

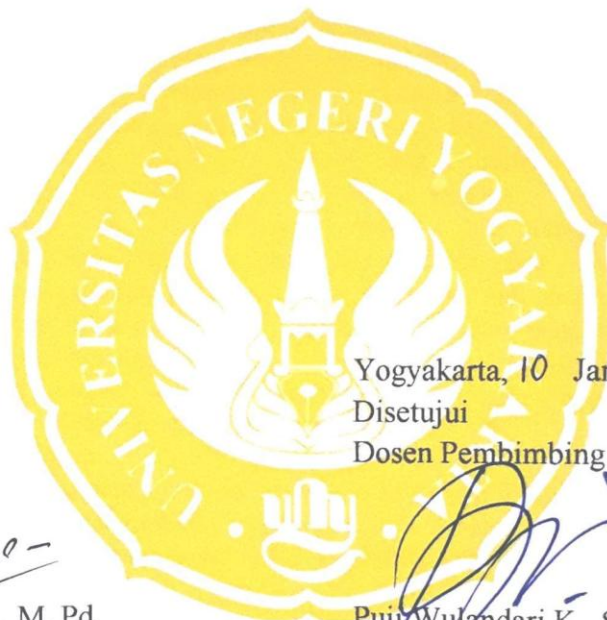
## LEMBAR PENGESAHAN JURNAL

**Judul** : PERANAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN DIY  
DALAM PENANGANAN LAPORAN PERMASALAHAN  
PERTANAHAN

**Nama** : Asma' Li Saulung

**NIM** : 15401244020

**Prodi** : Pendidikan Kewarganegaraan



Yogyakarta, 10 Januari 2020

Disetujui

Dosen Pembimbing

Reviewer

Suripno, S.H., M. Pd.  
NIP. 19560615 198601 1 001

Puji Wulandari K., S.H., M.Kn.  
NIP. 19800213 200501 2 001

---

Rekomendasi Pembimbing (mohon lingkari satu)

1. Dikirim ke Jurnal Student
2. Dikirim ke Jurnal Civics
3. Dikirim ke Jurnal lain

## PERANAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN DIY DALAM PENANGANAN LAPORAN PERMASALAHAN PERTANAHAN

### *THE ROLE OF OMBUDSMAN RI PERWAKILAN DIY ON HANDLING OF LAND PROBLEM REPORTS*

Asma' Li Saulung & Puji Wulandari Kuncorowati

[asmali.saulung2015@student.uny.ac.id](mailto:asmali.saulung2015@student.uny.ac.id)

[asmalisaulung17@gmail.com](mailto:asmalisaulung17@gmail.com)

Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum FIS UNY

#### **Abstrak**

Artikel ini berdasarkan penelitian yang bertujuan untuk 1) mendeskripsikan peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta (ORI DIY) dalam penanganan laporan permasalahan pertanahan. 2) mengidentifikasi hambatan yang dihadapi oleh ORI DIY dalam penanganan laporan permasalahan pertanahan. 3) mendeskripsikan upaya yang dilakukan ORI DIY dalam mengatasi hambatan yang dihadapi dalam penanganan laporan permasalahan pertanahan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive* dan yang terpilih sebagai subjek penelitian adalah Kepala Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan, Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan, Kepala Keasistenan Bidang Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik *cross check*, sedangkan untuk analisis data menggunakan analisis induktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) ORI DIY dalam peranannya menangani laporan masalah pertanahan dapat dilakukan dengan 2 bentuk pengawasan, yakni pengawasan aktif dan pasif. Peranan yang dilakukan ORI DIY dalam menangani laporan masalah pertanahan sudah sesuai dengan tata cara peraturan perundang-undangan yang mengatur dan wujud perilaku dari peranan yang dilakukan sudah terdapat dalam setiap penanganan kasus yang dilakukan; 2) hambatan yang dihadapi ORI DIY adalah kurangnya syarat-syarat dalam pengajuan laporan, penyelenggara pelayanan publik tidak mengerti tugas dan fungsi ORI DIY, dan penyelenggara pelayanan publik tidak terbuka kepada petugas ORI DIY; 3) upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yaitu dengan memberitahu pelapor secara tertulis untuk melengkapi laporan, sosialisasi, dan memberi tahu penyelenggara negara mengenai tugas dan fungsi ORI DIY dan *Memorandum Of Understanding* (MOU) dengan lembaga pelayanan publik.

Kata kunci: *Peranan, ORI DIY, Pertanahan*

#### **Abstract**

*This article based on research aimed to 1) describe the role of Ombudsman RI Perwakilan DIY (ORI DIY) on handling of land problem reports, 2) identify obstacles faced by ORI DIY on handling of land problem reports, 3) describe the efforts made by ORI DIY in overcoming obstacles faced on handling of land problem reports. This research is a descriptive study with a qualitative approach. The technique of determining the subject of research using a purposive technique and selected as the subject of research is the Head of Assistance in Report Inspection, the Head of Assistance in Prevention, the Head of Assistance in Inspection and Report Verification. Data Collection techniques using interviews and documentation. Data validity checking techniques use cross-check techniques, while for data analysis using inductive analysis which includes data reduction, data presentation, and making conclusions. The results showed that: 1) ORI DIY in its role on handling of land problem reports can be done with 2 forms of supervision, namely active and passive supervision. The role of ORI DIY on handling of land problem reports is in accordance with the rules and regulations governing the behavior and the manifestation of the roles that have been carried out already contained in each case handling carried out; 2) obstacles faced by ORI DIY are the lack of requirements in submitting reports, public service providers did not understand the duties and functions of ORI DIY, and public service providers are not open to ORI DIY officers; 3) efforts are made to overcome obstacles, namely by informing reports in writing to complete reports, socialization, and inform state administrators about the duties and functions of the ORI DIY and make *Memorandum of Understanding* with public service institutions.*

*Keywords: Role, ORI DIY, Land*

#### **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dan merupakan negara agraris, artinya tanah sangat penting bagi kehidupan rakyat Indonesia. Tanah juga memiliki arti sebagai sarana untuk mewujudkan pembangunan serta bertujuan untuk kemakmuran rakyat Indonesia. Agar tanah sepenuhnya dapat digunakan untuk kemakmuran rakyat, dalam penguasaan, pemilikan, dan penggunaannya pun telah memperoleh jaminan perlindungan hukum dari negara. Oleh karena itu dituangkanlah ke dalam Pasal 33 ayat (3) UUD NRI 1945 yang menyatakan bahwa “Bumi dan Air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Dari ketentuan pasal tersebut, dapat dipahami bahwa tujuan negara adalah kemakmuran rakyat yaitu dengan pemanfaatan fungsi bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya.

Perlindungan hukum mengenai tanah terdapat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria yang kemudian sering disebut dengan UUPA. UUPA di dalamnya dituangkan prinsip-prinsip tidak ada penggolongan penduduk seperti politik hukum kolonial terdahulu, fungsi sosial hak atas tanah, serta memuat dasar-dasar pemerataan distribusi kepemilikan tanah (*Land Reform*). Dengan adanya perlindungan hukum mengenai tanah yang dituangkan dalam peraturan khusus diharapkan agar dalam pemanfaatan tanah yang ada, selalu bertujuan untuk kemakmuran rakyat.

Pada hakekatnya kebutuhan pokok manusia untuk hidup adalah tercukupinya sandang, pangan, dan papan. Tercukupinya kebutuhan papan atau tempat tinggal adalah dimilikinya tanah. Tanah sebagai pemberian Tuhan Yang Maha Esa merupakan sumber daya alam yang penting bagi kehidupan manusia. Setiap orang tentu sangat memerlukan tanah sebagai tempat untuk berpijak dan alas untuk membangun sebuah tempat tinggal untuk kelangsungan hidup. Menurut Rusmadi Murad (1997: 7-8), meningkatnya kebutuhan manusia akan tanah disebabkan faktor-faktor yang antara lain: 1) pertumbuhan penduduk. 2) meningkatnya kebutuhan penduduk akan ruang sebagai akibat peningkatan kualitas hidup. 3) meningkatnya fungsi kota terhadap

daerah sekitarnya. 4) terbatasnya persediaan tanah yang langsung dapat dikuasai atau dimanfaatkan. 5) meningkatnya pembangunan.

Tanah dijadikan sebagai sumber daya alam yang penting karena fungsi dan perannya mencakup berbagai aspek dari kehidupan serta penghidupan baik segi sosial, ekonomi, politik, maupun budaya. Pentingnya tanah sebagai sumber daya alam untuk kelangsungan hidup manusia, sering kali kita lihat dan dengar orang-orang mendapat permasalahan pertanahan yang berujung menjadi sengketa. Permasalahan pertanahan dapat juga berkaitan dengan sistem perundang-undangan, administrasi pertanahan, mekanisme penanganan yang belum sempurna, pelayanan publik dalam bidang pertanahan dan juga menyangkut hak atas tanah yang kemudian menimbulkan sengketa tanah.

Perlu dipahami bahwa permasalahan pertanahan memiliki karakteristik yang khas yaitu bersifat multidimensi, artinya tidak berdimensi sosial, hukum, budaya, pertahanan, keamanan, dan politik (Violeta Arfiana, 2019). Permasalahan mengenai pertanahan dapat timbul karena pelayanan publik dalam bidang pertanahan yang tidak baik. Pelayanan pertanahan yang tidak baik dapat menimbulkan permasalahan-permasalahan baru di kemudian hari yang dapat menyangkut antar perorangan, masyarakat dengan pemerintah, perorangan dengan badan hukum, antar badan-hukum, dan antar kelompok masyarakat.

Meningkatnya pertumbuhan ekonomi Indonesia dewasa ini mengakibatkan kebutuhan tanah bagi manusia semakin bertambah, namun tak seiring dengan kesediaan tanah yang terbatas dan tanah tidak akan pernah bertambah (tetap), maka dari itu tidak dapat dipungkiri bahwa akan timbul suatu masalah. Permasalahan pertanahan dalam lingkup pelayanan publik dapat menimbulkan kerugian bagi pihak yang bersangkutan. Ada yang tidak mendapatkan pelayanan, tak kunjung mendapat sertifikat tanah, aktor pelayan publik tidak kompeten, pungutan liar dalam pelayanan dan masih banyak lagi permasalahan pelayanan dalam bidang pertanahan yang menimbulkan kerugian para pihak. Oleh karena itu, masalah

dalam pelayanan di bidang pertanahan merupakan tanggung jawab secara nasional. Agar terwujudnya cara pemanfaatan, penguasaan, dan pemilikan tanah untuk kemakmuran masyarakat tentu pemerintah dalam memberikan pelayanan pertanahan harus sesuai standar pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, pemerintah melakukan berbagai usaha yakni mengupayakan pelayanan pertanahan yang baik dan cepat dengan membentuk lembaga pengawas pelayanan publik guna untuk mencegah dan menghindari timbulnya sengketa tanah yang dapat merugikan masyarakat. Lembaga pengawas pelayanan publik yang ada di Indonesia adalah Ombudsman Republik Indonesia yang bertugas untuk mencegah dan menangani pelayanan publik yang tidak baik yang kemudian disebut maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia dapat menerima secara langsung mengenai laporan masalah pelayanan publik yang tidak baik dari masyarakat khususnya dalam bidang pertanahan.

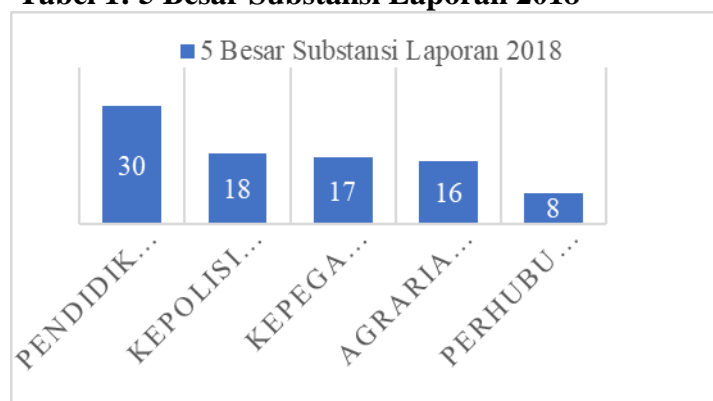
Ombudsman Republik Indonesia yang kemudian disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mandiri yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk juga yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang menggunakan dana yang bersumber dari APBN atau APBD. Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dijelaskan bahwa Ombudsman menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya dan menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan: kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Dijelaskan juga bahwa Ombudsman memiliki fungsi sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dan bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara di Indonesia yang kemudian menindak lanjuti laporan yang diterima sesuai peraturan yang berlaku. Kemudian hasil dari pemeriksaan

Ombudsman dapat berupa menolak laporan atau menerima laporan dan kemudian memberikan rekomendasi.

Untuk mempermudah Ombudsman dalam menindak lanjuti laporan dari masyarakat yang masuk di berbagai daerah di seluruh Indonesia, Ombudsman dapat membentuk Perwakilan di provinsi atau kabupaten/kota di Indonesia. Pembentukan di tingkat daerah bertujuan untuk mendekatkan pelayanan Ombudsman kepada masyarakat luas (Ghozali Puruhito, 2014: 3). Salah satunya yang sudah terbentuk di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta yang kemudian disebut Ombudsman RI Perwakilan DIY atau dapat juga disebut dengan ORI DIY.

Ombudsman RI Perwakilan DIY menerima berbagai pengaduan permasalahan yang menyangkut pelayanan publik yang kemudian digolongkan berdasarkan substansi-substansi besar yang sering dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara penelitian dengan asisten Ombudsman RI Perwakilan DIY, peneliti mendapatkan data bahwa laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan DIY pada periode Januari 2018 sampai dengan Desember 2018 yang termasuk dalam substansi pertanahan mencapai 12,31%, yang menjadikan aduan dalam bidang pertanahan menjadi aduan 5 besar substansi laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan DIY. Presentase lainnya masuk dalam substansi pendidikan yakni 30 kasus (23,08%), substansi kepolisian yakni 18 kasus (13,85%), substansi kepegawaian 17 kasus (13,08%), substansi agraria/pertanahan yakni 16 kasus (12,31%).

**Tabel 1: 5 Besar Substansi Laporan 2018**










Ombudsman RI Perwakilan DIY memberikan data mengenai laporan yang termasuk dalam substansi pertanahan periode Januari 2015 sampai dengan 22 September 2019 dengan penjelasan pada tahun 2015 terdapat 28 kasus, 2016 terdapat 22 kasus, 2017 terdapat 16 kasus, 2018 terdapat 16 kasus, dan 2019 sampai dengan 22 September 2019 terdapat 5 kasus. Dalam lima tahun terakhir, substansi pertanahan selalu masuk dalam lima besar aduan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan DIY pada tiap tahun. Setiap tahunnya, Ombudsman RI Perwakilan DIY selalu menjumpai aduan mengenai sengketa tanah dalam substansi pertanahan. Sehingga perlu adanya peranan Ombudsman RI Perwakilan DIY untuk menangani laporan permasalahan pertanahan. Berikut adalah tabel yang menunjukkan bahwa laporan permasalahan pertanahan selalu masuk dalam 5 besar substansi laporan dalam bentuk persentase (%) yang ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY:

**Tabel 2: 5 Besar Substansi Laporan yang ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY (2015-2019)**

2015	2016	2017	2018	2019
20,09	16,41	21,50	23,08	28,57
12,82	14,45	17,76	13,85	14,29
11,97	12,50	10,28	13,08	10,71
10,68	8,98	7,94	12,31	5,95
4,70	8,59	7,48	6,15	5,95

Keterangan:

	Pendidikan
	Kepegawaian
	Kepolisian
	Pertanahan
	Perijinan
	Perhubungan/ infrastruktur
	Administrasi Kependudukan

Sumber: Hasil Wawancara dengan Narasumber Ombudsman RI Perwakilan DIY

Laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan DIY sangat bervariasi berdasarkan substansi laporan salah satunya adalah laporan menyangkut masalah pelayanan dalam bidang pertanahan. Permasalahan dalam pelayanan pertanahan timbul karena tidak tertibnya penyelenggara

negara dalam pelayanan di bidang pertanahan. Permasalahan terjadi antara seseorang atau kelompok masyarakat dengan penyelenggara negara atau pemerintah karena adanya dugaan maladministrasi yang dilakukan penyelenggara negara. Dengan perannya sebagai lembaga yang bersifat independen ini, masyarakat berharap Ombudsman RI Perwakilan DIY mampu menerima laporan yang masuk dan kemudian menginvestigasi laporan yang kemudian hasilnya berupa rekomendasi terhadap atasan terlapor dalam laporan yang diajukan, sehingga akan meningkatkan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik dan juga sebagai langkah penyelesaian masalah pertanahan di luar pengadilan. Juga dengan adanya peran dari Ombudsman RI Perwakilan DIY maka akan terpenuhinya hak seorang warga negara untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari penyelenggara negara.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan metode ini, peneliti menggambarkan keadaan yang berkaitan dengan peranan Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam penanganan laporan permasalahan pertanahan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2019 sampai dengan Oktober 2019 dan berlokasi di Ombudsman RI Perwakilan DIY yang berlokasi di Jalan Walter Monginsidi Nomor 20, Desa Karangwaru, Kecamatan Tegalrejo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta (55241).

Peneliti menentukan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive*. Teknik *purposive* dalam penentuan subjek penelitian merupakan penentuan subjek penelitian yang ditetapkan secara sengaja oleh peneliti berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu (Faisal, 2007). Pertimbangan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah: 1) Pihak Ombudsman RI Perwakilan DIY yang mendapat wewenang dalam penanganan laporan permasalahan pertanahan, 2) Pihak Ombudsman RI Perwakilan DIY yang berhubungan langsung dengan proses penanganan laporan permasalahan pertanahan, 3) Pihak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman cukup tentang

peranan Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam penanganan laporan permasalahan pertanahan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik wawancara yang digunakan adalah semistruktur yang bertujuan menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan gagasan-gagasannya mengenai peranan Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam penanganan laporan permasalahan pertanahan. Dokumen yang dikumpulkan guna mendukung dan memperkuat data yakni data statistik pemeriksaan laporan periode 2014-2019, alur penanganan laporan.

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *crosscheck*. Teknik analisis dalam penelitian ini dilakukan secara induktif melalui langkah-langkah analisis yang dilakukan dari reduksi data, kategorisasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Peranan Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam Penanganan Laporan Permasalahan Pertanahan.

Penyelesaian masalah pelayanan dalam bidang pertanahan oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY diupayakan agar tetap mengikuti tata cara dan prosedur yang ditentukan dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Pentingnya mengikuti peraturan yang berlaku dimaksudkan untuk menghindari tindakan melanggar hukum dan ketentuan-ketentuan yang sudah diatur. Penyelesaian masalah pelayanan bidang pertanahan melalui Ombudsman RI Perwakilan DIY mengacu berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Kemudian mengacu juga dengan peraturan yang lebih khusus yaitu PO Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam tugasnya menjadi lembaga pengawas publik, telah menemukan berbagai macam permasalahan baik dalam substansi pertanahan maupun substansi lain. Setiap tahunnya laporan mengenai pelanggaran

pelayanan publik dalam bidang pertanahan selalu masuk 5 (lima) besar substansi laporan. Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam menerima laporan permasalahan pertanahan menemukan permasalahan berdasarkan bentuk-bentuk maladministrasi. Maladministrasi sendiri dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 angka 3, maladministrasi adalah perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Adapun bentuk-bentuk maladministrasi dalam masalah pertanahan yang ditangani Ombudsman RI Perwakilan DIY meliputi:

1. Penundaan Berlarut.
2. Tidak memberikan pelayanan.
3. Tidak Kompeten.
4. Penyalahgunaan Wewenang.
5. Penyimpangan Prosedur.
6. Permintaan imbalan uang, barang, dan jasa.
7. Bertindak tidak layak dan tidak patut.
8. Berpihak.
9. Diskriminasi.
10. Konflik Kepentingan.

Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam rangka memperbaiki pelayanan publik agar terciptanya pelayanan publik yang baik dapat melakukan pengawasan terhadap lembaga pelayanan publik. Pengawasan terhadap lembaga pelayanan publik menggunakan dua bentuk pengawasan yakni sebagai berikut:

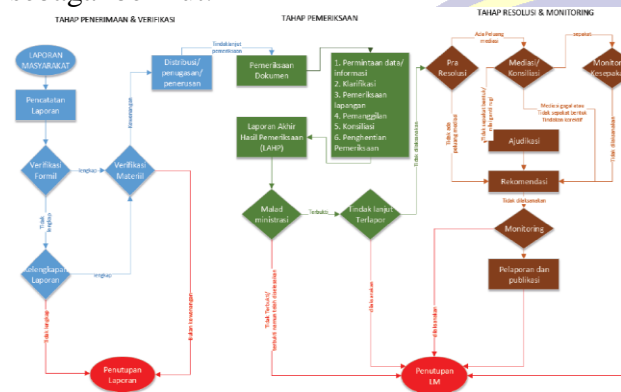
#### 1. Pengawasan Aktif.

Sesuai dengan huruf d Pasal 7 UU Nomor 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman bertugas melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Investigasi dapat dilakukan Ombudsman RI Perwakilan DIY dengan cara pemantauan dan penelitian terhadap penyelenggara negara baik dari atas meja maupun dapat turun langsung ke lapangan. Atas prakarsa sendiri yang dimaksud adalah atas inisiatif

Ombudsman sendiri yang kemudian disebut dengan *own motion*. Tindakan *own motion* dilakukan berdasarkan hasil investigasi atau temuan awal baik dari pemberitahuan berita maupun media massa, masyarakat, dan lain-lain. Tindakan *own motion* biasanya terjadi pada kasus-kasus yang menjadi atensi publik. Dalam prakteknya Ombudsman RI Perwakilan DIY belum pernah melakukan *own motion* dalam permasalahan pertanahan.

## 2. Pengawasan Pasif.

Ombudsman RI Perwakilan DIY sesuai tugasnya adalah menerima laporan atas dugaan maladministrasi khususnya dalam substansi pertanahan yang kemudian disebut pengawasan pasif. Alur mengenai penyelesaian laporan/pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan DIY adalah sebagai berikut:



**Gambar 2: Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan**

Sumber: Dokumen Hasil Penelitian

### a. Tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan (Input).

Alur penyelesaian yang pertama adalah input atau dapat dijelaskan sebagai masuknya laporan/aduan. Laporan/aduan mengenai permasalahan pertanahan yang melibatkan aktor pelayanan publik dapat masuk ke Ombudsman RI Perwakilan DIY dengan 2 cara yakni disampaikan oleh masyarakat atau oleh inisiatif dari Ombudsman sendiri.

Penyampaian laporan mengenai aduan tidak dipungut biaya sama sekali atau imbalan dalam bentuk apapun, namun laporan harus memenuhi syarat-syarat sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 24 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu:

(1) Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

a. Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor;

b. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci; dan

c. Sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya, tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

(2) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas Pelapor dapat dirahasiakan.

(3) Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan atau dilaporkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

(4) Dalam keadaan tertentu, penyampaian Laporan dapat dikuasakan kepada pihak lain.

Laporan yang disampaikan lebih jelas harus memenuhi syarat formil dan syarat materil. Sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, Pasal 4 bahwa syarat formil dalam verifikasi laporan sebagai berikut:

a. Nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor serta dilengkapi dengan fotokopi identitas;

b. Surat kuasa, dalam hal penyampaian Laporan dikuasakan kepada pihak lain;

c. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;

d. Sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau Atasannya tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya; dan

e. Peristiwa, Tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

Pada tahapan verifikasi laporan, laporan dapat dikatakan lengkap dan bisa juga tidak lengkap. Penyelesaiannya adalah sebagai berikut:

1) Laporan tidak lengkap.

Dalam hal laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan DIY terdapat kekurangan atau kurang terpenuhinya syarat-

syarat materiil, maka Ombudsman RI Perwakilan DIY memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi laporan agar laporan dapat ditindak lanjuti oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY. Apabila tidak dilengkapi, maka Pelapor akan dianggap mencabut Laporannya.

## 2) Laporan lengkap.

Laporan yang sudah dinyatakan memenuhi syarat formil maka selanjutnya adalah verifikasi laporan berdasarkan syarat materiil. Adapun syarat materiil adalah sebagai berikut:

a. Substansi Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek Pemeriksaan Pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses Pemeriksaan di Pengadilan;

b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman, proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut.

c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;

d. Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman; dan

e. Substansi yang dilaporkan sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Verifikasi syarat formil dan materiil dilakukan oleh Kelompok Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) yang ada di Ombudsman RI Perwakilan DIY. Hasil verifikasi kemudian disusun dalam bentuk ringkasan hasil verifikasi laporan yang memuat: identitas Pelapor, Terlapor, dugaan maladministrasi, kronologi laporan, dan kesimpulan. Terdapat dua tindakan yang akan dilakukan yakni berwenang melanjutkan ke tahap pemeriksaan atau tidak berwenang melanjutkan ke tahap pemeriksaan. Penjelasan mengenai tindakan tersebut yaitu:

a) Tidak berwenang melanjutkan.

Laporan yang tidak memenuhi syarat materiil dalam hal ini bukan wewenang dari Ombudsman RI Perwakilan DIY. Laporan mengenai masalah pertanahan yang tidak diterima Ombudsman RI Perwakilan DIY biasanya disebabkan karena pihak terlapor adalah bukan instansi pemerintah atau tidak

menggunakan dana APBN ataupun APBD. Langkah yang diambil oleh Ombudsman selanjutnya sesuai dengan Pasal 27 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor dalam waktu paling lambat 7 hari. Pemberitahuan terhadap Pelapor dapat memuat saran untuk menyampaikan Laporannya kepada instansi lain yang berwenang.

b) Berwenang melanjutkan.

Tindak lanjut laporan maladministrasi pertanahan yang sesuai dengan wewenang Ombudsman adalah pemeriksaan dan penanganan laporan. Apabila Ombudsman RI Perwakilan DIY berwenang melanjutkan maka langkah selanjutnya yaitu pemberian nomor registrasi dan dilanjutkan ke tahapan pemeriksaan laporan.

## b. Tahap Pemeriksaan (Proses).

Tahapan pemeriksaan dugaan maladministrasi pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan DIY dilaksanakan oleh Kelompok Keasistenan Pemeriksaan Laporan. Dalam tahapan pemeriksaan aduan pertanahan, pembuktian laporan mengenai terjadinya maladministrasi dalam tahap pemeriksaan dugaan maladministrasi pertanahan dilakukan untuk menemukan bukti formil dan materiil yang mendukung terpenuhinya unsur maladministrasi, khususnya dalam substansi pertanahan.

Adapun bukti dalam pemeriksaan laporan sesuai yang tercantum dalam Pasal 12 Ayat (2) Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan berupa:

a. Surat/ dokumen;

b. Keterangan: Pelapor, Terlapor, Saksi, Pihak terkait; dan Ahli

c. Informasi/data elektronik; dan

d. Barang

Tahapan pertama dalam proses pemeriksaan laporan dugaan maladministrasi dalam bidang pertanahan adalah pemeriksaan dokumen oleh Kelompok Keasistenan Pemeriksaan Laporan yang mendapatkan penugasan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan DIY. Hasil dari pemeriksaan dokumen dituangkan dalam Laporan hasil Pemeriksaan Dokumen. Dalam hasil pemeriksaan dokumen paling sedikit



memuat: Nomor dan tgl registrasi, Identitas Pelapor, Terlapor, Kronologi Laporan, Substansi Laporan, Dugaan Maladministrasi, Harapan Pelapor, Peraturan terkait, Data pendukung sementara, Analisis, Kesimpulan sementara; dan Tindak lanjut.

Pemeriksaan dapat dihentikan dalam hal substansi laporan diketahui bukan wewenang Ombudsman, atau disimpulkan tidak ada maladministrasi. Kaitannya dengan substansi pertanahan, ditemukan bahwa pernah ditemukan laporan mengenai maladministrasi dalam bidang pertanahan yang bukan wewenang Ombudsman RI Perwakilan DIY. Dari pihak yang dilaporkan bukan merupakan penyelenggara pelayanan publik sehingga laporan dihentikan.

Tahap dalam proses pemeriksaan laporan permasalahan pertanahan yang berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik, Ombudsman dapat menggunakan metode-metode pemeriksaan seperti klarifikasi tertulis, investigasi laporan, pemanggilan, mediasi/konsiliasi, dan adjudikasi khusus. Berikut merupakan penjelasan mengenai metode-metode pemeriksaan perkara:

- 1) Klarifikasi Tertulis.
- 2) Pemanggilan Pihak Terlapor
- 3) Investigasi Laporan.
- 4) Mediasi.
- 5) Konsiliasi.
- 6) Adjudikasi Khusus.

**c. Penyelesaian Laporan (Output).**

Output atau hasil pemeriksaan laporan yang dilaksanakan Ombudsman dapat berupa menolak laporan atau menerima laporan. Sesuai dengan Pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman menolak Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf a dalam hal:

- a. Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pihak yang dilaporkan;
- b. Substansi Laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan Maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan.
- c. Laporan tersebut sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;

d. Pelapor telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;

e. Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman;

f. Substansi yang dilaporkan telah diselesaikan dengan cara mediasi dan konsiliasi oleh Ombudsman berdasarkan kesepakatan para pihak; atau

g. Tidak ditemukan terjadinya Maladministrasi.

Ombudsman menggunakan metode-metode dalam pemeriksaan seperti klarifikasi tertulis, investigasi laporan, pemanggilan, mediasi/konsiliasi, dan adjudikasi khusus. Apabila dalam pemeriksaan ditemukan terjadinya maladministrasi maka Ombudsman RI Perwakilan DIY akan memberikan tindakan korektif yang harus dijalankan oleh penyelenggara yang dilaporkan berupa memperbaiki pelayanan sesuai masalah pelayanan yang dilaporkan. Tindakan korektif bertujuan sebagai langkah awal untuk memperbaiki pelayanan publik dan juga sebagai cara untuk memenuhi hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari penyelenggara negara.

Tindakan korektif apabila telah dilaksanakan oleh penyelenggara dengan memenuhi dan menindaklanjuti sesuai permohonan pelapor maka laporan mengenai maladministrasi dapat ditutup dan kemudian diterbitkan Berita Acara Penutupan Laporan dengan keterangan bahwa Terlapor telah menindaklanjuti laporan yang diajukan oleh Pelapor. Untuk mengetahui apakah tindakan korektif sudah dijalankan, Ombudsman RI Perwakilan DIY dapat meminta klarifikasi kepada pihak Pelapor.

Hasil dari tindakan yang dilakukan dalam tahapan pemeriksaan berupa tindakan korektif yang harus dilaksanakan oleh pihak Terlapor, apabila tindakan korektif yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY kepada pihak Terlapor tidak dilaksanakan oleh penyelenggara negara yang dilaporkan maka output atau hasil dari pemeriksaan laporan adalah Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan yang kemudian disebut LAHP. Berdasarkan Pasal 25 ayat (2) Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan bahwa Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) paling sedikit memuat: Identitas Pelapor, Uraian Laporan, Pemeriksaan yang telah

dilakukan, Analisis peraturan terait, Kesimpulan, berupa ditemukan bentuk Maladministrasi atau tidak ditemukan Maladministrasi; dan Tindakan korektif yang dapat dilakukan.

Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang sudah diterbitkan Ombudsman RI Perwakilan terhadap pihak terlapor harus segera dilaksanakan. Apabila tidak dilaksanakan, LAHP akan dinaikkan menjadi Rekomendasi di tingkat Ombudsman RI (Pusat). Untuk mengetahui apakah LAHP dijalankan atau tidak, perlu dilakukan monitoring terhadap lembaga yang dilaporkan.

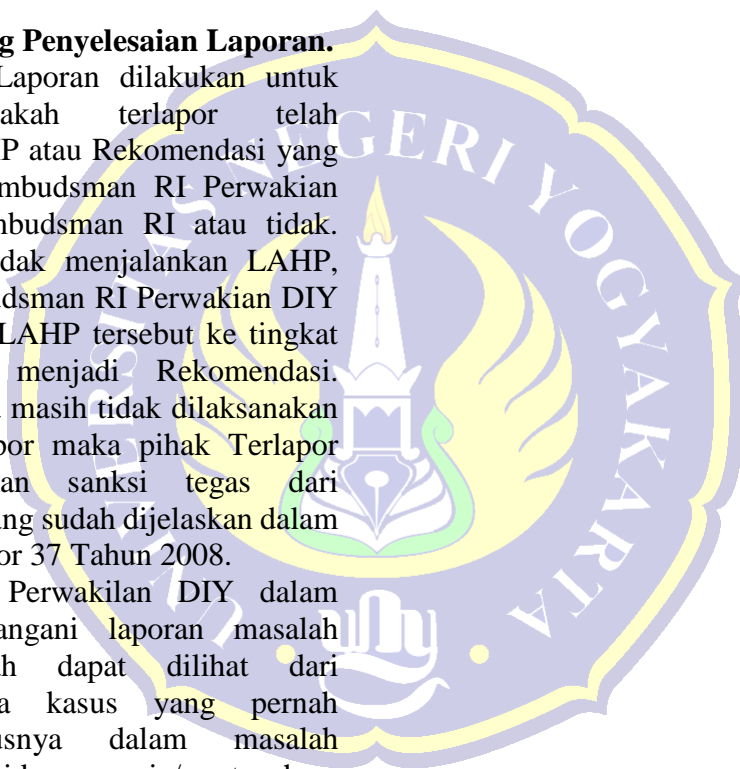
#### **d. Monitoring Penyelesaian Laporan.**

Monitoring dan Laporan dilakukan untuk mengetahui apakah terlapor telah menjalankan LAHP atau Rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY maupun Ombudsman RI atau tidak. Pihak Terlapor tidak menjalankan LAHP, maka pihak Ombudsman RI Perwakilan DIY dapat menaikkan LAHP tersebut ke tingkat pusat sehingga menjadi Rekomendasi. Rekomendasi juga masih tidak dilaksanakan oleh pihak Terlapor maka pihak Terlapor akan mendapatkan sanksi tegas dari Ombudsman RI yang sudah dijelaskan dalam Pasal 39 UU Nomor 37 Tahun 2008.

Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam perannya menangani laporan masalah pertanahan sudah dapat dilihat dari penjelasan ketiga kasus yang pernah ditangani khususnya dalam masalah pelayanan dalam bidang agraria/ pertanahan. Peranan telah diwujudkan dalam perilaku oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY. Biddle dan Thomas (dalam Sarwono, 2017: 2018) menyatakan bahwa berbeda dari norma, wujud perilaku ini nyata dan bukan sekedar harapan. Dan berbeda pula dari norma, perilaku yang nyata ini bervariasi, berbeda-beda dari satu aktor ke aktor yang lainnya. Pernyataan Biddle dan Thomas tersebut sesuai dengan wujud perilaku yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam menangani kasus-kasus masalah pelayanan publik dalam bidang agraria/pertanahan. Hasil dari penanganan laporan permasalahan pertanahan yang telah dilaksanakan, wujud

dari perilaku tersebut diuraikan dalam LAHP. Tetapi, dalam LAHP tersebut terdapat hasil akhir yang berbeda-beda dari setiap kasus-kasus maladministrasi pertanahan yang dilaporkan.

Terkait penanganan terhadap kasus-kasus pertanahan yang pernah ditangani dapat mudah dipahami, maka peneliti menyusun wujud perilaku Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam penanganan laporan masalah pertanahan dengan tabel sebagai berikut:



**Tabel 3: Hasil Penanganan Laporan Permasalahan Pertanahan Ombudsman**

Proses	Hasil Penanganan Laporan Permasalahan Pertanahan Ombudsman RI Perwakilan DIY kepada Terlapor		
	Pemerintah Desa Banguntapan	Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta	Pemerintah Desa Sendang Agung
1. Pemeriksaan & Verifikasi Laporan	Laporan dugaan penundaan berlarut oleh Pemerintah Desa Banguntapan.	Laporan dugaan tidak memberikan layanan <i>one day service</i>	Laporan dugaan Pemerintah Desa Sendang Agung yang tidak memberikan pelayanan
2. Pemeriksaan Laporan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permintaan klarifikasi.</li> <li>• Klarifikasi secara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permintaan Klarifikasi</li> <li>• Klarifikasi secara langsung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permintaan klarifikasi</li> <li>• Klarifikasi secara</li> </ul>

**RI Perwakilan DIY kepada Terlapor, diolah oleh Peneliti**

	tertulis oleh pihak Terlapor.	g oleh pihak Terlapor .	langsung oleh pihak Terlapor.
3. Hasil Pemeriksaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terbukti melakukan maladministrasi</li> <li>• Tidak indakan korektif berupa memproses pengajuan permohonan sertifikat tanah.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terbukti melakukan maladministrasi</li> <li>• Tidak indakan korektif berupa memberikan layanan <i>one day service</i> kepada Pelapor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terbukti melakukan maladministrasi</li> <li>• Tidak indakan korektif berupa memberikan informasi mengenai Leter C. No. 1611 dan informasi mengenai asal usul orang yang bernama Sarji</li> </ul>

### B. Hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam Penanganan Laporan Permasalahan Pertanahan.

Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam mengupayakan suatu hal akan menemukan sebuah kendala atau hambatan. Kendala atau hambatan merupakan segala sesuatu hal yang membuat jalannya sebuah tindakan atau upaya menjadi tidak lancar atau berjalan tidak sesuai apa yang telah direncanakan. Dalam penyelesaian laporan permasalahan pertanahan oleh Ombudsman RI Perwakilan

DIY ditemukan berbagai hal yang menjadi kendala atau penghambat proses penyelesaian laporan permasalahan pertanahan. Hambatan yang ditemui dalam proses penanganan laporan permasalahan pertanahan antara lain:

1. Kurangnya syarat-syarat dalam pengajuan laporan.

Ombudsman Perwakilan DIY dalam melakukan pengawasan pasif terhadap permasalahan pertanahan adalah menerima aduan/laporan dari masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik bidang pertanahan. Masyarakat yang kemudian disebut sebagai pelapor, dalam menyampaikan laporan permasalahan

pertanahan harus memenuhi syarat-syarat sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 Peraturan Ombudsman No 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam praktek pengawasan pasif sering menemukan hambatan berupa kurang terpenuhinya syarat formil dalam pengajuan laporan permasalahan pertanahan. Hal tersebut mengakibatkan Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam menangani laporan permasalahan laporan terhambat.

2. Penyelenggara pelayanan publik tidak mengerti tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan DIY.

Agar pelaksanaan pelayanan publik oleh lembaga-lembaga berjalan dengan baik, maka perlu adanya lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik. Lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah Ombudsman RI Perwakilan DIY. Tentu adanya lembaga pengawas adalah respon dari adanya maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Dalam menjalankan perannya sebagai lembaga pengawas, Ombudsman RI Perwakilan DIY menemukan hambatan berupa penyelenggara pelayanan publik tidak mengerti Ombudsman RI Perwakilan DIY. Ketidaktahuan yang dimaksud adalah penyelenggara negara tidak tahu tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman RI Perwakilan DIY. Asisten ketika dalam tahap pemeriksaan laporan mengenai permasalahan pelayanan dalam bidang pertanahan menjadi terhambat karena asisten yang bertugas menangani laporan tidak mendapatkan respon dari pihak terlapor. Harusnya penyelenggara negara tahu mengenai siapa lembaga pengawas publik dan apa tugas, fungsi, dan wewenangnya. Namun sering kali ditemukan bahwa terdapat penyelenggara yang tidak mengenal lembaga pengawas pelayanan publik di wilayahnya yang dalam penelitian ini adalah Ombudsman RI Perwakilan DIY.

3. Penyelenggara pelayanan publik tidak terbuka.

Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam melakukan pemeriksaan aduan, berhak mengakses data dari lembaga pelayanan publik yang diduga melakukan maladministrasi

dalam bidang pertanahan. Prakteknya ditemukan bahwa penyelenggara tidak mengizinkan akses data yang diperlukan oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY dengan dalih bahwa data yang diakses adalah rahasia dan siapapun tidak boleh mengaksesnya kecuali pihak penyelenggara sendiri. Padahal mengenai hak Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam mengakses data sudah jelas memiliki perlindungan hukum, namun tetap saja penyelenggara negara tetap tidak mau memberikan akses pelayanan kepada Ombudsman RI Perwakilan DIY. Padahal dalam pemeriksaan lapangan, asisten yang bertugas dalam pemeriksaan laporan sudah dilengkapi dengan surat tugas dan kartu identitas Ombudsman RI Perwakilan DIY.

Perlindungan hukum terhadap Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam melakukan pemeriksaan aduan dijelaskan dalam Pasal 44, Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang berbunyi setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan sebagai dimaksud dalam Pasal 28 dipidana dengan penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

### **C. Upaya yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam mengatasi hambatan yang dihadapi.**

Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam menangani hambatan yang dihadapi tentu memiliki upaya-upaya agar hambatan dapat teratasi. Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam mengatasi hambatan yang dihadapi antara lain:

1. Kurangnya syarat-syarat dalam pengajuan laporan.

Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam menerima laporan terkait masalah pertanahan tentu memiliki syarat-syarat dalam pengajuan laporan yang juga sudah diatur dalam peraturan yang berlakus. Dalam praktek penerimaan laporan masalah pertanahan, ditemukan bahwa terdapat pelapor yang kurang atau belum melengkapi syarat-syarat dalam pengajuan laporan, akibatnya penanganan laporan masalah pertanahan menjadi terhambat. Upaya yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan DIY untuk mengatasi hambatan tersebut adalah

memberitahu pelapor secara tertulis untuk melengkapi laporan. Pemberitahuan dilakukan langsung kepada pelapor saat laporan/aduan disampaikan ke asisten Ombudsman RI Perwakilan DIY. Apabila laporan/aduan disampaikan secara tidak langsung, maka pemberitahuan untuk melengkapi berkas laporan/aduan disampaikan dengan cara menghubungi pelapor via telepon/sms sesuai dengan nomor yang tertera di laporan/aduan yang diajukan. Dalam Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Monitoring, Pasal 4 Ayat (3) juga sudah ditegaskan apabila dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja Pelapor tidak segera melengkapi dan menyampaikan kepada Ombudsman maka Laporan dimaksud tidak perlu ditindaklanjuti dan Pelapor dianggap telah mencabut berkas Laporan.

2. Penyelenggara pelayanan publik tidak mengerti tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan DIY.

Upaya yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam mengatasi hambatan salah satunya penyelenggara pelayanan publik yang tidak mengerti Ombudsman RI Perwakilan DIY adalah dengan cara sosialisasi. Sosialisasi dilakukan oleh seluruh pegawai Ombudsman RI Perwakilan DIY khususnya keasistenan bidang pencegahan. Sosialisasi merupakan langkah mengenalkan kepada masyarakat khususnya penyelenggara negara mengenai tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan DIY sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan adanya sosialisasi, penyelenggara negara akan tahu bahwa terdapat lembaga pengawas pelayanan publik yakni Ombudsman RI Perwakilan DIY yang selalu mengawasi penyelenggaraan negara di Daerah Istimewa Yogyakarta,

3. Penyelenggara pelayanan publik tidak terbuka.

Ombudsman RI Perwakilan DIY memiliki kesulitan dalam mengakses data-data yang diperlukan untuk menindaklanjuti aduan yang masuk. Penyebab dari sulitnya untuk mengakses data di lembaga yang diduga melakukan maladministrasi adalah penyelenggara negara tidak menegerti tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan DIY sebagai lembaga pengawas pelayanan publik

dan juga mindset penyelenggara pelayanan publik yang tetap tidak memberikan akses data untuk tahapan pemeriksaan laporan. Padahal sudah jelas bahwa bagi setiap orang yang menghalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan, dapat dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana dengan paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Langkah yang perlu dilakukan agar dapat mempermudah mengakses data adalah memberi tahu penyelenggara negara mengenai apa tugas dan fungsi dari Ombudsman RI Perwakilan DIY dan juga menjelaskan bahwa sudah jelas Ombudsman RI Perwakilan DIY memiliki perlindungan hukum bagi siapapun yang menghalangi Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam melakukan pemeriksaan. Langkah yang kedua untuk mempermudah mengakses data-data sebagai keperluan untuk pemeriksaan aduan yaitu melakukan *Memorandum Of Understanding* (MOU) dengan lembaga pelayan publik.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ombudsman RI Perwakilan DIY merupakan lembaga pengawas yang terletak di tingkat daerah dan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga pengawas, Ombudsman RI Perwakilan DIY berdiri sendiri. Oleh karena itu peranan Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam sektor pertanian berpengaruh terhadap persoalan-persoalan pertanian yang terjadi di Indonesia. Setiap tahunnya laporan mengenai pelanggaran pelayanan publik dalam bidang pertanian selalu masuk 5 (lima) besar substansi laporan yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan DIY.

Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam peranannya menangani laporan masalah pertanian menggunakan 2 (dua) bentuk pengawasan. Pengawasan yang dilakukan adalah pengawasan aktif dan pengawasan pasif. Peranan Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam penanganan laporan masalah pertanian telah dilakukan terutama dalam praktek pengawasan secara pasif. Dalam menangani laporan masalah pertanian, juga sudah sesuai dengan prosedur atau tata cara peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Hambatan yang ditemui dalam proses penanganan laporan permasalahan pertanahan seperti kurangnya syarat-syarat dalam pengajuan laporan. Hambatan lain yang timbul juga dapat dari penyelenggara negara yakni penyelenggara pelayanan publik tidak mengerti tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan DIY dan juga penyelenggara pelayanan publik tidak terbuka kepada petugas Ombudsman RI Perwakilan DIY ketika sedang dalam tahapan pemeriksaan.

3. Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam menangani hambatan yang dihadapi memiliki upaya-upaya agar hambatan dapat teratasi. Terhadap kurangnya syarat-syarat dalam pengajuan laporan, upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah memberitahu pelapor secara tertulis untuk melengkapi laporan. Terhadap penyelenggara pelayanan publik tidak mengerti tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan DIY, upaya yang dilakukan dengan cara sosialisasi. Sosialisasi dilakukan oleh seluruh pegawai Ombudsman RI Perwakilan DIY khususnya keasistenan bidang pencegahan. Upaya terhadap penyelenggara pelayanan publik yang tidak terbuka adalah memberi tahu penyelenggara negara mengenai apa tugas dan fungsi dari Ombudsman RI Perwakilan DIY dan juga menjelaskan bahwa sudah jelas Ombudsman RI Perwakilan DIY memiliki perlindungan hukum bagi siapapun yang menghalangi Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam melakukan pemeriksaan. Langkah yang kedua yaitu melakukan *Memorandum Of Understanding* (MOU) dengan lembaga pelayanan publik.

### B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan di atas, peneliti memberikan beberapa saran agar dapat menjadi manfaat bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan yaitu:

1. Bagi Ombudsman RI Perwakilan DIY Ombudsman RI Perwakilan DIY harus lebih meningkatkan upaya dalam sosialisasi untuk mengenalkan Ombudsman RI Perwakilan DIY sebagai lembaga pengawas pelayanan publik kepada masyarakat khususnya masyarakat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sosialisasi berguna untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman RI Perwakilan DIY. Adanya sosialisasi oleh

Ombudsman RI Perwakilan DIY, masyarakat yang memiliki masalah dalam pelayanan publik khususnya dalam bidang pertanahan akan dapat menemukan solusi untuk mengatasi masalah tersebut di luar pengadilan, juga dengan adanya peranan Ombudsman RI Perwakilan DIY sebagai pihak ketiga dalam penanganan masalah pertanahan akan mewujudkan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan mencegah adanya maladministrasi di bidang pertanahan.

2. Bagi lembaga/ masyarakat Ombudsman RI Perwakilan DIY merupakan lembaga pengawas pelayanan publik yang memiliki wilayah kerja di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sehingga lembaga negara harus dapat menjalin kerja sama sebagai bentuk untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Masyarakat juga harus tahu bahwa terdapat lembaga pengawas pelayanan publik di daerahnya serta memberikan kepercayaan kepada Ombudsman RI Perwakilan DIY untuk dapat mengatasi masalah-masalah dalam pelayanan publik dan untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat di DIY.

### DAFTAR PUSTAKA

- Faisal, S. (2007). *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Murad, R. (1997). *Administrasi Pertanahan (Pelaksanaannya dalam Praktek)*. Bandung: Mandar Maju
- Sarwono, W. Sarlito. (2017). *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung: IKAPI
- Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

- Arfiana, V. & Wulandari, P. (2019). Peranan Kantor *Pertanahan* Bojonegoro dalam Penyelesaian Sengketa Hak Atas Tanah. *E-Civics Journal*, vol. 8, no. 2.
- Puruhito, G., Harsasto, P., & Adnan, M. (2014). Peran *Ombudsman* Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 3(4), 16-30
- Ombudsman Republik Indonesia. 2018. *Laporan Tahunan 2018*. <https://www.ombudsman.go.id/produk?c=19> diakses pada 22 Januari 2019 pukul 12:00 WIB.

