

**PENGAWASAN OMBUDSMAN PROVINSI SUMATERA UTARA DI
BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA MEDAN****Enrico Mardongan Asina, Neri Arisuma**Program Studi Ilmu Hukum, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Graha Kirana
enrico@gmail.com***Abstract***

The Ombudsman of the Republic of Indonesia has a role in conducting a survey on public service standards at the Medan City National Land Office and providing space for the public to submit problems and complaints about land services that have not been optimal. This research is descriptive descriptive. This study aims to determine the oversight of the Ombudsman of the Republic of Indonesia who represents North Sumatra Province in the public service oversight report at the Medan City National Land Agency. The results of the study show that the supervision of the Indonesian Ombudsman Representative of North Sumatra at the Medan City National Land Agency has a working mechanism, namely the Community Complaint Reporting mechanism, the Reporting Service Response mechanism and Public Institutions The Service Oversight Mechanism in Government Public Service Agencies / Agencies.

Keywords: Supervision, RI Ombudsmen, BPN, Public Service

Abstrak

Ombudsman Republik Indonesia berperan melakukan survey standar pelayanan publik di Kantor Pertanahan Nasional Kota Medan dan memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan permasalahan maupun keluhan terhadap pelayanan pertanahan yang tidak optimal. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengawasan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam pengawasan laporan pelayanan publik pada Badan Pertanahan Nasional Kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara pada Badan Pertanahan Nasional Kota Medan mempunyai mekanisme kerja, yaitu Mekanisme Pelaporan

Pengawasan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara Di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan

Enrico Mardongan Asina, Neri Arisuma

Pengaduan Masyarakat, Mekanisme Tindakan Respon Pelayanan Pelaporan dan Mekanisme Pengawasan Pelayanan Publik secara Kelembagaan pada Lembaga/Badan Pelayanan Publik Pemerintah.

Kata kunci: Pengawasan, Ombudsman RI, BPN, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 mengungkapkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia merupakan organisasi negara yang memiliki kewajiban dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik berkualitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan pemerintahan baik itu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta dan perseorangan yang ditugaskan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana dalam pelaksanaan tersebut, anggarannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Sebagai salah satu organisasi pemerintahan yang memiliki kewajiban dalam melayani masyarakat, maka dibutuhkan peran Ombudsman RI dalam menerima keluhan masyarakat, terkait keputusan, tindakan proses administrasi pelayanan pemerintahan, melindungi orang dari pelanggaran hak, penyelewengan kekuasaan, kesalahan serta pengabaian keputusan yang tidak merata dan terdapat pelanggaran administrative.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas yang bersifat eksternal dan mandiri serta tidak memiliki hubungan prganik dengan lembaga Negara dan instansi lainnya. Namun terlepas dari itu, Ombudsman Republik Indonesia tentu tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan efektif dan efisien karena banyak daerah otonomi yang harus diawasi dalam hal

Pengawasan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara Di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan

Enrico Mardongan Asina, Neri Arisuma

pelayanan publik. Dengan demikian, guna untuk menunjang kegiatan pengawasan tugas Negara di daerah, dibutuhkan kehadiran Ombudsman Republik Indonesia dalam membentuk Perwakilan Ombudsman di daerah Provinsi, Kabupaten/Kota yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Republik Indonesia.

Problematika tentang peran ombudsman dalam pelayanan publik menuai berbagai pandangan dari seluruh kalangan masyarakat baik secara positif maupun negatif, untuk itu penulis melakukan pengamatan secara langsung pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan sebagai salah satu tempat untuk meninjau sejauhmana peran dan kehadiran Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan penulis di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan masih ditemukan kekurangan dalam proses pelayanan, sehingga hal tersebut belum mampu memenuhi harapan masyarakat terhadap organisasi pemerintahan.

Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Sumatera Utara memberikan gambaran dan harapan baru bagi masyarakat untuk menyampaikan dan menampung berbagai keluhan masyarakat akan pelayanan yang tidak maksimal dalam hal pelayanan di kantor pertanahan. Ombudsman berperan melakukan survei standar pelayanan publik di Kantor Pertanahan Nasional Kota Medan seperti: menerima keluhan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan sertifikat tanah serta penyelesaian konflik pertanahan baik antara masyarakat maupun antara pemerintah dan masyarakat,

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Pengertian penelitian

Pengawasan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara Di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan

Enrico Mardongan Asina, Neri Arisuma

kualitatif yaitu adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara *holistic* dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian sosiologi empiris, atau disebut dengan penelitian lapangan. Metode penelitian hukum empiris ialah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum di suatu lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian hukum empiris ini ialah meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat juga dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis

Diskusi dan Hasil

Mewujudkan pelayanan publik merupakan hal penting dalam sistem tata pemerintahan di Indonesia. Maka diperlukan peran pengawasan laporan pelayanan publik studi di kantor Badan Pertanahan Nasional Medan. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam menjalankan peranannya mewujudkan pelayanan publik yang prima yang mensejahterakan dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia mempunyai mekanisme kerja, yaitu:

a. Mekanisme Pelaporan Pengaduan Masyarakat

Masyarakat dengan bukti dan dokumen pendukung membuat laporan secara tertulis yang ditujukan kepada Ombudsman Republik Indonesia Unit bagian Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara. Laporan yang diperbuat dilengkapi identitas pelapor, instansi terlapor, uraian terlapor atas maladministrasi yang terjadi/dialami oleh

Pengawasan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara Di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan

Enrico Mardongan Asina, Neri Arisuma

pelapor, dokumen pendukung yang membutuhkan layanan publik diinstansi yang dituju.

b. Mekanisme Tindakan Respon Pelayanan Pelaporan

Pelaporan yang diperbuat oleh terlapor diterima petugas administrasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara. Diperbuat agenda penerimaan surat dan disposisi. Laporan diteruskan pada pemeriksaan /verifikasi .

c. Mekanisme Pengawasan Pelayanan Publik secara Kelembagaan pada Lembaga/Badan Pelayanan Publik Pemerintah.

Contoh kasus pelaporan pelayanan di kantor badan pertanahan Kota Medan terhadap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara, yaitu:

- a. Pada periode tahun 2020 – 2022, diketahui ada laporan masyarakat atas dugaan mal-administrasi bentuk dan jenis Pelayanan Publik pada Badan Pertanahan Kota Medan yakni sebanyak 4 (empat) laporan.
- b. Secara garis besar cara kerja Ombudsman dalam pengawasan adalah meliputi bagaimana cara ombudsman menerima laporan masyarakat, proses penelitian administrasi, proses penyusunan resume, penyusunan permintaan klarifikasi sampai dengan keluarnya rekomendasi ombudsman.
- c. Tindak dan mekanisme atas laporan masyarakat dan upaya penanganan laporan dimaksud diuraikan yakni melalui tahapan penerimaan laporan harus memperhatikan Pasal 36 ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Berkaitan dengan pelaporan ini, pelapor harus berada di Kantor Ombudsman Republik Indonesian Perwakilan Provinsi Sumatera Utara

Pengawasan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara Di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan

Enrico Mardongan Asina, Neri Arisuma

bertemu dengan Assisten atau Staf Ombudsman Republik Indonesia, kemudian membuat dan menyusun laporannya terhadap dugaan adanya maladministrasi yang terjadi dan dialami oleh pelapor dalam mendapatkan pelayanan publik pada satu instansi/badan/lembaga pemerintah dan atas laporan dimaksud disusun kronologi serta waktu dan peristiwa yang dialami serta dilengkapi dengan data identitas diri dan dokumen pendukung berkaitan dengan pelayanan publik yang diinginkan oleh pelapor serta laporan dimaksud telah memenuhi syarat formil dan materil.

Proses penerimaan laporan ini selanjutnya ditindaklanjuti dengan agenda laporan dan kemudian dilanjutkan lagi dengan verifikasi yang dilakukan atau diperbuat asisten bagian penerimaan atau bagian verifikasi. Dalam hal menentukan keabsahan laporan dapat disebutkan telah terjadinya maladministrasi kepada pelapor.

Hasil pemeriksaan verifikasi ini ditindaklanjuti dengan pemeriksaan laporan, baik dokumen yang disajikan, kronologis dengan upaya konfirmasi pada pihak terlapor dan keterangan sumber lainnya berkaitan laporan dimaksud untuk menemukan dugaan adanya terjadi peristiwa atau kejadian maladministrasi pada instansi terlapor. Dari hasil pemeriksaan terperinci, laporan disusun dengan memberikan kesimpulan apakah laporan dimaksud tidak dapat diteruskan atau diteruskan dengan indikasi adanya dan ditemukan maladministrasi.

Laporan yang telah dinyatakan dapat diteruskan, kemudian dilakukan tindaklanjut dengan memanggil instansi terlapor atau melakukan kunjungan pada instansi terlapor untuk menguatkan fakta terjadinya peristiwa maladministrasi sebagaimana dilaporkan pelapor. Dari tindaklanjut ini disusun laporan akhir dengan kesimpulan hasil pemeriksaan terjadinya maladministrasi dengan adanya rekomendasi yang ditujukan kepada terlapor

Pengawasan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara Di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan

Enrico Mardongan Asina, Neri Arisuma

untuk memenuhi saran-saran yang disampaikan atau diperbuat oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana ketentuan sebagai berikut :

- a. Terlapor wajib melaksanakan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia.
- b. Terlapor wajib menyampaikan laporan kepada Ombudsman Republik Indonesia tentang pelaksanaan Rekomendasi yang telah dilakukannya disertai hasil pemeriksaannya dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal diterimanya rekomendasi
- c. Ombudsman Republik Indonesia dapat meminta keterangan terlapor dan melakukan pemeriksaan untuk memastikan pelaksanaan rekomendasi
- d. Dalam hal terlapor tidak melaksanakan rekomendasi atau hanya melaksanakan sebahagian rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia dapat mempublikasikan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi dan dapat menyampaikan laporan kepada institusi di atasnya dari terlapor.

Bentuk dan Kegiatan Pengawasan Eksternal oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara terhadap bentuk Pelayanan Publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan adalah melalui peninjauan lapangan, pengawasan mendadak atas inisiatif sendiri dan pengawasan kegiatan secara umum dengan melaksanakan penilaian kepatuhan yang dilakukan pada bulan terakhir setiap tahunnya yang dilakukan dengan penilaian atas kriteria pelayanan publik dan sikap masyarakat pengguna pelayanan publik

Kesimpulan

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam pengawasan laporan pelayanan

Pengawasan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara Di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan

Enrico Mardongan Asina, Neri Arisuma

publik pada Badan Pertanahan Nasional Kota Medan memiliki 3 (tiga) tahapan mekanisme kerja, yaitu Mekanisme Pelaporan Pengaduan Masyarakat, Mekanisme Tindakan Respon Pelayanan Pelaporan dan Mekanisme Pengawasan Pelayanan Publik secara Kelembagaan pada Lembaga/Badan Pelayanan Publik Pemerintah..

Bibliografi

Arba. *Hukum Agraria Indonesia*. Sinar Grafika. Jakarta, 2016.

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gaya Media.. Yogyakarta. 2011.

Hiplunudin. Agus. *Kebijakan Birokrasi Dan Pelayanan Umum*. Calpulis. Yogyakarta. 2017.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2017.

Moenir. H.AS. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.2015

Sugiyono.2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. AlvaBeta. Bandung..