dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah "*Fiduciary Transfer of Ownership*". Sedangkan definisi jaminan fidusia, sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Fidusia adalah "hak jaminan atas benda bergerak baik yang berwujud maupun

yang tidak berwujud dan benda tidak bergerak khususnya bangunan yang tidak dapat dibebani hak tanggungan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan yang tetap berada dalam penguasaan Pemberi Fidusia, sebagai agunan bagi pelunasan utang tertentu, yang memberikan kedudukan yang diutamakan kepada Penerima Fidusia terhadap kreditor lainnya".

Tujuan adanya jaminan fidusia yaitu menciptakan hubungan yang baik antara kreditur dan debitur. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Fuady (2003), hubungan hukum antara debitur pemberi fidusia dan kreditur penerima fidusia merupakan suatu hubungan hukum yang berdasarkan atas kepercayaan. Pemberi fidusia percaya bahwa kreditur penerima fidusia mau mengembalikan hak milik yang telah diserahkan kepadanya setelah debitur melunasi utangnya. Kreditur juga percaya bahwa pemberi fidusia tidak akan menyalahgunakan barang jaminan yang berada dalam kekuasaannya dan mau memelihara barang jaminan tersebut.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan maksud akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar belakang dan individu secara holistik menggunakan metode deskriptif kompleks mengenai sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai realitas. Sehingga melalui penelitian ini, peneliti bermaksud mendeskripsikan realita

secara jelas dan terperinci mengenai Bagaimana Pelayanan pada Pendaftaran Sertifikat Jaminan Fidusia di Kementerian Hukum dan HAM Kantor Wilayah Jawa Timur Jl. Kayoon 56-57 Surabaya

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur karena di tempat ini satu-satunya yang melakukan pendaftaran sertifikat jaminan fidusia se-Jawa Timur.

C. Fokus Penelitian

fokus penelitian ini adalah pelayanan public di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur pada pendaftaran sertifikat jaminan fidusia yang dianalisis dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan publik Kualitas pelayanan Keputusan Menpan No.63 Tahun 2003

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan public

D. Sumber Data

Data dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh oleh informan secara langsung dengan cara observasi dan wawancara. Dimana informan yang digunakan sebagai narasumber (*key informan*) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala Divisi Pelayanan dan Hak Asasi Manusia
- 2) Kepala Sub. Bidang pelayanan Fidusia

- 3) Staf pada pelayanan fidusia
- 4) Masyarakat yang menggunakan layanan fidusia

Setelah dalam proses pengumpulan data tidak lagi ditemukan variasi informasi (mencapai titik jenuh), maka peneliti tidak mencari informasi baru, proses pengumpulan informasi dianggap selesai (telah cukup).

b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini diperoleh dari studi kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan melihat beberapa literatur, antara lain: catatan, buku, dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut. Data sekunder berupa dokumen dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur terkait dengan pelayanan pada pendaftaran sertifikat jaminan fidusia.

E. Instrumen Penelitian

Menurut Moleong (1989) instrumen penelitian utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara/*interview guide*. Penggunaan model wawancara tentu saja disesuaikan dengan keberadaan data data lapangan yang dicari dan diperlukan oleh peneliti. Dengan demikian untuk wawancara yang terstruktur, seperangkat pertanyaan/*interview guide* sudah lebih dulu dipersiapkan sebelumnya dengan mengklasifikasikan bentuk-bentuk pertanyaan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan sesuatu yang penting dalam penelitian. Menurut Sugiyono terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data (2010:156). Pengumpulan data dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu melalui wawancara, angket dan observasi

G. Teknik Analisis Data

Analisis data di dalam suatu penelitian merupakan hal yang penting agar data-data yang sudah terkumpul dengan cara yang dapat dipertanggung jawabkan dapat menghasilkan jawaban dari permasalahan. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai selesai atau tuntas, sehingga data yang didapat sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data kualitatif adalah *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tahap dalam proses penyelenggaraan pelayanan. prosedur pelayanan ini digunakan agar pelayanan yang diberikan cepat dan tepat. Dalam hal ini prosedur pelayanan pada pendaftaran sertifikat jaminan fidusia terdapat 3 pihak yang terkait yaitu pemohon, pihak BNI dan pihak Kantor Wilayah

Kemenkumham sendiri. Dimana ketiga pihak inilah yang akan terkait langsung dengan pelayanan pendaftaran sertifikat jaminan fidusia. Mengenai tata cara atau prosedur yang harus dijalani oleh pemohon guna mendaftarkan sertifikatnya sudah terdapat di Surat Edaran Dirjen Surat Edaran Dirjen Administrasi Hukum Umum No: C.HT.01.10-22 tentang standarisasi prosedur pendaftaran fidusia. Disitu semua yang berkenaan dengan prosedur pelayanan fidusia diatur. Tidak hanya mengenai prosedurnya saja akan tetapi mengenai SOP (Standart Operasional Prosedur) dan syarat-syarat yang harus dipenuhi pemohon untuk mendaftarkan sertifikat jaminan fidusia juga tercantum dengan jelas. Adapun syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon adalah surat kuasa, akta jaminan fidusia, permohonan pendaftaran, dan bukti biaya pendaftaran. Apabila persyaratan tersebut telah lengkap dan dapat dipenuhi oleh pemohon maka berkas akan bisa langsung di proses dan selanjutnya menunggu untuk terbitnya sertifikat. ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Wilayah bersifat pasif yang artinya apabila persyaratan yang harus dipenuhi sudah lengkap maka petugas tinggal memproses untuk terbitnya sertifikat.

Pemohon yang mengurus pendaftaran sertifikat fidusia haruslah pihak korporasi atau perusahaan. Dalam hal ini yang

terkait adalah pihak leasing bukan dari pihak yang memiliki kendaraan. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan untuk perseorangan bisa mengurus jaminan fidusia karena dalam Undang-undang disebutkan untuk pihak yang mengurus sertifikat jaminan fidusia bisa pihak dari korporasi maupun dari pihak perorangan sendiri.

Pemahaman mengenai tata cara pendaftaran sertifikat fidusia sudah dapat di pahami betul oleh pemohon. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan dari pihak pemohon diketahui bahwa tata cara pendaftaran sertifikat sudah jelas dan dapat dengan mudah untuk dipahami. Tidak ada kesulitan berarti dalam proses pendaftarannya. Hal ini dikarenakan sosialisasi mengenai tata cara pendaftaran sertifikat sudah dilakukan maksimal. Banyak cara yang dilakukan oleh petugas yang menangani pelayanan fidusia untuk mensosialisasikan tata cara pendaftaran sertifikat kepada customer. Salah satunya dengan cara mengundang pihak yang terkait dalam fidusia yaitu notaris dan leasing untuk menghadiri pertemuan mengenai sosialisasi prosedur pendaftaran sertifikat. Pertemuan ini dilakukan secara bertahap agar pihak yang terkait bisa langsung mengetahui perkembangan terbaru mengenai tata cara pendaftaran sertifikat jaminan fidusia.

B. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian disini

diartikan bahwa waktu yang dibutuhkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian. Dalam pendaftaran sertifikat jaminan fidusia, ada standarisasi yang diberikan oleh pemerintah untuk waktu penyelesaiannya. Di dalam standarisasi tersebut menyebutkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menangani berkas sertifikat fidusia tidak lebih dari 3 hari. Ini di dapat berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang menyebutkan bahwa sebelumnya diberlakukannya PMK nomor 130/PMK.010/2012 berkas bisa ditangani dalam waktu 3 hari. Karena jumlah berkas yang masuk hanya berkisar 300 - 400 berkas per hari. Dan ini bisa langsung di proses oleh petugas yang ada karena jumlah petugasnya cukup memadai untuk langsung memproses berkas yang masuk.

Namun setelah PMK nomor 130/ PMK.010/2012 diberlakukan semua menjadi berubah drastis. Ini seiring dengan melonjak jumlah pemohon yang mendaftarkan jaminan fidusia. karena dalam PMK tersebut menyebutkan bahwa setiap perusahaan pembiayaan harus mendaftarkan jaminan fidusia dalam pembiayaan konsumen. Jumlah berkas yang masuk ke Kanwil yang tadinya hanya 300 – 400 berkas per hari melonjak hingga 10x lipat yakni 3000 – 4000 berkas per harinya. Ini secara tidak langsung membuat waktu penanganan berkas menjadi lama. Dimana sebelum PMK ini

diberlakukan waktu untuk penanganan berkas hanya 3 hari, namun setelah PMK diberlakukan waktu penanganan menjadi lebih lama yakni antara 2 – 4 minggu bahkan bisa 1 bulan lebih untuk memproses berkas menjadi sertifikat.

Hal ini dikarenakan keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang menangani pendaftaran jaminan fidusia. Jumlah SDM tidak sebanding dengan jumlah berkas yang masuk. Dengan jumlah ribuan berkas yang masuk ini sangat tidak efektif dan efisien terhadap pelayanan yang diberikan. Akan tetapi petugas masih bisa untuk berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan maksimal.

C. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan tarif yang dibebankan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal. Dalam pendaftaran sertifikat jaminan fidusia, biaya pendaftaran fidusia termasuk dalam PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) untuk jaminan fidusia. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti ada peraturan tersendiri yang mengatur mengenai besaran biaya atau PNB yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mendaftarkan jaminan fidusia. Besaran biaya tersebut diatur dalam PP nomor 38 tahun 2009. Dimana dalam PP tersebut telah diatur jumlah nominal mulai dari pendaftaran, perubahan, penggantian dan

penghapusan sertifikat jaminan fidusia. Untuk besaran nominalnya sendiri dalam pendaftaran sertifikat jaminan fidusia ditentukan oleh nilai penjaminan yang artinya ditentukan oleh berapa besar nilai objek yang akan dijamin. Apabila nilai penjaminannya besar maka biaya atau PNB untuk pendaftaranpun juga besar. Sebagai contohnya apabila nilai penjaminan objek berkisar 50 juta sampai 100 juta maka beban biaya pendaftarannya 50 ribu. Untuk biaya terendah sendiri disebutkan bahwa nilai penjaminan yang besarnya sampai 50jt dikenakan biaya 25 ribu. Sedangkan untuk biaya maksimal dengan nilai penjaminan sampai diatas 1 trilyun dikenakan biaya 6,4 juta. Selain biaya tersebut tidak ada biaya tambahan terkait pendaftaran fidusia. Biaya yang dibebankan kepada masyarakat hanya yang ada di PP tersebut.

Namun semenjak Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia bekerja sama dengan Bank BNI dalam perihal pembayaran, ada biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Biaya tambahan tersebut sebesar Rp 5.000 untuk setiap berkasnya. Biaya ini sebagai fee Bank BNI yang telah memberikan fasilitas pembayaran PNB terkait fidusia. Peraturan mengenai biaya tambahan ini diberlakukan sejak bulan April 2012 dimana nota kesepakatan kerja sama antara pihak Kementerian Hukum dan HAM dengan Bank BNI di tanda tangani.

D. Produk Pelayanan

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Dalam pelayanan pada pendaftaran sertifikat jaminan fidusia terdapat 3 produk pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat yaitu sertifikat jaminan fidusia, perubahan sertifikat jaminan fidusia dan penghapusan sertifikat jaminan fidusia.

Dari ketiga produk diatas produk utama dalam pelayanan pada pendaftaran jaminan fidusia adalah sertifikat jaminan fidusia. sedangkan 2 produk lainnya yaitu perubahan dan penghapusan sertifikat jaminan fidusia merupakan produk tambahan. Ini dikarenakan dalam pelayanan pendaftaran sertifikat jaminan fidusia tidak hanya ditekankan dalam pendaftarannya saja akan tetapi juga pada perubahan dan penghapusan sertifikat. adanya 2 tambahan produk pelayanan tersebut dikarenakan orang yang mengurus jaminan fidusia tidak selamanya namanya tercantum dalam pendaftaran sertifikat. Ini terkait dengan masalah hutang piutang dengan pihak leasing. Apabila orang tersebut telah melunasi hutangnya pada leasing maka pihak leasing wajib menghapus nama orang tersebut dalam pendaftaran sertifikat jaminan fidusia di Kantor Wilayah. Sedangkan dalam perubahan sertifikat, ini dilakukan ketika masyarakat yang mengurus jaminan fidusia masing-masing memperpanjang waktu angsuran

dengan menambah biaya angsuran. Perubahan sertifikat ini sering terjadi di sektor perbankan, karena masyarakat sering melakukan penambahan waktu angsuran untuk menambah jumlah pinjamannya ke bank.

E. Sarana dan Prasarana

Penyediaan akan adanya sarana dan prasarana yang memadai oleh pihak penyelenggara pelayanan publik menunjang proses pelayanan. sarana dan prasarana merupakan faktor utama dalam terciptanya pelayanan yang maksimal. Semakin memadainya sarana dan prasarana dalam proses pelayanan maka pelayanan yang diberikanpun semakin maksimal. Dalam pelayanan pada pendaftaran sertifikat jaminan fidusia sarana dan prasarana yang diberikan kurang memadai. Baik itu dari segi fasilitas maupun sumber daya manusianya.

Hal ini karena setelah PMK diberlakukan jumlah berkas yang masuk sangatlah banyak dan ini tidak ditunjang oleh kelengkapan fasilitas berupa ruangan dan alat yang memadai. Butuh ruangan yang besar untuk menunjang kinerja petugas dalam penanganan berkas jaminan fidusia. Selain itu minimnya jumlah sumber daya manusia yang ada juga mempengaruhi proses pelayanan dalam pendaftaran fidusia. jumlah berkas yang masuk tidak sebanding jumlah petugas yang menangani sehingga berpengaruh pada lamanya waktu dalam penanganan berkas. Ini semakin diperparah

dengan standart pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal penanganan sertifikatjaminan fidusia. Standart yang diberikan oleh pemerintah adalah “*One day service*”. Dimana pelayanan pada pendaftaran sertifikat fidusia harus dilakukan dalam waktu 1 hari untuk penerbitan sertifikat. hali ini sangatlah tidak mungkin dilakukan dengan sarana dan prasarana yang sangat minim. Standart seperti ini dapat dilakukan apabila ditunjang dengan peralatan yang lebih canggih.

Akan tetapi kendala mengenai kurangnya sumber daya manusia sedikit teratasi dengan adanya bantuan dari siswa-siswi SMA/SMK yang sedang magang di Kantor Wilayah Kementerian hukum dan HAM Jawa Timur. Jumlah mereka juga tidak sedikit, setidaknya ada kurang lebih 30 anak yang magang di Kanwil. Ini berdasarkan wawancara dengan salah satu informan.

Meskipun dengan adanya tambahan sumber daya manusia dari siswa –siswi yang magang pelayanan yang diberikan tetap tidak mencapai maksimal. Ini dikarenakan kalau tetap menggunakan system pelayanan yang lama maka pelayanan yang diberikantidak maksimal. Dibutuhkan sistem baru yang bisa mengatasi permasalahan ini.

F. Kompetensi Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi pemberi pelayanan publik ini harus dilakukan sesuai dengan kemampuannya. Dimana harus

berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik ini turut menunjang kemaksimalan dalam proses pelayanan. Dalam proses pelayanan pada pendaftaran sertifikat jaminan fidusia, petugas pemberi pelayanan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan mereka. Petugas sudah bertindak secara professional dengan melakukan proses pelayanan yang cepat dan tepat.

Namun ini terhambat dengan tidak sebandingnya dengan banyaknya jumlah berkas pendaftaran jaminan fidusia yang ada. Petugas yang ada tetap kewalahan untuk menangani berkas yang masuk meskipun mereka sudah mengeluarkan segala kemampuannya dalam membrikan pelayanan. Apalagi dengan tidak adanya inovasi yang dilakukan oleh petugas untuk memberikan solusi terhadap masalah ini. Petugas hanya terfokus terhadap peraturan yang diberikan pemerintah dalam hal pelayanan fidusia. Petugas tidak berani untuk membuat sebuah inovasi dalam menyikapi permasalahan pelayanan tersebut karena takut akan mendaptkan sanksi dari atasan mereka karena tidak menjalankan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada.

Hal ini menyebabkan munculnya banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Masyarakat sering

mengeluh mengenai ketidakramahan maupun proses pelayanan yang diberikan oleh petugas. Mungkin ini bisa dimaklumi dengan banyaknya berkas yang masuk dan banyaknya masyarakat yang mendaftarkan fidusia sehingga petugas tidak konsentrasi penuh terhadap masyarakat yang mengeluh. Namun petugas sudah semaksimal mungkin untuk menampung keluhan-keluhan dari masyarakat. Petugas siap membrikan solusi ataupun jalankeluar kepada masyarakat yang mengeluh akan pelayanan pada pendaftaran sertifikat jaminan fidusia. Apabila solusi yang diberikan oleh petugas dirasa masyarakat kurang puas makan petugas siap untuk menyampaikan keluhan tersebut ke atasan mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Jadi secara garis besar dapat disimpulkan bahwa Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur telah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang mendaftarkan sertifikat jaminan fidusia. Meskipun masih ditemui beberapa kekurangan dalam proses pelayanan yang telah berlangsung, akan tetapi hal tersebut masih dapat ditangani dengan baik oleh para penyelenggara pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan mengenai pelayanan pada pendaftaran sertifikat jaminan fidusia di

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur, yaitu:

1. Perlunya penambahan staf pegawai pada seksi pelayanan yang mengani fidusia agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan cepat.
2. Perlunya penambahan fasilitas berupa ruangan yang besar dan peralatan yang lengkap dan canggih untuk menunjang penanganan dalam penerbitan sertifikat jaminan fidusia.
3. Adanya inovasi tambahan yang harus diciptakan oleh petugas bagian pelayanan fidusia untuk mengatasi masalah yang ada sehingga petugas tidak hanya terfokus terhadap peraturan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Hamzah dan Senjun Manullang.1987. *Lembaga Fidusia Dan Penerapannya Di Indonesia*. Jakarta: Indhill Co
- A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Pembaruan Aksara
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi peneliti kualitatif*. Bandung : Pustaka Seti
- Fuady, Munir.2003. *Jaminan Fidusia*, Cet. II, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani.2001. *Jaminan Fidusia (Seri Hukum Bisnis)*.Cet. II, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pembaruan

Moeleng, Lexy, J. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan customer satisfaction*. Bandung : PT. Alumni

Oey Hoey Tiong. 1985 *Fiducia Sebagai Jaminan Unsur-Unsur Perikatan*. Cet. II, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ratminto dan Atik septiwinarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Satrio,J. 2002. *Hukum Jaminan, Hak Jaminan Kebendaan Fidusia*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti

Sinambela, Lilian Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sumber Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1996

Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1985 tentang Rumah Susun.

Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 130/PMK.010/2012 tentang pendaftaran jaminan fidusia bagi perusahaan pembiayaan yang melakukan pembiayaan konsumen

untuk kendaraan bermotor dengan pembebanan jaminan fidusia

Sumber Website

(<http://www.solusimobil.com>testimonipembelianartikeljumlah-kendaraan-di-jatim-terus-meningkat-tajam)

[klinikhutang.com](http://www.klinikhutang.com),31Oktober2012[http://Membudaknya Konsumen Korban Leasing/KlinikHutang.com/konsultant Online Terbaik untuk Hutang Anda.htm](http://MembudaknyaKonsumenKorbanLeasing/KlinikHutang.com/konsultantOnlineTerbaikuntukHutangAnda.htm)