

# LAYANAN SENGKARUT, SERTIFIKAT BERLARUT

Selasa, 18 Januari 2022 - Maulana Achmadi

Hingga tahun 2021, laporan mengenai layanan publik di bidang pertanahan masih menjadi trending 1 di Ombudsman. Sehingga muncul pertanyaan kenapa bisa? Sebenarnya, semakin banyak suatu instansi dilaporkan ke Ombudsman soal pelayanan publik, bukan berarti pelayanan publiknya buruk. Bisa jadi karena kesadaran masyarakat akan kebutuhan layanan administrasi pertanahan yang tinggi sehingga ekspektasi masyarakat terhadap layanan bidang pertanahan juga tinggi. Namun bisa jadi karena memang terdapat layanan yang perlu dibenahi.

Beberapa faktor penyebab banyaknya laporan masyarakat soal pelayanan publik bidang pertanahan di Ombudsman antara lain buruknya layanan petugas dan lambatnya proses pengajuan sertifikat sehingga menyebabkan terjadinya penundaan berlarut hingga tidak diberikan pelayanan.

Jika ditelusuri lebih dalam, banyak ragam cerita di balik lambatnya proses pengajuan sertifikat. Pertama karena faktor dari si Pelapor, misalnya terdapat konflik atas tanah yang diajukan. Bisa konflik antar keluarga, konflik antar masyarakat, dan konflik dengan pemerintah. Kedua, faktor keterlambatan datang dari Terlapor dalam hal ini pihak Kantor Pertanahan. Bisa karena kekosongan blangko, keteledoran dalam menyimpan berkas dokumen, sampai dengan permintaan imbalan oleh si petugas yang tidak dilaksanakan oleh Pelapor.

Sebut saja Bapak Iyan, sudah dua kali beliau lapor ke Ombudsman dalam tahun 2021. Pertama, beliau lapor jika sudah 5 tahun pengajuan SK pemberian Hak dan Sertifikat Hak Milik beliau tidak kunjung diterbitkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Banjar. Padahal beliau sudah melengkapi dokumen administratif yang diminta oleh pihak Kantor Pertanahan serta membayar biaya pengurusan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Berulang kali beliau mondar-mandir ke Kantor Pertanahan meminta informasi status pengajuan SK Pemberian Hak dan SHM, namun tidak ada kepastian.

Tentu saja hal ini sudah memakan banyak waktu, tenaga, dan biaya bagi beliau. Terlebih beliau orang yang hidup sederhana dan tidak terlalu paham soal aturan penerbitan sertifikat. Akhirnya beliau memutuskan untuk mencoba lapor ke Ombudsman, berharap Ombudsman dapat membantu menyelesaikan permasalahan beliau di Kantor Pertanahan.

Tidak ada iming-iming harapan yang terlalu tinggi yang Insan Ombudsman janjikan kepada beliau. Karena seringkali ada kekhawatiran pada Insan Ombudsman jika Pelapor hanya menyampaikan sepenggal cerita, tidak tahu apakah ada konflik dan penggalan cerita yang belum di sampaikan di dalamnya. Namun setelah ditelusuri lebih jauh, beliau orang yang jujur, tidak ada konflik atas sertifikat tanah yang diajukan beliau. Hal ini menjadi salah satu faktor yang mempermudah Insan Ombudsman dalam mendorong pihak Kantor Pertanahan agar segera menyelesaikan pengajuan sertifikat.

Tidak sampai 1 bulan, Kantor Pertanahan segera bergerak menindaklanjuti laporan beliau berdasarkan surat klarifikasi tertulis dan klarifikasi langsung yang dilakukan Ombudsman. Akhirnya beliau disuruh kembali datang ke Kantor Pertanahan dengan melengkapi dokumen administratif yang diperlukan Kantor Pertanahan, agar permohonan sertifikat dapat segera diproses. Ternyata selama 5 tahun belakangan ini, dokumen yang pernah beliau sampaikan, hilang di Kantor Pertanahan.

Akhirnya, laporan kami anggap selesai, karena proses penerbitan sertifikat beliau mulai dijalankan kembali. Masalah hilangnya dokumen beliau di masa lampau kami anggap sudah berlalu, karena Ombudsman fokus kepada solusi, bukan mencari siapa yang salah.

Tiga bulan berlalu, setelah berkas dilengkapi, Pak Iyan kembali lapor lagi. Tiga bulan sudah janji diterbitkannya SHM tidak kunjung datang. Suara putus asa dari balik telepon pengaduan yang berbicara "*tolongi ulun lah, ulun kada tahu lagi harus kaya apa*", membuat iba, sekaligus menjadi beban tanggung jawab Ombudsman agar laporan ini segera diselesaikan.

Dalam laporan kali kedua ini beliau juga menyampaikan sepenggal cerita yang beliau tutup rapat selama ini. Ternyata beliau sempat dipungli beberapa tahun yang lalu oleh oknum petugas kantor pertanahan. Karena beliau menolak memberikan uang, pengajuan SHM akhirnya tak kunjung selesai hingga 5 tahun. Namun hal itu sudah berlangsung lama, tidak ada tuntutan apa-apa dari beliau selain terbitnya SHM yang sudah diajukan.

Tidak ada lagi surat menyurat meminta penjelasan dari Ombudsman ke Kantor Pertanahan. Ombudsman langsung bertindak dengan mendatangi langsung Kantor Pertanahan dan meminta penjelasan langsung kenapa pengajuan sertifikat Pak Iyan tidak selesai. Saat itu juga SHM beliau diterbitkan oleh Kantor Pertanahan, pihaknya meminta waktu 1 hari untuk meminta tanda tangan Kepala Kantor Pertanahan sebagai bukti keabsahan SHM.

Besoknya sertifikat terbit, Pak Iyan dipanggil ke Kantor Pertanahan untuk penyerahan SHM. Usai penyerahan, beribu ucapan terima kasih disampaikan beliau ke Ombudsman, bahkan beliau menulis sepucuk surat ucapan terimakasih karena gembira sertipikat yang dinanti-nantikan selama 5 tahun akhirnya terbit dan menjadi milik beliau. (IW)