



PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN NTB DALAM MENGAWASI PENYELENGGARAAN PROGRAM PTSL DALAM MENCEGAH TERJADINYA MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

THE ROLE OF THE INDONESIAN OMBUDSMAN REPRESENTATIVE OF WEST NUSA TENGGARA IN MONITORING THE IMPLEMENTATION OF THE SYSTEMATIC LAND REGISTRATION (PTSL) PROGRAM TO PREVENT MALADMINISTRATION IN PUBLIC SERVICE DELIVERY

Danu Firman Solihin^a, AD Basniwati^b, Khairul Umam^c

^aUniversitas Mataram, E-mail : danu@unram.ac.id

^bUniversitas Mataram, E-mail : basniwati@unram.ac.id

^cUniversitas Mataram, E-mail : khairulumam@unram.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran ombudsman sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Penelitian merupakan penelitian hukum normatif yang dianalisis menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat melakukan berbagai kegiatan ataupun berperan secara aktif dalam menyelesaikan ataupun menemukan indikasi terkait dengan permasalahan pelayanan publik, antara lain melaksanakan kegiatan jemput bola yang dimana bertujuan untuk mempermudah masyarakat khususnya masyarakat yang ada dipedesaan untuk melakukan laporan ataupun pengaduan, melakukan konsultasi, program ini merupakan salah satu program yang diberikan yang bertujuan untuk memberikan pengarah, bimbingan hingga jalan penyelesaian terkait dengan permasalahan pelayanan publik, Program Penerimaan Laporan, program ini bertujuan untuk menyelesaikan laporan/pengaduan dari masyarakat, yang dimana tentunya harus memperhatikan kewenangan dari Ombudsman itu sendiri.

Kata Kunci: *PTSL, Pertanahan, Maladministrasi*

Abstract

This study aims to examine the role of the Ombudsman as a supervisory body for public service delivery in Indonesia. It employs a normative legal research approach with qualitative analysis. The findings indicate that the West Nusa Tenggara Regional Ombudsman actively engages in various activities to address and detect issues related to public service delivery. These activities include conducting outreach programs aimed at facilitating public complaints, particularly from rural communities. The Ombudsman also provides consultation services designed to offer guidance, counseling, and solutions concerning public service issues. Additionally, the Public Complaint Reception Program addresses public reports and complaints while ensuring that the Ombudsman operates within its legal mandate.

Keywords: *Systematic Land Registration (PTSL), Land Affairs, Maladministration*

A. PENDAHULUAN

Sebagai sebuah negara hukum, dalam menjalankan fungsi melayani warga negaranya, sebagai salah satu bentuk penyelenggaraan administrasi negara, Indonesia memerlukan norma hukum yang memberikan pengaturan secara jelas. Oleh karena itu telah diundangkan UU

Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai undang – undang organik atau *formell gesetz*.¹ Kepastian jaminan pemberian pelayanan oleh negara kepada warganya tidak saja terkait sektor pendidikan dan kesehatan semata. Pada sektor ekonomi misalnya, gagasan yang termaktub dalam UUD 1945 juga sekaligus sebuah jawaban atas sebuah pertanyaan apakah memang benar Indonesia termasuk dalam katagori negara kesejahteraan.

Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai sebuah upaya pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang dan jasa yang diperlukan oleh masyarakat. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi keberlangsungan dan tegaknya pemerintahan. UUD 1945 mengamanatkan kewajiban pemerintah untuk memberikan kemakmuran sebesar-besarnya bagi rakyat, yaitu membangun negara kesejahteraan dan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga negara.²

Sejalan dengan semangat reformasi yang bertujuan menata kembali peri-kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah telah melakukan perubahan-perubahan mendasar dalam system ketatanegaraan dan sistem pemerintahan Republik Indonesia. Perubahan dilakukan antara lain dengan membentuk lembaga-lembaga negara dan lembaga-lembaga pemerintahan baru, salah satu diantaranya adalah Komisi Ombudsman atau yang lazim disebut Ombudsman Nasional.³

Ombudsman sebagai lembaga negara yang berfungsi untuk mengawasi pelayanan publik memiliki tugas untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti laporan yang termasuk dalam ruang lingkup ombudsman, melakukan investigasi, hingga menghasilkan rekomendasi dan saran atas dugaan penyelenggaraan pelayanan publik serta melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁴

Termasuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan program PTSL, Pendaftaran tanah secara sistematis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum di daftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan. Pendaftaran tanah secara sistematis didasarkan pada suatu rencana kerja dan dilaksanakan di wilayah-wilayah yang ditetapkan oleh Menteri.⁵

Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dijelaskan bahwa Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang selanjutnya disingkat PTSL adalah kegiatan Pendaftaran Tanah untuk pertama kalinya yang dilakukan secara serentak atau bersamaan bagi semua obyek Pendaftaran Tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang

1 Adhar Hakim, *Konstitusionalisme Pelayanan Public Perlindungan Hukum Dan Pengawasan*, Cet 1, Agustus 2022, Yogyakarta: Genta Publishing hlm 12

2 Tim Peneliti Lembaga Penelitian Universitas Indonesia, *Naskah Akademik RUU Tentang Pelayanan Publik*, Jakarta, 2002, Lemlit UI, hlm.1

3 Galang Asmara, *Ombudsman Nasional Dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Yogyakarta, 2005, hlm. 1-2

4 Ratnah Hartinah, *Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Perwakilan NTB Dalam Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kota Mataram*, Program Studi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, Skripsi Universitas Mataram, 2020, hlm. 2

5 Essy Ayudyah Ningputri, Budi Santoso, *Tanggung Jawab Badan Pertanahan Nasional Terhadap Kendala Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)*, NOTARIUS, Volume 15 Nomor 2 (2022), hlm 878

setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa obyek Pendaftaran Tanah untuk keperluan pendaftarannya.

Penerbitan sertipikat PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) banyak dikeluhkan oleh banyak masyarakat, bukan tanpa sebab hal ini dikarenakan penerbitan sertipikat tanah tersebut sangat lama diberikan kepada masyarakat padahal masyarakat sudah memberikan biaya pendaftaran dan mengumpulkan persyaratan termasuk surat hibah/waris asli, dari pihak BPN (Badan Pertanahan Nasional) NTB sendiri tidak memberikan alasan yang jelas perihal penerbitan sertipikat PTSL, oleh karena itu disini penulis ingin membahas bagaimana Peran Ombudsman Perwakilan NTB dalam mengawasi penyelenggaraan program PTSL yang dilaksanakan di NTB, yang dimana ini merupakan permasalahan yang sering terjadi di dalam masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut oleh karena itu, penulis dalam hal ini lebih membahas suatu persoalan mengenai bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Program PTSL Dalam Mencegah Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam artikel ini yaitu penelitian hukum normatif-empiris. Penelitian normatif adalah penelitian yang membahas permasalahan, berpedoman pada literatur dan peraturan perundang-undangan (*in abstracto*). Sedangkan penelitian empiris adalah suatu penelitian dengan cara mengkajidan melihat fakta-fakta hukum yang terjadi dilapangan (*in concreto*). Penelitian hukum normatif yang menggunakan sumber-sumber data sekunder saja, yaitu buku-buku, peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, teori-teori hukum dan pendapat para sarjana hukum terkait tentang Hukum Agraria, dengan bahan hukum primer berupa Permen Agraria Nomor 6 Tahun 2018, UUPA dan peraturan lain yang terkait, bahan hukum sekunder berupa literature seperti buku, jurnal, dan lainnya, terakhir bahan hukum tersier seperti internet, ataupun kamus hukum dan sejenisnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi dokumen. Metode analisis data yang digunakan oleh jurnal ini untuk menganalisa atau menganalisis dan mengolah data yaitu dengan pendekatan kualitatif.⁶

C. PEMBAHASAN

1. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Ntb Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Program Ptsl Dalam Mencegah Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik

Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal dan bersifat mandiri melakukan tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1 angka 1 sebagaimana berikut:

“Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk

⁶ Essy Ayudyah Ningputri & Budi Santoso, Tanggung Jawab Badan Pertanahan Nasional Terhadap Kendala Pelaksanaan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), NOTARIUS, Volume 15 Nomor 2 (2022), hlm. 877

uk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”.

Penjelasan Umum Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa reformasi mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, kebangsa, dan bermasyarakat yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁷

Menurut Roy Gregory sebagaimana dikutip oleh Galang Asmara, arti kata Ombudsman dalam kamus Swedia antara lain: agents, proxy, deputy, atau authorished representative. Istilah-istilah tersebut menurut Roy Gregory dengan jelas menunjuk pada seseorang yang bekerja mewakili orang lain untuk menangani permasalahan-permasalahan antara mereka dengan pemerintah atau organisasi kekuasaan pada umumnya.⁸

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, fungsi Ombudsman, yaitu: Memberdayakan masyarakat yang turut andil dalam melakukan pengawasan demi menjamin penyelenggaraan Negara yang jujur, bersih, transparan dan bebas KKN; Membantu masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik yang lebih optimal; Memberdayakan peran serta masyarakat yang merupakan implementasi demokrasi yang harus dikembangkan dan diaplikasikan untuk menghindari penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan dapat dapat diminimalisir; Dalam penyelenggaraan pemerintahan, Negara memberikan pelayanan serta perlindungan terhadap hak-hak masyarakat oleh aparatur Negara termasuk lembaga peradilan yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya dalam menciptakan keadilan dan kesejahteraan. Ombudsman merupakan suatu lembaga pengawasan yang bersifat mandiri dan berdiri sendiri terlepas dari campur tangan lembaga kenegaraan lainnya.⁹

Adapun tujuan dibentuknya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia yang dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, yaitu :

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera;
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, korupsi, kolusi serta nepotisme;
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

⁷ Solechan, Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, *Administrative Law & Governance Journal* Vol. 1 Edisi 2 Mei 2018, ISSN 2621 – 2781 Online, hlm 76

⁸ Galang Asmara, Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia, (Surabaya: Laksbang Yustisia, 2012), halaman 9

⁹ Sitna Hajar Malawat & akhsiannoor, Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Kota Banjarmasin, *As Siyasah*, Vol. 5, No. 2, November 2020, hlm. 75

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Selama 2 dekade ini tentunya masih banyak hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan oleh Ombudsman RI dalam menjalankan fungsi, tugas dan kewenangannya.

Dalam hal pengawasan pelayanan publik, selain menjadi tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman RI masih belum banyak yang mengetahui bahwa ada elemen lain yang memiliki tugas tersebut. Pasal 35 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik) mengatur bahwa pengawas pelayanan publik terbagi menjadi 2 yaitu pengawas internal dan eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui: (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui: a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui: a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.¹⁰

Dalam UU Pelayanan Publik pengawas eksternal terdiri dari masyarakat, Ombudsman, DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota. Jika *leading sector* pengawasan eksternal ini berjalan secara sinergi maka pelayanan publik berkualitas dan prima bisa dengan mudah kita wujudkan bersama. Sebagaimana kita ketahui bersama berdasarkan UUD 1945 DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota memiliki 3 tiga fungsi yaitu fungsi legislasi, fungsi anggaran dan fungsi pengawasan. Terkait fungsi pengawasan ini DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota dapat melakukan dengan memastikan apakah regulasi terkait pelayanan publik yang bertujuan untuk menyejahterakan masyarakat diimplementasikan atau tidak oleh eksekutif selaku penyelenggara pelayanan publik. DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota juga juga dapat melakukan fungsi anggaran untuk memastikan bahwa persentasi anggaran yang ada setiap instansi/lembaga yang bertujuan untuk penyelenggaraan pelayanan publik efektif dalam penggunaannya. DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota juga dapat melakukan fungsi legislasinya dengan menyusun peraturan yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengawasan eksternal juga dapat dilakukan oleh masyarakat dengan menyampaikan laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada instansi terlapor/atasan terlapor dan jika tidak ada tanggapan dapat menyampaikan laporan atau pengaduan tersebut kepada Ombudsman RI. Fungsi kontrol dari pengawas eksternal ini menjadi penting untuk saling bersinergi, sehingga diharapkan penyelenggara pelayanan publik bergerak cepat

10 Upi Fitrianti, Pengawasan Pelayanan Publik, [Pengawasan Pelayanan Publik - Ombudsman RI](#), diakses pada tanggal 12 Juni 2024, Jam 10.10

melakukan berbagai upaya perbaikan dari setiap rekomendasi yang diberikan oleh pengawas eksternal tersebut.

Ombudsman dalam melaksanakan tugasnya melakukan pengawasan kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, termasuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan program PTSL yang dimana menjadi kebijakan dari Kementerian Pertanahan Republik Indonesia.

Pendaftaran tanah secara sistematis adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak yang meliputi semua obyek pendaftaran tanah yang belum di daftar dalam wilayah atau bagian wilayah suatu desa/kelurahan. Pendaftaran tanah secara sistematis didasarkan pada suatu rencana kerja dan dilaksanakan di wilayah-wilayah yang ditetapkan oleh Menteri (Sangsun, 2007). Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap dijelaskan bahwa Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang selanjutnya disingkat PTSL adalah kegiatan Pendaftaran Tanah untuk pertama kalinya yang dilakukan secara serentak atau bersamaan bagi semua obyek Pendaftaran Tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan dan penetapan kebenaran data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa obyek Pendaftaran Tanah untuk keperluan pendaftarannya. Sedangkan pengertian PTSL menurut Pasal 1 ayat (2) Permen Agraria BPN RI Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap atau PTSL menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap yang selanjutnya disingkat PTSL adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah desa/kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa objek pendaftaran tanah untuk keperluan pendaftarannya.

Negara hadir dan tidak absen, merupakan komitmen dan kewajiban pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Salah satu pelayanan publik yang menjadi sorotan yakni pelaksanaan program proyek operasi nasional agraria (PRONA) atau dengan sebutan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL). Berbagai permasalahan yang muncul di lapangan. Tidak hanya persoalan tidak kunjung selesai sertifikat tanah bagi pemohon, namun justru disibukkan dengan proses hukum pidana karena terjadinya pungutan liar yang dilakukan oleh kepala desa/Lurah dan perangkat.

Dalam mewujudkan pelayanan publik dan mencegah maladministrasi pada pelaksanaan PTSL, pertama, perlu didorong kepada Kantor Pertanahan di Kabupaten/kota dan Pemda setempat guna melakukan sosialisasi atas SKB 3 (tiga) menteri terkait pembiayaan persiapan pendaftaran tanah sistematis, kedua Kantor Pertanahan dan Inspektorat Kabupaten/Kota melakukan pendampingan dalam memberikan pemahaman peraturan perundang-undangan terkait PTSL di Desa/Kelurahan, ketiga, kepala Desa/Lurah untuk melakukan berkonsultasi

dengan Bagian Hukum di Pemda ataupun kepada Kejaksaan Negeri setempat. Sehingga, dengan dicegahnya maladministrasi maka dicegah pula terjadinya perbuatan pidana dalam penyelenggaraan PTSL.

Dalam melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan PTSL Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat melakukan atau melaksanakan berbagai kegiatan yang dimana bertujuan untuk mempermudah atau mempercepat proses penyelesaian atau penyerahan sertifikat masyarakat yang sudah tertunda selama berbulan-bulan, adapun peranan Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan program PTSL, antara lain:

a. Melaksanakan Jemput Bola Pengaduan Masyarakat

Layanan jemput bola pengaduan publik yang diselenggarakan oleh Ombudsman Perwakilan NTB tersebut banyak menerima laporan pengaduan masyarakat, yang dimana laporan ataupun pengaduan tersebut berbagai macam, seperti laporan atau pengaduan BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai), Bantuan Sosial Tunai (BST), Adapun pelanggaran maladministrasi dibidang PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap). Kegiatan ini dilakukan sebagai upaya ORI NTB merespon cepat terhadap penanganan dan pengaduan dari Masyarakat, sekaligus mengawasi sejumlah isu pelayanan publik yang ada di masyarakat pedesaan.

b. Konsultasi

Program ini adalah salah satu bentuk implementasi tugas Ombudsman yakni menerima laporan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan menerima konsultasi masyarakat tentang permasalahan yang dihadapi dalam mengakses pelayanan publik atau memperoleh informasi mengenai tata cara penyampaian pengaduan kepada Ombudsman.

c. Penerimaan Laporan

Penerimaan Laporan Masyarakat adalah salah satu program yang dimiliki oleh Ombudsman khususnya Ombudsman Perwakilan NTB untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan terkait permasalahan pelayanan publik, yang dimana penerimaan laporan ini tentunya terkait dengan kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman sesuai yang termuat dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia NO. 48 Tahun 2020 yang Dimana dalam peraturan tersebut sudah disebutkan dengan jelas terkait apa saja yang menjadi kewenangan daro Ombudsman.

Aturan terkait pelaksanaan program PTSL, seyogianya sudah jelas. Bahkan telah terbit Surat Keputusan Bersama (SKB) 3 Menteri yang meliputi Menteri Agraria dan Tata ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional, Menteri Dalam Negeri, Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor: 25/SKB/V/2017, Nomor: 590-3167A Tahun 2017, Nomor: 34 Tahun 2017 tanggal 22 Mei 2017 tentang pembiayaan persiapan pendaftaran tanah sistematis. SKB 3 Menteri sudah ditentukan biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat peserta PTSL. Untuk wilayah Kategori I sebesar Rp. 450.000, Kategori II sebesar Rp. 350.000, Kategori III Rp. 250.000, Kategori IV Rp. 200.000, Kategori V Jawa dan Bali biaya yang ditanggung masyarakat sebesar Rp 150.000. Rinciannya untuk pembiayaan penggandaan dokumen, pengangkutan dan pemasangan patok, transportasi petugas kelurahan/desa dari kantor kelurahan/desa ke kantor pertanahan dalam perbaikan dokumen yang diperlukan. Apabila terdapat aduan masyarakat tentang dugaan korupsi oleh pemerintahan terlebih dahulu

dilakukan pemeriksaan oleh APIP. Demikian pula, jika seorang Kepala Desa/Lurah melakukan perbuatan pidana dalam menyelenggarakan pemerintahan, maka terlebih dahulu diperiksa oleh Inspektorat (APIP) sebelum ditangani oleh Aparat Penegak Hukum.

D. KESIMPULAN

Dalam mewujudkan pelayanan publik dan mencegah maladministrasi pada pelaksanaan PTSL, Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat melakukan berbagai kegiatan ataupun berperan secara aktif dalam menyelesaikan ataupun menemukan indikasi terkait dengan permasalahan pelayanan publik, antara lain melaksanakan kegiatan jemput bola yang dimana bertujuan untuk mempermudah masyarakat khususnya masyarakat yang ada dipedesaan untuk melakukan laporan ataupun pengaduan, melakukan konsultasi, program ini merupakan salah satu program yang diberikan yang bertujuan untuk memberikan pengarahan, bimbingan hingga jalan penyelesaian terkait dengan permasalahan pelayanan publik, Program Penerimaan Laporan, program ini bertujuan untuk menyelesaikan laporan/pengaduan dari masyarakat, yang dimana tentunya harus memperhatikan kewenangan dari Ombudsman itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, Galang, Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia, (Surabaya: Laksbang Yustisia, 2012)
- Fahmal, H.A. Muin, Peran Asas-asas Umum Pemerintahan yang Layak dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih, (Yogyakarta: UII Press, 2006)
- Asrama. G. 2016. Hukum Kelembagaan Negara, Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo
- Fachri, N. 2018. Peran Ombudsman sebagai State Auxiliary Organ Dalam Mengawasi Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Hukum. Januari 2018, hlm. 75
- Hardiansyah. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gaya Media.. Yogyakarta. 2011.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.
- Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan KEPPRES Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.