

## Efektivitas Peran Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Padang

Fobi Habibillah<sup>1</sup>, Lince Magriasti<sup>2</sup>  
Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

---

### Article Info

#### Article history:

Received : 12 Februari 2022

Publish: 04 Maret 2022

---

#### Keywords:

Effectiveness

Ombudsman

Public Service

---

### Info Artikel

#### Article history:

Received : 12 Februari 2022

Publish: 04 Maret 2022

---

### ABSTRACT

*The study discusses of the effectiveness of Ombudsman Republic Indonesia in Representative of West Sumatera in supervising services at Kantor Pertanahan of Padang.. This research is based on the large number of public reports submitted to the West Sumatra Ombudsman regarding allegations of maladministration that occurred at Kantor Pertanahan of Padang. For this reason, supervision by the Ombudsman is needed to manage public complaints and prevent repeated maladministration at Kantor Pertanahan of Padang. This type of research is a quasi-qualitative/ quasi-qualitative with a descriptive method with data collection techniques through interviews, and documentation studies. The selection of informants was done by purposive sampling technique test validity. This study uses the theory of Sondang P. Siagian (1978) which consists of five indicators. Based on the research that has been done using these indicators, the supervisory role of the West Sumatra Ombudsman in supervising public services at Kantor Pertanahan of Padang can be said to be effective and running well according to the indicators put forward by Sondang P. Siagian (1978).*

---

### ABSTRAK

Penelitian membahas tentang efektivitas peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam melakukan pengawasan pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Padang. Penelitian ini didasarkan pada banyaknya jumlah laporan masyarakat yang masuk kepada Ombudsman Sumatera Barat terkait dugaan maladministrasi yang terjadi pada Kantor Pertanahan Kota Padang. Untuk itu diperlukan pengawasan oleh Ombudsman untuk mengelola pengaduan masyarakat serta mencegah terjadinya maladministrasi yang berulang di Kantor Pertanahan Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah kualitatif semu/ *quasi kualitatif* dengan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, serta studi dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik *purposive sampling* dengan uji keabsahaan menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Penelitian ini menggunakan teori Sondang P. Siagian (1978) yang terdiri dari lima indikator. Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan menggunakan indikator tersebut, peran pengawasan Ombudsman Sumatera Barat dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Padang sudah bisa dikatakan efektif dan berjalan dengan baik sesuai dengan indikator yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1978).

*This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)*



---

#### Corresponding Author:

**Fobi Habibillah**

Universitas Negeri Padang

Email: [humus@unp.ac.id](mailto:humus@unp.ac.id)

## 1. PENDAHULUAN

Upaya menciptakan pelayanan publik yang bersih dan bebas dari maladministrasi maka pemerintah menghadirkan sebuah Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 yang dikeluarkan saat masa Presiden K.H.Abdurrahman Wahid. Ombudsman Republik Indonesia atau kemudian yang disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang bersifat independen yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintah yang termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara, serta Swasta yang telah diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Demi melaksanakan pengawasan yang terdesentralisasi maka Pada tanggal 31 Januari 2012 Ombudsman Republik Indonesia mengeluarkan suatu Keputusan Ketua Ombudsmani Republik Indonesia Nomor 22/ORI-SK/I/2012 Tentang Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di beberapa Provinsi. Provinsi tersebut terdiri dari Provinsi Aceh, Riau, Sumatera Selatan, Kalimantan Barat, Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara, Jawa Tengah, dan Provinsi Sumatera Barat.

Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat memiliki peranan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik di wilayah kerjanya, yaitu seluruh kabupaten atau kota di Provinsi Sumatera Barat. Dalam menindaklanjuti setiap laporan yang diajukan oleh pelapor, maka Ombudsman akan memastikan apakah laporan tersebut menjadi wewenang Ombudsman atau tidak. pertanggal 31 Desember 2020, Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat menerima 935 pengaduan masyarakat pengaduan ini dibagi kedalam kelompok laporan reguler dan respon cepat (RCO) atau cepat tanggap.

Data awal yang didapatkan di Ombudsman Sumatera Barat didapati total laporan aduan masyarakat tertinggi terjadi pada Kantor Pertanahan Kota Padang sebanyak 13 laporan pada tahun 2020. Selain itu, informasi yang diperoleh dari ulasan publik yang didapat pada Google Maps juga menjelaskan keluhan warga terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kota Padang yang menyebutkan pegawai di instansi tersebut tidak kompeten, informasi yang diberikan tidak lengkap, akibatnya menyusahkan masyarakat dan membuang-buang waktu.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan penulis mencoba melihat efektivitas Ombudsman dalam mengawasi Kantor Pertanahan Kota Padang dimana instansi ini menjadi instansi yang paling banyak di adukan oleh masyarakat pada tahun 2020, oleh sebab itu penulis merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan mengangkat tema tentang **“Efektivitas Peran Ombudsmani RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Padang”**.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1. Kajian Teoritis

#### a. Konsep Efektivitas

Menurut Mardiasmo (dalam Wuryanti dan Angriani, 2021: 20) efektivitas merupakan suatu tolak ukur tentang berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan sebuah institusi untuk mencapai tujuannya. Jika sebuah institusi telah berhasil mencapai sasaran atau tujuannya, maka institusi itu dapat disebut telah berjalan secara efektif. Efektivitas merupakan tolak ukur yang menjelaskan sejauhmana target (kualitas, kuantitas, dan waktu) yang sudah dicapai oleh suatu organisasi, yang mana target tersebut telah ditetapkan terlebih dahulu (Kowaas, 2017: 5). Hal ini menjadi faktor dalam mengambil keputusan untuk perubahan yang signifikan pada bentuk atau manajemen organisasi tersebut.

Menurut *Suryani & John* (2018: 28) Efektivitas organisasi adalah sebuah konsep yang sangat penting dalam melakukan penilaian terhadap sebuah organisasi. Dapat dipahami bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat keberhasilan suatu tujuan dari aktivitas yang telah

dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditentukan sebelumnya. Sondang P. Siagian (1978) juga menjelaskan tentang kriteria tentang pencapaian tujuan efektif atau tidaknya, sebagai berikut:

- a. Kejelasan tujuan yang akan dicapai
- b. Kejelasan strategi dalam mencapai tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
- d. Perencanaan yang matang
- e. Penyusunan program yang tepat

#### **b. Konsep Peran**

Secara terminologi peran berarti seperangkat tingkah laku seseorang yang memiliki kedudukan dalam masyarakat yang diharapkan. Dalam bahasa Inggris peran disebut *role*, yang memiliki arti tugas atau kewajiban seseorang dalam menjalankan pekerjaan.

Definisi umum tentang peran yang paling disepakati adalah peran memiliki makna sebagai sekumpulan pedoman yang menjadi batasan perilaku apa saja yang harus dijalankan oleh individu yang menduduki sebuah kedudukan, Banton (dalam Suhardono, 1994: 15). Peran pada dasarnya merupakan kesatuan perilaku yang diinginkan oleh individu terhadap seorang individu lainnya, sesuai dengan posisinya didalam sistem. Suatu peran dapat terpengaruh oleh keadaan sosial, baik dari faktor internal maupun eksternal yang bersifat stabil.

#### **c. Konsep Ombudsman**

Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat independen dan tidak mempunyai hubungan organik dengan institusi pemerintahan yang lain. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Ombudsman terbebas dari keikutsertaan tangan kekuasaan pihak manapun.

Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat telah hadir di Sumatera Barat sejak Tahun 2012. Ombudsman Sumatera Barat berada di Jl. Sawahan No. 58, Sawahan Timur, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang. Ombudsman bertekad untuk menciptakan pelayanan prima dan mencegah timbulnya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Sumatera Barat.

#### **d. Konsep Pengawasan**

Pengawasan dasarnya bertujuan agar terhindarnya kemungkinan terjadi penyelewengan terhadap tujuan atau sasaran yang akan dicapai. Pengawasan memiliki tujuan akhir yakni mampu membantu menjalankan kebijakan yang sudah ditetapkan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Pengawasan adalah bagian dari fungsi manajerial yang terfokus mengusahakan agar perencanaan yang telah ditentukan dapat terwujud sesuai keinginan. Menurut Pramukti dan Chahyaningsih (2016: 15), pengawasan adalah suatu bentuk aktivitas yang dilaksanakan untuk melakukan penilaian terhadap aktivitas yang dilaksanakan, apakah kegiatan tersebut telah sesuai dengan yang direncanakan atau belum.

#### **e. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Rahmadana, dkk (2020: 4), Pelayanan publik adalah bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik berupa barang maupun jasa publik dengan tujuan untuk memenuhi keperluan masyarakat atau bertujuan untuk melaksanakan peraturan dengan berpatokan kepada asas dan prinsip pelayanan. Pelayanan publik adalah pelayanan yang dapat dimaknai sebagai bentuk layanan barang maupun jasa publik yang menjadi kewajiban dan dilaksanakan oleh instansi pusat maupun instansi daerah dalam usaha untuk memenuhi segala kepentingan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang, Ratminto dan Winarsih (dalam Hardiyansyah, 2018: 15).

#### **f. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi**

Sterrs, dkk, juga mengemukakan beberapa variabel yang dapat mempengaruhi efektivitas suatu organisasi, yaitu:

- Karakteristik yang dimiliki oleh organisasi, contohnya struktur dan teknologi
- Karakteristik lingkungan organisasi, contohnya sosial, ekonomi dan aturan (regulasi)
- Karakteristik para pegawai organisasi, seperti prestasi kerja
- Kebijakan serta praktek manajerial

Menurut pedapat yang dikemukakan oleh Gow dan Mors, implementasi suatu kebijakan memiliki beragam kendala atau hambatan. Kendala tersebut dapat berupa kendala dari luar ataupun kendala dari dalam. Hambatan tersebut antara lain hambatan politik, ekonomi, serta lingkungan. Selain itu hambatan tersebut juga dapat berupa hambatan institusi, ketidakmampuan anggota dalam bidang administratif dan teknis, kurangnya kontribusi bantuan teknis, kurangnya desentralisasi serta partisipasi, pembagian waktu, perbedaan tujuan dan agenda yang terjadi antar aktor, serta sistem informasi yang kurang mendukung (Keban, 2008: 77).

#### **2.2.Kajian Relevan**

Kajian penelitian relevan merupakan kajian tentang penelitian orang lain yang lebih dulu yang memiliki kemiripan dengan penelitian yang sedang dijalankan. Penelitian relevan dapat dijadikan sebagai rujukan dan referensi serta menjadi perbandingan dengan penelitian ini. Penelitian yang relevan dengan penelitian yang penulis laksanakan ini adalah:

- Penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati pada tahun 2015 yang berjudul Peran Lembaga Ombudsman Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Mecegah Terjadinya Maladministrasi. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, dengan pengumpulan data dengan wawancara, observasi, serta kepustakaan penelitian. Dalam penelitian yang dilakukan Nurhayati ini, menjelaskan tentang perananan Ombudsman Provinsi Jawa Tengah dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya yang sudah berjalan dengan cukup baik. Selain itu penelitian ini juga berbicara tentang strategi yang dijalankan oleh Ombudsman Jawa Tengah dalam melakukan pengawasan, serta kendala apa yang ditemukan dalam melakukan pencegahan maladministrasi.
- Penelitian yang relevan lainnya adalah penelitian yang dilaksanakan oleh Nur Ina Sholeha, dkk tahun 2020. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami model pengawasan yang dijalankan oleh Ombudsman Lampung terhadap penerimaan siswa baru tingkat SMA di Lampung tahun 2019. Tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk mengungkap faktor yang menghambat Ombudsman Lampung dalam proses pengawasan tersebut. Sedangkan penelitian ini menunjukkan hasil bahwa model pengawasan yang dilakukan Ombudsman Lampung dalam mengawasi pelaksanaan PPDB tingkat SMA di Lampung tahun 2019 adalah model pengawasan menurut cara pelaksanaannya, yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung.

Adapun perbedaan antara penelitian relevan yang sudah dijelaskan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah metode penelitian ini menggunakan metode kuasi kualitatif dengan teknik untuk mengumpulkan data melalui wawancara serta studi dokumentasi. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Ombudsman Sumatera Barat untuk mengawasi pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Padang. Selain itu juga bertujuan mengetahui kendala yang di hadapi Ombudsman Sumatera Barat dalam mengawasi Kantor Pertanahan Kota Padang.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian Kualitatif semu (*quasi kualitatif design*). Penggunaan Desain kuasi kualitatif menurut Bungin (2020: 183) disebabkan karena pendekatan kualitatif masih dipengaruhi oleh positivism yang kuat dalam penerapannya, terutama dalam memperlakukan teori yang bersifat deduktif. Penelitian ini memakai metode kuasi kualitatif karena metode ini paling cocok untuk menganalisis data yang didapatkan dari para informan. Selanjutnya tipe penelitian deskriptif dipakai dalam penelitian ini sebab peneliti akan menggambarkan Efektivitas Peran Ombudsman Sumatera Barat dalam melakukan pengawasan pelayanan publik pada kantor pertanahan Kota Padang.

Penelitian dilakukan di Ombudsman sebagai lembaga pengawasan yang terletak Jl. Sawahan No. 58, Kelurahan Sawahan Timur, Padang Timur, Kota Padang dan Instansi Kantor Pertanahan Kota Padang yang terletak pada Jalan Ujung Gurun Nomor 1, Purus, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang Data diperoleh dengan metode wawancara mendalam dengan informan yang ditentukan sesuai dengan kebutuhan informasi penelitian.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan yang peneliti peroleh tentang “Efektivitas Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Padang” dapat penulis jabarkan dalam pembahasan sebagai berikut:

#### 4.1. Efektivitas peran Ombudsman Sumatera Barat

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa untuk mengukur efektivitas peran pengawasan Ombudsman pada Kantor Pertanahan Kota Padang menggunakan indikator Sondang P. Siagian (2000) diantaranya (a) kejelasan tujuan yang akan dicapai; (b) kejelasan strategi dalam mencapai tujuan; (c) proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap; (d) perencanaan yang matang; (e) penyusunan program yang tepat.

##### a. Kejelasan tujuan yang akan dicapai

Menurut Sondang P. Siagian (2000), suatu program bisa disebut efektif apabila memiliki tujuan yang jelas yang akan dicapai. Hal tersebut bertujuan agar dalam pelaksanaan tugas para pelaksana mampu mencapai sasaran dan tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya karena telah memiliki pengetahuan tentang hal tersebut. Dalam hal ini pengawasan Ombudsman Sumatera Barat terhadap pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Padang telah memiliki tujuan yang jelas. Tujuan tersebut adalah untuk mengurangi dan mencegah terjadinya tindakan maladministrasi pada proses penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Padang. Melalui pengawasan tersebut akan menimbulkan perbaikan kualitas layanan dan mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan mampu meningkatkan kesejahteraan dan keadilan dalam masyarakat karena memperoleh hak-hak mereka dalam pelayanan publik.

Dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman, diharapkan pihak Kantor Pertanahan dapat menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab mereka yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Tujuan dari pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap Kantor Pertanahan Kota Padang telah diketahui oleh seluruh insan Ombudsman Sumatera Barat sehingga kejelasan tujuan tersebut dapat sampai kepada sasaran sehingga dapat dilaksanakan dan sesuai dengan sasaran yang akan dicapai.

##### b. Kejelasan strategi dalam mencapai tujuan

Menurut Sondang P. Siagian (1978) Kejelasan strategi adalah suatu tahapan menjalankan tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi dalam pencapaian tujuan adalah sekumpulan keputusan serta tindakan-tindakan mendasar yang dibentuk oleh para manajemen dan diterapkan oleh semua jajaran organisasi untuk mencapai tujuan dari

organisasi tersebut. Ombudsman memiliki strategi yang cukup baik dalam mencapai tujuannya. Strategi tersebut berpatokan pada UU No. 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Strategi tersebut adalah bagaimana upaya untuk mencegah terjadinya maladministrasi, dan strategi untuk mengelola laporan masyarakat dengan baik. Dengan strategi yang digunakannya, diharapkan pelayanan publik di Sumatera Barat dan terkhusus Kantor Pertanahan Kota Padang dapat diselenggarakan dengan sebaik-baiknya.

Salah satu strategi yang digunakan Ombudsman dalam pencapaian tujuannya adalah dengan meningkatkan kapabilitas terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Padang. Ombudsman juga melakukan pendampingan pada instansi tersebut untuk melengkapi komponen standar layanan agar masyarakat yang melakukan pengurusan di instansi tersebut lebih terarah dan jelas bagaimana prosedurnya.

### **c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap**

Proses analisis serta perumusan yang mantap berhubungan dengan sasaran yang akan dicapai serta strategi yang sudah dijalankan, maksudnya adalah kebijakan wajib mampu memberikan jalan antara sasaran yang akan dicapai dengan pelaksanaan kegiatan. Dalam hal ini, proses analisis sampai perumusan kebijakan yang dilakukan oleh Ombudsman Sumatera Barat sudah sesuai dengan kepentingan dan persoalan yang dihadapi oleh sasaran.

Proses analisis dilakukan mulai dari tahap awal penerimaan laporan masyarakat. Laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman akan dianalisis apakah laporan tersebut masuk kepada wewenang Ombudsman atau tidak. Jika laporan tersebut masuk kedalam wewenang Ombudsman, maka pelapor akan diminta untuk melengkapi semua dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Selanjutnya Ombudsman akan memeriksa semua kelengkapan tersebut. Jika semua kelengkapan sudah terpenuhi maka Ombudsman akan masuk pada proses pemeriksaan.

Ombudsman akan menyurati pihak terlapor yang dalam hal ini adalah Kantor Pertanahan Kota Padang. Ombudsman meminta klarifikasi serta dokumen pendukung mengenai laporan yang disampaikan masyarakat terkait dugaan maladministrasi yang terjadi di Kantor Pertanahan Kota Padang. Jika Kantor Pertanahan Kota Padang telah membalas surat Ombudsman dan melengkapi data yang diminta, maka Ombudsman akan melakukan analisis terhadap data-data tersebut. Apabila dari hasil pemeriksaan ditemukan tindakan maladministrasi pada Kantor Pertanahan Kota Padang, maka Ombudsman langsung memberikan saran kepada Kantor Pertanahan untuk sesegera mungkin memperbaiki dan menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan oleh pelapor. Jika Kantor Pertanahan Kota Padang telah menjalankan seluruh saran yang diberikan oleh Ombudsman, maka permasalahan yang dihadapi masyarakat otomatis akan terselesaikan, demikian pula laporan masyarakat tersebut dinyatakan telah selesai dengan hasil ditemukan maladministrasi namun telah terselesaikan dalam tahap pemeriksaan.

Dengan demikian, proses analisis Ombudsman mulai dari penerimaan laporan masyarakat hingga pada penetapan bahwa Kantor Pertanahan Kota Padang dinyatakan telah melakukan tindakan maladministrasi atau tidak, dapat dikatakan telah sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh pelapor.

### **d. Perencanaan yang matang**

Perencanaan merupakan kegiatan untuk menentukan kegiatan akan dilaksanakan oleh organisasi dimasa yang akan datang. Setiap kegiatan yang akan dilaksanakan oleh organisasi memerlukan perencanaan yang baik untuk menghasilkan hasil yang sesuai dengan yang diinginkan.

Perencanaan yang dilakukan oleh Ombudsman Sumatera Barat adalah peningkatan mekanisme kerja pencegahan maladministrasi. Ombudsman melaksanakan pencegahan serta memastikan seluruh penyelenggara layanan melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan.

Pencegahan tindakan maladministrasi dilakukan dengan pendekatan persuasif agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

**e. Penyusunan program yang tepat.**

Selain adanya perencanaan yang matang, suatu kebijakan memerlukan penjabaran kedalam program kegiatan yang tepat. Jika tidak, para aktor akan kekurangan panduan dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini, program yang dijalankan oleh Ombudsman Sumatera Barat sudah berlangsung dengan baik dan sesuai dengan permasalahan yang sering dihadapi oleh masyarakat, dan dapat dilihat pada dampaknya yaitu jumlah laporan masyarakat yang telah berkurang. Pada 2020 jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman terkait dugaan maladministrasi di Kantor Pertanahan Kota Padang adalah 13 laporan, sedangkan pada 2021 hanya 6 laporan.

Program yang dijalankan oleh Ombudsman Sumatera Barat adalah Penilaian kepatuhan standar pelayanan publik berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik. Penilaian kepatuhan standar layanan ini bertujuan untuk menjamin agar setiap penyelenggara telah memenuhi seluruh komponen standar layanan. Dengan demikian, masyarakat memiliki pedoman serta kepastian prosedur pada saat melakukan setiap pengurusan.

Program lain yang juga dijalankan oleh Ombudsman Sumatera Barat adalah melakukan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) on The Spot. PVL On The Spot adalah suatu program yang dijalankan oleh Ombudsman untuk menerima konsultasi dan pengaduan dari masyarakat langsung di lokasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pada 2021 Ombudsman Sumatera Barat melakukan PVL On The Spot di beberapa lokasi penyelenggaraan pelayanan di Kota Padang. Ombudsman Sumatera Barat telah melakukan penyusunan program yang cukup tepat, mulai dari penilaian kepatuhan standar pelayanan publik hingga pelaksanaan PVL On The Spot. Program tersebut bertujuan untuk perbaikan kualitas layanan publik di Sumatera Barat.

**4.2. Kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat**

Kendala yang dihadapi oleh suatu organisasi dalam melaksanakan peranannya antara lain hambatan politik, ekonomi, serta lingkungan. Selain itu hambatan tersebut juga dapat berupa hambatan institusi, ketidakmampuan sumber daya manusia dalam bidang administratif dan bidang teknis, bantuan teknis yang kurang, desentralisasi dan partisipasi yang kurang, pengaturan waktu, perbedaan tujuan dan agenda yang terjadi antar aktor, serta sistem informasi yang kurang mendukung (Keban, 2008: 77).

Dari hasil penelitian, kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Sumatera Barat dalam melaksanakan peran pengawasannya pada Kantor Pertanahan Kota Padang adalah terbagi kedalam beberapa bidang, yaitu:

**a. Teknologi**

Dalam bidang teknologi, kendala yang di hadapi Ombudsman Sumatera Barat dalam menjalankan peran pengawasannya pada Kantor Pertanahan Kota Padang adalah pada saat awal pandemi covid tahun 2020, pemeriksaan dilakukan melalui media Zoom. Saat itu pihak masih banyak pihak-pihak yang belum terbiasa untuk menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, pemeriksaan melalui media zoom juga dirasa kurang komprehensif karena saat membutuhkan data pihak Ombudsman sangat sulit untuk memperolehnya akibat pertemuan hanya via zoom. Meskipun bisa dikirim via WhatsApp, tetapi juga sedikit terhambat jika data yang dibutuhkan cukup banyak. Selain itu, masalah jaringan juga menjadi salah satu kendala. Karena jaringan yang buruk akan mengganggu pada saat melakukan pertemuan via Zoom.

b. Regulasi/ Peraturan

Bidang regulasi atau peraturan, Undang-undang tentang agraria yaitu Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Undang-undang Pokok Agraria sampai saat ini masih belum pernah direvisi. Padahal usia undang-undang tersebut sampai saat ini telah mencapai 61 tahun. Sedangkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terkait pertanahan sudah semakin berkembang. Akibatnya banyak muncul peraturan-peraturan turunannya. Akibat dari banyaknya peraturan tentang pertanahan tersebut, Ombudsman harus lebih memahami peraturan itu dan harus lebih teliti dalam menentukan keputusan agar keputusan yang diambil nantinya tidak bertentangan dengan peraturan yang telah ada. Akan tetapi, hambatan tersebut tidak menjadi kendala yang berarti bagi Ombudsman Sumatera Barat dalam menjalankan peran pengawasannya pada Kantor Pertanahan Kota Padang.

c. Sumber Daya Manusia

Kendala yang di hadapi oleh Ombudsman Sumatera Barat dalam bidang Sumber Daya Manusia adalah pada proses pemeriksaan laporan. Hal tersebut disebabkan karena pada saat ini asisten Ombudsman dibagi per bidang. Asisten PVL hanya fokus pada bidang PVL, asisten pencegahan hanya fokus pada bidang pencegahan, meskipun masih ada tugas pembantuan. Sedangkan sebelumnya semua asisten dapat terlibat dalam pemeriksaan dan penyelesaian laporan, tetapi sekarang hanya fokus pada bidang masing-masing. Kendala yang dihadapi Ombudsman untuk mengawasi Kantor Pertanahan Kota Padang adalah karena asisten pemeriksaan hanya berjumlah 7 orang, sedangkan laporan yang masuk yang harus diselesaikan berasal dari seluruh wilayah di Sumatera Barat.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis laksanakan, maka diperoleh kesimpulan bahwa:

Efektivitas peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam melakukan pengawasan pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Padang secara keseluruhan sudah berjalan efektif. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan indikator Sondang P. Siagian (1978), indikator tersebut terdiri dari Kejelasan tujuan yang akan dicapai, Kejelasan strategi dalam mencapai tujuan, Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, Perencanaan yang matang, serta Penyusunan program yang tepat. Adapun kesimpulan yang lebih jelas dapat dilihat berdasarkan indikator menurut Sondang P. Siagian, diantaranya kejelasan tujuan yang akan dicapai yang sudah sangat jelas dan sudah dipahami oleh seluruh asisten Ombudsman Sumatera Barat; Kejelasan strategi Ombudsman dalam mencapai tujuannya sudah terlihat dengan jelas; Proses analisis dan perumusan kebijakan yang telah dijalankan dengan mantap; Perencanaan yang sudah dilakukan secara matang yang dilakukan untuk mencegah maladministrasi secara persuasif; serta Penyusunan program yang sudah tepat untuk terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik.

Selanjutnya terkait kendala yang dihadapi Ombudsman Sumatera Barat dalam melakukan pengawasan pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Padang adalah pada awal munculnya pandemi covid pada proses pemeriksaan yang dilakukan via Zoom, kendala lain yaitu pada peraturan tentang pertanahan yang cukup banyak menyebabkan pihak Ombudsman harus mampu memahami peraturan tersebut agar saat mengambil suatu keputusan, keputusan tersebut tidak bertentangan dengan aturan yang telah ada. Akan tetapi kendala tersebut tidak menjadi hambatan yang berarti dalam pelaksanaan perannya. Kendala terakhir yaitu jumlah asisten bidang pemeriksaan yang hanya berjumlah 7 orang. Hal tersebut menyebabkan beban kerja yang cukup berat karena laporan masyarakat yang harus diselesaikan berasal dari seluruh wilayah di Sumatera Barat.



**6. DAFTAR PUSTAKA**

- Akhmaddhian,S.2013.“Peran pemerintah daerah dalam mewujudkan hutan konservasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan(Studi di Kabupaten Kuningan)”. *Jurnal Dinamika Hukum*,Vol 13 Nomor 3.
- Ariansyah,M.R.,& Yusran, R. 2020.“Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Terhadap Pelayanan Publik”. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*,Vol 2 Nomor 4.
- Bungin, Burhan. 2007.*Penelitian Kualitatif:Komunikasi,Ekonomi,Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*.Jakarta: Prenada Media Group.
- Bungin, Burhan. 2020.*Post-Qualitative Social Research Methods:Kuantitatif Kualitatif-Mix Methods Positivism Postpositivism-Phenomenology Postmodern Filsafat, Paradigma, Teori, Metode,dan Laporan* (Cetakan 1).Kencana.
- Diana, P., Suwena,I. K., & Wijaya, N.M. S.2017.“Peran Dan Pengembangan Industri Kreatif Dalam Mendukung Pariwisata Di Desa Mas Dan Desa Peliatan, Ubud”. *Jurnal Analisis Pariwisata ISSN, 1410, 3729. Vol 17 Nomor 2*.
- Filsafah, Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia. Diakses dalam <https://ombudsman.go.id/>diakses 11 Agustus 2021.
- Glendoh, S. H.2000.“Fungsi Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi”.*Jurnal manajemen dan kewirausahaan*,Vol 2 Nomor 1
- Hamid,E. S., & Susilo, Y. 2011.“Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”.*Jurnal Ekonomi Pembangunan. Vol 12 Nomor 1*.
- Hardiyansyah. 2018.*Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasil Catatan Tahunan 2020 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat
- Holle, E. S. 2011.“Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service”.*Jurnal Sasi*,Vol 17 Nomor 3.
- Ideal, I. R. 2019.“Efektivitas Kinerja PPID Pada Sekretariat DPRD Kota Padang Dalam Memberikan Keterbukaan Informasi Kepada Publik”.*Ranah Research:Journal of Multidisciplinary Research and Development, Vol 1 Nomor 2*.
- Izzati, N. F. 2020.“Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia”. *Sasi, Volume 26 Nomor 2*.
- Keban, Yeremias T. 2008.*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik :Konsep, Teori, Dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kowaas, A. S., Pioh, N.,& Kumayas, N.2017. “Efektivitas Pelaksanaan Tomohon International Flower Festival Di Kota Tomohon”.*Jurnal Eksekutif, Vol 2 Nomor 2*.
- Nashar. 2020.*Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan:Duta Media Publishing.
- Nurhayati, 2015. “Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi”.Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Nurtjahjo, Hendra, dkk.2013.*Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.
- Pramukti, Sigit, Angger dan Chahyaningsih, Meylani. 2016. *Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.

- Putri, F. A., & Adnan, M. F. 2020. "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat". *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik, Vol 2 Nomor 1*.
- Putri, K., & Sahuri, C. (2017). "Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi di Kota Pekanbaru)". *JOM FISIP, Vol 4 Nomor 1*.
- Rahmadana, Fitri, Muhammad, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rahmat, A., & Hasan, E. 2017. "Upaya Panwaslih Aceh Mengusut Kasus Politik Uang Pada Pilkada Tahun 2017 di Pidie Jaya". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Vol 2 Nomor 4*.
- Rifa'i, B. 2013. "Efektivitas Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Krupuk Ikan dalam Program Pengembangan Labsite Pemberdayaan Masyarakat Desa Kedung Rejo Kecamatan Jabon Kabupaten SIDOARJO". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 1 Nomor 1*.
- Sari, Eliana. 2007. *Pertumbuhan dan Efektivitas Organisasi: Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi*. Jakarta: Jayabaya University Press.
- Sholeha, N. I., Kagungan, D., & Sulistio, E. B. 2020. "Model Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Ri Perwakilan Lampung (Studi Tentang PPDB Tingkat SMA di Provinsi Lampung Tahun 2019)". *Jurnal Administrativa, Vol 2 Nomor 2*
- Siagian, S. P. (1978). *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Gita Karya
- Suhardono, Edy. 1994. *Teori Peran; Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suryani, Ni Kadek dan John E.H.J. FoEh. 2018. *Kinerja Organisasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Suwendra, Wayan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan*. Bali: Nilacakra.
- Undang-Undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Wekke, Suardi, Ismail, dkk. 2019. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Gawe Buku.
- Wuryanti, L., & Angriani, R. 2021. "Strategi Dalam Meningkatkan Efektifitas Karang Taruna Tanjung Anom Pesawaran. Japma". *Jurnal Pengabdian Masyarakat Prodi Akuntansi, Vol 1 Nomor 1*.