

PENINGKATAN JUMLAH LAPORAN PERTANAHAN DI OMBUDSMAN BANGKA BELITUNG

Kamis, 28 Oktober 2021 - Umi Salamah

Pada tahun 2021 terdapat peningkatan jumlah laporan masyarakat sektor pertanahan di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sejak berdirinya Ombudsman Bangka Belitung pada tahun 2013, lonjakan jumlah laporan pertanahan kali ini tertinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Sebagai gambaran, jumlah laporan pertanahan pada tahun 2016 yakni sebanyak 13 laporan, kemudian tahun 2017 ada 17 laporan, tahun 2018 ada 9 laporan, tahun 2019 ada 7 laporan, tahun 2020 ada 34 laporan sedangkan tahun 2021 sudah ada 94 laporan. Kalau dipersentasekan, lonjakan peningkatan jumlah laporan sektor pertanahan yaitu sekitar 176,47% dibandingkan tahun 2020.

Isu pertanahan memang selalu menarik untuk diperbincangkan. Tak hanya di Ombudsman Bangka Belitung, permasalahan pelayanan publik sektor agraria diyakini terjadi juga di seluruh Indonesia. Bahkan pada tahun 2020, laporan agraria adalah laporan tertinggi di Ombudsman Republik Indonesia dengan 1.841 laporan. Dari sudut pandang pelayanan publik, memang banyak potensi maladministrasi yang berpotensi kuat terjadi. Pertama, prosedur layanan yang diberikan berbeda atau tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Kedua, adanya penundaan berlarut (waktu) penyelesaian atas layanan yang diajukan. Ketiga, permintaan uang/imbalance terhadap layanan yang diberikan (tidak sesuai tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak). Keempat, potensi maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan juga sangat besar karena masih banyak keluhan masyarakat yang merasa tidak diberikan pelayanan ketika mengajukan permohonan layanan pertanahan bahkan sangat sulit untuk mendapatkan informasi.

Terhadap 94 laporan pertanahan yang diterima oleh Ombudsman Bangka Belitung pada tahun 2021, dugaan maladministrasi yang terbanyak diajukan adalah adanya penundaan berlarut atas pelayanan program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di beberapa Kantor Pertanahan. Alasan Terlapor cukup beragam, ada yang beralasan karena lahan yang dimohonkan Pelapor masih termasuk kawasan hutan lindung. Kemudian alasan lainnya yakni para Pelapor belum melakukan pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) walaupun hal tersebut tidak dipersyaratkan di awal dan tidak terinformasikan dengan baik kepada Pelapor. Terlepas dari berbagai pertimbangan alasan di atas, tentunya pelayanan harus tetap diberikan kepada Pelapor, paling tidak ada informasi kepada Pelapor terkait kendala yang dihadapi. Dan biasanya ketika sudah ada laporan kepada Ombudsman Bangka Belitung, produk layanan yang dimohonkan oleh Pelapor dapat segera terlayani dengan baik oleh Terlapor.

Terlepas dari beberapa alasan di atas, ada hal yang tak kalah menarik dibahas terhadap peningkatan jumlah laporan pertanahan di Ombudsman Bangka Belitung. Terdapat beberapa analisis mengapa laporan pertanahan meningkat tajam pada tahun 2021 yakni, pertama menguatnya kepercayaan masyarakat kepada Ombudsman Bangka Belitung. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya akses pengaduan masyarakat. Bahkan tak jarang Pelapor yang menyampaikan aduan adalah para Pelapor yang sebelumnya sudah pernah melaporkan keluhannya ke Ombudsman Bangka Belitung. Para Pelapor sangat percaya dengan tingkat profesionalitas dan integritas Ombudsman Bangka Belitung dalam menyelesaikan setiap permasalahan pelayanan publik yang terjadi.

Kedua, mudahnya masyarakat dalam menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman Bangka Belitung. Kemudahan melapor yang ditawarkan Ombudsman Bangka Belitung seperti PVL On The Spot, pengaduan melalui media sosial, whatsapp dan lain sebagainya, menjadi salah satu faktor penyebab lonjakan laporan sektor pertanahan. Ketiga, meningkatnya kesadaran masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Dan Keempat kian populernya Ombudsman. Seiring dengan masifnya Ombudsman Bangka Belitung mengedukasi masyarakat terkait pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, kini istilah-istilah seperti Ombudsman dan maladministrasi sudah tidak lagi asing di mata masyarakat.

Peningkatan laporan pertanahan pada tahun 2021 di Ombudsman Bangka Belitung secara umum menunjukkan besarnya ekspektasi dan kepercayaan masyarakat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung kepada Ombudsman Bangka Belitung. Pola penyelesaian laporan yang responsif dan adil menjadikan Ombudsman Bangka Belitung semakin dipandang sebagai pemecah masalah terbaik pada pelayanan publik sektor pertanahan. Secara perlahan namun pasti, kini Ombudsman Bangka Belitung sudah mulai bisa menunjukkan eksistensinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Tentunya tidak hanya berfokus pada pelayanan publik sektor pertanahan, namun juga pada seluruh sektor pelayanan publik lainnya di wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (KCF)

Oleh :
Kgs Chris Fither
Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung