

KANTOR PERTANAHAN BANJARMASIN MINTA PENILAIAN OMBUDSMAN

Jum'at, 08 Maret 2019 - Rizki Arrida

Banjarmasin - Kepala Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin (Darman Hutasoit) meminta Ombudsman RI Perwakilan Kalsel untuk menilai kantor Pertanahan, baik mengenai standar layanan sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ataupun standar pelayanan berdasarkan laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman (6/3).

Darman menyatakan, hal ini dilakukan dalam rangka memperbaiki pelayanan pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, yang beberapa bulan kedepan akan mencanangkan Zona Bebas Korupsi. Bukan hanya tampilan fisik yang dimaksud Darman, tetapi juga budaya pelayanan pada Kantor Pertanahan, apakah masyarakat merasa dilayani dengan baik atau tidak. Sehingga menurut Darman, Ombudsman lah yang paling tepat untuk menilai pelayanan pada Kantor Pertanahan.

Dalam kesempatan tersebut, Kepala Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, Noorhalis Majid, menyampaikan setidaknya ada tiga hal yang penting menjadi perhatian, yakni Integritas, sikap layanan dan proses layanan.

Misalnya dari segi integritas, ada 'biaya' permeja layanan agar pelayanan cepat, maka tidak jarang petugas meminta masyarakat yang berurusan, untuk menyelipkan uang ucapan terima kasih kepada Petugas.

Dari sisi sikap layanan, ada beberapa pengaduan masyarakat, terkait petugas tidak ramah (ketika masyarakat bertanya kepada Petugas, jawaban dari Petugas terkesan ketus).

Selain itu, informasi yang diberikan petugas layanan sering kali berbelit-belit, dalam hal persyaratan misalnya, yang diinformasikan Petugas selalu kurang, akibatnya masyarakat harus bolak balik ke Kantor Pertanahan untuk melengkapi berkas. Semestinya harus ada sarana untuk menghubungi Pemohon, misalnya melalui SMS/Telp. Sehingga pada saat datang lagi ke loket, berkas tidak ada yang kurang).

Dan petugas yang tidak kompeten, juga menjadi laporan terbanyak yang disampaikan masyarakat, misalnya petugas di *Front Line* cenderung tidak memahami mengenai alur layanan. Petugas pengelola pengaduan tidak menyelesaikan pengaduan dari masyarakat, namun cenderung mengarahkan ke petugas lain.

Dari sisi proses, sering ditemukannya berkas tercecer, masyarakat mengambil berkas permohonan di Kantor Pertanahan, kemudian berkas sedang dicarikan oleh Petugas tidak dalam satu map, kemungkinan berkas tersebut tercecer/tergabung dengan berkas pemohon lain. Sehingga merugikan pelapor yang harus melengkapai ulang berkas dimaksud. Belum lagi penundaan berlarut dalam proses penerbitan SK Hak/SHM/Pengukuran yang cenderung lama, bahkan bisa bertahun-tahun.

Pertemuan tersebut juga dihadiri oleh perwakilan dari Kanwil BPN Kalsel, Sofia Rahman (Kasi Perkara), Sumardi (Kasi SKP). Kanwil menyambut baik komitmen Kepala Kantor Pertanahan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Disamping upaya memberikan pelayanan prima, Kantor Pertanahan juga harus berbenah terutama menghilangkan m...

Ombudsman mengapresiasi langkah Kepala Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin tersebut, padahal sudah mendapatkan penilaian kepatuhan dari Ombudsman pada zona hijau dalam hal standar pelayanan sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.

Meski begitu masih harus terus berbenah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Komitmen perbaikan pelayanan tersebut harusnya di contoh baik oleh Kepala Kantor Pertanahan lainnya, maupun instansi pemerintah pada umumnya. (ORI-Kalsel)