

# PELAYANAN BPN, KEPOLISIAN DAN DESA PALING BANYAK DILAPORKAN MASYARAKAT NTT

Selasa, 05 Januari 2021 - Victor William Benu

## Siaran Pers Akhir Tahun 2020

### PELAYANAN BPN, KEPOLISIAN DAN DESA PALING BANYAK

#### DILAPORKAN MASYARAKAT NTT

Salah satu tugas pokok Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah menerima keluhan masyarakat dan melakukan langkah untuk menindaklanjuti laporan mengenai terjadinya penyimpangan/maladministrasi oleh penyelenggara negara dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Sebagai lembaga pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik (Pemerintah, Aparatur Negara, BUMN/BUMD, BHMN, dan Lembaga Swasta yang menggunakan fasilitas dan pembiayaan oleh Negara), Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi NTT dalam kurun waktu Januari sampai dengan Desember 2020, telah menerima 809 akses masyarakat, yang terdiri dari 220 Laporan (LM), 458 Konsultasi dan sisanya adalah Tembusan.

#### **Institusi BPN/ATR dan kepolisian paling banyak dilaporkan**

Instansi terlapor yang paling banyak dilaporkan masyarakat tahun ini belum mengalami pergeseran. Sama dengan tahun-tahun sebelumnya, institusi yang paling banyak dilaporkan masyarakat NTT adalah kepolisian, BPN dan Pemerintah daerah khususnya pemerintah desa. Dari data akses masyarakat yang diterima, 121 akses diantaranya mengeluhkan pelayanan BPN/ATR, 89 mengeluhkan pelayanan Kepolisian, disusul Desa sebanyak 64 keluhan, dan instansi terlapor lainnya (lihat grafik).

### **Dugaan Maladministrasi Penundaan Berlarut yang paling banyak dilaporkan**

Substansi pelayanan publik yang dikeluhkan masyarakat masih didominasi oleh dugaan maladministrasi Penundaan berlarut dan Tidak Memberikan Pelayanan, dimana dari total keluhan yang dite 42% keluhan terkait dengan dugaan maladministrasi Penundaan Berlarut, 39% keluhan terkait dugaan maladministrasi Tidak Memberikan Pelayanan oleh aparatur pemerintah, dan sebanyak 16% keluhan terkait dengan penyimpangan prosedur (*lihat diagram*).

## Problema Pelayanan Publik di NTT

Problem pelayanan publik di NTT sebagaimana yang disampaikan dalam catatan akhir tahun ini diidentifikasi berdasarkan substansi komplain masyarakat terhadap dinas/badan/unit di lingkup propinsi/kabupaten/kota terkait pelayanan umum yang dilaporkan kepada Kantor Ombudsman RI Perwakilan NTT di Kupang. Sebagai lembaga negara yang ditugaskan untuk mengawasi kinerja aparatur negara terkait pelaksanaan pemberian pelayanan umum (UU Nomor 37 Tahun 2008), Ombudsman RI Perwakilan NTT dalam tahun 2020 telah menerima 809 keluhan masyarakat dari provinsi/kabupaten/kota. Angka ini belum ditambah dengan komplain masyarakat yang disampaikan kepada lembaga konsumen semisal YLKI dan LSM-LSM yang konsen menangani keluhan masyarakat di berbagai bidang dan media massa. Jumlahnya tentu lebih banyak lagi. Banyaknya laporan yang disampaikan tersebut dapat dibaca sebagai dampak dari buruknya pelayanan yang mereka terima ketika berurusan dengan instansi pemerintah.

Beberapa permasalahan pelayanan instansi pemerintah di NTT yang diidentifikasi berdasarkan substansi laporan/keluhan yang disampaikan kepada kantor Ombudsman perwakilan NTT adalah sebagai berikut: Pertama, aparatur kita di NTT belum sepenuhnya responsive (mentalitas aparatur). Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas *front office* sampai dengan penanggung jawab. Hal ini nampak dari banyaknya laporan masyarakat kepada lembaga ombudsman dengan substansi maladministrasi berupa penundaan berlarut.

Selanjutnya yang Kedua, penyelenggara pelayanan/unit pelayanan di NTT belum memiliki Standar Pelayanan Publik (SPP) sebagaimana amanat UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini nampak dari hasil survei Ombudsman tahun 2019 terkait kepatuhan penyelenggara pelayanan (OPD) terhadap Standar pelayanan Publik (SPP) sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lalu yang Ketiga, Penyelenggara pelayanan/unit pelayanan di NTT belum memiliki *internal complain handling* sehingga penyelenggara pelayanan/unit pelayanan kurang mau mendengar keluhan/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang peduli terhadap keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Akibatnya, pelayanan yang diberikan apa adanya, tanpa perbaikan dari waktu ke waktu. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya loket pengaduan dan pejabat pengelola pengaduan pada penyelenggara pelayanan/unit-unit pelayanan. Terakhir, sarana dan prasarana yang belum memadai.

## Beberapa Alternatif Solusi

Kredibilitas pemerintah daerah saat ini sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan pelayanan public di daerahnya. Dengan demikian pemerintah daerah yang mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat/sesuai standar pelayanan akan terus mendapat dukungan dari masyarakat. Beberapa alternative pemecahan masalah yang sekiranya dapat digunakan untuk memperbaiki penyelenggara pelayanan publik di

NTT diantaranya adalah: Pertama, penetapan standar pelayanan bagi seluruh penyelenggara pelayanan (dinas/badan/unit/BUMD) yang melaksanakan tugas pelayanan. Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting karena merupakan komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu sesuai dengan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan tersebut antara lain melalui identifikasi jenis pelayanan, syarat pelayanan, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, waktu dan biaya pelayanan dengan mengacu pada PermenPAN tentang Juknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Kemudian yang Kedua, survei tentang kepuasan penerima layanan. Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diterima dari pemda. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan penerima layanan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan. Oleh karena itu, survey penerima pelayanan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik (mengacu pada Kepmen PAN Nomor: 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (IKM).

Lalu yang Ketiga Pengembangan sistem pengelolaan pengaduan. Pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Karena itu perlu didesign suatu sistem pengolahan pengaduan yang secara efektif dan efisien dalam mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan di waktu yang akan datang. Pembentukan *unit complain handling* dan penempatan aparatur yang profesional pada unit itu guna dapat mengolah seluruh pengaduan masyarakat pada OPD/instansi tersebut. Selanjutnya yang terakhir, membangun jaringan dengan LSM dan media massa guna melakukan kontrol dan sosialisasi pencapaian kinerja OPD.

### **Darius Beda Daton, SH**

(Kepala Perwakilan Ombudsman NTT)