

## PELAPOR BERTERIMA KASIH ATAS KINERJA OMBUDSMAN BABEL

Selasa, 08 Juni 2021 - Umi Salamah

Pada bulan April 2021 lalu, Perwakilan Ombudsman RI Bangka Belitung menerima 48 laporan masyarakat mengenai penundaan berlarut selama dua tahun dan ketidakjelasan informasi terkait sertifikat tanah atas program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Desa Air Gantang Kecamatan Parit Tiga Kabupaten Bangka Barat. Tak lama, hanya dalam waktu satu minggu pada awal Mei 2021, dari 48 laporan tersebut, 17 diantaranya berhasil diselesaikan, sedangkan 31 laporan lainnya sedang dalam proses penyelesaian karena terindikasi kawasan hutan. Ternyata keberhasilan Ombudsman Babel dalam menyelesaikan laporan masyarakat ini mendorong warga lainnya untuk menjadikan Ombudsman sebagai lembaga pengaduan atas keluhannya.

Adalah JPK, seorang warga Desa Air Gantang Kecamatan Parit Tiga Kabupaten Bangka Barat yang mengalami permasalahan yang sama, dua tahun tanpa kejelasan terkait sertifikat tanahnya. JPK melapor ke Ombudsman Babel dan pada tanggal 24 Mei 2021 laporan masuk ke dalam tahap pemeriksaan.

Selang tiga hari, tepatnya pada tanggal 27 Mei 2021 laporan Pelapor berhasil diselesaikan. Cepatnya penyelesaian laporan pertanahan ini tidak terlepas dari koordinasi yang baik antara Ombudsman Babel dengan Kantor Pertanahan Kabupaten Bangka Barat. Selain itu, gaya pemeriksaan propartif memang sudah diterapkan oleh Ombudsman Babel. Hal tersebut yang membuat setiap pemeriksaan tidak lagi menjadi "momok" bagi instansi Terlapor, melainkan menjadi suatu keharusan dalam mencari solusi penyelesaian laporan. Adanya pemahaman yang sama dan komitmen yang kuat dari instansi Terlapor juga menjadi kunci dalam penyelesaian laporan yang cepat.

Dari sisi Pelapor, kinerja penyelesaian laporan secara cepat yang dilakukan Ombudsman Babel memberikan kepuasan bagi mereka. Terlebih, Pelapor membutuhkan kepastian layanan dan mendapatkan layanan yang cepat sebagaimana asas pelayanan publik yang tertuang dalam Pasal 4 UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Kemudian, dari sisi Ombudsman, hal tersebut menjadi penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Ombudsman. Bukti kepercayaan masyarakat tersebut tergambar dari testimoni yang diberikan Pelapor JPK kepada Ombudsman Babel.

"Saya mengucapkan terima kasih atas bantuan Ombudsman Babel yang cepat tanggap dalam merespons dan menyelesaikan laporan," ujar Pelapor JPK.

Pelapor JPK adalah salah satu Pelapor yang puas terhadap penyelesaian laporan di Ombudsman Babel. Berdasarkan testimoni dari banyaknya Pelapor tentunya tidak membuat Ombudsman Babel merasa diatas angin. Akan tetapi semakin berkomitmen dalam menyelesaikan laporan masyarakat dan meningkatkan kinerjanya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Itu semua demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. (MY)

#SuccessStoryRiksa #OmbudsmanBabel