

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF COMPLETION LAND REPORTS AT THE OMBUDSMAN REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE OF LAMPUNG PROVINCE

By

Meylin Wulandari

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.

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

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENYELESAIAN LAPORAN PERTANAHAN DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG

Oleh

Meylin Wulandari

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 negative bahkan konflik pertanahan yang banyak terjadi dilapangan 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 di gunakan 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 beradaptasi dengan dengan adanya Work From Home dan mampu beradaptasi 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 di berikan, dan masyarakat merasa puas atas laporan yang telah di bantu 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.

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