

## LAPOR OMBUDSMAN BABEL, PERBAIKAN SERTIFIKAT AKHIRNYA BERES

Selasa, 23 Mei 2023 - Agung Nugraha

Bangka Belitung - Sejak akhir 2022, BD harus berkali-kali menempuh jarak sejauh kurang lebih 60 kilometer dari tempat tinggalnya untuk menuju ke Kantor Pertanahanan di pusat ibu kota kabupaten. Hal tersebut bermula saat BD menerima Sertifikat Hak Milik (SHM) miliknya yang mencatat data luasan tanah yang berbeda dengan yang tercatat pada Surat Keterangan Jual Beli, dengan selisih luas kurang lebih 1400 m<sup>2</sup>. Padahal SHM tersebut dimohonkan BD sejak tahun 2018 silam dan baru diterima pada akhir tahun 2022 lalu. Atas kesalahan pencatatan luas tanah di SHM tersebut, BD berkali-kali mendatangi kantor pertanahan untuk meminta solusi penyelesaian.

Upaya yang sudah BD lakukan cukup melelahkan. BD sudah membuat pengaduan melalui beberapa kanal pengaduan internal yang disediakan, menyampaikan laporan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Berbulan-bulan BD menunggu tapi tidak juga ada solusi penyelesaian yang diberikan. Bahkan ketika membuat pengaduan resmi melalui petugas pengaduan kantor pertanahan, Pelapor tidak menerima tanda terima oleh petugas pengaduan dan tidak mendapat penjelasan rinci terkait mekanisme penyelesaian yang akan dilakukan kantor Pertanahanan.

Selain itu, BD juga merasa kecewa dengan pejabat berwenang di kantor pertanahan yang berkali-kali tidak mau menemui BD dengan alasan sibuk dan justru mengutus petugas satpam untuk menerima dan memberikan saran yang harus dilakukan atas permasalahan BD. Akhirnya, karena tidak kunjung ada tindak lanjut dan penyelesaian maka BD memutuskan untuk membuat laporan resmi ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui WA Center Ombudsman Babel pada tanggal 16 Februari 2023.

Setelah lulus verifikasi persyaratan laporan masyarakat, laporan dari BD sampai pada tahap pemeriksaan. Dalam proses pemeriksaan ditemukan fakta bahwa tidak disediakan tanda terima pengaduan sebagaimana permintaan Pelapor BD, sehingga petugas saat itu berinisiatif menggandakan formulir pengaduan untuk diberikan kepada Pelapor BD sebagai bukti pengaduan. Selain itu, petugas yang menerima pengaduan Pelapor BD adalah petugas penerima pengaduan yang ditunjuk sejak awal tahun 2023 tanpa legalitas dari pejabat berwenang tapi tetap melakukan tugas penerimaan pengaduan sehingga tugas penerimaan pengaduan yang dilakukan tidak didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam perkembangannya, Pelapor BD juga belum pernah menerima informasi perkembangan pengaduannya dalam bentuk apapun setelah membuat pengaduan resmi ke kantor pertanahan pada tanggal 30 Januari 2023, dimana petugas penerima pengaduan saat itu tidak memberikan penjelasan secara rinci tahapan atau mekanisme tindak lanjut pengaduan yang berlaku. Hal ini menyebabkan Pelapor BD tidak tahu alur tindak lanjut aduannya dan berapa hari waktu penyelesaian aduannya.

Berdasarkan temuan tersebut, Ombudsman Babel menawarkan fasilitasi antara Pelapor BD dan pihak kantor pertanahan. Setelah mendapat persetujuan para pihak, pada tanggal 31 Maret 2023 dilakukan pertemuan para pihak yang difasilitasi Ombudsman Babel secara daring dengan menghasilkan pokok-pokok penyelesaian untuk Pelapor BD, berupa, permintaan maaf langsung oleh kepala kantor pertanahan, terhadap sisa luas lahan yang belum tersertifikat akan diproses dalam waktu 38 (tiga puluh delapan) hari kerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pertanahan dengan biaya PNBP akan ditanggung oleh kantor pertanahan. Sedangkan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) akan diselesaikan oleh Pelapor BD. Keputusan lainnya yaiyu akan dilakukan perubahan tim pengelola pengaduan internal kantor pertanahan yang langsung akan ditangani oleh Kepala Seksi Pengendalian Dan Penanganan Sengketa dan memberikan pembinaan kepada petugas pengaduan dengan pemberian sanksi berupa Surat Peringatan.

Terhadap penyelesaian tersebut, Pelapor BD menyampaikan apresiasi untuk kantor pertanahan atas solusi penyelesaian yang diberikan dan mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman Babel yang sudah mendampinginya dalam masalah ini.

"Kami apresiasi kepada kepala kantor pertanahan yang telah bersedia menerbitkan sertifikat baru dan semua ini tidak terlepas dari Ombudman yang selalu mendampingi kami sehingga masalah ini bisa terselesaikan. Sekali lagi terima kasih kawan-kawan yang bertugas di Ombudsman Babel atas bantuannya yang tidak bisa tersebut namanya satu persatu, sehat selalu untuk membantu masyarakat," ucap BD dalam testimoninya melalui WA.

**Oleh : Mariani (Asisten Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung)**

#RiksaBabel #SuccessStory #RiksaOmbudsmanBabel #OmbudsmanBabel #TerimakasihOmbudsman