

MENUNGGU BERTAHUN-TAHUN, SERTIPIKAT TANAH AKHIRNYA SELESAI, PELAPOR APRESIASI OMBUDSMAN SULBAR

Senin, 14 September 2026 - sulbar

MAMUJU - Setelah menunggu sejak 2019, seorang warga akhirnya menerima kepastian atas penyelesaian sertipikat tanah yang diurus melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Sertipikat tersebut dinyatakan selesai dan dapat diambil oleh pemohon setelah Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat menindaklanjuti laporan masyarakat tersebut.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Barat, Fajar Sidiq, mengatakan penyelesaian tersebut menunjukkan pentingnya kepastian dalam pelayanan administrasi pertanahan bagi masyarakat.

"Dalam pelayanan publik, masyarakat bukan hanya membutuhkan proses, tetapi juga membutuhkan kepastian. Ketika sebuah permohonan telah berlangsung cukup lama tanpa kejelasan penyelesaian, yang harus didorong adalah bagaimana instansi dapat memberikan informasi yang jelas, proses yang terukur, dan penyelesaian yang dapat dipertanggungjawabkan," ujar Fajar, di Kantor Ombudsman Sulbar, pada Senin (14/9/2026)

Fajar menambahkan, Ombudsman mengapresiasi respons dan langkah penyelesaian yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan sehingga persoalan tersebut dapat dituntaskan.

"Kami berharap penyelesaian ini juga menjadi bagian dari evaluasi pelayanan. Setiap pengurusan administrasi pertanahan seharusnya memiliki kejelasan tahapan, informasi perkembangan, dan kepastian penyelesaian sehingga masyarakat tidak harus menunggu terlalu lama tanpa informasi yang memadai," lanjutnya.

Laporan tersebut berkaitan dengan pengurusan sertipikat tanah melalui program PTSL yang telah berlangsung sejak 2019. Selama prosesnya, pelapor telah beberapa kali meminta informasi mengenai perkembangan penyelesaian sertipikat kepada salah satu Kantor Pertanahan kabupaten di Sulawesi Barat. Namun, pelapor belum memperoleh kepastian waktu penyelesaian.

Pelapor bersama pemerintah desa juga telah beberapa kali mempertanyakan perkembangan penerbitan sertipikat tersebut. Sementara sejumlah sertipikat lain yang diurus pada periode yang sama telah selesai, sertipikat milik pelapor masih belum memperoleh kejelasan penyelesaian.

Pada Maret 2026, pelapor kembali meminta informasi mengenai kelanjutan pengurusan sertipikat. Pelapor mendapat penjelasan bahwa sertipikat belum selesai karena proses penandatanganan belum dilakukan dan pejabat yang berkaitan dengan proses tersebut telah berpindah tugas. Karena belum memperoleh kepastian, pelapor kemudian menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat pada Juli 2026. Pelapor berharap memperoleh kejelasan mengenai penyelesaian sertipikat dan dapat segera menerima dokumen yang telah diurus. Setelah dilakukan tindak lanjut oleh Ombudsman, pelapor memperoleh informasi bahwa sertipikat tersebut telah selesai dan dapat diambil oleh pemohon.

Kabar tersebut mendapat respons positif dari pelapor. Melalui pesan WhatsApp kepada Ombudsman, pelapor menyampaikan rasa syukur dan apresiasi atas penyelesaian persoalan yang telah cukup lama ditunggu.

"Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Barat atas bantuan dan pengawalan pengurusan sertipikat tanah hingga selesai," ujar pelapor.

Pelapor juga mengapresiasi pelayanan yang diberikan Ombudsman selama proses penanganan laporan. "Pelayanan yang profesional, amanah, dan komunikatif sangat membantu. Semoga selalu menjadi lembaga independen yang siap membantu setiap kesulitan yang dihadapi masyarakat. Sekali lagi kami ucapkan terima kasih," lanjutnya.

Menurut Fajar, respons positif dari pelapor menjadi penyemangat bagi Ombudsman untuk terus memastikan setiap laporan masyarakat ditindaklanjuti secara objektif dan sesuai dengan kewenangan.

"Kami bersyukur apabila masyarakat yang sebelumnya mengalami ketidakpastian akhirnya memperoleh penyelesaian. Ucapan terima kasih dari pelapor tentu menjadi penyemangat bagi kami, tetapi yang paling penting adalah hak masyarakat

atas pelayanan yang pasti dan berkualitas dapat terpenuhi," katanya.

Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat mengingatkan penyelenggara pelayanan publik untuk terus memperkuat komunikasi dengan masyarakat, khususnya dalam layanan yang membutuhkan waktu penyelesaian cukup panjang.

"Pelayanan yang baik tidak berhenti pada selesainya sebuah dokumen. Masyarakat juga berhak mengetahui bagaimana prosesnya berjalan, berapa lama waktu yang diperlukan, dan kepada siapa mereka memperoleh informasi ketika terjadi kendala," pungkas Fajar.