AdmInistrativA
Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik
Volume 5 (3) 2023: 271-285 E-ISSN: 2714-7673
administrativa.fisip.unila.ac.id

ARTICLE

Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung

Meylin Wulandari[1], Simon Sumanjoyo[2], Nana Mulyana[3]

[1,2,3] *Jurusan Administrasi Negara, Universitas Lampung*

How to cite: Wulandari, M., Sumanjoyo, S., Mulyana, N., (2023). Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Administrativa 5(3)

Article History
Received: 22 Juni 2022
Accepted: 4 Oktober 2023

Keywords:
Effectiveness, Completion of Land Reports, Lampung Representative Ombudsman

Kata Kunci:
Efektivitas, Penyelesaian Laporan Pertanahan, Ombudsman Perwakilan Lampung.

ABSTRACT

Land has its own role to build the welfare and prosperity of the community nationally, in order to build national welfare it does not always have a positive impact, it can also have a negative impact, even land conflicts that often occur in the field which lead to public reports to the Ombudsman as an authorized institution in solving public service problems. The problem in this research is the increase in public reports with land problems at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Province of Lampung which is classified as a medium classification report. This study aims to analyze the effectiveness of the completion of land reports at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Province of Lampung. The method used is descriptive qualitative. Data collection techniques used in this study were interviews, observation and documentation which were reviewed with indicators of effectiveness from Richard M Steers consisting of productivity, adaptability, job satisfaction and resource seeking. Representatives of the Lampung Province have been effective, the Ombudsman's productivity indicators can solve land problems in a timely manner, and according to the stages in the Ombudsman Regulation. On the indicator of adaptability, the Lampung Ombudsman is able to adapt to regulations that continue to develop related to public service problems, able to adapt from the head of the representative to fellow assistants, able to adapt to the existence of Work From Home and able to adapt to the socio-political environment around him. On the job satisfaction indicator, the Lampung Ombudsman is satisfied that he has resolved community problems in accordance with the tasks and responsibilities that have been given, and the community is satisfied with the reports that the Lampung Ombudsman has assisted in completing. In terms of resource search indicators, the assistants at the ombudsman are competent assistants, who have received training, in terms of the number of assistants that have met but still need more assistants due to the large number of community reports that must be completed.

ABSTRAK

Tanah mempunyai peran tersendiri guna membangun kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat secara nasional, guna membangun kesejahteraan nasional tidak selalu menimbulkan dampak positif bisa juga menimbulkan dampak negatif bahkan konflik pertanahan yang banyak terjadi di lapangan

* Corresponding Author
Email : meylinwulandari87357@gmail.com

© 2023 Author(s), Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik

yang menimbulkan laporan masyarakat kepada Ombudsman selaku lembaga yang berwenang dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik. Permasalahan pada penelitian ini adalah meningkatnya laporan masyarakat dengan permasalahan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung yang tergolong laporan klasifikasi sedang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dikaji dengan indikator efektivitas dari Richard M. Steers terdiri dari produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan pencarian sumber daya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan efektivitas penyelesaian laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sudah efektif, pada indikator produktivitas Ombudsman dapat menyelesaikan permasalahan pertanahan secara tepat waktu, dan sesuai tahapan yang ada di Peraturan Ombudsman. Pada indikator kemampuan adaptasi, Ombudsman Lampung mampu beradaptasi dengan regulasi yang terus berkembang berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik, mampu beradaptasi dari kepala perwakilan sampai dengan sesama asisten, mampu berdapatasi dengan adanya Work From Home dan mampu beradapatasi dengan lingkungan sosial politik yang ada di sekitar. Pada indikator kepuasan kerja, Ombudsman Lampung merasa puas telah menyelesaikan permasalahan masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan, dan masyarakat merasa puas atas laporan yang telah dibantu penyelesaiannya oleh Ombudsman Lampung. Pada indikator pencarian sumber daya, asisten yang ada di Ombudsman merupakan asisten yang berkompeten, yang sudah mendapatkan pelatihan-pelatihan, dari sisi jumlah asisten sudah memenuhi tetapi masih membutuhkan lagi asisten akibat banyaknya laporan masyarakat yang harus diselesaikan.

A. Pendahuluan

Negara memiliki kewajiban memfasilitasi segala pemenuhan hak setiap kebutuhan publik dalam rangka untuk kesejahteraan penduduk Indonesia, oleh sebab itu lahirlah peran Negara yang dilaksanakan oleh sebuah pemerintahan dengan tugas pokok, yakni mempertemukan serta mengendalikan berbagai macam kebutuhan dan kepentingan publik baik hanya untuk individual maupun kelompok warga secara adil serta non-diskriminasi.

Kemudian, untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan memberikan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggara pelayanan publik yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu, maka dibentuklah sebuah lembaga pengawas eksternal untuk menjadi sebuah wadah penyerap aspirasi masyarakat yang bernama Lembaga Ombudsman Republik Indonesia (Rusanda, 2018).

Ombudsman Republik Indonesia selaku lembaga khusus mengawasi pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada publik. Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Kewenangan yang dimiliki Ombudsman, yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), maupun Badan Swasta atau

Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Fungsi Ombudsman sebagaimana tertulis dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, lembaga Ombudsman adalah salah satu unsur dalam sistem pengawasan di Indonesia, yaitu sebagai pengawas eksternal. Ombudsman Republik Indonesia menjalankan dua fungsi, yaitu penyelesaian laporan dan pencegahan dengan tugas-tugas seperti melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dan penyelenggaraan pelayanan publik, serta melakukan tugas lain yang diberikan Undang-Undang.

Maladministrasi sebagaimana di dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah perilaku atau perbuatan yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang dengan tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut termasuk kelalaian dan pengabaian kewajiaban yang bersifat hokum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materil atau immaterial bagi masyarakat dan perorangan.

Guna melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, Ombudsman mendirikan Perwakilan Ombudsman di wilayah provinsi ataupun kota/kabupaten. Pada Provinsi Lampung, Ombudsman Perwakilan sudah dibangun pada bulan Oktober 2012 yang ditetapkan melalui Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Tata Kerja Ombudsman daerah Provinsi Lampung. Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung diharapkan dapat membantu penduduk perihal menyuarakan keluhan publik dalam menuntaskan permasalahan, khususnya penduduk Provinsi Lampung terhadap lembaga penyelenggaraan pelayanan publik yang sebagaimana diketahui masih banyak terdapat maladministrasi dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Laporan Tahunan, Tahun 2020 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, laporan pertanahan merupakan laporan dengan substansi yang sangat banyak dilaporkan publik ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.

Diketahui bahwasanya subtansi laporan pertanahan di tahun 2020 menempati laporan tertinggi, yakni sebanyak 34 laporan, disusul dengan laporan substansi pendidikan, administrasi, kependudukan, kepegawaian, perhubungan infrastruktur, dan lainnya. Dari 34 laporan substansi pertanahan yang dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung pada tahun 2020, dari 34 laporan dengan substansi pertanahan, 13 laporan sudah ditutup karena pelapor tidak memenuhi syarat formil, 2 laporan ditutup karena pelapor tidak memenuhi syarat materiil, 14 laporan mengenai Sertifikat Hak Milik (SHM) dan tumpang tindih sudah ditutup karena telah memperoleh penyelesaian dari instansi yang bersangkutan, dan 5 laporan ditutup karena tidak ditemukannya maladministrasi. Dapat diketahui pada tahun 2021 subtansi laporan pertanahan menempati laporan tertinggi kedua dengan jumlah 29 laporan, setelah laporan substansi Pendidikan, disusul dengan laporan substansi kepegawaian, perhubungan infrastruktur administrasi, kependudukan, dan disusul dengan laporan lainnya. Dari data laporan dengan substansi pertanahan yang dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia di dominasi mengenai laporan permasalahan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).

Untuk melihat keefektifan penyelesaian laporan di Ombudsman dan kepastian pelayanan dan penanganan baru bisa dilihat pada tahun 2020, karena baru dikeluarkannya surat

keputusan Ombudsman No. 67 Tahun 2020 mengenai klasifikasi laporan mulai dari laporan ringan, sedang, dan berat, dan mempunyai waktu tenggat menyelesaikan 60 hari untuk laporan ringan, 120 hari untuk laporan sedang, dan 180 hari untuk laporan berat, ini merupakan peraturan internal Ombudsman sendiri, untuk penyelesaian Sertifikat Hak Milik (SHM) masuk ke klasifikasi laporan sedang, yaitu paling lama 120 hari sampai keluarnya Laporan Akhir Pemeriksaan (LAHP) yang menyatakan pihak terlapor mau mengeluarkan Sertifikat Hak Milik (SHM) diterbitkan dengan Standar Operasional Prosedur dari pihak terlapor.

Dari tugas dan fungsi penyelesaian laporan dalam peraturan Ombudsman tersebut diharapkan dapat membantu masyarakat dalam menyelesaiakan permasalahan yang mayoritas masyarakat laporan perihal penundaan penerbitan Sertifikat dalam Program PTSL yang tidak kunjung memproleh kepastian penyelesaian oleh penyelenggara pelayanan publik untuk itu. Mengingat efektivitas suatu organisasi akan tercapai jika tugas dan fungsi organisasi tersebut berjalan dengan baik. Sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terwujud. Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik diharapkan mampu menjadi jalan keluar atas buntunya pelayanan permasalahan pertanahan yang diakses oleh masyarakat (Burhan, 2020).

Melihat banyaknya fenomena laporan mengenai pertanahan adalah laporan yang subtansi paling banyak ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung dan tergolong laporan klasifikasi sedang, peneliti tertarik ingin meneliti secara mendalam dari dalam atau dari internal Ombudsman itu sendiri untuk melihat efektivitas penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Keberhasilan dalam suatu lembaga atau organisasi dalam mencapai tujuan dari organisasi tersebut dapat dilihat dari efektif atau tidaknya dalam menjalankan proses dalam sebuah organisasi tersebut. Untuk bisa melihat efektif atau tidaknya suatu organisasi dalam melakukan setiap tindakan ataupun kegiatan, perlu adanya indikator atau pengukuran efektivitas. Menurut Pasolong, efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas hasil yang mengarah pada keberhasilan kerja yang maksimal, yang mencapai target secara kuantitas, kualitas, dan waktu (Apriyansyah et al., 2018). Sedangkan menurut Gibson mengemukakan bahwa efektivitas merupakan suatu pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama, di mana tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas (Fitriyansyah, 2020).

Berdasarkan pendapat di atas, diketahui bahwa efektivitas dapat dikatakan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga ataupun organisasi untuk mencapai sasaran ataupun target dalam proses menjalankan tugas pokoknya. Adapun terkait ukuran efektivitas menurut Richard M. Steers (Putri, 2017), yaitu:

a. Produktivitas, ialah kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan instruksi dan rumusan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal.
b. Kemampuan adaptasi, kemampuan adaptasi ialah kemampuan asisten dalam menghadapi perubahan di lingkungan sekitar, dalam penyelenggaraan pelayanan publik penyelenggaraan dituntut untuk menerapkan prinsip efektif yang bisa diukur dengan kemampuan setiap anggota untuk mencari jalan keluar persoalan penyelesaian permasalahan guna mencapai tujuan yang efektif dan efesien dan menanggapi dengan

luwes dengan tuntutan perubahan lingkungan, baik lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja.

c. Kepuasan kerja, kepuasan kerja ialah pandangan dan perasaan puas atau tidak puasnya individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan kerja juga merupakan kemampuan pegawai dalam mencapai suatu hasil kerja atau yang dicapai seorang pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai suatu tujuan serta menimbulkan rasa puas dirinya begitu juga terhadap masyarakat.
d. Pencarian sumber daya, pencarian sumber daya ialah pemenuhan sumber daya manusia berkaitan dengan tercukupi pegawai yang dibutuhkan, daya pikir, dan kecakapan untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan efisiensi organisasi sebagai salah satu fungsi dalam pencapaian tujuan organisasi.

Adapun pengaruh efektivitas dalam suatu organisasi menurut Richard M. Steers (Yuningsih, 2017), yaitu:

a. Karakteristik Organisasi
   Karakteristik yang mencakup struktur dan teknologi, struktur organisasi, yaitu untuk menyusun orang-orang menciptakan sebuah organisasi yang meliputi faktor-faktor desentrial pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, dan cakupan rumusan interaksi antarpribadi. Teknologi menyangkut mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran yang bisa dikatakan dengan teknis. Teknologi dapat berakibat atas tingkat efektivitas, menunjukan bahwa variasi teknologi berinteraksi dengan struktur dalam pengaruhnya terhadap keberhasilan organisasi. Faktor ini akan mengatur atau menentukan sampai sejauh mana organisasi atau lembaga yang berupa struktur organisasi meliputi faktor luasnya desentralisasi.
b. Karakteristik Lingkungan
   Karakteristik yang mencakup dua aspek internal dan eksternal. Lingkungan internal dikenal dengan iklim organisasi meliputi atribut lingkungan yang mempunyai hubungan efektivitas khususnya diukur pada tingkat individu, misalnya pekerja, sentries, orientasi, dan prestasi. Lingkungan eksternal adalah kekuatan memengaruhi keputusan serta tindakan yang ada di dalam organisasi seperti ekonomi, pasar, dan peraturan pemerintah.
c. Karakteristik Pekerja
   Karakterikstik pekerja berhubungan dengan peranan perbedaan individu para pekerja dalam hubungan efektivitas. Pada kenyataannya, anggota organisasi merupakan faktor yang paling penting dalam sebuah lembaga atau organisasi terhadap efektivitas karena tingkah laku pekerja yang akan memperlancar dan menghambat tercapainya tujuan organisasi dalam jangka panjang. Para manajer atau pimpinan dapat merancang menyesuaikan dengan pengorganisasian kepemimpinan atas pekerja untuk meningkatkan kerja sama dengan memperbesar dukungan bersama untuk mencapai tujuan bersama organisasi.
d. Kebijakan dan Praktik Manajemen
   Kebijakan yang baik adalah kebijakan yang mengarah kepada tujuan yang baik dan yang diinginkan pada sebuah organisasi atau lembaga. Pada intinya, manajamen adalah tentang memutuskan apa yang harus dilakukan kemudian melaksanakannya melalui orang-orang, dalam hal ini sumber daya adalah hal yang terpenting. Kebijakan dan praktik manajemen diidentifikasi yang menyumbang efektivitas, yaitu: penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta inovasi dan adaptasi.

Pelayanan Publik

Makna pelayanan publik yang paling pertama adalah memenuhi berbagai kebutuhan umum masyarakat, baik secara individu, makhluk hidup, maupun masyarakat akan jasa publik. Untuk memenuhi semua kebutuhan publik serta upaya dalam mencapai kepuasan masyarakat dan pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu sesuai dengan standar yang ada.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaran Pelayanan Publik adalah "Segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang". Menurut Kepmenpan, hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan definisi di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurusi apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya meningkatan kesejahteraan masyarakat yang sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam bentuk barang ataupun jasa

Maladministrasi

Menurut berbagai pandangan orang dalam memahami maladministrasi sebagai penyimpangan administrasi dalam artian yang sempit, maladministrasi merupakan salah satu unsur utama penghambat reformasi birokrasi selama ini, dengan banyaknya bentuk atau tipe maladministrasi ini terkadang menimbulkan pertanyaan. Dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008 pasal 1 ayat (3), maladminstrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang dengan tujuan lain dari menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan immaterial bagi masyarakat dan perorangan.

Maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, tuntutan ganti rugi dan lain yang dapat dinilai berdasarkan kualitas yang salah. (Nurtjahjo et al., 2013)

Berdasarkan pendapat di atas dan beberapa dalam peraturan perundang-undangan dan peraturan Ombudsman bahwa maladministrasi merupakan perbuatan yang menyimpang yang dilakukan oleh manusia, khususnya aparat negara, aparat penegak hukum, administrator negara, dalam menjalankan tugasnya dari aturan ataupun prosedur yang ada sehingga menimbulkan kerugian baik secara materil maupun immaterial.

C. METHOD

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018), metode penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, catatan memo,

dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainya. Sehingga yang menjadi tujuan dalam penelitian kualitatif ini adalah menggambarkan realitas empiris di balik fenomena yang secara rinci dan tuntas. Menurut Sugiyono, penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Adilansyah, 2021).

Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan dan menganalisis data yang diperoleh sehingga dapat diperoleh gambaran dan interpretasi yang luas bagaimana efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dan mengetahui faktor yang memengaruhi efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Berdasarkan metode penelitian deskriptif kualitatif dan pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian tersebut, maka cara maupun metode yang peneliti lakukan terkait data dan informasi yang digunakan adalah:

a. Observasi
   Observasi, metode observasi merupakan cara sesuai untuk mengkaji proses dan perilaku. Menggunakan metode ini berarti menggunakan mata dan telinga sebagai jendela untuk merekam data. Dilihat dari sejauh mana keterlibatan peneliti/pengumpul data dalam *event* yang diamati (Suwartono, 2010). Di dalam observasi, perhatian berfokus pada gejala, peristiwa, atau hal yang bertujuan untuk menjelaskan, mengungkapkan hubungan sebab akibat, dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya. Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung bagaimana penyelesaian laporan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung.
b. Wawancara
   Wawancara menurut Esterberg (Suharsaputra, 2012) ialah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dan jam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti butuh melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Pada proses ini, peneliti melakukan wawancara dengan informan-informan yang terlibat aktif serta relevan dengan penelitian. Wawancara yang dilakukan peneliti, yaitu dengan beberapa informan atau narasumber. Adapun informan atau narasumber yang diwawancarai adalah kepala perwakilan Ombudsman Lampung, kepala pemeriksaan laporan Ombudsman Lampung, asisten pemeriksaan laporan Ombudsman Lampung, dan masyarakat pelapor permasalahan pertanahan.
c. Dokumentasi
   Dokumentasi menurut Sugiyono (Siyoto, 2015) metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Teknik dokumentasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen dari arsip di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini mencantumkan pembahasan dari penelitian yang dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini merupakan sebuah metode dengan analisis mendalam yang menjelaskan sebuah fenomena atau obyek secara detail dengan uraian. Adapun informan yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah kepala perwakilan Ombudsman Lampung, kepala pemeriksaan laporan Ombudsman Lampung, asisten pemeriksaan laporan Ombudsman Lampung dan masyrakat pelapor permasalahan pertanahan. Informasi yang dikumpulkan bertujuan untuk menganalisis efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi

Lampung. Indikator dalam penelitian ini dianalisis dengan teori Richard M. Steers, indikator tersebut di antaranya:

Indikator Produktivitas

Indikator produktivitas dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan instruksi dan rumusan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal. Dalam hal ini, Ombudsman Lampung harus mampu memberikan pelayanan publik dalam hal meyelesaikan laporan pertanahan secara tepat waktu sesuai Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2020 tentang pedoman klasifikasi laporan masyarakat yang diklasifikasikan menjadi 3, yang pertama laporan sederhana, laporan sedang, dan laporan berat. Laporan sederhana itu sendiri diberikan waktu 30 hari, untuk laporan sedang 120 hari, kemudian laporan berat 180 hari. Dalam menyelesaikan laporan pertanahan ataupun laporan lainnya, Ombudsman Lampung mampu memberikan pelayanan dengan membantu penyelesaian masalahan masyarakat berjalan sesuai dengan waktu yang yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam menyelesaikan permasalahan publik, Ombudsman mempunyai tahap-tahap penyelesaian laporan sesuai Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 dan diubah menjadi Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 yang pertama, yaitu dilakukannya penerimaan verifikasi dengan syarat harus memenuhi syarat formil dan materil maka laporan tersebut akan dilimpahkan kepada tim pemeriksaan laporan dan akan dilanjutkan ke tahap pemeriksaan laporan dengan dikirimnya surat pemberitahuan dimulainya pemeriksaan kepada pelapor, maka tim pemeriksaan laporan selanjutnya akan memeriksa dokumen pelapor dilanjutkan dengan klarifikasi, pemanggilan, pemeriksaan lapangan jika diperlukan dengan output akhirnya Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen, jika terbukti melakukan maladministrasi maka terlapor akan ditindaklanjut dengan cara jalan, praresolusi, mediasi, atau monitoring kesepakatan dan hasil outputnya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) sampai dengan laporan ditutup, dengan proses yang cukup panjang.

Setiap asisten atau tim pemeriksaan laporan Ombudsman Lampung yang diberikan tugas dan tanggung jawabnya dalam hal menyelesaikan laporannya sejauh ini berjalan dengan baik sesuai dengan harapan pelapor, tetapi tidak semua harapan pelapor bisa Ombudsman Lampung penuhi karena tidak semua laporan masyarakat penyelesaian laporannya di ranah Ombudsman dan itu pastinya tidak sesuai dengan harapan pelapor maka Ombudsman atau asisten yang menangani berkewajiban untuk memberikan saran atau arahan kepada masyarkat atas laporannya bisa diselesaikan ranah mana, ini merupakan kewajiban Ombudsman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan masyarakat berhak untuk dilayani, ini juga merupakan tuntutan Ombudsman dan setiap asisten dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan janji dan sumpah asisten Ombudsman.

Indikator Kemampuan Adaptasi

Kemampuan adaptasi yang merupakan kemampuan setiap anggota organisasi atau lembaga untuk mencari jalan keluar persoalan dalam menanggapi dengan luwes tekanan perubahan lingkungan dan menunjukkan ukuran efektivitas penyelesaian laporan pertanahan, Ombudsman Lampung harus mampu beradaptasi dengan regulasi yang terus berkembang dengan baik, regulasi merupakan salah satu jalan keluar untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat dan penyelesaian laporan pertanahan harus dikaitkan dengan regulasi yang terbaru agar berjalannya mekanisme penyelesaian, banyaknya laporan permasalahan pelayanan publik di Ombudsman dikarenakan regulasi di pihak terlapor tidak berjalan dengan baik, bahkan tidak sesuai SOP yang ada. Salah satu permasalahan di pihak terlapor karena tidak meng-*update* regulasi yang terus berkembang menimbulkan permasalahan-

permasalahan yang merugikan masyarakat dan menimbukan permasalahan, dalam hal ini Ombudsman Lampung mampu beradaptasi dengan regulasi yang terus berkembang guna membantu penyelesaian permasalahan pelayanan publik.

Ombudsman merupakan lembaga yang memberikan pelayanan kepada publik dalam hal membantu masyarakat menyelesaikan permasalahan publiknya, Ombudsman bersifat imparsial tidak memihak pihak manapun, untuk laporan yang tidak ditemukan maladministrasi pelapor harus menerima dengan lapang hati, kemudian dengan adanya harapan pelapor tidak sesuai dengan harapannya, Ombudsman berkewajiban memberikan edukasi kepada masyarakat, jika laporan tersebut tidak ditemukan maladministrasi pelapor harus menerimanya, untuk pihak terlapor mempunyai kewajiban salah satunya memenuhi standar pelayanannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, artinya kewajiban terlapor dalam memberikan pelayanan sudah sesuai ketentuan. Dalam pemeriksaan laporan, Ombudsman Lampung tidak boleh terpengaruh oleh siapapun. Ombudsman sudah ditetapkan bersifat imparsial tidak boleh terpengaruh ataupun memihak siapapun. Adaptasi yang baik salah satu jalan keluar Ombudsman dalam mencapai tujuan, sampai saat ini Ombudsman Lampung beradaptasi dengan tekanan pelapor ataupun pihak terkait dan pihak pelapor ataupun terlapor selalu kooperatif saat terbukti melakukan tindakan maladministrasi selalu mengikuti arahan dan arahan Ombudsman Lampung sekecil apapun kesalahannya.

Dengan adanya wabah Virus Covid-19, Ombudsman Lampung turut menerapkan aturan Work From Home (WFH), dalam hal ini asisten Ombudsman Lampung terkendala dalam melakukan tugas keluar kota dan harus meng-*update* zona PPKM setiap minggunya. Dengan adanya WFH, asisten Ombudsman Lampung mampu beradaptasi dengan baik dibantu dengan perkembangan teknologi yang ada, penanganan laporan dan rapat-rapat dalam penyelesaian laporan bisa dilakukan melalui Zoom Meeting dalam penyelesaian laporan, Ombudsman Lampung tetap bisa melakukan pemeriksaan dan klarisikasi melalui Zoom Meeting, dengan mengirimkan surat pemberitahuan dan di dalamnya berisi *link* Zoom Meeting beserta *password*-nya, dalam penyelesaian administrasi, seperti berita acara Ombudsaman Lampung dan terlapor melakukan tanda tangan dengan teknologi yang ada, jika berkemungkinan Ombudsman bisa melakukan pemanggilan dan klarifikasi secara tatap muka dengan syarat semua harus sehat dan tidak ada yang sakit.

Berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 63 Tahun 2008 salah satu tugas Ombudsman, yaitu membangun jaringan kerja kemudian berkoordinasi, salah satu tujuannya untuk meningkatkan eksistensi pelayanan publik untuk memperbaiki pelayanan publik, dalam hal ini Ombudsman mampu berdaptasi dengan lingkungan sosial politik di sekitar membangun jaringan kerja dengan lembaga-lembaga yang ada hubungannya dengan pelayanan publik, seperti lembaga-lembaga masyarakat kemudian NGO, membahas permasalahan publik seperti Wilayah bebas Korupsi (WBK) dan Zona Intergritas setiap lembaga negara di Lampung.

Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pegawai dalam mencapai suatu hasil kerja atau yang dicapai seorang pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai suatu tujuan serta menumbuhkan rasa puas dirinya begitu juga terhadap masyarakat maka dapat disimpulkan setiap asisten Ombudsman Lampung merasa puas dalam hal memberikan pelayanan publik dengan tujuan membantu menyelesaikan permasalahannya, seperti dalam hal penyelesaian laporan pertanahan masyarakat dengan tepat waktu sesuai dengan prosedur pelayanan dan sesuai dengan harapan pelapor, jika harapan pelapor tidak terpenuhi maka Ombudsman harus bisa memberikan edukasi kepada masyarakat jika memang permasalahannya tidak ditemukan maladministrasi atau bukan ranahnya Ombudsman Lampung.

Ombudsman Lampung mempunyai mekanisme dan memberikan wadah dalam menerima hasil dari pelayanan yang baik kepada masyarakat melalui pesan WhatsApp, video, surat bahkan secara langsung, salah satu yang membuat masyarakat puas dalam laporannya kepada Ombudsman Lampung, yaitu penyelesaian permasalahannya yang ada di Ombudsman tidak dipungut biaya atau gratis, sesuai harapan, dan tepat waktu.

Dalam sebuah organisasi, penilaian kinerja merupakan sebuah proses evaluasi, di Ombudsman Lampung penilaian kinerja merupakan salah satu bentuk tanggung jawab, setiap harinya asisten Ombudsman Lampung harus mengirimkan kinerja hariannya melalui pesan WhatsApp, dan setiap bulannya asisten harus membuat kinerja bulanan. Kinerja tersebut akan dikumpulkan dalam bentukdokumen yang nantinya laporan kinerja akan ditandatangani oleh kepala perwakilan Lampung, dikirimkan ke Ombudsman pusat tujuanya agar Ombudsman Pusat dapat mengevaluasi setiap asisten di perwakilan dalam bekerja di setiap harinya, dari hasil penilaian kinerja tersebut asisten akan mendapatkan insentif dari pusat.

Indikator Pencapaian Sumber Daya

Pencarian SDM yang menyangkut tercukupi pegawai yang dibutuhkan, daya pikir dan kecakapan untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan efisiensi organisasi sebagai salah satu fungsi dalam pencapaian tujuan organisasi. Dilihat dari kecakapan dan kompetensi, asisten yang ada di Ombudsman Lampung dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya bisa dikatakan berkompetensi dan mampu dikarenakan sebelum memasuki dunia kerja di Ombudsman, asisten terlebih dahulu mendapatkan pelatihan *basic* investigasi, pelatihan investigasi, bahkan asisten juga dilatih di Pusdik Reskrim Polri, Pusdik Intel Polri, dan mendapatkan pelatihan auditor hukum bersertifikat hukum BNSP, artinya secara di internal mendapatkan pelatihan-pelatihan propartif dalam bentuk modul, itu salah satu bukti bahwa setiap asisten mempunyai kecakapan dan berkompentensi karena sebelumnya sudah mendapatkan pelatihan-pelatihan.

Sumber daya manusia adalah modal terbesar dalam mencapai tujuan suatu organisasi, dilihat dari SDM yang ada di Ombudsman, bisa dikatakan belum memadai pada asisten ataupun SDM penunjang, seperti PNS di bidang administrasi untuk urusan surat-menyurat dan pemberkasan, salah satu tugas Ombudsman Lampung, yaitu mengawasi dan melakukan pemeriksaan ke-16 kabupaten dan kota di setiap pemerintahan daerah di Provinsi Lampung ini dengan personil yang bisa dikatakan kurang, selain itu sarana dan prasarana yang ada di Ombudsman Lampung bisa dikatakan kurang memadai, seperti mobil operasional untuk sarana penunjang perjalanan, genset saat pemadaman arus listrik, kamera dokumentasi yang masih kurang untuk dokumentasi asisten dan humas, AC dan CCTV di dalam ruangan dan gedung, alat pemadam kebakaran, *sound system* untuk acara rapat-rapat besar di dalam Ombudsman Lampung, untuk sarana dan parasarana yang khusus di bidang pertanahan yang masih dibutuhkan dalam penyelesaian laporan pertanahan, seperti GPS ukur tanah untuk mengukur tanah yang cukup luas dan Drone untuk tanah atau perkebunan yang sulit dijangkau, kemudian di bagian teknologi informasi Ombudsman Lampung masih membutuhkan *server* yang bagus untuk data perwakilan.

Latar belakang pendidikan yang ada di Ombudsman Lampung beraneka ragam mulai dari ilmu hukum, sosiologi, keguruan, pemerintahan bahkan teknik pertanian ada di Ombudsman Lampung. Dengan keanekaragaman latar belakang tersebut, membuat setiap asisten bisa saling bertukar pikiran dan dapat bekerja sama dalam mencapai tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penyelesaian laporan masyarakat sesuai dengan regulasi yang ada.

Faktor yang Memengaruhi

a. Karakteristik Organisasi

Faktor yang memengaruhi sebuah efektivitas bisa dilihat dari karakteristik organisasi yang mencakup struktur dan teknologi. Struktur organisasi, yaitu untuk menyusun orang-orang menumbuhkan sebuah organisasi yang meliputi faktor-faktor desentrial pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, dan cakupan rumusan interaksi antarpribadi. Teknologi berkaitan mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran yang bisa dikatakan dengan teknis.

Dilihat dari penempatan bidang di Ombudsman Lampung tidak disesuaikan dengan latar belakang pendidikan, tetapi ditempatkan berdasarkan pengalaman yang telah didapatkan oleh SDM Ombudsman sebelumnya, dalam latar belakang pendidikan tidak memengaruhi efektifitas penyelesaian laporan masyarakat.

Teknologi menyangkut dengan mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran yang bisa dikatakan dengan teknis, Ombudsman Lampung dalam menyelesaikan masalah pertanahan membutuhkan teknologi khusus, seperti GPS ukur tanah dan Drone, teknologi khusus sangat membantu dalam penyelesaian laporan pertanahan masyarakat guna mempermudah pekerjaan asisten dalam mengukur dan mengecek tanah yang luas dan jauh dari jangkauan agar penyelesaian laporan pertanahan berjalan dengan efektif.

Pengaruh karakteristik organisasi teknologi dapat berakibat atas tingkat efektivitas, menunjukkan bahwa variasi teknologi berinteraksi dengan struktur dalam pengaruhnya terhadap keberhasilan organisasi. Ombudsman RI Lampung memiliki teknologi khusus yang dibuat oleh Ombudsman Pusat yang sudah terintegrasi bernama aplikasi Sistem Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPEL), aplikasi ini sangat membantu dalam hal penyelesaian seluruh laporan, salah satunya laporan pertanahan. Aplikasi ini berbasis web di mana setiap asisten dapat meng-*uploud* surat, dokumen laporan hasil pemeriksaan dokumen, laporan akhir hasil pemeriksaan, dan mengirimkan hasil analisis di SIMPEL tersebut mulai dari penerimaan laporan sampai penutupan laporan, pada aplikasi SIMPEL sudah ada klasifikasi waktu dan target penyelesaian, ini merupakan teknologi yang sangat membantu dan memudahkan Ombudsman dalam proses monitoring dalam penyelesaian laporan masyarakat dilihat dari pengaruh karateristik organisasi ini teknologi memengaruhi dalam penyelesaian laporan pertanahan guna mencapai efektivitas penyelesaian laporan pertanahan.

b. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan mencakup dua aspek dalam dan luar. Lingkungan dalam dikenal dengan iklim organisasi meliputi atribut lingkungan yang mempunyai hubungan efektivitas khususnya diukur pada tingkat individu, misalnya pekerja, sentries, orientasi, dan prestasi. Lingkungan luar adalah kekuatan yang memengaruhi keputusan serta tindakan yang ada di dalam organisasi, seperti ekonomi, pasar, dan peraturan pemerintah.

Dilihat dari penerimaan asisten yang berpengaruh dalam penyelesaian laporan masyarakat, asisten yang akan membantu mencari jalan keluar atas permasalahan publik, untuk penerimaan asisten tidak dilihat dari latar belakang pendidikannya, semua latar belakang pendidikan bisa diterima Ombudsman, baik S1 maupun S2 dari latar berbagai latar belakang, tetapi tetap harus memenuhi kualifikasi dari Ombudsman Pusat. Kemudian latar belakang organisasi, pengalaman kerja berpengaruh dalam menyelesaikan laporan masyarakat dengan kaitan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelayanan publik, maka dibutuhkan pemahaman-pemahaman dalam konteks keorganisasian dan ilmu hukum, pengalaman kerja berpengaruh dalam hal pengelolaan masalah dan sifat imparsial terkait dengan pengalaman kerja terdahulunya.

Di dalam lingkungan kerja atau situasi kerja, terhambatnya penyelesaiaan laporan masyarakat khususnya pertanahan, kendalanya ada di pihak terlapor yang kurang meng-*update* atau kurang begitu memahami mengenai peraturan dan SOP dan keterbukaan

informasi, dan dari segi pelapor yang tidak tuntas dalam memberikan kronologi dan peristiwa dalam menceritakan permasalahan kepada Ombudsman sehingga terkendala dalam proses penyelesaian laporan.

Dilihat dari lingkungan internal dan eksternal mengenai lokasi Ombudsman Lampung yang ada di pemukiman perumahan tidak memengaruhi asisten dalam membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan, dengan keberadaan Ombudsman Lampung di dalam pemukiman perumahan, masyarakat tidak kesulitan dalam mencari dan mengakses lokasi Ombudsman di Jalan Way Semangka, Pahoman, Bandar Lampung untuk melaporkan permasalahan yang ingin dilaporkannya.

c. Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja lembaga atau organisasi terhadap efektivitas, karena dilihat dari tingkah laku pekerja yang akan memperlancar dan menghambat tercapainya tujuan organisasi dalam jangka panjang. Para pimpinan dapat merancang menyesuaikan dengan pengorganisasian kepemimpinan atas pekerja untuk meningkatkan efektivitas dengan memperbesar dukungan untuk mencapai tujuan bersama organisasi.

Dilihat dari faktor karakteristik pekerja dalam hal pola komunikasi, Ombudsman Lampung tidak ada kendala komunikasi dari pimpinan dan asisten semua bisa dikomunikasi, baik dari dalam maupun dari luar Ombudsman Lampung. Dari dalam, Ombudsman Lampung selalu mengadakan rapat baik rapat keasistenan maupun tim untuk membahas permasalahan masyarakat, pemeriksaan dan lainnya, komunikasi yang baik ini memengaruhi Ombudsman Lampung dapat menyelesaikan permasalahan masyarakat, seperti pertanahan secara tepat waktu dan efektif dan dapat mencapai tujuan bersama.

Dilihat dari tingkah laku SDM, sejauh ini guna memperlancar dan menghambat tercapainya tujuan organisasi dalam penyelesaian masalah publik asisten Ombudsman Lampung sejauh ini tidak terbawa konflik dari pelapor ataupun terlapor karena semua proses penyelesaian laporan masyarakat sesuai dengan tahapan dan SOP yang ada, jika permasalahan masyarakat ingin dibantu penyelesaian maka pelapor harus mengikuti SOP yang ada di Ombudsman dan terlapor harus memperbaiki dan menerima saran jika terbukti melakukan maladministrasi.

d. Karakteristik Kebijakan dan Praktik Manajemen

Karakteristik kebijakan dan praktik manajemen, kebijakan yang baik adalah kebijakan yang mengarah kepada tujuan yang baik dan yang dinginkan pada sebuah organisasi atau lembaga. Manajemen adalah tentang memutuskan apa yang harus dilakukan selanjutnya melaksanakannya melalui orang-orang dalam hal ini sumber daya manusia yang di Ombudsman Lampung adalah hal yang terpenting untuk mencari jalan keluar atas permasalahan publik yang ada.

Dilihat dari penyelesaian laporan pertanahan tidak memiliki kebijakan yang berbeda, semua penyelesaian sama mengikuti Peraturan Ombudsman Nomor 27 Tahun 2017 mengenai tahapan penyelesaian laporan masyarakat. Dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab Ombudsman Lampung membantu masyarakat menyelesaikan laporan pertanahan selalu terselesaikan sesuai aturan yang ada dengan baik ditemukan maladministrasi maupun tidak, Ombudsman Lampung wajib memberikan pelayanan dan masyakat berhak dilayani dengan mengedukasi masyarakat walaupun permasalahan masyarakat bukan pada ranah Ombudsman Lampung,

Guna untuk pengambilan keputusan Ombudsman Lampung untuk mencari penyelesaian laporan masyarakat seperti penyelesaian laporan pertanahan menerapkan pola komunikasi dalam bentuk rapat, rapat dalam tim membuat SDM bisa saling bertukar pikiran dalam hal

penyempurnaan regulasi dalam penyelesaian masalah, sejauh ini komunikasi mempengaruhi SDM yang ada di Ombudsman Lampung dalam penyelesaian laporan pertanahan.

Demi menciptakan lingkungan prestasi, Ombudsman Lampung memberikan *reward* atau penghargaan kepada insan Ombudsman yang teladan, pegawai produktif, pegawai inovatif, dan kepala bidang disiplin, *reward* tersebut hanya diadakan internal Ombudsman Lampung saja tidak diadakan secara umum guna menyumbang efektivitas suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dapat disimpulkan kebijakan dan praktik manajemen dengan melakukan pengambilan keputusan dengan melibatkan setiap asisten sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya, menggunakan pola komunikasi yang baik bersama tim dan menciptakan lingkungan prestasi kepada setiap asisten dengan memberikan *reward* dapat memengaruhi efektivitas dalam penyelesaian laporan masyarakat khususnya penyelesaian laporan pertanahan.

E. PENUTUP

Simpulan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sudah efektif dari empat indikator efektivitas menurut Richard M. Steers (Putri, 2017). Dari hasil penelitian ini menunjukkan pada indikator produktivitas, Ombudsman dapat menyelesaikan permasalahan pertanahan secara tepat waktu sesuai klasifikasi menurut Surat Keputusan Ombudsman Pusat Nomor 67 tahun 2020 dan sesuai tahapan yang ada di Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 dan diubah menjadi Peraturan Ombudsman Nomor 48 tahun 2020 dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan laporan masyarakat khususnya penyelesaian laporan pertanahan.

Pada indikator kemampuan adaptasi, Ombudsman Lampung mampu beradaptasi dengan regulasi yang terus berkembang berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik sebagai tuntutan Ombudsman Lampung, mampu beradaptasi mulai dari kepala perwakilan sampai dengan sesama asisten, mampu beradapatasi dengan adanya Work From Home namun terkendala dalam Zona PPKM yang menghambat perjalanan dalam rangka keluar kota untuk penyelesaian permasalahan publik tetapi tetap dapat berjalan dengan baik, Ombudsman Lampung mampu beradapatasi dengan lingkungan sosial politik yang ada di sekitar.

Pada indikator kepuasan kerja, Ombudsman Lampung merasa puas telah menyelesaikan permasalahan masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan khususnya dalam penyelesaian laporan pertanahan, dan masyarakat merasa puas atas laporan yang telah dibantu penyelesaiannya oleh Ombudsman Lampung.

Pada indikator pencarian sumber daya, asisten yang ada di Ombudsman merupakan asisten yang berkompeten, yang sudah mendapatkan pelatihan-pelatihan, dari sisi jumlah asisten memang belum memenuhi tetapi dengan jumlah asisten khususnya pemeriksaan laporan yang berjumlah lima orang dapat menyelesaikan laporan masyarakat khususnya penyelesaian laporan pertanahan tepat waktu dan sesuai dengan Keputusan Ombudsman Pusat Nomor 67 Tahun 2020 dan sesuai tahapan yang ada di Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 dan diubah menjadi Peraturan Ombudsman Nomor 48 tahun 2020. Dari segi sumber daya manusia, PNS di bagian administrasi belum memadai tetapi sejauh ini dapat menyelesaikan tanggung jawabnya dalam hal surat-menyurat dan pemberkasan.

Kemudian, dilihat dari faktor yang memengaruhi efektivitas dalam penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Lampung dilihat dari karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, dan kebijakan dan praktik manajemen kemudian ada faktor memengaruhi efektivitas Ombudsman dalam penyelesaian laporan pertanahan, yang menghambat efektivitas dalam penyelesaian laporan pertanahan dalam hal

sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, seperti sarana operasional untuk menempuh jalan yang rusak dan sulit ditempuh, sarana untuk memenuhi kebutuhan asisten yang ada di dalam kantor masih belum cukup memadai, kemudian sarana investigasi baik teknologi khusus dalam penyelesesain laporan pertanahan, khususnya seperti GPS ukur tanah dan Drone yang belum ada, sarana teknologi dan informasi yang canggih yang dapat menyimpan data perwakilan, adanya faktor yang menghambat dalam penyelesaian pertanahan ketika pihak BPN tidak terbuka dalam hal permasalahan masyarakat, dan kurang *update*-nya regulasi mengenai pelayanan publik di bidang pertanahan, dari sisi pelapor terhambatnya penyelesaian laporan pertanahan dikarenakan pelapor memberikan kronologi yang tidak lengkap dan sedikit informasi.

Kemudian faktor yang memengaruhi efektivitas penyelesaian pertanahan, yaitu asisten pemeriksaan dalam menyelesaikan laporan permasalahan sesuai prosedur yang ada, mampu meng-*update* regulasi yang terus berkembang, komunikasi yang baik dan efektif kepada atasan ataupun tim dan asisten lainnya dalam bentuk rapat baik melalui WhatsApp, Zoom Meeting maupun langsung dalam rangka memberikan masukan-masukan sesama kepada sesama asisten ataupun atasan agar tercapainya sebuah tujuan atau penyelesaian laporan baik laporan pertanahan maupun lainnya dan dapat memberikan lingkungan prestasi seperti *reward* untuk setiap asisten guna menunjang dan memengaruhi efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Lampung.

REFERENCES

Adilansyah, A. (2021). Fungsi Komunikasi dalam Pengambilan Keputusan pada Dinas Pemadam dan Kebakaran Kota Bima. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(3), 666–673. https://doi.org/10.36312/jisip.v5i3.2261

Apriyansyah, Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik*, 4(1), 10–24.

Burhan, M. (2020). EFEKTIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM PENYELESAIAN LAPORAN PERTANAHAN (Studi Pada Laporan Mayarakat Register Nomor: 0018/LM/2018/BDL). Universitas Lampung.

Fitriyansyah, R. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *Visioner*, 685–694.

Kharisma, D. & Yuningsih, T. (2017). Efektivitas Organisasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. *Ejournal3 Undip*, 6(2), 1–11. https://media.neliti.com/media/publications/183710-ID-efektivitas-organisasi-dalam-penyelengga.pdf

Nurtjahjo, H, Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

Putri, K. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi di Kota Pekanbaru). *Jom Fisip*, 4(1), 1–15.

Rusanda, R. J. (2018). Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam Menyelesaikan Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik Masyarakat Provinsi Lampung Tahun 2017. Universitas Lampung.

Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Alfabeta.

Suwartono. (2010). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. In Erang Risanto (Ed.), Dasar-Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Sumber Lain:

Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2020. Diakses 11 November 2021, dari https://www.ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2020

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 mengenai tata cara penerimaan, pemeriksaaan dan penyelesaian laporan

Surat Keputusan Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020 mengenai Kalsifikasi Penyelesaian Laporan Pertanahan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan bencana

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat (1) tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008 Pasal 1 Ayat (3) tentang Maladministrasi

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat (2) tentang Tata Kerja Ombudsman Daerah Provinsi Lampung