

SURAT CINTA DARI PELAPOR

Senin, 04 November 2019 - Meilisa Fitri Harahap

Padang, **Padek.co** - "Terima kasih Ombudsman, semoga Ombudsman semakin sukses ke depannya..." Demikian ditulis pelapor atas nama Sabri dalam suratnya 30 Oktober 2019. Pelapor sendiri tidak percaya ini bisa diselesaikan, bahkan dengan cepat, hanya dalam satu bulan. Menurut pelapor, pinjamannya di sebuah bank telah lunas 10 tahun lalu, tapi bank belum juga mengembalikan jaminan berupa sertifikat tanah. Selama 10 tahun itu pula, pelapor bersama anaknya terus menanyakan ke bank, informasi dari bank simpang siur, ada yang mengatakan sertifikat sudah pernah diambil/dikembalikan kepada pelapor, bank lagi pengembangan sistem, ada penataan arsip, kredit bermasalah dan lain-lain.

Berganti pejabat bank yang ditemui, tak kunjung ada titik terang. Pelapor hampir putus asa, hingga seseorang menyarankan untuk melapor ke Ombudsman. Setelah melewati verifikasi formil dan materil, laporan itupun dilanjutkan pada tahap pemeriksaan.

Sebagai tindaklanjut, Ombudsman panggil pejabat bank, dalam pertemuan permintaan klarifikasi, bank beralih pihaknya tidak mengetahui siapa yang ditemui pelapor di kantornya. "Biasanya kami punya petugas penanganan komplain nasabah," demikian penjelasan singkat pihak bank. Tapi bank tidak punya bukti/dokumen penyerahan jaminan. Padahal, dalam hal ini banklah yang mesti membuktikan bahwa pihaknya telah menyerahkan jaminan. Hasil pertemuan, bank berjanji akan mencari lagi jaminan itu.

Singkat cerita, akhirnya sertifikat itu ditemukan, kata pihak bank sertifikat itu terselip dalam arsip jaminan. Pada 29 Oktober 2019, jaminan diserahkan secara resmi di hadapan Asisten Pemeriksa di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, persis 1 bulan, laporan itu selesai. Pelapor mengaku lega, pada umurnya yang sudah 70 tahun, ia berhasil meninggalkan tanah untuk anak perempuan satu-satunya.

Bagi Ombudsman, ungkapan terima kasih disebut dengan "surat cinta" dari pelapor. Surat cinta tersebut terasa dapat mengobati letih dan lelah saat bekerja, memberikan kepuasan batin Asisten Ombudsman yang memeriksa, kendati sebenarnya bukan itu diharapkan dalam menyelesaikan laporan masyarakat.

Ucapan terima kasih adalah bentuk trust public terhadap lembaga, kepercayaan publik terhadap Ombudsman juga dapat dilihat dari respons masyarakat terhadap penyelesaian laporan. Respons itu secara spontan ditunjukkan oleh pelapor dengan menyampaikan ungkapan terima kasih yang disampaikan dengan berbagai cara, diantaranya datang langsung (lisan), bersurat, melalui video dan pesan Whatsapp (WA)/media sosial. Satu tahun terakhir, ada 21 ungkapan terima kasih yang disampaikan pelapor ke Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat.

Pelapor dengan Muhammad Dien misalnya, melaporkan dugaan penundaan berlarut dan tidak memberikan pelayanan oleh Kantor Pertanahan dalam menindaklanjuti proses pendaftaran tanah dan permohonan penerbitan sertifikat tanah yang diajukannya. Setelah melakukan serangkaian pemeriksaan, permasalahan pelapor dapat diselesaikan, dan sertifikat atas nama pelapor telah diterbitkan. Dalam video yang dikirimnya ke Ombudsman, pelapor mengatakan "Kami mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman karena telah bereaksi dengan cepat, sehingga sertifikat kami telah diterbitkan oleh BPN".

Pelapor atas nama Afri Simon, melaporkan dugaan penundaan berlarut dalam memproses permohonan bantuan sosial untuk korban musibah longsor oleh Baznas pasca ditindaklanjuti oleh Ombudsman, pelapor menyampaikan surat terima kasih bertuliskan tangan dengan mengatakan: "Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada Ombudsman Sumbar, atas bantuannya kami telah menerima bantuan sosial berupa uang senilai RP. 1.500.000,- dari Kantor Baznas, semoga Ombudsman semakin jaya dan dipercaya oleh masyarakat".

Lain lagi dengan Harry Rahman, melaporkan dugaan penyimpangan prosedur dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam membangun tower telekomunikasi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Setelah mendapat tindaklanjut dan penyelesaian dari Ombudsman, pelapor melalui pesan WA mengucapkan terima kasih dengan mengatakan "Kami warga Perumahan Perupuk Raya mengucapkan terima kasih atas tindaklanjut pengaduan kami oleh Ombudsman". Melalui pesan WA pelapor juga mengirimkan foto sebagai bukti bahwa tower telekomunikasi telah dibongkar oleh pihak yang berwenang.

Kata terima kasih memiliki makna yang tidak sederhana, secara psikologis ungkapan terima kasih mengisyaratkan kekuatan yang mengikat antara dua pihak. Apalagi kalau dilakukan dengan spontan, dituliskan, atau dibuatkan video ungkapan.

Dalam hal relasi pelapor dan Ombudsman yang menangani laporan, ungkapan terima kasih dapat menggambarkan

keintiman, relasi yang kuat dan rasa hormat satu sama lain. Hubungan sejenis ini sangat dibutuhkan oleh Ombudsman yang ditugaskan untuk mendengar, mencatat, memeriksa, meneliti dengan penuh hati-hati pengaduan masyarakat. Terima kasih atas kepercayaan dan apresiasinya, semoga kami bisa lebih baik lagi. Amin. (*)

Editor : Elsy Maisany

Sumber Berita : Adel Wahidi - Asisten Ombudsman Perwakilan Sumbar