

# RAPOR PELAYANAN PUBLIK PERTANAHAN DI NTT

Jum'at, 26 Januari 2024 - Veronica Rofiana Edon

## Rapor Pelayanan Publik Pertanahan

Oleh: (Darius Bada Daton, Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTT)

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 ditengah 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 Ombudsman RI Perwakilan 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 diluar PNBPN Pertanahan, mediasi yang tidak berimbang dan gagal, penambahan persyaratan pelayanan, diskriminasi pelayanan kepada notaris/PPAT dll.

### 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.

### Hasil Penilaian Kantor Pertanahan se-NTT

Pada tanggal 14 Desember 2023 bertempat di Hotel Aryaduta Menteng Jakarta, Ombudsman RI menyerahkan piagam predikat kepatuhan tinggi kepada Kantor BPN/ATR se-Indonesia. Sebelum hasil penilaian diserahkan, tim Ombudsman NTT telah mengunjungi dan menilai 22 kantor pertanahan di 22 kab/kota se-NTT. Penilaian Kepatuhan standar pelayanan tahun 2023 dilakukan secara serentak selama periode bulan Juli - Oktober 2023 terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 kabupaten yang menyelenggarakan produk administratif. Hasil penilaian juga disinergikan dengan pelaksanaan produk pengawasan Ombudsman yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Laporan Hasil Analisis (LHA) dan Rekomendasi yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara layanan sebagai upaya nyata perbaikan pelayanan publik. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan traffic light system hal mana zona merah untuk tingkat kepatuhan rendah, zona kuning untuk tingkat kepatuhan sedang dan zona hijau untuk tingkat kepatuhan tinggi.

Penilaian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik (tangible) dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan. Adapun maksud penilaian ini adalah mendorong kantor pertanahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, penyediaan sarana-prasarana, peningkatan kompetensi penyelenggara layanan hingga pengelolaan pengaduan. Tujuan penilaian ini antara lain, pertama; perbaikan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui pemenuhan standar pelayanan, penyediaan sarana-prasarana, peningkatan kompetensi penyelenggara, serta pengelolaan pengaduan pada tiap unit pelayanan publik baik di pusat maupun daerah. Kedua; Teridentifikasi tingkat kompetensi penyelenggara layanan, tersedianya sarana-prasarana, terpenuhinya komponen standar pelayanan, dan efektifnya pengelolaan pengaduan. Ketiga; Membantu pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi mutu penyelenggara layanan, komponen standar pelayanan, sarana prasarana, pengelolaan pengaduan yang masih perlu dipenuhi oleh unit/satuan kerja pelayanan publiknya dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih baik. Keempat; Mendorong kepatuhan pelaksanaan atas saran dan rekomendasi Ombudsman RI oleh para pihak terkait, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah guna perbaikan pelayanan publik di wilayahnya masing-masing sebagai upaya mencegah potensi terjadinya maladministrasi.

Hasil penilaian 21 kantor pertanahan se-NTT menunjukkan sebanyak 7 (tujuh) kantor pertanahan mengalami penurunan

score penilaian dari sebelumnya pada tahun 2022 berada di zona hijau dengan tingkat kepatuhan tinggi kategori A dan B turun ke zona kuning dengan tingkat kepatuhan sedang dengan kategori C. Tujuh kantor pertanahan tersebut antara lain; Kabupaten Sikka, Flores Timur, Sumba Barat Daya, Manggarai Timur, Sabu Raijua, Manggarai dan TTS. Sementara sebanyak 3 kantor pertanahan mengalami peningkatan hasil penilaian dari zona kuning tingkat kepatuhan sedang dengan kategori C meningkat ke zona hijau dengan tingkat kepatuhan tinggi kategori B antara lain Kantor Pertanahan TTU, Sumba Tengah dan Sumba Timur. Sementara Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka yang pada tahun 2022 memperoleh score tertinggi 93.91 zona hijau kategori A mengalami penurunan score pada tahun 2023 ke zona kuning kategori C dengan score 76.76. Pun demikian dengan kantor pertanahan Kabupaten Flores Timur yang pada tahun 2022 mendapat score penilaian 88.45 zona hijau kategori B turun ke kategori C zona kuning dengan score 75.02. Adapun kantor pertanahan belum mencapai zona hijau disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut, pertama; sebagian kantor pertanahan belum memiliki sarana dan sistem pelayanan bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus. Kedua; sebagian kantor pertanahan belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan sarana, mekanisme prosedur dan pejabat pengelola pengaduan. Ketiga; sebagian kantor pertanahan belum memiliki sarana pengukuran kepuasan masyarakat. Keempat; sebagian petugas pelayanan belum memiliki pengetahuan dasar terkait pelayanan publik. Kelima; sebagian kantor pertanahan yang dinilai belum memiliki kecukupan sumber daya manusia (SDM) maupun sarana prasarana penunjang pelayanan publik.

## **Saran Perbaikan**

Dalam upaya mempercepat kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pelayanan publik, ombudsman memberikan beberapa saran kepada Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi NTT untuk Pertama; Mendorong kantor pertanahan kabupaten/kota agar menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kedua; Mendorong kantor pertanahan kabupaten/kota agar menyediakan sarana dan sistem pelayanan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus. Ketiga; Mendorong kantor pertanahan kabupaten/kota agar menyediakan sistem pengelolaan pengaduan berupa sarana/saluran, mekanisme prosedur dan menunjuk pejabat pengelola pengaduan masyarakat. Keempat; Mendorong kantor pertanahan kabupaten/kota agar menyediakan sarana pengukuran kepuasan masyarakat dan rutin melakukan survei untuk mendapatkan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Kelima; Mendorong peningkatan kapasitas pemahaman dan pengetahuan petugas pelayanan terhadap konsep-konsep dasar pelayanan publik di semua kantor pertanahan. Keenam; Mendorong pemenuhan SDM dan sarana prasarana penunjang pelayanan publik di seluruh kantor pertanahan.