

EVALUASI HASIL PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK BPN DI GORONTALO

Senin, 11 Mei 2026 - gorontalo

Evaluasi Hasil Penilaian Pelayanan Publik BPN Di Gorontalo

Oleh : Muslimin B Putra

(Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Gorontalo)

Penilaian penyelenggara pelayanan publik pada kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Gorontalo telah disampaikan pada Rabu, 4 Februari 2026 di Hotel Grand Q Kota Gorontalo Gorontalo saat Kanwil BPN Provinsi Gorontalo mengundang Kepala Perwakilan Ombudsman Gorontalo. Pada penilaian tahun 2025 lalu, ada tiga kantor BPN yang dinilai masing-masing Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Gorontalo, Kantah Kabupaten Gorontalo dan Kantah Boalemo. Dua kantah lainnya tidak dinilai pada tahun 2025 yakni Kantah Bone Bolango dan Gorontalo Utara karena adanya kebijakan efisiensi dari pemerintahan Prabowo.

Hasil penilaian pada tiga Kantor Pertanahan menempatkan Kantah Kota Gorontalo memperoleh nilai tertinggi dari ketiganya mencapai 80,01 poin, menyusul Kantah Boalemo dengan poin 76,01 dan Kantah Kabupaten Gorontalo dengan nilai 74,54. Skor Kantah Kota Gorontalo pada empat dimensi masing-masing dimensi input (17,20), dimensi proses (19,06), dimensi output (12,06) dan dimensi pengaduan (11,53). Sedangkan nilai pada Kantah Boalemo dari empat dimensi: Dimensi input (17,43), dimensi proses (18,77), dimensi output (12,06) dan dimensi pengaduan (11,99). Terakhir pada Kantah Kabupaten Gorontalo dari empat dimensi penilaian: Dimensi input (18,27), dimensi proses (19,19), dimensi output (12,06) dan dimensi pengaduan (9,20). Pada penilaian tahun 2025, Kementerian ATR-BPN Tidak Diberikan Opini disebabkan kemungkinan karena ketidakpatuhan menjalankan tindakan korektif atau rekomendasi Ombudsman yang belum dijalankan sepenuhnya.

Posisi Kementerian ATR-BPN dibanding 38 Kementerian lainnya yang dinilai menempatkan BPN satu-satunya Kementerian yang tidak diberikan opini oleh Ombudsman RI. Ombudsman tidak memberikan opini apabila instansi atau pejabat yang bersangkutan dijatuhi hukuman tindak pidana korupsi yang berkekuatan hukum tetap. Jika instansi tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman (LHP) sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat, hal ini berimbas pada tidak diberikannya opini.

Dasar Penilaian Maladministrasi

Pada tahun 2025, penilaian kepatuhan bertransformasi menjadi penilaian maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penilaian maladministrasi menghasilkan produk berupa Opini Ombudsman merupakan pernyataan formal atau pernyataan otoritatif Ombudsman kepada penyelenggara atas hasil penilaiannya terhadap setiap unit penyelenggara pelayanan publik. Dasar hukum penilaian pelayanan publik yang dilaksanakan Ombudsman RI adalah Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penilaian maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk mendorong pemerintah pusat (Kementerian dan Lembaga) dan pemerintah daerah (Provinsi, Kabupaten dan Kota) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bebas maladministrasi baik dari peningkatan kompetensi pelaksana, sistem perencanaan yang berprinsip pada transparansi dan akuntabel, pengelolaan pengaduan yang baik hingga kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman RI yang terdiri dari tindakan korektif dari Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), saran perbaikan dari Laporan

Hasil Analisis (LHA) dan saran penyempurnaan.

Penilaian maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik berfokus pada empat dimensi penilaian dan unsur kepercayaan masyarakat masing-masing memiliki bobot penilaian 70 persen dan 30 persen sehingga total 100 persen. Empat dimensi penilaian meliputi dimensi input, proses, output dan dimensi pengaduan. Dimensi input mengukur pengetahuan pelaksana pelayanan, mendapatkan gambaran terkait proses perencanaan, melihat ketersediaan jaminan pelayanan, serta mekanisme pengawasan internal. Pada dimensi proses, mengukur gap persepsi penyelenggara pelayanan dan penerima pelayanan serta menilai pelayanan yang bebas maladministrasi. Sedangkan dimensi output, mengukur kepercayaan Masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari unit kerja pelayanan publik serta ditambahkan hasil penilaian eksternal, seperti Indeks Pembangunan Manusia (IPM) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk pemda dan capaian PN dan IKM untuk Kementerian/Lembaga. Dimensi terakhir adalah dimensi pengaduan, mengukur komitmen dan keterbukaan penyelenggara atas pengelolaan pengaduan.

Klasifikasi hasil penilaian berdasarkan kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman RI. Kualitas pelayanan dikategorisasi atas lima: sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang. Skoring kualitas pelayanan juga dibagi atas lima tingkatan: terendah (0,00-31,99), rendah (32,00-53,99), sedang (54,00-77,99), tinggi (78,00-87,99) dan tertinggi (88,00-100,00). Sedangkan Tingkat kepatuhan dibagi atas klasifikasi: kepatuhan rendah, sedang dan tinggi.

Evaluasi Pelayanan Pertanahan

Melihat hasil penilaian ketiga Kantor Pertanahan di Gorontalo masih berada pada predikat baik dan cukup menunjukkan perlunya akselerasi peningkatan kualitas pelayanan, baik peningkatan pemahaman petugas pelayanan publik maupun infrastruktur pelayanan publik. Dari lima kategori kualitas pelayanan, mulai dari sangat kurang, kurang, cukup, baik dan sangat baik, hanya Kantah Kota Gorontalo yang berhasil memperoleh kualitas Baik sedangkan Kantah Boalemo dan Kabupaten Gorontalo masih pada kategori Cukup.

Evaluasi pada penilaian aspek keempat dimensi penilaian, variabel dengan nilai terendah pada ketiga Kantor Pertanahan yang dinilai adalah variabel pengetahuan pada Dimensi Input. Ini menandakan belum ratanya pengetahuan para petugas dan pejabat di kantor Pertanahan terkait pengetahuan tentang Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik, jenis-jenis maladministrasi dalam pelayanan publik, peran pengawasan eksternal dalam proses pelayanan publik dan pentingnya pengelolaan pengaduan.

Pada variabel perencanaan, indikator yang menonjol ada pada hasil penilaian Ombudsman masuk pada indikator kinerja yang saat ini baru akan diadakan pembahasan pada Tingkat Kementerian. Pada dimensi pengaduan, indikator dengan nilai yang kurang antara lain terkait keterpaduan dan integrasi antara sarana pengaduan yang dimiliki dengan SP4N LAPOR yang ternilai belum maksimal. Selain itu, untuk Kantor Pertanahan Kabupaten Gorontalo pencatatan pengaduan utamanya terkait lama penyelesaian pengaduan perlu menjadi perhatian.

Pada dimensi proses khususnya yang dinilai oleh pengguna layanan, hasil penilaian menunjukkan kecenderungan yang positif terhadap pemenuhan standar pelayanan maupun persepsi maladministrasi. Hasil pada unsur penilaian kepercayaan masyarakat masih menjadi unsur penilaian yang masih kurang. Hasil penilaian ini menunjukkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap kantor pertanahan. Indikator terkait integritas menjadi hal yang paling tidak dipercaya oleh masyarakat.

Sebagai evaluasi dari hasil penilaian BPN di Gorontalo tahun 2025, faktor kepercayaan masyarakat yang memiliki proporsi 30 persen dari penilaian dibanding keempat dimensi penilaian sebesar 70 persen. Meski responden penilaian hanya sejumlah 10 orang dari masing-masing unit kerja yang pernah mengakses layanan pada kantor pertanahan, rata-rata yang perlu ditingkatkan pada setiap unit kerja agar mendapatkan kepercayaan masyarakat adalah faktor integritas. Mengutip kata Kibtiyah (2016), Integritas adalah hal yang berkaitan dengan kepercayaan dan kejujuran seseorang untuk mencapai tujuan bersama.