EVALUASI HASIL PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK BPN DI GORONTALO

Senin, 11 Mei 2026 - gorontalo

Evaluasi Hasil Penilaian Pelayanan Publik BPN di Gorontalo

Hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) di Gorontalo telah disampaikan pada Rabu, 4 Februari 2026, di Hotel Grand Q, Kota Gorontalo. Penyampaian ini dilakukan saat Kanwil BPN Provinsi Gorontalo mengundang Kepala Perwakilan Ombudsman Gorontalo. Pada penilaian tahun 2025, terdapat tiga kantor BPN yang dinilai, yaitu Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Gorontalo, Kantah Kabupaten Gorontalo, dan Kantah Boalemo. Dua Kantah lainnya, yakni Kantah Bone Bolango dan Gorontalo Utara, tidak dinilai akibat adanya kebijakan efisiensi dari pemerintahan Prabowo.

Hasil penilaian menempatkan Kantah Kota Gorontalo di posisi tertinggi dengan skor 80,01, disusul Kantah Boalemo (76,01) dan Kantah Kabupaten Gorontalo (74,54). Rincian skor Kantah Kota Gorontalo pada empat dimensi meliputi dimensi input (17,20), proses (19,06), output (12,06), dan pengaduan (11,53). Sementara itu, nilai Kantah Boalemo terdiri atas dimensi input (17,43), proses (18,77), output (12,06), dan pengaduan (11,99). Untuk Kantah Kabupaten Gorontalo, rincian nilainya adalah dimensi input (18,27), proses (19,19), output (12,06), dan pengaduan (9,20). Pada penilaian tahun 2025 ini, Kementerian ATR/BPN tidak diberikan opini. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh ketidakpatuhan instansi dalam menjalankan tindakan korektif atau rekomendasi Ombudsman secara penuh.

Dibandingkan dengan 38 kementerian lain yang dinilai, Kementerian ATR/BPN menjadi satu-satunya kementerian yang tidak mendapatkan opini dari Ombudsman RI. Ombudsman tidak memberikan opini apabila instansi atau pejabat yang bersangkutan dijatuhi hukuman tindak pidana korupsi yang telah berkekuatan hukum tetap. Selain itu, Ombudsman RI juga tidak akan memberikan opini jika instansi terkait tidak melaksanakan rekomendasi atau Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Ombudsman sebagai tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.

Dasar Penilaian Maladministrasi

Pada tahun 2025, penilaian kepatuhan bertransformasi menjadi penilaian maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil evaluasi ini menghasilkan produk berupa Opini Ombudsman, yakni pernyataan formal dan otoritatif kepada penyelenggara atas kualitas layanannya. Penilaian ini berlandaskan pada Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penilaian maladministrasi ini bertujuan mendorong pemerintah pusat (kementerian/lembaga) dan pemerintah daerah (provinsi/kabupaten/kota) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar bebas dari maladministrasi. Peningkatan tersebut mencakup kompetensi pelaksana, sistem perencanaan yang transparan dan akuntabel, pengelolaan pengaduan yang baik, hingga kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman RI (tindakan korektif dari LHP, saran perbaikan dari LHA, serta saran penyempurnaan).

Fokus penilaian mencakup empat dimensi (dengan bobot 70 persen) dan unsur kepercayaan masyarakat (dengan bobot 30 persen), sehingga totalnya mencapai 100 persen. Keempat dimensi tersebut meliputi dimensi input, proses, output, dan pengaduan. Dimensi input mengukur pengetahuan pelaksana pelayanan, memetakan proses perencanaan, serta melihat ketersediaan jaminan layanan dan mekanisme pengawasan internal.

Pada dimensi proses, dilakukan pengukuran kesenjangan (gap) persepsi antara penyelenggara dan penerima layanan, serta

evaluasi terhadap pelayanan yang bebas maladministrasi. Sementara itu, dimensi output mengukur kepercayaan masyarakat yang pernah menerima layanan, ditambah dengan hasil penilaian eksternal seperti Indeks Pembangunan Manusia (IPM) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk pemerintah daerah, serta capaian Penerimaan Negara (PN) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kementerian/lembaga. Terakhir, dimensi pengaduan mengukur komitmen dan keterbukaan penyelenggara dalam mengelola aduan publik.

Klasifikasi hasil penilaian didasarkan pada kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan terhadap produk pengawasan Ombudsman RI. Kualitas pelayanan dibagi menjadi lima kategori: sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang. Sistem skornya juga terbagi dalam 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). Sementara itu, tingkat kepatuhan diklasifikasikan menjadi tiga: rendah, sedang, dan tinggi.

Evaluasi Pelayanan Pertanahan

Hasil penilaian ketiga Kantor Pertanahan di Gorontalo yang masih berada pada predikat "Baik" dan "Cukup" menunjukkan perlunya akselerasi peningkatan kualitas, baik dari segi pemahaman petugas maupun perbaikan infrastruktur layanan. Dari lima kategori kualitas pelayanan yang ada, hanya Kantah Kota Gorontalo yang berhasil memperoleh predikat "Baik", sedangkan Kantah Boalemo dan Kabupaten Gorontalo masih berada pada kategori "Cukup".

Evaluasi terhadap empat dimensi penilaian menunjukkan bahwa variabel dengan nilai terendah pada ketiga Kantah adalah variabel pengetahuan pada dimensi input. Hal ini menandakan belum meratanya pemahaman para petugas dan pejabat di Kantor Pertanahan mengenai peran Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik, jenis-jenis maladministrasi, peran pengawasan eksternal, serta pentingnya tata kelola pengaduan.

Pada variabel perencanaan, indikator yang paling menonjol adalah masuknya hasil penilaian Ombudsman ke dalam indikator kinerja, yang saat ini baru akan dibahas di tingkat kementerian. Pada dimensi pengaduan, indikator yang masih bernilai kurang berkaitan dengan belum maksimalnya keterpaduan antara sarana pengaduan internal dengan SP4N-LAPOR!. Khusus untuk Kantah Kabupaten Gorontalo, pencatatan pengaduan-terutama mengenai durasi penyelesaiannya-perlu mendapat perhatian lebih.

Pada dimensi proses, khususnya dari perspektif pengguna layanan, hasil penilaian menunjukkan kecenderungan positif terkait pemenuhan standar pelayanan dan rendahnya persepsi maladministrasi. Namun, unsur kepercayaan masyarakat masih mendapat penilaian kurang, yang mengindikasikan masih adanya ketidakpercayaan publik terhadap Kantor Pertanahan. Indikator terkait integritas menjadi aspek yang paling diragukan oleh masyarakat.

Sebagai simpulan evaluasi, penilaian BPN di Gorontalo tahun 2025 menempatkan faktor kepercayaan masyarakat pada proporsi yang cukup besar, yakni 30 persen. Meskipun responden hanya berjumlah 10 orang per unit kerja (mereka yang pernah mengakses layanan Kantor Pertanahan), faktor utama yang rata-rata perlu segera ditingkatkan di setiap unit untuk meraih kepercayaan publik adalah integritas. Mengutip pandangan Kibtiyah (2016), integritas erat kaitannya dengan kepercayaan dan kejujuran seseorang dalam upaya mencapai tujuan bersama.

Penulis: Muslimin B Putra

Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Gorontalo