

PERKUAT PENGELOLAAN PENGADUAN, OMBUDSMAN SULSEL EDUKASI APARATUR KANTOR PERTANAHAN GOWA

Selasa, 10 Februari 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Gowa - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Ismu Iskandar, menegaskan pentingnya penguatan pengelolaan pengaduan sebagai instrumen utama pencegahan maladministrasi di sektor pertanahan. Penegasan tersebut disampaikan dalam kegiatan Sosialisasi Peningkatan Kapasitas dan Penguatan Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik yang digelar Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa, Senin (9/2/2026), di Baruga Tinggimae Rujab Bupati Gowa.

Kegiatan yang diikuti jajaran internal Kantor Pertanahan Gowa dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) ini bertujuan meningkatkan kapasitas aparatur dalam mengelola pengaduan masyarakat secara responsif, transparan, dan akuntabel. Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan hadir sebagai narasumber untuk memperkuat pemahaman penyelenggara layanan publik mengenai pencegahan maladministrasi sejak hulu.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Ismu Iskandar, menekankan bahwa substansi agraria/pertanahan masih menjadi laporan masyarakat tertinggi di Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. Menurutnya, perbaikan sistem pengaduan di lingkungan ATR/BPN menjadi kunci agar persoalan masyarakat dapat diselesaikan secara efektif di internal instansi.

"Melalui penguatan pengelolaan pengaduan, kami berharap masyarakat mendapatkan pelayanan yang semakin berkualitas dan responsif, sehingga penyelesaian persoalan cukup di Kantor Pertanahan tanpa harus berujung pada laporan ke Ombudsman RI," ujar Ismu.

Ismu juga menegaskan bahwa layanan pengaduan tidak boleh diposisikan sebagai pelengkap.

"Pengaduan harus menjadi layanan utama dengan dukungan SDM yang kompeten. Ini penting agar kepercayaan publik meningkat dan secara statistik laporan pertanahan dapat ditekan," tambahnya. Ia menyampaikan, pada 2026 Ombudsman RI akan memperkuat pendekatan pencegahan secara sistemik di sektor pertanahan, tidak semata melihat kasus per kasus, melainkan menata akar persoalan agar perubahan yang dihasilkan bersifat berkelanjutan dan dapat menjadi percontohan bagi kantor pertanahan lainnya.

Sementara itu, Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Gowa Aksara Alif Raja, menyampaikan bahwa Kantor Pertanahan Gowa menjadi yang pertama menginisiasi kegiatan peningkatan pengelolaan pengaduan.

"Kegiatan ini kami rancang tidak sekadar seremonial. Penguatan pengaduan menjadi langkah preventif untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus mencegah potensi pengaduan masyarakat," ujarnya.

Materi sosialisasi disampaikan oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Asiwini Sirua, dan Asisten Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Hasrul Eka Putra, keduanya menekankan bahwa pengaduan merupakan alarm dini kualitas pelayanan, sekaligus indikator risiko maladministrasi dan sengketa. Pengelolaan pengaduan yang tertib, terstandar, dan terdokumentasi dengan baik akan membantu pimpinan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja layanan pertanahan.

Melalui kegiatan ini, Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan mendorong terbangunnya sinergi berkelanjutan antara Ombudsman RI dan Kantor Pertanahan dalam memperkuat sistem pengaduan sebagai instrumen perbaikan layanan. Dengan pengelolaan pengaduan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, diharapkan kualitas layanan di kantor pertanahan meningkat, kepercayaan publik terjaga, serta potensi maladministrasi dapat dicegah sejak awal.