TERIMA SERTIFIKAT TANAH, DEBITUR BTN APRESIASI PENYELESAIAN LAPORAN OLEH OMBUDSMAN RI

Kamis, 05 November 2026 - Hasti Aulia Nida

JAKARTA - Debitur Bank Tabungan Negara (BTN) Rida Andelia Trilasanti, akhirnya menerima sertifikat tanah miliknya setelah permasalahan yang dilaporkannya kepada Ombudsman RI berhasil diselesaikan. Rida mengapresiasi respons Ombudsman RI yang telah membantu penyelesaian permasalahan tersebut hingga sertifikat dapat diterima lebih cepat dari waktu yang diperkirakan.

Penyerahan sertifikat tanah tersebut disaksikan oleh Anggota Ombudsman RI, Abdul Ghoffar, bersama Kepala Customer Experience Division BTN, Adee Indriana, beserta jajaran pada Rabu (4/11/2026) di Gedung BTN Harmoni, Jakarta Pusat.

Rida menyampaikan apresiasi atas respons Ombudsman RI dalam membantu penyelesaian permasalahannya. Ia mengaku sangat terbantu karena sertifikat tanah miliknya dapat diselesaikan lebih cepat dari waktu yang diperkirakan.

"Untuk Ombudsman, kami mengapresiasi luar biasa karena tanggapan dan responsnya sangat luar biasa hingga sertifikat bisa selesai sebelum waktunya," ungkap Rida.

Permasalahan yang dialami Rida bermula ketika sertifikat tanah miliknya belum terselesaikan akibat pengembang perumahan dinyatakan pailit. Melalui penyelesaian laporan masyarakat, Ombudsman RI berkoordinasi dengan BTN dan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Tangerang Selatan hingga permasalahan tersebut berhasil diselesaikan dalam waktu kurang dari tiga bulan.

Dalam kesempatan tersebut, Ghoffar menyampaikan apresiasi kepada BTN atas komitmen dan kerja sama dalam menyelesaikan laporan masyarakat. Ia menegaskan bahwa penyelesaian laporan tidak ditentukan oleh besar atau kecilnya jumlah masyarakat yang terdampak. Setiap laporan yang menyangkut hak warga negara perlu mendapatkan perhatian serius.

"Bagi kami, satu atau ratusan sertifikat tetap merupakan bagian dari warga negara Indonesia yang perlu mendapatkan perlindungan. Tidak harus menunggu persoalan besar atau melibatkan banyak pelapor untuk mendapatkan perhatian Ombudsman RI," ujar Abdul Ghoffar.

Menurutnya, Ombudsman RI tidak hanya menjalankan fungsi pengawasan, tetapi juga berupaya memastikan persoalan pelayanan publik dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ia berharap sinergi dengan BTN dapat terus diperkuat agar semakin banyak persoalan masyarakat yang dapat diselesaikan.

Sementara itu, Adee Indriana menjelaskan bahwa permasalahan sertifikat tanah Rida Adelia Trisnasanti bermula dari pengembang perumahan yang dinyatakan pailit, sementara proses penyelesaian sertifikat belum tuntas. Penyelesaian dapat dilakukan lebih cepat karena sertifikat tersebut telah dipecah dari sertifikat induk. BTN juga berkoordinasi dengan BPN Tangerang Selatan untuk mempercepat proses penyelesaiannya.

Adee menyampaikan bahwa BTN berkomitmen untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan dan menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat, baik yang disampaikan melalui Ombudsman RI maupun kanal pengaduan lainnya.

"Melalui sinergi dengan Ombudsman RI, kami berharap terbangun koordinasi yang efektif dan transparan sehingga langkah penyelesaian permasalahan masyarakat dapat menjadi lebih baik," ungkap Adee. (HA)