BAHAS PELAYANAN PUBLIK SEKTOR PERTANAHAN, OMBUDSMAN RI PIMPIN RAKOR DENGAN SELURUH JAJARAN SATKER BPN KANWIL KALSEL

Jum'at, 07 April 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin - Anggota Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya melaksanakan kegiatan rapat koordinasi antar lembaga, bersama jajaran pimpinan Kantor Wilayah BPN Provinsi Kalimantan Selatan membahas terkait pelayanan publik di sektor pertanahan, di aula Kanwil BPN Provinsi Kalimantan Selatan, Kamis (06/04/2023).

Dalam paparannya, Dadan S. Suharmawijaya menyampaikan bahwa dalam rekapitulasi substansi laporan masyarakat yang diadukan ke Ombudsman RI, substansi agraria adalah termasuk salah satu substansi yang banyak diadukan oleh masyarakat. "Penyelenggara layanan publik tidak boleh anti kritik, banyaknya publik yang mengadukan belum tentu mencerminkan pelayanan instansi tadi buruk, karena boleh jadi banyaknya laporan, mengidentifikasikan bahwa layanan yang diberikan penyelenggara telah sampai dan dirasakan oleh publik," ucap Dadan.

Menjawab tantangan kemajuan era teknologi digital, Dadan berpesan bahwa gagasan pelayanan prima kepada publik, tidak cukup hanya melihat dari sudut pemenuhan terhadap komponen-komponen yang termasuk dalam *quality assurance* , contohnya seperti kesesuaian produk layanan dengan dasar hukum dan standar pelayanan, yang hanya mengacu kepada kebutuhan pengguna layanan. Namun gagasan pelayanan prima mesti menyentuh hingga komponen yang termasuk dalam *quality improvement* , seperti terobosan inovasi yang memberikan kemudahan dan kepuasan publik dalam mengakses layanan. "Saat ini, ekspektasi publik terus meningkat, yang berpatok pada referensi dan perbandingan dari penerimaan pelayanan yang sebelumnya ia rasakan maupun yang diketahui dalam informasi daring pada layanan tertentu, segala keterbatasan yang ada jangan menjadikan inovasi-inovasi kita terhenti di batas standar umumnya saja," papar Dadan.

Di dalam diskusi yang berlangsung, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Hadi Rahman, turut menyampaikan apresiasi kepada jajaran Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota di bawah Kanwil BPN Provinsi Kalsel, khususnya terkait hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik pada tahun 2022. "Beranjak dari tahun-tahun sebelumnya, sebagian besar Kantor Pertanahan di Provinsi Kalimantan Selatan kualitas pelayanannya telah semakin meningkat, hal tersebut disimpulkan dari banyaknya Kantor Pertanahan di Provinsi Kalsel, yang masuk dalam kategori penilaian zona hijau, bahkan salah satu Kantor Pertanahan (Kabupaten Tanah Laut) berhasil meraih predikat kepatuhan tinggi atau kategori A dengan nilai 93,23," terang Hadi.

Kepala Kantor Wilayah BPN Provinsi Kalimantan Selatan, Alen Saputra menyampaikan harapannya agar koordinasi kelembagaan yang selama ini terjalin bersama Ombudsman RI dapat terus meningkat. Bertitip pesan kepada jajaran Kepala Kantor Pertanahan se-Provinsi Kalimantan Selatan, Alen Saputra menyampaikan bahwa komitmen memberikan pelayanan prima kepada publik, serta taat prosedur pelayanan, tidak sebatas hanya pada saat momentum penilaian dari Ombudsman RI, namun terus diwujudkan karena memahami bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah hak bagi seluruh pengakses layanan, dan merupakan kewajiban oleh Kantor Pertanahan selaku penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. "Mewakili jajaran Badan Pertanahan Nasional di Provinsi Kalimantan Selatan, kami berharap saran dan masukan dari Ombudsman RI untuk terus memberikan pelayanan terbaik kepada publik, baik di sisi peningkatan kompetensi petugas, dukungan terhadap gagasan dan inovasi, serta pendampingan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik yang mengacu pada regulasi pelayanan publik, yang menjadi ranah Ombudsman RI dalam mengawasi secara eksternal," papar Alen Saputra.

Menutup pertemuan, Ombudsman RI dan Jajaran Satker BPN Provinsi Kalimantan Selatan berkomitmen untuk melaksankan keaktifan komunikasi dan koordinasi bersama, salah satu tujuannya agar mendukung reformasi pelayanan prima yang diterapkan Satker di lingkup Kanwil BPN Provinsi Kalimantan Selatan, serta mendukung percepatan terhadap penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti Ombudsman RI, dalam ranah substansi pertanahan.