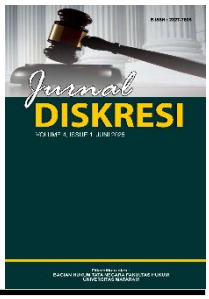
**Jurnal Diskresi**
Volume 4, Issue 1, Juni 2025
*Bagian Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Mataram*
*Open access at : https://journal.unram.ac.id/index.php/diskresi*




# EKSISTENSI DAN EFEKTIVITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN NUSA TENGGARA BARAT DALAM BIDANG PERTANAHAN

*EXISTENCE AND EFFECTIVENESS OF SUPERVISION OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA, WEST NUSA TENGGARA REPRESENTATIVE OFFICE IN THE LAND SECTOR*

**Lalu Yazid Ferdiansyah**
FHISIP Universitas Mataram
Email : yazidferdi11@gmail.com

**M. Saleh**
FHISIP Universitas Mataram
Email : m.saleh@unram.ac.id

**AD Basniwati**
FHISIP Mataram
Email : basniwati@unram.ac.id

**Ashari**
FHISIP Universitas mataram
Email : ashariari05@unram.ac.id

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam menangani permasalahan pertanahan, khususnya dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Data diperoleh melalui wawancara dan studi dokumentasi, yang menunjukkan bahwa pengawasan Ombudsman NTB semakin efektif seiring dengan peningkatan jumlah laporan masyarakat terkait sengketa pertanahan. Faktor-faktor pendukung utama termasuk kerangka hukum yang kuat, peningkatan kesadaran masyarakat, serta kerja sama yang baik dengan instansi terkait seperti Badan Pertanahan Nasional (BPN). Namun, terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis pada aplikasi laporan, serta masalah geografis yang menghambat pengawasan di daerah terpencil. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat beberapa tantangan, Ombudsman NTB berhasil meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pertanahan melalui pengawasan yang lebih baik.
**Kata Kunci:** Ombudsman, Pengawasan, Pertanahan

**Abstract**

*This study aims to analyze the effectiveness of the Ombudsman Republic of Indonesia West Nusa Tenggara (NTB) Representative in overseeing land issues, particularly in the Complete*

*Systematic Land Registration (PTSL) program. Data were obtained through interviews and document studies, showing that the effectiveness of Ombudsman NTB's oversight has increased along with the rising number of public reports related to land disputes. Key supporting factors include a strong legal framework, increased public awareness, and good cooperation with related agencies such as the National Land Agency (BPN). However, there are challenges such as limited human resources, technical issues with the reporting application, and geographic problems hindering oversight in remote areas. The study concludes that, despite these challenges, Ombudsman NTB has successfully improved transparency and accountability in land management through better oversight.*
***Keywords**: Ombudsman, Oversight, Land Management*

## A. PENDAHULUAN

Dalam konteks kehidupan bernegara, pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak fundamental bagi setiap warga negara. Kualitas pelayanan publik yang prima dapat terwujud melalui penguatan sumber daya manusia (SDM) di aparatur negara dan penerapan prinsip-prinsip administrasi publik yang baik. Peningkatan kualitas SDM aparatur negara sangat penting karena berfungsi sebagai penghubung antara negara dan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan publik. Namun, meskipun telah ada upaya untuk memperbaiki pelayanan publik, kenyataan menunjukkan bahwa Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal.[1]

Beberapa tantangan utama yang dihadapi oleh pelayanan publik di Indonesia antara lain adalah penundaan layanan, prosedur yang berbelit-belit, adanya diskriminasi, penyimpangan terhadap standar operasional prosedur (SOP), dan maladministrasi lainnya. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan adil, dengan kenyataan birokrasi yang seringkali tidak memenuhi ekspektasi tersebut. Hal ini berkontribusi pada ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah dan lembaga negara.[2]

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan dasar hukum yang kuat mengenai kewajiban negara untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip good governance. Dalam hal ini, negara diwajibkan untuk melindungi hak-hak warga negara dan mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara. Meskipun demikian, praktik maladministrasi masih menjadi kendala besar dalam proses reformasi birokrasi di Indonesia. Penyalahgunaan wewenang dan ketidaksesuaian prosedur dalam memberikan pelayanan publik sering kali menciptakan ketidakadilan yang merugikan masyarakat.[3]

Sebagai respons terhadap lemahnya pengawasan internal dalam sistem birokrasi, Ombudsman hadir dengan tugas untuk mengawasi dan menindaklanjuti laporan dugaan

[1] Dwiyanto, A., Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2018, hlm. 45

[2] Eko Prasojo, Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tantangan dan Peluang, Prenadamedia Group, Jakarta, 2020, hlm. 127

[3] Sirajuddin et. all., Hukum Pelayanan Publik: Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi, Sutara Press, Malang, 2019, hlm. 83

maladministrasi dalam pelayanan publik. Ombudsman bertanggung jawab untuk menjaga akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun lembaga ini telah mengalami perkembangan dalam kelembagaannya, efektivitas Ombudsman dalam mengurangi penyimpangan dalam pelayanan publik masih perlu ditingkatkan. Tantangan dalam meningkatkan efektivitas Ombudsman ini mencakup berbagai faktor, mulai dari keterbatasan sumber daya hingga kompleksitas permasalahan yang dihadapi.[4]

Berdasarkan laporan Ombudsman, beberapa sektor yang sering menjadi objek laporan masyarakat antara lain adalah kesejahteraan sosial, pertanahan, pendidikan, administrasi, kepolisian, dan kesehatan. Dari berbagai sektor tersebut, masalah pertanahan, khususnya yang berkaitan dengan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), menjadi salah satu isu yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Permasalahan ini biasanya berupa penundaan yang berkepanjangan, ketidaksesuaian data, serta tumpang tindihnya hak kepemilikan yang berujung pada kebingungannya masyarakat dan meningkatnya pengaduan ke Ombudsman.[5]

Kasus pertanahan, terutama yang melibatkan PTSL, mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap ketidakteraturan dalam sistem administrasi pertanahan yang ada. Proses yang memakan waktu lama dan seringnya terjadi tumpang tindih hak milik tanah menjadi sumber utama pengaduan kepada Ombudsman. Masyarakat berharap agar Ombudsman dapat menjadi solusi bagi permasalahan ini, dengan memastikan bahwa setiap laporan diproses secara tepat waktu dan sesuai dengan hak-hak mereka sebagai warga negara.[6]

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penelitian ini merumuskan dua fokus utama, yakni bagaimana eksistensi dan efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penyelesaian laporan pertanahan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai kinerja Ombudsman dalam menangani laporan terkait pertanahan, serta untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kelancaran proses penyelesaian laporan tersebut. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang masalah ini, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam sektor pertanahan, guna memenuhi hak-hak masyarakat secara adil dan efisien.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Untuk menjawab masalahmasalah dalam penelitian ini menggunakan metode melalui pendekatan

[4] Masthuri B., Penanganan Maladministrasi oleh Ombudsman, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2019, hlm. 98

[5] Ombudsman Perwakilan NTB, Selama 2023 Ombudsman NTB Terima 552 Aduan, Selamatkan Uang Masyarakat Rp10,8 Miliar, https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pamedis-selana 2023-ombudaman-nth-terima-552-aduan-selamatkan-gang-masyarakat-ep108-miliar, diakses 5 september 2024

[6] Widyawati, Peran Ombudsman dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jurnal Konstitusi, 2020, hlm. 408

Perundang-Undangan (*Statute Approach*) dan melalui pendekatan secara konseptual (*Conseptual Approach*). Sedangkan bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer (peraturan perundangundangan) dan bahan hukum sekunder (pendapat para ahli dan literatur hukum) yang bersumber dari bahan hukum kepustakaan. Teknik dalam pengumpulan bahan hukum yang digunakan melalui studi kepustakaan. Selanjutnya bahan hukum tersebut dianalisis dengan menggunakan metode analisis yang bersifat kualitatif dengan cara melakukan interpretasi (penafsiran) terhadap bahan-bahan hukum yang telah diolah.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Eksistensi dan Efektivitas Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam Bidang Pertanahan

Berdasarkan hasil penelitian, eksistensi Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam bidang pertanahan dapat dilihat dari jumlah laporan yang diterima dan ditangani selama periode 2020-2024. Data menunjukkan peningkatan yang signifikan pada tahun 2024, dengan 251 kasus dilaporkan, dibandingkan dengan tahun 2020 yang hanya mencatat 11 kasus. Hasil penelitian terkait laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam bidang pertanahan disajikan dalam Tabel 1.

**Tabel 1. Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam Bidang Pertanahan**

| Kategori Laporan | Tahun | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Pertanahan | 11 | 18 | 24 | 10 | 251 |
| PTSL | 3 | - | 16 | 1 | 245 |

Peningkatan laporan terkait permasalahan pertanahan menunjukkan kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka dalam layanan publik serta kepercayaan terhadap Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang efektif menangani masalah maladministrasi. Kepala Keasistenan PVL Ombudsman NTB menyatakan bahwa lonjakan laporan pada tahun 2024 disebabkan oleh perluasan program PTSL oleh BPN dan sosialisasi mekanisme pengaduan oleh Ombudsman. Kasus-kasus PTSL sering melibatkan maladministrasi seperti tumpang tindih sertifikat, keterlambatan dokumen, dan kurangnya transparansi, yang ditangani oleh Ombudsman NTB dengan memberikan rekomendasi hukum dan mediasi. Eksistensi Ombudsman juga terlihat dari perannya dalam menyelesaikan konflik lahan, menggunakan pendekatan berbasis budaya yang memperkuat kepercayaan masyarakat. Ombudsman NTB menjadi solusi utama dalam menyelesaikan masalah pertanahan, mengawasi pelayanan publik, dan berkontribusi pada keadilan sosial. Meskipun ada tantangan dalam implementasi, Ombudsman NTB terus berupaya meningkatkan kompetensi aparat, memperluas

sosialisasi, dan membangun sinergi dengan instansi pemerintah serta masyarakat untuk memastikan pelayanan yang adil dan transparan.[7]

**2. Efektivitas Pengawasan Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam Bidang Pertanahan**

Berdasarkan hasil penelitian, laporan pertanahan dan PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) mengalami fluktuasi dari tahun 2020 hingga 2024. Terjadi peningkatan yang sangat signifikan pada tahun 2024 di mana jumlah laporan pertanahan dan PTSL mencapai sekitar 250 kasus, jauh lebih tinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yang rata-rata berada di bawah 50 kasus per tahun. Berikut adalah data dalam bentuk grafik yang menunjukkan perbandingan antara laporan pertanahan dan PTSL selama periode 5 tahun terakhir.

Efektivitas pengawasan Ombudsman NTB dalam bidang pertanahan dapat dilihat dari peningkatan jumlah kasus yang diselesaikan, khususnya dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), yang mencapai 245 kasus pada tahun 2024. Meskipun pada tahun 2020 dan 2021 penyelesaian kasus masih rendah, hal ini dipengaruhi oleh kendala internal dan eksternal, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya respons dari instansi terkait. Ombudsman NTB telah berhasil meningkatkan efektivitasnya melalui koordinasi yang baik dengan instansi terkait dan inovasi dalam sistem pengaduan online. Faktor yang mendukung efektivitas pengawasan meliputi kekuatan hukum, kompetensi aparat, fasilitas yang memadai, kesadaran hukum masyarakat, dan pendekatan berbasis budaya lokal. Selain itu, keberhasilan Ombudsman dalam menyelesaikan sengketa pertanahan juga dipengaruhi oleh pemahaman aparat terhadap hukum pertanahan dan kemampuan mediasi yang baik, serta penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi. Masyarakat semakin aktif melaporkan kasus-kasus maladministrasi, dan Ombudsman NTB terus berupaya memperluas akses layanan untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik. Pendekatan budaya yang mengutamakan musyawarah dan mufakat juga menjadi kunci dalam

[7] Hasil Wawancara dengan Gigih pramudya, Kepala bidang penerimaan dan verifikasi laporan Ombudsman perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB), 20 november 2024, kantor ombudsman Ntb.

penyelesaian sengketa, dengan melibatkan tokoh adat dalam proses mediasi. Ke depan, keberlanjutan program edukasi hukum dan peningkatan aksesibilitas layanan Ombudsman akan menjadi kunci untuk menjaga efektivitas pengawasan dalam bidang pertanahan di NTB.[8]

### 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Eksistensi dan Efektivitas Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam Bidang Pertanahan

Eksistensi dan efektivitas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam bidang pertanahan didukung oleh sejumlah faktor, baik dari aspek internal lembaga maupun eksternal. Faktor-faktor pendukung utama meliputi kerangka hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, yang memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk mengawasi pelayanan publik, termasuk pertanahan, serta peningkatan kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka dalam pelayanan publik. Sosialisasi melalui berbagai media dan kegiatan langsung telah meningkatkan pemahaman masyarakat, yang tercermin dalam peningkatan jumlah laporan. Selain itu, kerja sama yang erat antara Ombudsman NTB, Badan Pertanahan Nasional (BPN), pemerintah daerah, dan lembaga masyarakat sipil juga mempercepat penyelesaian kasus pertanahan melalui mediasi dan rekomendasi yang diterima dengan baik.

Namun, ada beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pengawasan. Keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran menyebabkan ketidakseimbangan antara jumlah staf dan jumlah laporan yang masuk, sementara masalah teknis pada sistem aplikasi laporan, seperti SIMPeL, menghambat proses pengolahan data. Selain itu, pemahaman masyarakat yang masih terbatas mengenai prosedur administrasi pertanahan dan kendala geografis, terutama di daerah terpencil, turut memperlambat proses investigasi dan pengawasan. Meskipun demikian, Ombudsman NTB terus berupaya mengatasi hambatan-hambatan ini melalui peningkatan kapasitas staf, perbaikan teknologi, dan sosialisasi yang lebih luas untuk memperlancar pengawasan di bidang pertanahan.

## D. KESIMPULAN

Eksistensi Ombudsman NTB dalam bidang pertanahan terbukti dengan meningkatnya jumlah laporan yang diterima setiap tahun, terutama terkait masalah pertanahan dan maladministrasi. Pada tahun 2024, tercatat 251 kasus, menunjukkan tingginya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak mereka dalam pelayanan publik. Efektivitas pengawasan Ombudsman NTB juga meningkat seiring dengan penyelesaian kasus, khususnya dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), meskipun ada tantangan dalam hal keterbatasan sumber daya manusia dan respon instansi yang lambat. Faktor yang Mempengaruhi Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu Faktor

[8] Hasil Wawancara dengan Muhammad Sufyan, kepala dusun tanjung riris mantang, 16 Desember 2024, kantor desa mantang

pendukung yang meliputi kerangka hukum yang kuat, peningkatan kesadaran masyarakat, penggunaan teknologi informasi, dan kerja sama dengan instansi terkait. Sementara faktor penghambat meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, resistensi dari instansi yang diawasi, pemahaman masyarakat yang terbatas, kompleksitas kasus pertanahan, dan kendala geografis yang menyulitkan pengawasan di daerah terpencil.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Abidin Zaenal, 2007, *Analisis Eksistensial*, PT. Raja GrafindoPersada, Jakarta.

Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 9, Raja grafindo, jakarta.

Bambang sunggono, 2011, *Metode Penelitian Hukum* Rajawali Pers, Jakarta.

Dwiyanto, A.,2018, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Fadillah, F., 2020, *Resistensi Instansi terhadap Rekomendasi Ombudsman: Studi Kasus di Indonesia,* Universitas Indonesia Press, Jakarta.

Galang Asmara, 2016, *Kelembagaan Negara*, LaksBang PressIndo, Yogyakarta.

Harbani, P., 2018, *Kompleksitas Sengketa Pertanahan di Indonesia: Perspektif Sosial, Hukum, dan Ekonomi,* CV Mandar Maju, Bandung.

Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.

Kristiyanto, 2019, *Urgensi Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik*, Jurnal Penelitian Hukum De Jure. jurnal

Marjoni Rachman, 2021, *Manajemen Pelayanan Publik*, Tahta Media, Jakarta.

Masthuri B., 2019, *Penanganan Maladministrasi oleh Ombudsman*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum,* University Press, Mataram.

Prasojo, 2020, *Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tantangan dan Peluang*, Prenadamedia Group, Jakarta.

Sirajuddin et. all., 2019, *Hukum Pelayanan Publik: Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Sutara Press, Malang.

Sedarmayanti, 2020, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan Masa Depan*, Refika Aditama, Bandung.

Sujata et all., 2002, *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta

Widyawati, 2020, *Peran Ombudsman dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jurnal Konstitusi.

**Peraturan Perundang-Undangan**

Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, Pasal 1 Ayat 3

Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang *Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 7*

Departemen, *Keputusan pendayagunaan aparatur sipil negara dan reformasi birokrasi tentang pedoman umum pelayanan publik nomor 63 tahun 2003*

Indonesia, *Undang-undang Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Nomor 37 Tahun 2008*

**Internet**

Ombudsman *Perwakilan NTB, Selama 2023 Ombudsman NTB Terima 552 Aduan, Selamatkan Uang Masyarakat Rp10,8 Miliar, https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--selama-2023-ombudsman-ntb-terima-552-aduan-selamatkan-uang-masyarakat-rp108-miliar, diakses 5 september 2024*

Ian Dwi Heruyanto, *Mengenal Maladministrasi, https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-maladministrasi, diakases 9 september 2024*

Agungnugraha, *Kenali Bentuk Bentuk Maladministrasi, https://ombudsman.go.id/artikel-bentuk-maladministrasi diakses 15 september*

Tugas dan Fungsi, https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfft#:~:text=Ombudsman%20berfungsi%20mengawasi%20penyelenggaraan%20Pelayanan,tugas%20menyelenggarakan%20pelayanan%20publik%20tertentu. , di akses tanggal 17 september 2024