PARADIGMA PENGADUAN PADA KANTOR PERTANAHAN: APAKAH HANYA SOAL KONFLIK DAN SENGKETA?

Jum'at, 10 April 2026 - gorontalo

Permasalahan pada pelayanan pertanahan yang ada di Indonesia masih menjadi hal yang belum terselesaikan hingga saat ini. Menurut rilis Kementerian ATR/BPN RI sepanjang bulan Oktober 2024-Oktober 2025, pihaknya menerima 6.015 kasus, yang mana 3.019 di antaranya berhasil diselesaikan. Permasalahan ini didominasi dengan sengketa waris, tumpang tindih lahan, konflik masyarakat dan korporasi, dan lain-lain. Belum lagi adanya praktik mafia tanah yang semakin menambah banyak kasus terkait pertanahan.

Kementerian ATR/BPN RI dalam perjalanannya melakukan banyak upaya, termasuk dengan melakukan reformasi agraria melalui Gugus Tugas Reforma Agraria (GTRA). GTRA ini melibatkan berbagai stakeholder, termasuk pemerintah daerah hingga penegak hukum. Program ini diharapkan dapat mempercepat penyelesaian konflik agraria, mengurangi ketimpangan kepemilikan tanah, dan melakukan penataan aset serta akses (pemberdayaan) secara kolaboratif antarinstansi.

Belum lagi, paradigma pelayanan yang lama dan berpotensi pungutan liar (pungli) juga masih melekat pada pelayanan kantor pertanahan. Hal ini juga disampaikan oleh Menteri ATR/BPN RI saat ini, Nusron Wahid, bahwa isu pokok yang dihadapi masyarakat terkait pertanahan adalah persoalan lamanya pelayanan dan pungli.

Aduan Pertanahan di Ombudsman

Ombudsman RI mencatat bahwa keluhan masyarakat terkait substansi pertanahan selalu masuk 3 (tiga) besar terbanyak yang diterima oleh Ombudsman RI. Bahkan dalam 3 tahun terakhir (2023-2025), substansi pertanahan menjadi substansi dengan laporan masyarakat terbanyak yang diterima Ombudsman se-Indonesia, yang mana sebagian besar masalah yang dikeluhkan terkait pelayanan pemberian hak atas tanah. Dari keluhan tersebut, hal yang juga disoroti terkait dengan lamanya pelayanan pertanahan (penundaan berlarut).

Di Provinsi Gorontalo, keluhan dengan substansi pertanahan juga menjadi 3 besar terbanyak yang diterima di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo. Permasalahan banyak didominasi dengan keluhan pada program PTSL, pelayanan pemberian hak atas tanah, dan juga penyelesaian konflik di kantor pertanahan.

Atas banyaknya keluhan pertanahan yang diterima, bahkan pada tahun 2022 sempat diinisiasi focal point dari seluruh kantor pertanahan se-Provinsi Gorontalo. Program ini dilakukan dengan meminta pejabat penghubung kantor pertanahan dan menyepakati penyelesaian keluhan yang diterima Ombudsman melalui pejabat penghubung ini. Hal ini menyebabkan penyelesaian keluhan yang diterima Ombudsman menjadi lebih cepat. Namun, tidak juga mengurangi jumlah keluhan terkait pertanahan yang diterima oleh Ombudsman.

Paradigma Pengaduan

Pengaduan masyarakat yang sering disampaikan kepada kantor pertanahan kerap kali mendapatkan tanggapan berbeda dari pihak kantor pertanahan. Aduan terkait pelayanan, seperti lamanya penerbitan sertifikat, adanya permintaan uang pada saat pengukuran, atau bahkan tidak jelasnya informasi dari petugas di kantor pertanahan, kerap kali dianggap bukan sebagai pengaduan masyarakat.

Paradigma pengaduan masyarakat yang cukup kental dimiliki oleh petugas yang ada di kantor pertanahan adalah

pengaduan terkait sengketa atau konflik pertanahan. Bahkan hingga tahun 2025, Ombudsman masih menemukan adanya kepala kantor pertanahan yang menyampaikan bahwa petugas pengaduan itu merupakan staf yang ada pada bagian yang menangani permasalahan sengketa.

Hal ini lebih ditegaskan pada SK Pengaduan Layanan yang dimiliki oleh kantor pertanahan. Pada tahun 2024, Ombudsman pada Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik meminta lampiran SK Pengaduan yang ada pada setiap kantor pertanahan. Dari seluruh kantor pertanahan, terdapat 4 di antaranya yang mencatut Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa sebagai Ketua Timnya.

Padahal, jika ditelisik lebih jauh terkait ketentuan internal yang dimiliki oleh kantor pertanahan, telah ada Peraturan Menteri ATR/BPN RI Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Ketentuan ini menjelaskan bahwa pengaduan bukan hanya terkait kasus, konflik, atau sengketa, melainkan mencakup indikasi penyalahgunaan wewenang oleh petugas, penyimpangan dalam pelayanan publik, pelanggaran pemanfaatan ruang, bahkan kritik/saran konstruktif untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Semangat yang ada pada ketentuan Peraturan Menteri di atas telah sejalan dengan ketentuan yang ada pada Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggara Pelayanan Publik, termasuk kantor pertanahan, wajib menyediakan dan mengumumkan sarana pengaduan serta petugas yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Kewajiban ini diikuti dengan keharusan menerima pengaduan pelayanan dari penerima layanan. Kemudian, dilanjutkan dengan melakukan tindak lanjut atas pengaduan tersebut.

Pada Peraturan Menteri juga ditegaskan bahwa Pengelolaan Pengaduan dilakukan dengan tahapan penerimaan dan pencatatan pengaduan, pemeriksaan, pendistribusian pengaduan, tindak lanjut, hingga monitoring dan pelaporan. Oleh karena itu, penting untuk memahami bahwa setiap aduan, terutama yang sifatnya pengawasan, perlu ada tindak lanjut hingga monitoring.

Ketentuan ini diharapkan dapat diketahui oleh seluruh petugas yang ada di kantor pertanahan, sehingga paradigma pengaduan yang hanya sebatas konflik dan sengketa dapat berubah. Tidak ada lagi keluhan terkait pelayanan yang ditolak oleh kantor pertanahan. Akhirnya, kewajiban dalam pengelolaan pengaduan dapat secara penuh diterapkan dan dijalankan oleh setiap kantor pertanahan.

Penulis: Andika R. Yahya (Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Gorontalo)