

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI BANTEN DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI DI BIDANG AGRARIA/PERTANAHAN**

**Oleh**

**ELDO NOPRIZAL**

Pelayanan publik khususnya dalam bidang agraria/pertanahan kerap kali ditemukan maladministrasi, oleh sebab itu Ombudsman hadir sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik. Di Provinsi Banten, laporan substansi agraria/pertanahan merupakan laporan yang paling banyak diajukan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dan setiap tahunnya laporan substansi agraria/pertanahan meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan efektivitas kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan yaitu menurut Richard M. Steers (1980). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum cukup efektif. Pada produktivitas mengalami beberapa kendala seperti dokumen pelapor yang hilang, terbatasnya pegawai dalam melakukan pemeriksaan dan penyelesaian laporan serta terlapor yang tidak responsif dalam merespon permintaan klarifikasi maupun data. Kemampuan adaptasi sudah efektif karena asisten mampu beradaptasi dengan lingkungan internal dan eksternal Ombudsman. Kemudian pada kepuasan kerja sudah cukup efektif karena asisten merasa puas, *reward* yang diberikan oleh pihak Ombudsman cukup besar serta pola komunikasi yang dibangun cukup baik. Sementara itu pada pencarian sumber daya belum efektif karena tidak adanya asisten yang ahli dalam bidang agraria/pertanahan dan pelatihan khusus serta jumlah asisten yang kurang. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu karakteristik organisasi, karakteristik pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen sangat mempengaruhi dan berpengaruh baik. Pada karakteristik lingkungan ditemukan kendala internal yaitu keterbatasan SDM dan anggaran yang terbatas, kendala eksternal yang dialami adalah terlapor atau instansi terkait yang tidak kooperatif.

**Kata Kunci: Efektivitas Kinerja, Ombudsman, Pertanahan**

## **ABSTRACT**

### **EFFECTIVENESS OF THE PERFORMANCE OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE FOR THE PROVINCE OF BANTEN IN RESOLVING MALADMINISTRATION IN THE AGRARIAN/LAND SECTOR**

**By**

**ELDO NOPRIZAL**

*Public services, especially in the agrarian / land sector, are often found maladministration, therefore the Ombudsman is present as a supervisory institution for public service providers. In Banten Province, the agrarian/land substance report is the most reported report to the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Banten Province and every year the agrarian/land substance report increases. This study aims to identify and describe the effectiveness of performance and factors that affect the effectiveness of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Banten Province in resolving maladministration in the agrarian / land sector. this type of research is qualitative with a descriptive qualitative approach. The theory used is according to Richard M. Steers (1980). Data collection techniques are carried out by means of interviews, observation, and documentation. The results showed that it was not effective enough. In productivity, there are several obstacles such as lost reporting documents, limited employees in conducting examinations and completing reports and reported parties who are not responsive in responding to requests for clarification or data. Adaptability is effective because assistants are able to adapt to the internal and external environment of the Ombudsman. Then on job satisfaction is quite effective because the assistant is satisfied, the reward given by the Ombudsman is quite large and the communication pattern built is quite good. Meanwhile, the search for resources has not been effective because there are no assistants who are experts in the field of agrarian / land and special training and the number of assistants is less. Factors that influence effectiveness, namely organizational characteristics, worker characteristics, and management policies and practices, are very influential and have a good effect. In the characteristics of the environment, internal constraints are found, namely limited human resources and limited budgets, external constraints experienced are reported or related agencies that are not cooperative.*

**Keywords: Effectiveness of the Performance, Ombudsman, Land Field**