

## SELEMBAR SURAT UNTUK OMBUDSMAN BABEL

Selasa, 09 Februari 2021 - Umi Salamah

"Alhamdulillah saya sangat puas sekali dengan bantuan dari Ombudsman RI khususnya Bangka Belitung karena telah membantu sekali dalam rangka perbaikan prosedur pelayanan yang ada di instansi pelayanan," begitu salah satu poin testimoni Pelapor atas nama Hardianta yang dikirimkan kepada Tim Pemeriksa Ombudsman Babel melalui surat. Kalimat sederhana yang kaya makna, memantik rasa haru dan bangga. Kalimat sederhana yang dengan gampang dituliskan dalam selembar kertas, namun bisa menyentuh sisi sensitifitas bagi tim pemeriksa yang membacanya.

Hanya ada satu paragraf dalam kertas tersebut, tidak banyak yang disampaikan tentang pesan dan kesannya setelah melapor kepada Ombudsman Babel. Karena tentu niat melapor bukan untuk melebih-lebihkan masalah tapi hanya karena hampir putus asa yang menunggu tanggapan dan kepastian. Niatnya hanya satu saat itu, agar ada kejelasan waktu penyelesaian atas permohonan PTSL yang diajukannya sejak maret 2019 dan tentu saja bisa jadi bahan evaluasi penyelenggara untuk bisa lebih pasti dalam memberikan pelayanan sehingga tidak ada orang di luar sana yang mengalami hal serupa.

Beliau tinggal di pulau seberang Bangka dan memiliki aset berupa tanah di salah satu wilayah di Kota Pangkalpinang yang akan dibuatkan Sertifikat Hak Milik. Dengan memanfaatkan PTSL Kementerian ATR/BPN melalui Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang beliau mengajukan permohonan atas objek tanahnya tersebut. Karena belum ada informasi terkait penyelesaian maka beliau melakukan pengecekan status permohonan melalui aplikasi "Sentuh Tanahku" namun juga tidak mendapat tanggapan sebagaimana harapan.

Akhirnya Pak Hardianta membuat laporan resmi kepada Ombudsman Babel melalui WA *center*. Setelah dinyatakan memenuhi syarat formil dan materil, laporan beliau sampai pada tahap pemeriksaan. Tim Pemeriksa mulai melakukan pemeriksaan dokumen, menelaah data dan mempelajari regulasi terkait substansi laporan. Secara paralel, Tim Pemeriksa juga memanfaatkan *focal point* (narahubung) yang ada di Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang untuk meminta keterangan dan pengecekan data terkait permohonan SHM atas nama Pelapor.

Pemanfaatan *focal point* merupakan salah satu strategi percepatan penyelesaian laporan di Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung. Tanpa harus menindaklanjuti secara formal yang membutuhkan waktu lama maka cara ini menjadi sangat efektif untuk menyelesaikan laporan dengan cepat. Terlebih hubungan dan koordinasi dengan instansi Terlapor juga baik sehingga secara cepat ditindaklanjuti dan diselesaikan.

Setelah Tim Pemeriksa menghubungi instansi Terlapor melalui telepon, 3 (tiga) hari setelahnya laporan ditindaklanjuti dengan melakukan pertemuan bersama untuk konfirmasi letak objek tanah sebelum diterbitkan sertifikat. Atas pertemuan tersebut, Pelapor menyurati Ombudsman Babel untuk menyampaikan hasilnya, yaitu pelapor diundang untuk melakukan diskusi dan mediasi terhadap permohonan tindak lanjut SHM melalui PTSL di Kantor Pertanahan Kota Pangkalpinang. Dipimpin langsung oleh Kepala Kantor Pertanahan pertemuan tersebut disepakati untuk diselesaikan dalam waktu secepatnya (prioritas) dan karena telah mendapat penyelesaian Pelapor mencabut laporannya di Kantor Ombudsman Babel. Dalam surat tersebut Pelapor juga melampirkan testimoniya.

Testimoni seperti ini bukan untuk memuji atau minta dipuji, bukan untuk pamer atau menjadi *riya'*, serta bukan juga sok drama atau *lebay*. Ini bentuk apresiasi Pelapor kepada Tim Pemeriksa yang menurut mereka menjawab kegelisahan karena belum mendapat kepastian. Ini bentuk kesan Pelapor kepada Tim Pemeriksa yang menurut mereka bisa memenuhi harapan sederhana berupa kejelasan. Karena kepastian dan kejelasan merupakan kunci atas cita-cita pelayanan yang berkualitas. Tidak sekedar termaktub dalam sebuah maklumat layanan penyelenggara namun dengan memberi kepastian dan kejelasan kepada pengguna layanan akan jadi bukti konkrit atas janji yang diucapkan.

Testimoni Pelapor juga memberi arti lebih bagi Ombudsman. Karena setidaknya itu memberi gambaran bahwa tujuan penyelenggaraan yang berkualitas secara perlahan mulai terasa. Testimoni bukan untuk mengumpulkan pujian namun untuk evaluasi kinerja dalam memberi pelayanan. Karena Ombudsman adalah pelayan masyarakat. Karena Ombudsman adalah pondasi terakhir yang dipunya untuk tetap berdiri tegak memperjuangkan hak-hak pengguna layanan. Karena Ombudsman siap memberi layanan kepada mereka yang merasa dimarjinalkan, didiskriminasi dan diabaikan. Dan yang paling penting, testimoni Pelapor adalah suntikan motivasi yang tidak bisa dibeli karena kepuasan adalah urusan hati.

"Semoga Ombudsman bisa berkembang lebih baik lagi dimana saat ini sudah yang terbaik dan sangat profesional. Terima Kasih Ombudsman," demikian kalimat terakhir dari Pak Hardianta dalam surat testimoniya.