



## OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 004/Rek/0307.2011/MK-02-024/V/2011  
Lampiran : 1 (satu) berkas

Jakarta, 27 Mei 2011

Kepada Yth.  
Kepala Badan Pertanahan Nasional RI  
Di Jakarta

Perihal : **Saran perbaikan pelayanan dan Rekomendasi pemberian sanksi administrasi kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya dan Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya karena melakukan tindakan maladministrasi**

Dengan hormat,

Berkeenaan dengan pemberitaan media massa nasional dan daerah tentang aksi unjuk rasa sekelompok warga masyarakat yang terdiri dari Ikatan Notaris Kota Palangkaraya, DPC Real Estate Indonesia Kota Palangkaraya dan beberapa unsur warga masyarakat lainnya tentang pelayanan pertanahan oleh Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya pada akhir bulan Februari 2011, Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman) membentuk Tim melakukan irisiatif investigasi lapangan pada tanggal 19 – 21 April 2011 dan tanggal 18 – 20 Mei 2011 (vide ketentuan Pasal 6 huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008) untuk memperoleh masukan tentang kinerja pelayanan publik oleh kantor Pertanahan Kota Palangkaraya.

Beberapa pihak yang menjadi obyek investigasi Tim Ombudsman untuk memperoleh masukan adalah; Polda Kalimantan Tengah dan jajaran, Kepala Kantor Wilayah BPN Propinsi Kalimantan Tengah, Kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya, Ikatan Notaris Kota Palangkaraya, DPD Real Estate Indonesia Kota Palangkaraya, Walikota Palangkaraya dan jajarannya serta beberapa warga masyarakat pengguna layanan di kantor Pertanahan Kota Palangkaraya. Adapun tujuan dari kegiatan tersebut antara lain untuk memperoleh gambaran yang komperehensif tentang sebab-sebab terjadinya aksi unjuk rasa dan keuhan mengenai pelayanan pertanahan kota Palangkaraya. Tim Ombudsman telah menyampaikan kepada semua pemangku kepentingan di atas khususnya kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya bahwa tujuan inisitif investigasi adalah dalam rangka mendorong perbaikan pelayanan dan mencari solusi terbaik dalam pelayanan pertanahan. Bila mana selama ini terjadi berbagai ketidakpuasan dan keberatan warga masyarakat atas pelayanan pertanahan di Kota Palangkaraya agar segera memperoleh perbaikan.

Jl. Rasuna Said Kav. C – 19, Lt. 5 & 7 Jakarta Selatan 12920  
Telepon : (021) 52960894-95 , Fax : (021) 52960907-08  
website: [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

Beberapapa keberatan warga atas kinerja pelayanan kantor pertanahan antara lain;

1. Beberapa ketentuan seperti Peraturan Kepala BPN No. 1 Tahun 2010 tentang Standard Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan No.3 Tahun 2010 tentang Loker Pelayanan Pertanahan dan No. 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Pengkajian dan Penanganan Kasus Pertanahan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Loker pelayanan tidak berfungsi dengan baik, semua permohonan pelayanan pertanahan yang diajukan oleh pemohon meskipun melalui loket di kantor pertanahan Palangkaraya, akan tetapi proses pelayanannya dilakukan oleh beberapa orang staf yang ditunjuk kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya tidak melalui loket yang tersedia.
2. Beberapa permohonan pelayanan warga masyarakat bahkan telah lebih dari 2 (dua) tahun sejak tahun 2008, namun tidak diproses tanpa alasan yang jelas. Dilain pihak Kepala Kantor Pertanahan dapat dengan mudah memberikan pelayanan kepada orang tertentu asalkan memenuhi keinginan yang bersangkutan bahkan pelayanan tersebut dilakukan juga diluar kantor dalam waktu yang relatif lebih cepat sejak permohonan diajukan ke kantor pertanahan. Berdasarkan kesaksian beberapa pihak yang disampaikan kepada Ombudsman bahwa pelayanan kepada orang tertentu dimaksud diberikan dengan sejumlah imbalan uang kepada Kepala Kantor Pertanahan. Para pihak yang memberikan kesaksian tersebut antara lain Saudara Taufik Junaidi, anggota DPD Real Estate Indonesia Propinsi Kalimantan Tengah dan beberapa orang saksi yang meminta agar identitasnya dirahasiakan (vide ketentuan Pasal 24 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang prinsip bahwa dalam keadaan tertentu, nama dan identitas Pelapor dirahasiakan oleh Ombudsman)
3. Beberapa berkas permohonan masyarakat yang telah memenuhi persyaratan tidak juga diproses sebagaimana mestinya dengan berbagai alasan, upaya warga masyarakat untuk berdialog dengan kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya untuk menanyakan penyelesaian berkasnya sering kali mengalami kesulitan karena pejabat bersangkutan tidak berada ditempat, bahkan ketika pejabat bersangkutan berada ditempat dan terjadi dialog serta kesepakatan bersama akan tetapi kesepakatan tersebut tidak pernah dilaksanakan.

Berdasarkan informasi tersebut dan dalam pertemuan yang difasilitasi oleh Tim Ombudsman bersama Polda Kalimantan Tengah dan dihadiri pula oleh beberapa pihak terkait termasuk wakil dari kelompok yang melakukan unjuk rasa, Kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya berjanji akan memperbaiki pelayanannya. Beberapa kesulitan yang menurut Kepala Kantor Pertanahan merupakan kendala yang dihadapi antara lain; sarana prasarana kantor pertanahan serta staf yang terbatas. Belum adanya ketentuan mengenai Rencana Tata Ruang dan Rencana Wilayah Propinsi Kalimantan Tengah, belum ada Perda yang mengatur tentang BPHTB sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Lurah atau kepala desa dengan mudah memberikan Surat Keterangan Tanah. Hal ini mempersulit data tentang kepemilikan tanah, terlebih lagi pada obyek tanah yang sama telah terbit sertifikat kepemilikan pihak lain. Demikian pula ketentuan mengenai permohonan pelayanan pertanahan yang masih mempergunakan kuasa mutlak walaupun

hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan yaitu Instruksi Menteri Dalam Negeri No. 14 Tahun 1982. Berdasarkan beberapa alasan di atas, Tim Ombudsman RI telah menyampaikan bahwa sepanjang permohonan masyarakat yang telah memenuhi persyaratan agar segera memperoleh pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku dan tidak boleh terjadi penundaan pelayanan (*undue delay*) tanpa alasan yang jelas karena hal tersebut merugikan masyarakat. Penundaan pelayanan tersebut tidak sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik sebagaimana Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas KKN dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Demikian pula bilamana permohonan tidak memenuhi persyaratan agar kepada masyarakat yang mengajukan permohonan diberikan penjelasan. Kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya dalam pertemuan tertanggal 21 April 2011 di Mapolda Kalimantan Tengah dihadapan berbagai pihak terkait selanjutnya menyampaikan bahwa akan meningkatkan pelayanan dengan melaksanakan ketentuan yang berlaku. Loker pelayanan akan difungsikan, berkas permohonan yang telah selesai akan diberitahukan dan diserahkan kepada pemohon, sedangkan yang tidak memenuhi persyaratan akan dikembalikan kepada pemohon dalam waktu paling lama 2 (dua) minggu sejak pertemuan tersebut.

Berdasarkan hasil investigasi di atas, pada tanggal 18 – 20 Mei 2011, Tim Ombudsman RI melakukan monitoring dan evaluasi tentang pelaksanaan komitmen Kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya. Adapun hasil pemantauan sebagai berikut:

1. Bahwa sejak pertemuan dengan Tim Ombudsman pada tanggal 21 April 2011, komitmen yang sudah disampaikan oleh Kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya untuk memberikan pelayanan atas berkas permohonan warga yang telah selesai diproses ataupun berkas permohonan yang tidak lengkap sampai saat ini belum terlaksana. Adapun alasannya karena kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya sering tidak berada ditempat, hal ini diketahui dari informasi pejabat Eselon IV dan V pada Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya, warga masyarakat di Kota Palangkaraya khususnya dari Pengurus Ikatan Notaris, DPD Real Estate Kota Palangkaraya yang selama ini banyak berurusan dengan kantor Pertanahan Kota Palangkaraya. Atas tindakan tersebut, Ombudsman RI menyimpulkan telah terjadi tindakan maladministrasi yaitu terjadi penundaan pelayanan tanpa alasan yang jelas dan pembiaran serta pengingkaran atas kewajiban hukum oleh pejabat Kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya sesuai sumpah jabatan yang bersangkutan ketika memangku jabatan sebagai pejabat publik.
2. Sejak pertemuan dengan Tim Ombudsman pada tanggal 21 April 2011 di Mapolda Kalimantan Tengah, Kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya sering tidak berada dikantor, disamping menghadiri acara dinas di Kantor BPN Jakarta yang bersangkutan selama satu minggu pada tanggal 9 s/d 13 Mei 2011 tidak berada di kantor tanpa alasan yang jelas. Keterangan tersebut disampaikan oleh stafnya bernama Endah Nasution dan Sugiarti, Kasubag Tata Usaha bernama Isor dan Koordinator Loker bernama Heri Aprianto, beberapa warga masyarakat khususnya dari kalangan PPAT dan Anggota DPD Real Estate Propinsi Kalimantan Tengah yang akan menemuinya mengalami kesulitan dalam rangka memperoleh pelayanan.
3. Loker pelayanan telah berjalan dan bangunan loker sudah memperoleh perbaikan, akan tetapi loker 4 (tempat pengambilan berkas permohonan yang telah selesai)

belum berfungsi karena berkas yang telah selesai masih tertahan di Kepala Kantor Pertanahan dan Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah Sdr. Endah Nasution. Hal ini terlihat ketika Tim Ombudsman meminta agar segera diserahkan berkas yang sudah selesai karena pihak pemohon yaitu 3 (tiga) orang staf dari Kantor Notaris/PPAT Ellys Nathalina, petugas dari Bank Mandiri Cabang Palangkaraya sudah menunggu untuk pengambilan permohonannya sebanyak ± 58 berkas. Akan tetapi berkas tersebut belum diserahkan di loket 4, setelah diingatkan oleh Tim Ombudsman baru berkas tersebut diserahkan pada saat itu (jam 14.30 WIB hari Rabu tanggal 18 Mei 2011) kepada petugas loket 4, yang selanjutnya dilaksanakan oleh Tim Ombudsman diserahkan kepada pihak pemohon dari Kantor Notaris/PPAT Ellys Nathalina dan petugas Bank Mandiri serta wakil dari Bank BCA Palangkaraya. Pada saat penyerahan berkas tersebut ternyata belum semua bisa langsung diserahkan karena memang dokumennya belum selesai diurus dan menjadi tanggung jawab Kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya dan stafnya bernama Endah Nasution.

4. Bahwa Kepala Seksi Hak Atas Tanah dan Pendaftaran Tanah Sdr. Endah Nasution menyatakan bahwa berkas yang berhubungan dengan Bank Mandiri telah diambil 1 (satu) minggu yang lalu, ternyata keterangan tersebut tidak sesuai dengan kenyataan pada hal yang bersangkutan baru saja memberikan keterangan dibawah sumpah kepada Tim Ombudsman untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan rendahnya komitmen pejabat tersebut terhadap jabatannya sehingga merugikan masyarakat.
5. Petugas loket yang melayani tidak disiplin, jam buka loket sesuai pengumuman yang tertera pada papan pengumuman jam 08.00 – 12.00 WIB dan Jam 13.00 WIB – 14.00 WIB untuk pelayanan hari Senin - Kamis, akan tetapi pada saat kehadiran Tim Ombudsman, hari Rabu tanggal 18 Mei 2011, loket pada siang hari yaitu pukul 13.00 WIB belum dibuka walaupun sudah ada masyarakat yang menunggu dilayani karena waktu telah menunjukkan pukul 13.30 WIB. Sesudah Tim Ombudsman mengingatkan seorang petugas yang ternyata sedang melayani didalam loket (dalam ruangan kantor) baru loket dibuka.
6. Sesuai informasi Kepala Subag. Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya bahwa berkas permohonan pelayanan yang masuk setiap harinya tidak terlalu banyak hanya sekitar 20 (dua puluh) berkas permohonan masyarakat, sehingga dengan jumlah staf yang ada Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya seharusnya dapat melayani permohonan tersebut sesuai ketentuan yang berlaku. Akan tetapi dalam kenyataan terjadi penundaan pelayanan tanpa alasan yang jelas. Hal ini dipertanyakan pula oleh pejabat bersangkutan bahkan membuat surat resmi kepada Kepala Kantor Pertanahan menanyakan berkas yang belum selesai diproses mengingat berkas tersebut telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.

Memperhatikan uraian di atas, Ombudsman RI menyampaikan Saran dan Rekomendasi kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional sesuai ketentuan Pasal 8 ayat 2 dan Pasal 17 UU Nomor 37 Tahun 2008 sebagai berikut;

## 1. Saran :

- a. Memberikan dukungan anggaran dalam rangka perbaikan dan kelengkapan sarana – prasarana kantor yang diperlukan oleh Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya (loket pelayanan dengan menggunakan peralatan digital untuk sistem antrian, papan pengumuman dengan petunjuk yang jelas tentang persyaratan pengurusan pendaftaran tanah, biaya dan waktu pengurusan) serta dukungan pembinaan dan penempatan sumber daya manusia yang kompeten agar dapat memberikan pelayanan yang baik.
- b. Memperhatikan fasilitas untuk kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya berupa rumah dinas yang layak huni agar memberikan ketenangan dalam bekerja, karena menurut pengakuan yang bersangkutan kepada Tim Ombudsman pada saat pertemuan tanggal 18 Mei 2011 di Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya bahwa masih tinggal ditempat kos.
- c. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan SP3 di Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya untuk memastikan pelaksanaan pelayanan mengingat setelah terjadi demonstrasi warga masyarakat pada bulan Februari 2011, BPN telah mengirimkan Tim Inspektorat untuk melakukan pemeriksaan akan tetapi sampai saat ini pelayanan Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya belum mengalami perbaikan berarti.
- d. Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya agar membuat maklumat layanan sebagai bentuk komitmen pelayanan masyarakat sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
- e. Bahwa Pemkot Palangkaraya telah menerbitkan Perda No.02 Tahun 2011 tanggal 15 Maret Tahun 2011 tentang BPHTB, dengan Perda dimaksud diharapkan pelayanan pendaftaran tanah bagi warga masyarakat yang selama ini menjadi salah satu alasan tertundanya pelayanan masyarakat oleh Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya tidak terjadi lagi.
- f. BPN RI agar ikut terlibat membantu pembahasan RTRWP Propinsi Kalteng dan RTWRK Kota Palangkaraya.

## 2. Rekomendasi:

Kepala BPN RI mempertimbangkan pemberian hukuman sesuai ketentuan yang berlaku antara lain ketentuan yang diatur dalam Pasal 11 ayat (3) dan ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Palangkaraya, Sdr. Mangapul,SH dan Saudara Endah Nasution, Kepala Seksi Hak atas Tanah dan Pendaftaran Tanah pada kantor yang sama.

Kiranya dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh hari) hari Rekomendasi ini sudah memperoleh tindak lanjut dan hasilnya secara tertulis disampaikan kepada Ombudsman RI sesuai ketentuan UU 37 Tahun 2008.

Bilamana dalam jangka waktu sebagaimana tersebut di atas tidak pula dilaksanakan maka sesuai kewenangan Ombudsman RI, kami akan mempublikasikan dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) serta Presiden tentang kinerja jajaran Badan Pertanahan Nasional yang sangat jauh dari harapan masyarakat sesuai prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Ombudsman Republik Indonesia

*Danang Girindrawardana*  
Ketua

**Tembusan:**

1. Yth. Presiden Republik Indonesia, di Jakarta
2. Yth. Ketua Komisi II DPR RI, di Jakarta
3. Yth. Kepala Kantor Wilayah BPN Propinsi Kalimantan Tengah, di Palangkaraya
4. Yth. Kapolda Kalimantan Tengah, di Palangkaraya
5. Yth. Kajati Kalimantan Tengah, di Palangkaraya
6. Yth. Pengurus DPD Real Estate Propinsi Kalimantan Tengah, di Palangkaraya
7. Yth. Pengurus Ikatan Notaris/PPAT Propinsi Kalimantan Tengah, di Palangkaraya