

# MENANTI KEPASTIAN LAYANAN PERTANAHAN

Jum'at, 25 Februari 2022 - Ita Wijayanti

Pak Hady begitu kerap ia disapa, pria paruh baya ini akhirnya bisa bernafas lega, pasalnya permohonan pendaftaran SK hak yang diajukan ke salah satu Kantor Pertanahan Kabupaten di Kalsel akhirnya bisa selesai. Bahkan ia telah menerima SHM yang sudah lama ia rindukan.

Wajahnya nampak sumringah, ia tak menyangka dengan menyampaikan laporan ke Perwakilan Ombudsman RI Kalsel dapat mengakhiri penantian panjangnya atas layanan Pertanahan pada Oktober 2021. Baginya, Ombudsman adalah secercah harapan bagi rakyat biasa yang ingin berjuang mendapatkan pelayanan publik yang baik. Apalagi dalam iringan senyumnya Pak Hady Sempat heran sebab tidak sampai seminggu ia melapor sudah ada tindak lanjut dari Ombudsman.

Keasistenan pemeriksaan laporan Ombudsman Kalsel menurutnya bergerak sangat cepat, merespons keluhannya dengan baik bahkan berkomunikasi dengan jelas dan santun. Apalagi harapan awalnya hanya agar SK Pendaftarannya atas tanahnya bisa selesai tetapi malah melebihi eskpektasinya yakni telah menerima Sertifikat Hak Miliknya (SHM) dan diserahkan langsung oleh Ombudsman.

Dalam memori Pak Hady ia masih ingat bahwa sejak tahun 2017 ia mengajukan pendaftaran Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten, atas tanah miliknya yang berlokasi di Desa Telaga Hanyar Kecamatan Amuntai Selatan. Ia yakin telah melengkapi dan menyerahkan dokumen pendukung, sebagai syarat pendaftaran kepada petugas loket Kantor Pertanahan.

Ia juga sudah menerima Surat Perintah Setor, untuk biaya pekerjaan pelayanan pendaftaran keputusan pemberian hak atas tanah, dan biaya kutipan surat ukur dari Kantor Pertanahan. Ia dijanjikan bahwa layanannya akan segera diproses.

Namun janji tinggal janji hingga tahun 2018 ia dan keluarganya sudah sering bolak-balik menanyakan tindak lanjut penyelesaian layanan tersebut. Namun petugas layanan menyampaikan, bahwa pengurusan tidak dapat diselesaikan, karena adanya mutasi Kepala Kantor Pertanahan. Hal ini berlangsung hingga Tahun 2020.

Akhirnya di akhir 2020, ia kembali mendatangi Kantor Pertanahan namun kembali petugas layanan menyampaikan, bahwa permohonan SK Pelapor tidak dapat ditandatangani karena nama Kepala Kantor Pertanahan yang tertera pada SK adalah nama Kepala Kantor Pertanahan yang telah mutasi.

Di awal Pak Hady Sempat protes sebab keterangan Petugas layanan meminta agar ia mengurus kembali berkas permohonan SK Pendaftaran Hak dari awal, melakukan proses pengukuran kembali, serta membayar biaya pelayanan seperti awal mula ia lakukan.

Mendengar ini ia protes dan kecewa sebab menurutnya sudah banyak waktu, biaya dan tenaga yang telah ia korbankan, hanya untuk mendapatkan kepastian pelayanan.

Tapi untung saja melalui Perwakilan Ombudsman RI Kalsel kekecewaannya tersebut telah terobati, layanan yang ia inginkan telah didapatkan, bahkan kepada Ombudsman Pak Hady menuliskan surat apresiasi dan terima kasih sebab Ombudsman telah menolong tanpa pamrih dan sangat profesional.

Bagi Ombudsman Pengalaman Pak Hady berurusan dengan pelayanan publik yang kurang baik masih saja kita temui sampai hari ini. Padahal seperti yang kita tahu bahwa negara melalui aturan-aturannya memiliki kewajiban mewujudkan ketertiban, keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hukum yang ditujukan kepada seluruh rakyat Indonesia, termasuk dalam pelayanan pendaftaran tanah untuk memberikan kepastian hukum antara pemegang hak dengan tanah, dan terselenggaranya tertib Administrasi Pertanahan.

Maka dari itu sudah saatnya Kantor Pertanahan di daerah untuk segera berbenah, memperbaiki wajah pelayanan publik mereka, melakukan reformasi birokrasi dan perbaikan yang komprehensif termasuk salah satunya melakukan modernisasi Pelayanan Pertanahan Berbasis Elektronik. Sudah tidak zaman lagi layanan berlarut, berbelit dan diselengi dugaan permintaan imbalan, barang dan jasa (pungli).

Saatnya kita sadar bahwa peradaban pelayanan publik pada bangsa ini harus diubah, menuju pada sikap dan kondisi layanan yang profesional, kompeten, berintegritas dan mengutamakan moral serta dengan tujuan pelayanan publik yang kualitas, baik dan terukur. Sebab melayani adalah sejatinya tugas abdi negara dan juga abdi masyarakat. (MF)