
Efektivitas Penanganan Keluhan Ganti Rugi Pengadaan Tanah Melalui *Omnichannel Communication Assistant (OCA)* di Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan

Riani Djangkaru¹, Izzatusholekha², Muhammad Yasifa Rizky Prasetya³

¹² Universitas Muhammadiyah Jakarta

³ Kementerian Agraria dan Tata Ruang

correspondence e-mail*, rianidjangkaru750@gmail.com, Izzatusholekha@umj.ac.id, myasifarp@gmail.com

Submitted:

Revised: 2026/04/01;

Accepted: 2026/06/01; Published: 2026/06/23

Abstract

Handling public complaints is an important indicator in assessing the quality of public services, including land acquisition and compensation services. This study aims to analyze the effectiveness of handling land acquisition compensation complaints through the Omnichannel Communication Assistant (OCA) at the Directorate General of Land Acquisition and Land Development. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data were obtained through observations during internships as OCA administrators, interviews with complaint service managers, and documentation of complaint ticket data for the period January - December 2025. The results showed that there were 236 complaint tickets received through the OCA. The majority of complaints submitted by the public related to information regarding land acquisition procedures, Compensation Money, and the status of compensation payments. The research findings indicate that the OCA plays a role in facilitating public access to submit complaints and obtain information quickly. In addition, the OCA assists the communication process between the public and relevant agencies in the land acquisition process. However, some complaints still require document verification and cross-agency coordination so that the resolution process cannot be carried out entirely through the OCA system.

Keywords

Effectiveness, Complaint handling, Land acquisition, Compensation, Omnichannel Communication Assistant (OCA)



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional di negara Indonesia terus dilakukan demi mencapai tujuan nasional yang tertulis dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang mencakup perlindungan seluruh rakyat indonesia, peningkatan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta dalam ketertiban dunia berdasarkan prinsip – prinsip kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Untuk mencapai tujuan itu perlu

dikembangkan pembangunan di berbagai sektor seperti sektor pendidikan, infrastruktur, ekonomi dan kesehatan. Pembangunan yang holistik dan inklusif menjamin seluruh rakyat Indonesia memperoleh manfaat pembangunan secara adil dan merata, sekaligus mendukung pencapaian stabilitas serta kemajuan bangsa¹. Pengadaan tanah untuk kepentingan umum merupakan bagian penting dari pembangunan nasional yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai manifestasi untuk kesejahteraan masyarakat yang berkaitan dengan kepentingan umum². Sesuai dengan undang-undang nomor 2 tahun 2012 tentang pengadaan tanah bagi pembangunan untuk kepentingan umum. “Bumi dan air serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” disebutkan dalam Pasal 33 Ayat 3 UUD 1945 yang memberikan kewenangan kepada negara untuk mengelola tanah dan air sebagai sumber daya alam bagi kesejahteraan masyarakat.

Pengadaan tanah tidak terlepas dari proses pemberian ganti rugi kepada masyarakat yang terdampak. Ganti rugi menjadi aspek yang krusial karena berkaitan langsung dengan hak masyarakat atas tanah yang dimilikinya³. Proses ganti rugi seringkali menimbulkan perbedaan persepsi antara pemerintah dan masyarakat, terutama terkait nilai yang dianggap adil dan layak. Ketidaksesuaian nilai ganti rugi serta proses pengadaan tanah sering menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Kondisi ini memicu berbagai bentuk keluhan dan pengaduan yang disampaikan di instansi terkait⁴. Dalam perspektif administrasi publik, penanganan keluhan merupakan bagian dari pelayanan publik yang mencerminkan responsivitas dan akuntabilitas pemerintah⁵. Penanganan keluhan dapat dipahami sebagai proses penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Menurut Tjiptono, penanganan keluhan bertujuan untuk mengidentifikasi ketidakpuasan pengguna layanan sekaligus menjadi sarana perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan⁶.

¹ Pacenda. (2024). *Untuk Pembangunan Kampus Polimarin di Fakultas HUKUM Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang Terhadap Tanah PT. Perkebunan Nusantara IX.*

² Sunarlis. (2025). *Mekanisme Penyelesaian Sengketa oleh BPN dan Pihak Terkait Dalam Pengadaan Tanah Demi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum Abstrak.* 3, 1–5

³ Rotinsulu. (2021). 1 2 3 4.

⁴ Sanjaya. (2025). *Pengadaan Tanah untuk Kepentingan Umum Aspek Hukum dan Sosial.*
<https://books.google.co.id/books?id=wnyDEQAAQBAJ&lpg=PA48&dq=ganti+rugi+pengadaan+tanah+layanan+pengaduan+efektivitas&lr&pg=PA48#v=onepage&q&f=false>

⁵ Syeftiani, M. (2023). *PUBLIKA: Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan.* 9(1), 99–114. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12719](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12719)

⁶ Marrisca, et al. (2024). *Analisis Pengelolaan Layanan Pengaduan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada SP4N-LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Analysis Of Complaint Service Management In Improving Public Service*

Efektivitas penanganan keluhan dapat diukur berdasarkan indikator pengelolaan pengaduan yang meliputi aksesibilitas layanan, kecepatan respons, kejelasan informasi, tindak lanjut pengaduan, dan penyelesaian pengaduan. Kelima indikator tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana *Omnichannel Communication Assistant* (OCA) mampu memfasilitasi penyampaian keluhan masyarakat, memberikan respons yang cepat, menyediakan informasi yang jelas, menindaklanjuti pengaduan, serta mendukung penyelesaian permasalahan yang berkaitan dengan ganti rugi pengadaan tanah⁷. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah mulai mengembangkan inovasi berbasis digital dalam pelayanan publik, salah satunya melalui *Omnichannel Communication Assistant* (OCA). OCA merupakan suatu platform yang mengintegrasikan berbagai kanal seperti WhatsApp, Telegram, Email, dan Instagram sehingga masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui kanal yang paling mudah diakses. Seluruh pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal tersebut terintegrasi ke dalam suatu sistem sehingga memudahkan petugas dalam memantau, merespons serta menindaklanjuti setiap keluhan secara terkoordinasi⁸.

Berdasarkan data OCA pada Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan periode Januari – Desember 2025, tercatat sebanyak 236 tiket pengaduan yang masuk melalui kanal WhatsApp. Dari jumlah tersebut, sebanyak 200 tiket (84,75%) berstatus *ended* atau telah ditindaklanjuti hingga percakapan dinyatakan selesai, sedangkan 36 tiket (15,25%) berstatus *expired*. kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat pengaduan yang belum memperoleh tindak lanjut hingga batas waktu pelayanan yang ditentukan sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap efektivitas penanganan keluhan yang diterapkan. Isu yang paling banyak disampaikan oleh masyarakat terkait permintaan informasi mengenai prosedur pengadaan tanah, keberatan terhadap nilai uang ganti rugi (UGR), permohonan tindak lanjut atas surat yang telah diajukan, serta status pembayaran ganti rugi. Meskipun sebagian besar tiket telah ditutup, penyelesaian pengaduan tidak selalu dilakukan secara langsung melalui OCA, beberapa pengaduan memerlukan verifikasi dokumen, penyampaian surat resmi, serta koordinasi dengan unit teknis atau instansi terkait⁹.

(Study At SP4N-LAPOR ! Gresik Regency Communicati. 3, 445–458.

⁷ Binamulia. (2020). *Binamulia Hukum* Vol. 8 No. 2, Desember 2020. 8(2), 203–216.

⁸ Dimiyati. (2025). *Digital Communication Transformation with Omni Communication Assistant (OCA): Case Study of Omnichannel and CRM Integration in Education and MSME Sector*.

⁹ Nyoman Trisantosa, Dewi Kurniasih, M. H. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital* (p. 27).

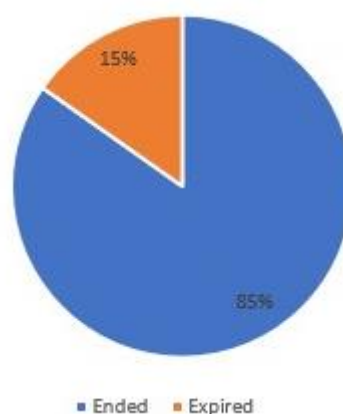
Penelitian mengenai pelayanan pengaduan digital pada sektor pertanahan umumnya masih berfokus pada inovasi pelayanan publik secara umum, sedangkan kajian terkait efektivitas penanganan keluhan ganti rugi pengadaan tanah melalui sistem Omnichannel masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik pengaduan pada pengadaan tanah memiliki kompleksitas tinggi karena melibatkan aspek hukum, administrasi, dan koordinasi lintas instansi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penanganan keluhan ganti rugi pengadaan tanah melalui *Omnichannel Communication Assistant (OCA)* di Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan ditinjau dari aspek responsivitas pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis efektivitas penanganan keluhan ganti rugi pengadaan tanah melalui *Omnichannel Communication Assistant (OCA)* di Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan. Data penelitian diperoleh melalui observasi langsung selama pelaksanaan kegiatan magang sebagai admin OCA, wawancara dengan petugas pengelola layanan pengaduan, serta dokumentasi terhadap data tiket pengaduan masyarakat periode Januari – Desember 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

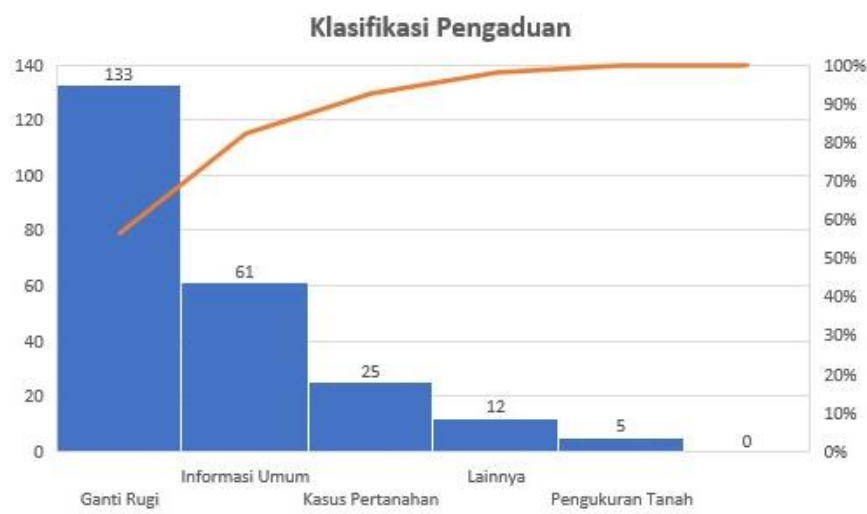
Berdasarkan data tiket pada sistem *Omnichannel Communication Assistant (OCA)* pada Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan selama Periode Januari – Desember 2025, tercatat sebanyak 236 tiket keluhan masyarakat yang masuk melalui WhatsApp sebagai kanal yang paling dominan digunakan. OCA digunakan sebagai media komunikasi digital yang memfasilitasi penyampaian pertanyaan, pengaduan serta tindak lanjut informasi terkait pengadaan tanah dan ganti rugi.



Gambar 1: *Distribusi Status Tiket Pengaduan pada Sistem OCA 2025*

Dari total 236 tiket pengaduan, sebanyak 200 tiket telah berstatus *ended* atau selesai ditindaklanjuti, sedangkan 36 tiket berstatus *expired*. Menurut Dwiyanto (2006) dalam¹⁰, responsivitas pelayanan publik tercermin dari kemampuan organisasi dalam memberikan tanggapan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan konsep tersebut, tingginya persentase tiket *ended* menunjukkan bahwa OCA mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan pengaduan secara digital. Dalam perspektif administrasi publik, kondisi ini mencerminkan adanya peningkatan responsivitas organisasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan mudah dijangkau masyarakat, kemudahan akses melalui WhatsApp juga menunjukkan adanya transformasi pelayanan publik menuju digital governance yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, status *ended* tidak selalu menunjukkan bahwa beberapa substansi permasalahan telah terselesaikan secara tuntas, karena beberapa kasus masih memerlukan koordinasi lebih lanjut dengan unit teknis terkait atau instansi lainnya.

keberadaan tiket *expired* disebabkan oleh pelapor yang tidak memberikan respons lanjutan, ketidaklengkapan dokumen pendukung, atau batas waktu sistem yang terlampaui. Meskipun demikian, efektivitas pelayanan melalui OCA belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan karena penyelesaian substansi pengaduan masih bergantung pada koordinasi lintas instansi, seperti kantor pertanahan, pemerintah daerah setempat, maupun Lembaga Manajemen Aset Negara (LMAN). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pengaduan digital belum sepenuhnya terintegrasi secara kelembagaan sehingga proses tindak lanjut pengaduan masih menghadapi hambatan birokrasi administratif.



¹⁰ Simamora, D. F., Girsang, M., Mei, T., Purba, R., & Ivanna, J. (2023). *Otonomi Daerah dalam Kerangka Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. 3, 8541–8555.

Gambar 2 : *Olahan Klasifikasi Jenis Pengaduan 2025*

Keluhan yang paling banyak disampaikan masyarakat berkaitan dengan informasi umum yang mencakup Zona Nilai Tanah (ZNT) dan Uang Ganti Rugi (UGR), prosedur pengadaan tanah dan status pembayaran ganti rugi. Dominasi pertanyaan informasi menunjukkan bahwa masyarakat masih membutuhkan kejelasan mengenai mekanisme, dasar hukum dan tahapan pengadaan tanah. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pengadaan Tanah bagi Pembangunan untuk Kepentingan Umum. Apabila dikaji lebih lanjut, data keluhan yang masuk melalui OCA tidak sepenuhnya pengaduan baru. Berdasarkan data dari tiket, sebagian yang disampaikan merupakan tindak lanjut (*follow up*) atas pengaduan yang sebelumnya telah diajukan melalui surat resmi. Namun demikian sebagian keluhan secara langsung juga disampaikan melalui OCA, khususnya yang berkaitan dengan proses pengadaan tanah dan ganti rugi.

Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan OCA telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan memperoleh informasi secara cepat dan berfungsi sebagai pelengkap dalam sistem penanganan pengaduan, khususnya dalam mempercepat arus komunikasi antara masyarakat dan instansi terkait¹¹. Untuk memperkuat analisis efektivitas pelayanan, penelitian ini juga menelaah beberapa contoh pengaduan yang masuk melalui OCA. Salah satu pengaduan dari pelapor inisial 'EH' terkait kelanjutan pembayaran Uang Ganti Rugi pada proyek pembangunan jalan tol jogja – YIA Seksi 3 di wilayah Argosari menunjukkan adanya keterlambatan proses yang telah berlangsung lebih dari satu tahun, sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi pihak yang terdampak. Dalam merespons hal tersebut, admin melalui OCA menyampaikan bahwa proses kewenangan pembayaran masih menunggu pemberitahuan dari Lembaga Manajemen Aset Negara (LMAN), sehingga masyarakat diminta untuk menunggu lebih lanjut respons ini menunjukkan bahwa adanya alur koordinasi lintas lembaga dalam pengadaan tanah. Namun jika dilihat dari aspek penanganan pengaduan, jawaban tersebut masih belum memberikan kepastian waktu maupun kejelasan tindak lanjut yang konkret. Kondisi ini menunjukkan bahwa OCA lebih berfungsi sebagai media fasilitasi komunikasi dibandingkan sebagai instrumen penyelesaian langsung terhadap permasalahan ganti rugi pengadaan tanah.

¹¹ Syamsir. (2025). Responsivitas Pelayanan Publik Badan Pertanahan Nasional (BPN) terhadap Tingginya Pengaduan Masyarakat di Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 26359–26366. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.31032>

Terdapat juga pertanyaan dari pengadu berinisial 'DS' terkait kejelasan status pengadaan tanah untuk pembangunan museum oleh instansi pemerintah serta implikasinya terhadap tarif Pajak Penghasilan (PPH) atas pengalihan hak atas tanah. Dalam hal ini, admin melalui OCA memberikan respons dengan merujuk langsung pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan, termasuk penjelasan terkait kriteria kepentingan umum sebagaimana yang diatur dalam PP Nomor 19 Tahun 2021 serta ketentuan tarif dalam PP Nomor 34 Tahun 2016. Selain itu, terdapat juga pertanyaan dari inisial 'K' mengenai pembebasan lahan terdampak di salah satu bendungan Lampung. Admin OCA telah memberikan respons awal dengan meminta kronologis serta dokumen pendukung yang diperlukan guna mempermudah proses verifikasi dan tindak lanjut. Namun, pelapor tidak memberikan kelengkapan berkas maupun respon lanjutan.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, implementasi OCA pada Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan dapat dinilai cukup efektif dalam menangani keluhan masyarakat terkait ganti rugi pengadaan tanah. Efektivitas tersebut tercermin dari tingginya persentase tiket yang berstatus *ended*, kemudahan akses layanan melalui WhatsApp, serta kemampuan admin dalam memberikan informasi awal yang relevan sesuai substansi permasalahan. Ditinjau dari teori responsivitas pelayanan publik menurut Dwiyanto (2006), OCA menunjukkan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, merespons pertanyaan secara cepat dan menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses. Namun demikian, efektivitas OCA masih menghadapi beberapa keterbatasan, antara lain belum adanya kepastian waktu penyelesaian pada kasus yang memerlukan koordinasi lintas instansi, ketergantungan pada kelengkapan dokumen dari pelapor serta sistem yang otomatis tertutup apabila pelapor tidak ada respons 1 x 24 jam. (Dimiyati, 2025)

Selain dianalisis berdasarkan tiket pengaduan dan proses penanganannya, efektivitas pelayanan OCA juga didukung oleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan/Badan Pertanahan Nasional.



Gambar 3 : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian ATR/BPN 2025

Berdasarkan hasil survei, terdapat 5.061 responden dari total 62.946 undangan survei yang disebar, dengan tingkat respons sebesar 8,04%. Hasil survei menunjukkan nilai Customer Satisfaction Score (CSAT) sebesar 56,33%. Jika ditinjau dari distribusi tingkat kepuasan, sebanyak 28% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, 14% responden merasa cukup puas dan 18% menyatakan sangat tidak puas. Meskipun tidak secara spesifik menggambarkan kinerja Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan, data ini dapat digunakan sebagai informasi pendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *Omnichannel Communication Assistant* (OCA) pada Direktorat Jenderal Pengadaan Tanah dan Pengembangan Pertanahan dinilai cukup efektif dalam menangani keluhan masyarakat terkait ganti rugi pengadaan tanah. Dari aspek aksesibilitas layanan, OCA memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan memperoleh informasi melalui kanal digital yang mudah di akses, khususnya WhatsApp. Dari aspek kecepatan respons dan kejelasan informasi, OCA mampu memberikan tanggapan awal serta informasi yang relevan terkait prosedur pengadaan tanah, status pembayaran ganti rugi, maupun ketentuan peraturan yang berlaku. Pada aspek tindak lanjut pengaduan, OCA berperan sebagai sarana komunikasi yang menghubungkan masyarakat dengan unit teknis terkait sehingga membantu proses penanganan pengaduan. Sementara itu, pada aspek penyelesaian pengaduan, efektivitas OCA masih menghadapi keterbatasan karena sebagian substansi permasalahan memerlukan koordinasi lintas instansi, verifikasi dokumen, dan proses administrasi lebih lanjut

yang berada di luar kewenangan sistem OCA. Dengan demikian, OCA telah efektif sebagai media pelayanan dan pengelolaan pengaduan, namun optimalisasi koordinasi antar instansi masih diperlukan untuk meningkatkan penyelesaian pengaduan secara lebih komprehensif. Meskipun dominasi penggunaan WhatsApp menunjukkan bahwa kanal tersebut paling mudah diakses dan diterima masyarakat, Kementerian Agraria dan Tata Ruang perlu mengoptimalkan pemanfaatan kanal instagram dan telegram melalui peningkatan informasi layanan. Langkah ini bertujuan untuk memperluas jangkauan pelayanan tanpa harus mengurangi fokus pada WhatsApp sebagai kanal utama pengaduan masyarakat.

REFERENCES

- Binamulia. (2020). *Binamulia Hukum Vol. 8 No. 2, Desember 2020*. 8(2), 203–216.
- Dimiyati. (2025). *Digital Communication Transformation with Omni Communication Assistant (OCA): Case Study of Omnichannel and CRM Integration in Education and MSME Sector*. 10(2), 549–561.
- Marrisca, et al. (2024). *Analisis Pengelolaan Layanan Pengaduan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada SP4N-LAPOR ! Dinas Komunikasi dan Informatika Analysis Of Complaint Service Management In Improving Public Service (Study At SP4N-LAPOR ! Gresik Regency Communicati*. 3, 445–458.
- Nyoman Trisantosa, Dewi Kurniasih, M. H. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital* (p. 27).
- Pacenda. (2024). *Untuk Pembangunan Kampus Polimarin di Fakultas HUKUM Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang Terhadap Tanah PT . Perkebunan Nusantara IX*.
- Rotinsulu. (2021). 1 2 3 4.
- Sanjaya. (2025). *Pengadaan Tanah untuk Kepentingan Umum Aspek Hukum dan Sosial*. [https://books.google.co.id/books?id=wnyDEQAAQBAJ&lpg=PA48&dq=ganti rugi pengadaan tanah layanan pengaduan efektivitas&lr&pg=PA48#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=wnyDEQAAQBAJ&lpg=PA48&dq=ganti+rugi+pengadaan+tanah+layanan+pengaduan+efektivitas&lr&pg=PA48#v=onepage&q&f=false)
- Simamora, D. F., Girsang, M., Mei, T., Purba, R., & Ivanna, J. (2023). *Otonomi Daerah dalam Kerangka Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. 3, 8541–8555.
- Sunarlis. (2025). *Mekanisme Penyelesaian Sengketa oleh BPN dan Pihak Terkait Dalam Pengadaan Tanah Demi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum Abstrak*. 3, 1–5.
- Syamsir. (2025). *Responsivitas Pelayanan Publik Badan Pertanahan Nasional (BPN)*

terhadap Tingginya Pengaduan Masyarakat di Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 26359–26366. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.31032>

Syeftiani, M. (2023). *PUBLIKA : Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan*. 9(1), 99–114. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12719](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12719)