SHM AKHIRNYA DIPROSES SETELAH LAPOR KE OMBUDSMAN BABEL

Senin, 20 Maret 2023 - Agung Nugraha

Pangkalpinang - Berawal dari adanya keluhan layanan salah satu kantor pertanahan di Bangka Belitung yang terkesan mempersulit proses permohonan balik nama atas lahan warisan dari Pelapor berinisial SP pada tanggal 20 Februari 2023, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bangka Belitung melakukan koordinasi dan investigasi sehingga akhirnya mendapatkan tindak lanjut dan penanganan dari instansi Terlapor. Atas hal tersebut, Pelapor menyampaikan terima kasih atas bantuan Ombudsman Babel melalui surat pada tanggal 6 Maret 2023.

Awalnya, Pelapor menyampaikan kepada Ombudsman Babel bahwa telah mengajukan surat permohonan balik nama sekitar bulan September 2022 yang lalu dan telah melengkapi semua berkas persyaratan yang dimintakan oleh petugas kantor pertanahan berinisial AD yang ditemuinya waktu itu. Setelahnya Pelapor juga segera mengurus BPHTB yang harus dibayarkan ke pajak daerah sebagai salah satu syarat proses permohonan SHM miliknya.

Pelapor merasa awam karena pertama kali mengurus SHM sehingga sebelum akhirnya membayar BPHTB, Pelapor terlebih dahulu menemui kembali petugas AD di kantornya pada awal November 2022 untuk memastikan bahwa setelah Pelapor membayar BPHTB maka permohonan SHM bisa segera diproses. Saat itu dijanjikan petugas AD bahwa bisa langsung diproses. Pada 2 hari berikutnya, Pelapor kembali mendatangi kantor pertanahan dan diarahkan untuk mengisi formulir permohonan oleh petugas loket. Namun, seminggu berikutnya Pelapor mendapat pemberitahuan melalui pesan WhatsApp untuk diminta ganti kelurahan agar bisa diproses dan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 50.000,-

Satu minggu kemudian, Pelapor kembali mendapat pesan melalui WhatsApp yang meminta Pelapor datang lagi ke kantor pertanahan tersebut. Selah sampai disana, Pelapor malah balik ditanya keperluannya apa. Pelapor pun kembali menyampaikan terkait permohonan balik nama atas lahan warisan miliknya. Namun, petugas justru mengatakan bahwa ada teknis warisnya yang belum sesuai. Saat itu juga ada petugas AD yang sebelumnya beberapa kali bertemu Pelapor dan memastiksan bahwa berkas Pelapor bisa diproses justru dimintakan melengkapi syarat lagi. Kondisi tersebut membuat Pelapor makin bingung dan tidak mengerti, mengapa mengurus balik nama SHM harus sampai seribet ini?

Pelapor sangat ingin mengikuti prosedur dengan memenuhi persyaratan yang diatur tetapi alangkah baiknya segala informasi terkait bisa disampaikan secara utuh dan tidak sepotong-potong. Hal ini membuat Pelapor harus bolak-balik untuk memenuhinya sehingga merasa dipersulit oleh petugas pertanahan. Akhirnya Pelapor memutuskan ke kantor Ombudsman RI Babel untuk berkonsultasi terkait masalahnya. Ombudsman Babel meminta Pelapor terlebih dahulu menyampaikan keluhan terhadap layanan kantor pertanahan tersebut ke sarana pengaduan resmi atau melalui surat yang nantinya bisa ditembuskan ke Kantor Ombdsman RI Babel dan jika dalam waktu 14 hari tidak mendapat respon maka bisa dibuatkan laporan resmi ke Ombdusman RI Babel.

Sehari setelah melapor ke Ombudsman Babel, Pelapor menyampaikan surat keluhan ke kantor pertanahan yang juga ditembuskan ke Kantor Ombudsman RI Babel pada tanggal 21 Februari 2023. Terhadap surat tembusan tersebut, Ombdusman RI Babel memberi respon kepada Pelapor dengan harapan agar permasalahan pelapor mendapat respon sebagaimana mestinya. Surat Ombudsman Babel juga ditembuskan ke kantor pertanahan agar bisa menjadi atensi untuk ditindaklanjuti.

Beberapa minggu kemudian, melalui suratnya ke Ombdusman Babel tanggal 6 Maret 2023, Pelapor menyampaikan informasi bahwa keluhannya sudah ditanggapi oleh kantor pertanahan. Pelapor juga dipanggil ke kantor pertanahan dan disambut dengan sangat baik oleh petugasnya, Pelapor langsung diberikan penjelasan secara detail dan dibantu melengkapi semua berkas persyaratan.

Dalam suratnya tersebut Pelapor menceritakan tentang rasa syukurnya karena berkas-berkas yang harus dilengkapi sudah diselesaikan, langsung juga diberikan tanda terima PNBP dan dalam dalam waktu 10 hari SHM balik nama Pelapor sudah bisa diambil. Pelapor juga mengucapkan rasa terima kasihnya kepada Ombudsman Babel dan mendoakan semoga Tuhan YME membalas segala budi baik para pegawai Ombudsman. (MA)