

Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Medan

^{a,*} Septi Yanti Tampubolon, ^b Sukses Marhasak Panungkunan.

^{a,b} Fakultas Hukum, Universitas Prima.

*corresponding author, email: septitampubolon33@gmail.com

 <https://doi.org/10.56128/jkih.v5i2.515>

ABSTRAK	ABSTRACT
Penelitian ini membahas peran Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi praktik pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Medan. Fokus utama diarahkan pada bagaimana Ombudsman merespon laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan lapangan, serta mengeluarkan rekomendasi untuk mencegah terjadinya maladministrasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui pengumpulan data wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa Ombudsman telah menjalankan fungsi pengawasan secara aktif, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh minimnya tindak lanjut instansi dan terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap hak-haknya sebagai penerima layanan publik. Kata Kunci: Ombudsman, pelayanan publik, pengawasan, pertanahan, maladministrasi.	<i>This study discusses the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in overseeing the practices of public service delivery at the Land Office of Medan City. The main focus is on how the Ombudsman responds to public complaints, conducts field investigations, and issues recommendations to prevent maladministration. The research adopts a qualitative approach using a descriptive method through interviews, observations, and document studies. The findings show that the Ombudsman has actively carried out its supervisory functions; however, the effectiveness is still influenced by limited follow-up actions from the institution concerned and a lack of public understanding of their rights as service recipients.</i> Keywords: Ombudsman, public service, supervision, land affairs, maladministration.
Article History Received: June 20, 2025 --- Revised: June 30, 2025 --- Accepted: July 04, 2025	

1. Pendahuluan

Dalam kerangka penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis dan responsif, pelayanan publik memegang peran vital sebagai indikator kinerja negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya mencerminkan efektivitas birokrasi, tetapi juga menjadi tolok ukur keberhasilan implementasi prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kepastian hukum. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kinerja lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik menjadi suatu keharusan, terutama dalam sektor strategis seperti agraria yang menyentuh langsung kepentingan kepemilikan dan penguasaan tanah oleh masyarakat.

Salah satu institusi penting dalam pelayanan agraria adalah Kantor Pertanahan, yang memiliki mandat menyelenggarakan berbagai bentuk layanan seperti pendaftaran tanah, penerbitan sertifikat, dan pembaruan data pertanahan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa praktik pelayanan di kantor pertanahan kerap kali disertai berbagai persoalan seperti keterlambatan proses administrasi, kurangnya akses informasi, serta indikasi pungutan liar yang menimbulkan ketidakpuasan publik dan potensi pelanggaran hukum administratif. Fenomena ini menegaskan pentingnya hadirnya lembaga pengawas eksternal yang independen untuk mengawal jalannya pelayanan publik secara objektif dan berimbang.

Dalam konteks tersebut, Ombudsman Republik Indonesia menjadi lembaga yang relevan dan strategis. Didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, lembaga ini memiliki kewenangan konstitusional untuk menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Tindakan maladministrasi sendiri mencakup perilaku yang bertentangan dengan hukum dan prosedur, termasuk penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, penundaan tidak wajar, serta tindakan lain yang merugikan masyarakat dalam proses layanan publik. Peran Ombudsman tidak hanya bersifat represif (menindak dugaan pelanggaran), tetapi juga preventif melalui rekomendasi perbaikan sistem pelayanan kepada instansi terkait.

Penelitian ini secara khusus menyoroti Kantor Pertanahan Kota Medan sebagai locus kajian untuk melihat bagaimana mekanisme pengawasan oleh Ombudsman diterapkan dalam praktik, termasuk identifikasi hambatan-hambatan implementatif serta respons dari pihak instansi atas temuan yang direkomendasikan. Hal ini penting karena Kota Medan sebagai pusat administratif dan ekonomi regional menghadirkan dinamika pelayanan publik yang kompleks dan menuntut tata kelola yang efisien dan adil.

Lebih lanjut, pengawasan publik merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk memastikan kesesuaian antara pelaksanaan layanan dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Menurut pendapat Siagian (1978), pengawasan yang efektif ditandai dengan adanya kegiatan pemantauan, evaluasi, dan tindakan korektif yang berorientasi pada peningkatan kinerja dan pencegahan penyimpangan sistemik. Dalam kerangka ini, keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal memberikan alternatif jalur kontrol sosial sekaligus saluran pengaduan formal bagi masyarakat pengguna layanan publik.

Beberapa penelitian terdahulu menegaskan bahwa meskipun peran Ombudsman diakui secara normatif sebagai strategis dan penting, namun efektivitas pengawasannya seringkali terkendala oleh terbatasnya sumber daya, akses koordinasi dengan pengawas internal instansi, serta minimnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelaporan dan fungsi Ombudsman itu sendiri. Seperti disampaikan oleh Habibillah & Magriasti (2022) dan Wahyudi (2014), masih terdapat kesenjangan antara idealitas fungsi Ombudsman dan realitas pelaksanaannya di lapangan, terutama dalam konteks reformasi birokrasi pada level daerah.

Penelitian ini relevan untuk dilakukan dalam rangka mengevaluasi secara kritis kontribusi dan tantangan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik, khususnya di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Medan, serta menganalisis sejauh mana instrumen hukum dan kelembagaan mampu menjamin hak masyarakat atas pelayanan yang cepat, tepat, dan bebas dari maladministrasi.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara komprehensif praktik pengawasan Ombudsman di Kota Medan. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan perwakilan Ombudsman RI Sumatera Utara, staf Kantor Pertanahan, dan pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder meliputi laporan tahunan Ombudsman, dokumen rekomendasi, dan peraturan perundang-undangan terkait. Analisis dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola pengawasan, tindak lanjut rekomendasi, dan hambatan implementasi.

3. Hasil & Pembahasan

Dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) memiliki mandat utama untuk menyelenggarakan urusan di bidang agraria dan tata ruang sebagaimana ditegaskan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020. Mandat tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga melekat tanggung jawab hukum dan pelayanan publik, mengingat ruang lingkup kerja kementerian ini langsung bersentuhan dengan kepentingan masyarakat luas, khususnya dalam urusan hak atas tanah dan penataan ruang yang adil serta berkelanjutan.

Kementerian ATR/BPN menjalankan berbagai fungsi strategis, antara lain perumusan dan pelaksanaan kebijakan mengenai penguasaan, pemilikan, penggunaan, dan pemanfaatan tanah; pelaksanaan redistribusi tanah dan legalisasi aset; serta penanganan konflik agraria. Selain itu, kementerian ini juga bertanggung jawab dalam memberikan supervisi teknis kepada pemerintah daerah serta melakukan pengawasan internal demi menjamin kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku (Presiden RI, 2020).

Namun, dalam pelaksanaan tugas tersebut, tidak jarang ditemukan berbagai permasalahan pelayanan, seperti ketidaktepatan waktu dalam penerbitan sertifikat, kurangnya transparansi informasi, dan munculnya indikasi pungutan liar di Kantor Pertanahan Kota Medan. Kondisi ini menunjukkan adanya celah maladministrasi yang mengganggu prinsip pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan akuntabel.

Dalam konteks inilah keberadaan Ombudsman Republik Indonesia menjadi signifikan. Ombudsman, sebagai lembaga negara yang bersifat independen, dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga ini memiliki tugas pokok untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan/atau pemerintah, termasuk pelayanan publik di lingkungan Kementerian ATR/BPN (UU No. 37 Tahun 2008). Dalam

menjalankan tugasnya, Ombudsman memiliki wewenang untuk menerima laporan masyarakat, melakukan klarifikasi dan investigasi, serta memberikan rekomendasi yang wajib ditindaklanjuti oleh lembaga penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara dan studi terhadap dokumen-dokumen pendukung seperti laporan tahunan dan rekomendasi, diketahui bahwa Kantor Pertanahan Kota Medan merupakan salah satu institusi yang cukup sering dilaporkan oleh masyarakat. Keluhan yang paling dominan meliputi lambatnya proses sertifikasi tanah, ketidakjelasan prosedur pelayanan, hingga dugaan pungutan liar yang dilakukan oleh oknum petugas. Hal ini menegaskan bahwa maladministrasi dalam pelayanan pertanahan masih menjadi masalah struktural.

Merespons laporan tersebut, Ombudsman menjalankan serangkaian tahapan pengawasan mulai dari klarifikasi awal, verifikasi data lapangan, hingga penyusunan dan penyampaian rekomendasi tertulis. Beberapa rekomendasi telah berhasil mendorong perbaikan pelayanan, antara lain dengan menyederhanakan alur birokrasi dan memperingatkan oknum yang terbukti tidak profesional. Namun demikian, efektivitas tindak lanjut rekomendasi ini masih terkendala oleh berbagai faktor, seperti terbatasnya sumber daya manusia Ombudsman, kurangnya kesadaran hukum dari pejabat instansi, serta minimnya pemahaman masyarakat mengenai hak-haknya sebagai penerima layanan.

Menurut pendapat Siagian (1978), efektivitas suatu mekanisme pengawasan ditentukan oleh tiga komponen utama, yakni pemantauan yang sistematis, evaluasi berkelanjutan, dan pemberian sanksi atau tindakan korektif yang tegas. Dalam konteks Kantor Pertanahan Kota Medan, ketiga komponen ini belum berjalan secara optimal secara simultan. Pengawasan yang dilakukan Ombudsman memang telah menunjukkan adanya capaian positif, namun belum cukup kuat untuk menghasilkan perubahan sistemik yang berkelanjutan dalam struktur pelayanan pertanahan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun Ombudsman telah menjalankan fungsinya secara fungsional, namun tingkat efektivitas pengawasan terhadap Kantor Pertanahan Kota Medan masih bersifat "cukup efektif" dan memerlukan penguatan dalam hal pelibatan publik, peningkatan literasi hukum, serta koordinasi yang lebih proaktif dengan instansi pengawas internal.

4. Penutup

Ombudsman Republik Indonesia, khususnya melalui Perwakilan Sumatera Utara, memegang peran strategis dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Medan. Pengawasan tersebut telah dilakukan secara aktif melalui mekanisme penerimaan laporan, klarifikasi, investigasi, hingga penyampaian rekomendasi terhadap praktik maladministrasi. Namun demikian, efektivitas pengawasan tersebut belum sepenuhnya optimal, karena masih terdapat kendala dalam hal tindak lanjut rekomendasi oleh instansi yang diawasi, terbatasnya sumber daya Ombudsman, serta rendahnya tingkat literasi hukum masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penguatan secara menyeluruh, baik dari sisi kelembagaan, prosedural, maupun partisipatif.

Ombudsman perlu memperluas cakupan edukasi publik agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai hak atas pelayanan dan prosedur pengaduan. Kantor Pertanahan juga perlu membangun sistem respons cepat dan mekanisme tindak lanjut yang terintegrasi terhadap setiap rekomendasi Ombudsman sebagai bentuk komitmen terhadap prinsip akuntabilitas dan transparansi. Dukungan dari pemerintah, baik pusat maupun daerah, dalam bentuk alokasi sumber daya dan anggaran, menjadi penting untuk memperluas jangkauan pengawasan Ombudsman. Di samping itu, diperlukan sinergi yang lebih erat antara Ombudsman dan lembaga pengawas lainnya, seperti Inspektorat, Kejaksaan, dan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), guna memperkuat sistem pengawasan pelayanan publik secara berkelanjutan dan berbasis pada penegakan hukum yang adil dan berintegritas. Upaya kolaboratif ini diharapkan dapat mewujudkan pelayanan pertanahan yang bersih, profesional, dan berkeadilan bagi seluruh warga negara.

Referensi

- Bahder Johan Nasution. (2014). *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- Habibillah, M. & Magriasti, L. (2022). "Efektivitas Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Daerah." *Jurnal Hukum dan Administrasi Publik*, Vol. 9, No. 2.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.
- Siagian, S. P. (1978). *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Gunung Agung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Wahyudi, I. (2014). "Peran Strategis Ombudsman RI dalam Pengawasan Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 18, No. 1, hlm. 45–59.
-