RAPOR PELAYANAN PUBLIK PERTANAHAN OLEH: (DARIUS BEDA DATON, KEPALA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN NTT)

Senin, 20 Februari 2023 - Veronica Rofiana Edon

JAKARTA; **Jejakhukumindonesia.com** ,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 aparatus 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 menunjukan 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 PNBP Pertanahan, mediasi yang tidak berimbang dan gagal, penambahan persyaratan pelayanan, diskriminasi pelayanan kepada notaris/PPAT dll.

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

Sesuai rencana, tim Ombudsman RI Kantor Perwakilan NTT akan menyerahkan hasil penilaian kepatuhan Standar Pelayanan Publik 22 kantor pertanahan tahun 2022 tersebut kepada seluruh kantor pertanahan khususnya yang mendapat score penilaian tertinggi dan tinggi. Kami memandang perlu berkomunkasi dengan seluruh kantor pertanahan terkait apa saja yang menjadi variabel penilaian dan seperti apa hasil penilaian terhadap unit pelayanan pertanahan di kantor-kantor pertanahan kita. Saya sangat berharap reaksi positif bagi kantor-kantor pertanahan yang masih mendapat score penilaian sedang dan memiliki semangat untuk keluar dari score 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 kementrian, 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* hal mana 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 aparatur 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 fasilitastor, regulator dan katalisator pembangunan.

Hasil Penilaian Kantor Pertanahan se-NTT

Khusus Kantor Pertanahan di NTT, tim Ombudsman telah mengunjungi dan menilai 22 kantor pertanahan. Dari 22 kantor pertanahan tersebut, terdapat dua kantor yang memperoleh score kualitas tertinggi kategori A dengan interval nilai

88.00-100.00 yaitu kantor pertanahan Kabupaten Sikka dengan score 93.91 dan kantor pertanahan Kabupaten Flores Timur dengan score 88.45. Diikuti 12 kantor pertanahan yang memperoleh score kualias tinggi kategori B dengan interval nilai 78.00-87.99 antara lain Kantor Pertanahan Kabupaten Belu dengan score 85.89, Kantor Pertanahan Kabupaten Ende dengan score 84.56, Kantor Pertanahan Kabupaten Kupang dengan score 82.91, Kantor Pertanahan Kabupaten Lembata dengan score 84.01, Kantor Pertanahan Kabupaten Malaka dengan score 84.54, Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai dengan score 80.63, Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai Timur dengan score 82.19, Kantor Pertanahan Kabupaten Sabu Raijua dengan score 80.92, Kantor Pertanahan Kabupaten Sumba Barat dengan score 80.95, Kantor Pertanahan Kabupaten Sumba Barat Daya dengan score 82.98, Kantor Pertanahan Kabupaten Timor Tengah Selatan dengan score 78.94, Kantor Pertanahan Kota Kupang dengan score 80.85 dan Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai dengan score 80.63. Terdapat 8 kantor pertanahan memperoleh score kualitas sedang kategori C dengan interval nilai 54.00-77.99 antara lain Kantor Pertanahan Kabupaten Alor dengan score 74.25, Kantor Pertanahan Kabupaten Nagekeo dengan score 66.32, Kantor Pertanahan Kabupaten Rote Ndao dengan score 59.73, Kantor Pertanahan Kabupaten Sumba Tengah dengan score 74.53, Kantor Pertanahan Kabupaten Sumba Timur dengan score 66.31, Kantor Pertanahan Kabupaten Timor Tengah Utara dengan score 75.47, dan Kantor Pertanahan Kabupaten Manggarai Barat dengan score 73.72. Total score penilaian seluruh kantor pertanahan se-NTT adalah 78.96 kategori B kualitas tinggi. Hasil ini menunjukan 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 score penilaian sedang disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut, pertama; kantor pertanahan telah menyajikan informasi standar pelayanan elektronik baik itu melalui laman resmi kantor pertanahan maupun 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 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 menunjukan pelayanan belum maksimal terutama soal jang waktu pelayanan.

Saran Perbaikan

Dalam upaya mempercepat kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pelayanan publik, ombudsman 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.(*)