SHM PENGGANTI TERBIT, PELAPOR BERTERIMA KASIH KEPADA OMBUDSMAN JAMBI

Senin, 01 Agustus 2022 - Abdul Latif

JAMBI - Salah seorang Pelapor berinisial S mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi atas terbitnya Sertipikat Hak Milik (SHM) Pengganti miliknya setelah hampir dua tahun berjuang mengurus terbitnya sertipikat tersebut. Sejak tahun lalu, Pelapor S mengurus Sertipikat Hak Milik (SHM) Pengganti karena hilang kepada Instansi Terlapor Bidang Pelayanan Pertanahan. Namun, S merasa kecewa karena sertipikat tersebut tidak kunjung terbit. Padahal, S sudah berulangkali mendatangi instansi Terlapor untuk mengetahui perkembangan Sertipikatnya, namun tidak ada kejelasan.

"Saya sebagai masyarakat sangat terbantu dengan adanya Ombudsman Jambi yang mana proses pengurusan Sertipikat dapat berjalan dengan lancar. Sekali lagi saya berterima kasih kepada Pihak Ombudsman Jambi", tutur Pelapor dalam testimoninya.

Perlu diketahui, berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan, disebutkan bahwa pelayanan Sertipikat Pengganti memiliki rentang waktu penyelesaian 40 (empat puluh) hari. Atas hal tersebut dan sesuai dengan hasil pemeriksaan Ombudsman Jambi, terdapat temuan maladministrasi berupa penundaan berlarut.

Adapun penyelesaian laporan ini dilakukan melalui pendekatan propartif kepada narahubung atau focal point di Instansi Terlapor. Pendekatan propartif (progresif dan partisipatif) merupakan metode Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan terhadap laporan yang masuk. Melalui metode propartif, penanganan laporan masyarakat bertumpu pada nilai-nilai keadilan yang bertujuan membangun kualitas pelayanan publik, komunikasi dan hubungan yang menyenangkan antara masyarakat dan pemerintah. Pendekatan propartif juga berfokus pada nilai humanis, komunikasi para pihak, memudahkan eksplorasi emosi, fokus pada solusi produktif.

Melalui pendekatan tersebut, laporan Pelapor S akhirnya dapat diselesaikan sesuai prosedur yang berlaku. Dalam hal ini Pelapor diminta untuk memenuhi prosedur berupa pengumuman di koran dengan masa tunggu 30 hari kalender. Adapun hal tersebut notabene belum pernah diinformasikan kepada Pelapor sebelumnya. Pada akhir Juli 2022, Pelapor S menyampaikan kepada Ombudsman Jambi bahwa Sertipikat Pengganti miliknya telah diterbitkan dan mengucapkan terima kasih atas terselesaikannya laporan yang ia keluhkan. Dari laporan tersebut dapat diperoleh pembelajaran bahwa hubungan baik antara Ombudsman, Terlapor, maupun Pelapor sangat penting dalam penyelesaian laporan.Â