

OMBUSMAN PERWAKILAN MALUT DORONG KANWIL KEMENTERIAN ATR/BPN BERIKAN PELAYANAN TERBAIK UNTUK WARGA

Kamis, 28 Maret 2019 - Dian Megawati Tukuboya

RakyatMerdekaNews.com, Ternate - Ombusman mendorong kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR) / Badan Pertanahan Nasional agar dalam memberikan pelayanan dan kualitas yang baik kepada publik atau masyarakat untuk melakukan benar - benar serius, terutama terkait dengan pengelolaan aduan masyarakat. Hal itu dikatakan oleh Kepala Perwakilan Ombusman Provinsi Maluku Utara Sofyan Ali kepada RakyatMerdekaNews.com usai kegiatan penandatangan perjanjian kerja sama kantor wilayah BPN dan kantor Pertanahan kabupaten / Kota se- provinsi Maluku Utara dengan Ombusman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Maluku yang dilaksanakan di kantor BPN Kota Ternate (27/03/19). Sofyan Ali mengatakan bahwa pihaknya banyak mendapat aduan atau laporan dari keluhan - keluhan masyarakat tentang pelayanan di kantor BPN terkait dengan masalah sertifikat dan pengukuran tanah dan lain - lainnya.

"Salah satu keluhan yang banyak di laporkan masyarakat kepada kami (red - Ombusman Maluku) adalah tentang lamanya pengukuran tanah, namun setelah di croscek di kantor pertanahan ternyata tenaga ukur pada kantor tersebut sangat terbatas sehingga masyarakat harus antri untuk mendapat pelayanan mengukur tanahnya," paparnya.

Ia menjelaskan bahwa pihaknya mendorong kepada kantor Perwakilan Kementerian ATR/BPN di Provinsi Maluku Utara untuk melakukan pembenahan-pembenahan dalam pelayanan seperti percepatan pelayanan pengaduan di tiap-tiap kantor pertanahan yang ada di seluruh Provinsi Maluku Utara.

"Karena untuk tahun 2019 ini semua kementerian dan lembaga itu harus 100% memenuhi standar pelayanan, namun berdasarkan survei di beberapa kantor pertanahan belum memenuhi standar pelayanan, sehingga kami (red - ombusman) meminta kepada Kepala Kantor perwakilan Kementerian ATR/BPN wilayah Provinsi Maluku Utara agar seluruh kantor pertanahan yang berada di wilayah Provinsi Maluku Utara ini pada tahun 2019 ini berada di zona hijau sesuai dengan komitmen yang hari ini dilaksanakan karena ini adalah amanat dari RPJMN yang harus di selesaikan pada tahun ini," jelas Sofyan.

Disinggung disekitar pelayanan yang harus sesuai standar namun perbedaan wilayah yang jauh seperti wilayah Indonesia bagian Barat dengan Indonesia Bagian Timur dengan perbedaan karakteristik daerahnya, Kepala ombusman Perwakilan Provinsi Maluku Utara menerangkan bahwa untuk standar pelayanan tidak boleh ditentukan sama secara nasional, namun dari sisi standar pelayanan harus di susun oleh masing-masing pengelola pengaduan sesuai Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana pelayanan yang di miliki.

"Contohnya Standar pelayanan antara Kota Tidore dan Oba Selatan tidak bisa disamakan, jadi masing-masing kantor pelayanan harus membuat standar pelayanan tersebut sehingga itu menjadi patokan kami (red - ombusman) untuk mensurvey mereka, namun untuk standar biaya harus ada ketentuan sesuai peraturan yang berlaku," terangnya.

Lanjut dia, semua standar itu akan di ukur oleh ombusman berdasarkan apa yang ada di masing-masing kantor pertanahan, sehingga apa yang ada di kantor tersebut itulah yang akan di nilai.

"Kami menilai sebelas komponen yang ada di ketentuan undang-undang, diantaranya dimulai dari persyaratan, sistem prosedur pelayanan yang harus di publikasikan, jadi kalau tidak ada yang di publikasikan maka dinilai masih belum patuh," tutup Sofyan. (Arief)