

# RAPOR PELAYANAN PUBLIK PERTANAHAN SE-NTT

Jum'at, 10 Februari 2023 - Veronica Rofiana Edon

Pelayanan bidang pertanahan menjadi sangat krusial karena semua aktifitas manusia baik secara langsung maupun tidak langsung selalu memerlukan tanah. Karena itu, tentu gesekan kepentingan yang berujung kasus/sengketa atas tanah akan selalu muncul. Kondisi ini memerlukan kesigapan pelayanan seluruh aparaturnya pertanahan di tengah keterbatasan sumber daya yang ada. Sebab, jika tidak sigap melayani sesuai standar pelayanan yang ditetapkan, komplain masyarakat akan terus berdatangan sepanjang waktu hingga menguras energi dan biaya untuk memfasilitasi penyelesaiannya. Statistik laporan masyarakat di Kantor Perwakilan Ombudsman RI NTT menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan se-NTT paling banyak dikomplain masyarakat dalam kurun waktu tahun 2017-2019, namun mengalami sedikit penurunan dalam kurun waktu tahun 2020-2022. Substansi komplainnya pun macam-macam, mulai dari waktu pelayanan yang terlalu lama, berkas pemohon hilang, pungutan tambahan di luar PNBP Pertanahan, mediasi yang tidak berimbang dan gagal, penambahan persyaratan pelayanan, diskriminasi pelayanan kepada notaris/PPAT, dan lain-lain.

Tahun 2022 lalu, Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan penilaian tingkat kepatuhan Standar Pelayanan Publik secara serentak terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 415 kabupaten, termasuk diantaranya penilaian terhadap 22 Kantor Pertanahan se-NTT. Penilaian dilakukan selama periode Agustus-November 2022, dan pengambilan data seluruh kantor pertanahan dilaksanakan oleh tim penilai dari Kantor Perwakilan Ombudsman NTT. Hasil penilaian tersebut diserahkan kepada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah yang memperoleh predikat kepatuhan tinggi, antara lain 21 kementerian, 9 lembaga, 19 provinsi, 53 kota dan 170 kabupaten, pada Kamis (22/12/2022) bertempat di Hotel Bidakara Jakarta. Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan salah satu upaya pencegahan maladministrasi dengan menilai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif dan menghasilkan opini pengawasan pelayanan publik yang dijadikan acuan kualitas pelayanan pertanahan.

Sesuai rencana, Ombudsman NTT akan menyerahkan hasil penilaian kepatuhan Standar Pelayanan Publik 22 kantor pertanahan tahun 2022 tersebut kepada seluruh kantor pertanahan, khususnya yang mendapat skor penilaian tertinggi dan tinggi. Ombudsman NTT memandang perlu berkomunikasi dengan seluruh kantor pertanahan terkait apa saja yang menjadi variabel penilaian dan seperti apa hasil penilaian terhadap unit pelayanan pertanahan di kantor-kantor pertanahan di NTT. Ombudsman NTT sangat berharap reaksi positif bagi kantor-kantor pertanahan yang masih mendapat skor penilaian sedang dan memiliki semangat untuk keluar dari skor sedang serta menjadikan hasil penilaian sebagai bahan evaluasi guna perbaikan pelayanan kantor pertanahan pada masa yang akan datang.

## Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 mengamanatkan kepada Ombudsman RI agar berkomitmen bekerja secara maksimal mendorong pemerintah agar selalu hadir dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya. Dalam rangka melakukan fungsi pengawasan tersebut, Ombudsman melakukan penilaian tingkat kepatuhan di kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini sejalan dengan prioritas nasional Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024. Penilaian kepatuhan bertujuan mengingatkan kewajiban penyelenggara negara agar memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dengan memenuhi komponen standar pelayanan sesuai Pasal 15 dan bab V Undang-Undang Pelayanan Publik.

Dalam penilaian kepatuhan tahun 2022, Ombudsman mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah agar meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system*, yakni zona merah untuk tingkat kepatuhan rendah, zona kuning untuk tingkat kepatuhan sedang, dan zona hijau untuk tingkat kepatuhan tinggi. Pengabaian terhadap standar pelayanan publik akan berpotensi menimbulkan maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan aparaturnya pemerintah secara individual namun juga secara sistematis melembaga dalam instansi pelayanan publik tersebut. Dalam jangka panjang pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitator, regulator dan katalisator pembangunan.

## Hasil Penilaian Kantor Pertanahan se-NTT

Khusus Kantor Pertanahan di NTT, Ombudsman NTT telah mengunjungi dan menilai 22 kantor pertanahan. Dari 22 kantor pertanahan tersebut, terdapat dua kantor yang memperoleh skor kualitas tertinggi kategori A dengan interval nilai 88.00-100.00, yaitu Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka dengan skor 93.91 dan Kantor Pertanahan Kabupaten Flores

Timur dengan skor 88.45. Diikuti 12 kantor pertanahan yang memperoleh skor kualitas tinggi kategori B dengan interval nilai 78.00-87.99 antara lain Kantor Pertanahan Kabupaten Belu dengan skor 85.89, Kantor Pertanahan Kabupaten Ende dengan skor 84.56, Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang dengan skor 82.91, Kantor Pertanahan Kabupaten Lembata dengan skor 84.01, Kantor Pertanahan Kabupaten Malaka dengan skor 84.54, Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai dengan skor 80.63, Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai Timur dengan skor 82.19, Kantor Pertanahan Kabupaten Sabu Raijua dengan skor 80.92, Kantor Pertanahan Kabupaten Sumba Barat dengan skor 80.95, Kantor Pertanahan Kabupaten Sumba Barat Daya dengan skor 82.98, Kantor Pertanahan Kabupaten Timor Tengah Selatan dengan skor 78.94, Kantor Pertanahan Kota Kupang dengan skor 80.85 dan Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai dengan skor 80.63.

Terdapat delapan kantor pertanahan yang memperoleh skor kualitas sedang kategori C dengan interval nilai 54.00-77.99, antara lain Kantor Pertanahan Kabupaten Alor dengan skor 74.25, Kantor Pertanahan Kabupaten Nagekeo dengan skor 66.32, Kantor Pertanahan Kabupaten Rote Ndao dengan skor 59.73, Kantor Pertanahan Kabupaten Sumba Tengah dengan skor 74.53, Kantor Pertanahan Kabupaten Sumba Timur dengan skor 66.31, Kantor Pertanahan Kabupaten Timor Tengah Utara dengan skor 75.47, dan Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai Barat dengan skor 73.72. Total skor penilaian seluruh kantor pertanahan se-NTT adalah 78.96 kategori B kualitas tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada kantor pertanahan yang memperoleh penilaian kualitas rendah kategori D dengan interval nilai 32.00-53.99.

Adapun beberapa kantor pertanahan yang masih memperoleh skor penilaian sedang disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut, pertama, kantor pertanahan telah menyajikan informasi standar pelayanan secara elektronik baik itu melalui laman resmi kantor pertanahan maupun media elektronik lain, termasuk sosial media. Akan tetapi belum menyajikan secara manual informasi standar pelayanan melalui *leaflet*, *booklet* atau media lain. Kedua, belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan, sarana, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan secara lengkap. Ketiga, belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat. Keempat, belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan, sarana, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan. Kelima, belum memiliki jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan secara lengkap seperti, satpam, APAR, alarm, dan CCTV. Keenam, petugas kantor pertanahan belum memiliki pengetahuan dasar terkait pelayanan publik. Ketujuh, belum memiliki kecukupan sumber daya manusia (SDM) maupun sarana prasarana penunjang pelayanan publik. Kedelapan, belum menyediakan sistem informasi, atribut petugas secara lengkap seperti, papan nama meja, dan papan nama ruangan. Kesembilan, hasil penilaian persepsi masyarakat masih menunjukkan pelayanan belum maksimal terutama soal jang waktu pelayanan.

## **Saran Perbaikan**

Dalam upaya mempercepat kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pelayanan publik, Ombudsman NTT memberikan beberapa saran kepada para kepala kantor pertanahan antara lain, pertama, mendorong unit layanan agar memiliki sistem informasi pelayanan publik secara elektronik dan non-elektronik. Kedua, mendorong unit layanan agar menyediakan sistem pengelolaan pengaduan berupa sarana/saluran, mekanisme prosedur dan menunjuk pejabat pengelola pengaduan masyarakat. Ketiga, mendorong unit layanan agar menyediakan sarana pengukuran kepuasan masyarakat dan rutin melakukan survei untuk mendapatkan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Keempat, mendorong petugas pada unit masing-masing agar memiliki pemahaman dan pengetahuan terhadap konsep-konsep dasar pelayanan publik. Kelima, mendorong pemenuhan SDM dan sarana prasarana penunjang pelayanan publik di seluruh unit layanan.

Darius Bada Daton, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT