

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

(Skripsi)

Oleh

**ELDO NOPRIZAL
NPM 1816041081**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2024

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

Oleh:

ELDO NOPRIZAL

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2024

Judul Skripsi

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

Nama Mahasiswa

: Eldo Noprizal

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1816041081

Program Studi

: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

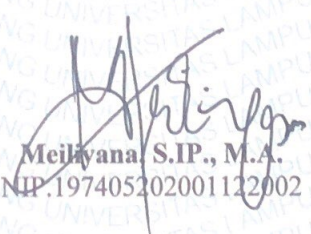
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Nana Mulyana, S.IP., M.Si.
NIP.197106152005011003


Apandi, S.Sos., M.Si.
NIP.1962070719830310

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Meilhyana, S.IP., M.A.
NIP.197405202001122002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Nana Mulyana, S.IP., M.Si.



Sekretaris : Apandi, S.Sos., M.Si.



Penguji Utama : Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.

NIP. 196108071987032001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 19 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Eldo Noprizal
NPM. 1816041081

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 pelatihan khusus di bidang agraria/pertanahan. 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, Pertanian

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 influence 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 is no special training in the field of agrarian / land. 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

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Eldo Noprizal, Penulis menempuh pendidikan formal di TK Islam Citra Agung (2006-2007), kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri Serang 15 (2007-2012), selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 7 Kota Serang (2012-2015), serta penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 2 Kota Serang (2015-2018).

Pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai mahasiswa program studi Pendidikan Geografi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Kemudian pada tahun 2019 penulis melakukan alih program studi ke jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Penulis aktif sebagai anggota organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himagara) Universitas Lampung. Pada bulan Februari-Maret Tahun 2021, penulis melaksanakan KKN Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) selama 40 hari di Lingkungan Bogeg, Kelurahan Banjar Agung, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten. Selanjutnya pada bulan Februari-Agustus Tahun 2022 penulis mengikuti Program Magang Merdeka Bersertifikat (PMMB) yang diselenggarakan oleh Fisip Unila di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten. Kemudian pada bulan Agustus-Desember Tahun 2022 penulis mengikuti kegiatan Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan teknologi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, Provinsi Aceh. Penulis juga mengikuti program Magang Generasi Bertalenta (MAGENTA) Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada bulan Juli-Desember 2023 di PT. Pelabuhan Indonesia Regional II Cabang Panjang, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung .

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan panjang umur, kemudahan, rahmat dan hidayahnya sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga karena skripsi ini dapat diselesaikan di waktu yang tepat. Sebagai rasa syukur dan terima kasih yang tulus kupersembahkan skripsi ini kepada:

Papah dan Mamah tercinta

Terima kasih kepada papah dan mamah yang selalu mendidik dan mendukungku tanpa batas ruang dan waktu hingga akhirnya aku bisa sampai di titik ini.

Kakakku Tercinta

Terima kasih untuk kakak ku beserta keluarga tercinta karena telah mendukungku dan selalu memotivasi sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat.

Serta

Almamaterku tercinta

Universitas Lampung

MOTTO

“Ya Allah, sungguh aku mohon kepada-Mu, ilmu yang bermanfaat, rezeki yang baik, dan amalan yang diterima”

(HR. Ibnu As-Sunni dan Ibnu Majah)

“Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik”

(Ali bin Abi Thalib)

“You have a choice to either give up or keep going. Give up or get up. When you fail try again and again and again”

(Nick Vujicic)

“You cannot change your life unless you change something. If you always do what you always did, you’ll always get what you always got”

(Chazz Palminteri)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Baskara)

SANWANCANA

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Penyelesaian Maladministrasi di Bidang Agraria/Pertanahan”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) di jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Nana Mulyana S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama atas kesediannya meluangkan waktu di sela-sela kesibukan bapak untuk memberikan bimbingan, ilmu, saran, nasihat serta motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Apandi S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua atas kesediannya meluangkan waktu di sela-sela kesibukan bapak untuk memberikan bimbingan, ilmu, saran, nasihat serta motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA. selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan masukan, kritik, saran serta dukungan yang membangun

kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

7. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Terima kasih atas dedikasi yang diberikan dalam memberikan ilmu selama proses perkuliahan. Semoga ilmu yang diperoleh dapat menjadi bekal yang berharga dalam kehidupan penulis. Semoga ilmu yang diberikan menjadi amal jariyah bagi Bapak dan Ibu Dosen semuanya. Aamiin ya rabbal'alamiin.
8. Mbak Wulan dan Mbak Oki selaku Staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih karena telah memberikan pelayanan administrasi dan membantu penulis dalam kelancaran pengurusan administrasi skripsi hingga akhir. Semoga Mbak Wulan dan Mbak Oki senantiasa diberikan kesehatan, kesabaran, dan kelancaran dalam segala hal.
9. Seluruh Insan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa magang dan juga telah memberikan bimbingan, ilmu, saran, dukungan serta motivasi kepada penulis serta menerima penulis dalam melakukan penelitian di kantor Ombudsman Banten.
10. Papah, Mamah, Abang dan Tete terima kasih atas semua doa, dukungan, pengorbanan, motivasi, nasehat serta kasih sayang kepada penulis dan terima kasih karena sudah menjadi penyemangatku dalam menyusun skripsi ini.
11. Sahabatku, Arul dan Raihan. Terima kasih karena telah mendukungku dan menjadi tempat untuk berkeluh kesah bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman ANDALUSIA, terima kasih karena telah membantu, mendukung, dan menerima penulis dengan baik, serta menjadikan penulis bagian dari Angkatan Dua Puluh Ilmu Administrasi Negara (ANDALUSIA).
13. Teman-Teman GRANADA, Terima kasih karena telah menerima penulis dengan baik dan membantu penulis dalam proses perkuliahan.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

15. Terakhir, untuk diri sendiri. Terima kasih karena sudah berusaha keras, berjuang, bertahan dan pantang menyerah untuk menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat selesai di waktu yang tepat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Penulis sangat terbuka dengan saran, kritik dan masukan bagi para pembaga agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik lagi. Semoga penelitian ini berguna bagi kita semua. Akhir kata penulis mengucapkan permintaan maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan.

Bandar Lampung, 19 Juli 2024

Penulis,

Eldo Noprizal

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	x
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
II. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Kajian Penelitian Terdahulu	15
2.2 Tinjauan Tentang Efektivitas.....	21
2.2.1 Pengertian Efektivitas.....	21
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas	23
2.2.3 Ukuran Efektivitas	27
2.3 Tinjauan Tentang Maladministrasi dalam Pelayanan Publik	34
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	34
2.3.2 Pengertian Maladministrasi.....	37
2.4 Kerangka Berpikir.....	41
III. METODE PENELITIAN	44
3.1 Tipe Penelitian	44
3.2 Fokus Penelitian.....	45
3.3 Lokasi Penelitian.....	45
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	46

3.5 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5.1 Observasi	47
3.5.2 Wawancara.....	47
3.5.3 Dokumentasi.....	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	49
3.6.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	50
3.6.2 Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	51
3.6.3 Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusions Drawing</i>).....	51
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	52
3.7.1 Derajat Kepercayaan (<i>Credibility</i>).....	52
3.7.2 Keteralihan (<i>Transferability</i>).....	53
3.7.3 Ketergantungan (<i>Dependability</i>).....	53
3.7.4 Kepastian (<i>Confirmability</i>).....	53
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
4.1.1 Sejarah Ombudsman Republik Indonesia.....	54
4.1.2 Profil Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten ...	56
4.1.3 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten	58
4.1.4 Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten.....	58
4.1.5 Struktur Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten	60
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Penyelesaian Maladministrasi di Bidang Agraria/Pertanahan.....	65
4.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Penyelesaian Maladministrasi di Bidang Agraria/Pertanahan.....	95
4.3 Pembahasan Penelitian.....	111

4.3.1 Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Penyelesaian Maladministrasi di Bidang Agraria/Pertanahan.....	112
4.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Penyelesaian Maladministrasi di Bidang Agraria/Pertanahan.....	124
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	125
5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA.....	137

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Substansi Laporan Maladministrasi	4
Tabel 1.2 10 Besar Substansi Laporan Maladministrasi di Provinsi Banten	6
Tabel 1.3 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi Agraria Berdasarkan Pokok Permasalahan	8
Tabel 1.4 Pokok Masalah Pendaftaran Tanah Pertama Kali Tahun 2022- 2023.....	9
 Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	 16
 Tabel 3.1 Informan Penelitian	 48
Tabel 3.2 Daftar Dokumen Yang Berkaitan Dengan Penelitian	49
 Tabel 4.1 Klasifikasi dan Standar Baktu Mutu Waktu	 69
Tabel 4.2 Data Latar Belakang Pendidikan SDM Ombudsman Banten	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian	43
Gambar 2. Analisis Data Model Miles dan Huberman.....	52
Gambar 3. Logo Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten .	56
Gambar 4. Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.....	57
Gambar 5. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.....	60
Gambar 6. Sosialisasi Yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten pada Kegiatan KKN Mahasiswa.....	73
Gambar 7. PVL <i>On The Spot</i> di Instansi Pelayanan Publik	74
Gambar 8. Rapat Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.....	105

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hal mendasar yang wajib dipenuhi oleh negara kepada masyarakat dan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan dari pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik, dijelaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 karena hal tersebut merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari upaya negara untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terciptanya keadilan dan kepastian hukum.

Dalam pelayanan publik kerap kali ditemukan tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh oknum yang memanfaatkan kesempatan untuk melakukan tindakan yang menguntungkan bagi oknum sehingga tidak dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, akibatnya banyak kasus yang berkaitan dengan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh Negara sehingga berdampak pada kepercayaan masyarakat kepada pemerintah maupun penyelenggara pelayanan publik yang menurun. Tindakan tersebut dapat dikatakan menyalahi aturan dan hukum negara dan merupakan tindakan yang bertentangan dengan hukum. Tindakan tersebut dalam pelayanan publik disebut Maladministrasi (Jennifer, 2023).

Maladministrasi dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Bentuk-bentuk maladministrasi tertuang dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan pada Pasal 5 dijelaskan bahwa maladministrasi meliputi penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi, dan konflik kepentingan.

Agar bersih dari tindakan atau perbuatan maladministrasi yang dapat merugikan negara dan masyarakat, Negara Republik Indonesia membentuk lembaga independen yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien (Robi, 2018). Dasar hukum pembentukan Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang menjelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara serta 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.

Apabila terjadi maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, maka masyarakat berhak melaporkan kasus maladministrasi tersebut kepada Ombudsman karena Ombudsman merupakan pihak yang menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait kasus maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan harapannya Ombudsman menjadi jalan keluar dari permasalahan maladministrasi yang dialami oleh masyarakat dalam mendapatkan haknya sebagaimana mestinya. Masyarakat dapat melaporkan ke Ombudsman tanpa dipungut biaya, namun Ombudsman memiliki keterbatasan hak dan kewenangannya sebagai lembaga independen yang mengawasi penyelenggara pelayanan publik, keterbatasan hak dan kewenangan tersebut yaitu Ombudsman secara hukum tidak dapat memberikan sanksi yang mengikat pada perseorangan/organisasi publik yang melakukan tindakan maladministrasi, Ombudsman hanya dapat memberikan rekomendasi (Meylin, 2022). Rekomendasi yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 7 dijelaskan bahwa rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan Terlapor yaitu pejabat publik pada instansi penyelenggara pelayanan publik untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022, jumlah laporan secara keseluruhan sebesar 8.292 laporan. Substansi laporan di bidang agraria/pertanahan merupakan substansi yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman yaitu sebesar 1.301 (Ombudsman Republik Indonesia, 2022). Bidang agraria/pertanahan merupakan bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga Ombudsman RI memiliki wewenang untuk mengawasi dan menyelesaikan laporan maladministrasi.

Tanah merupakan sumber daya alam yang sangat penting karena perannya mencakup berbagai aspek kehidupan seperti sosial, ekonomi, politik, dan budaya. Karena pentingnya pertanahan bagi kehidupan manusia sehingga tidak luput dari munculnya permasalahan (Asma' dan Puji, 2020). Permasalahan pertanahan dapat terjadi karena pelayanan publik dalam bidang agraria/pertanahan yang tidak baik. Pelayanan pertanahan yang tidak baik dapat menimbulkan permasalahan-permasalahan baru di kemudian hari yang menyangkut antar perorangan, masyarakat dengan pemerintah, perorangan dengan badan hukum, antar badan hukum, dan antar kelompok masyarakat. Bentuk dari permasalahan pertanahan dalam lingkup pelayanan publik antara lain yaitu masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan, masyarakat yang tidak kunjung mendapatkan sertifikat tanah, aktor atau disebut juga pemberi pelayanan publik yang tidak kompeten, pungutan liar dalam pelayanan dan masih banyak lagi permasalahan pelayanan publik dalam bidang agraria/pertanahan yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat (Asma' dan Puji, 2020). Berikut ini merupakan rincian substansi laporan maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Tabel 1.1 Substansi Laporan Maladministrasi

No.	Substansi	Jumlah
1.	Agraria	1.301
2.	Kepegawaian	827
3.	Administrasi Kependudukan	776
4.	Pendidikan	764
5.	Kepolisian	678
6.	Pedesaan	553
7.	Perhubungan dan Infrastruktur	395
8.	Hak Sipil dan Politik	336
9.	Energi dan Kelistrikan	276
10.	Peradilan	249
11.	Kesejahteraan Sosial	217
12.	Ketenagakerjaan	205
13.	Perbankan	198
14.	Kesehatan	166
15.	Air	137
16.	Perizinan	123
17.	Asuransi	122
18.	Permukiman dan Perumahan	100
19.	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	96
20.	Pajak	95
21.	Jaminan Sosial	95

22.	Kedaruratan	85
23.	Pertambangan	70
24.	Lingkungan Hidup	70
25.	Perdagangan, Industri dan Logistik	65
26.	Kejaksaan	61
27.	Telekomunikasi dan Informatika	52
28.	Keagamaan	37
29.	Kehutanan	23
30.	Lembaga Pemasyarakatan	22
31.	Keimigrasian	20
32.	Pertanian dan Pangan	18
33.	Koperasi	18
34.	Lain-lain	15
35.	Penanaman Modal	7
36.	Pertahanan	6
37.	Hak Kekayaan Intelektual	5
38.	Bea dan Cukai	4
39.	Perikanan	4
40.	Pegadaian	1

Sumber: Diolah Oleh Peneliti Dari Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, laporan atau pengaduan substansi agraria/pertanahan merupakan laporan dengan jumlah paling banyak di Negara Indonesia yaitu sebanyak 1.301 laporan, disusul 3 besar laporan dengan jumlah terbanyak yaitu substansi kepegawaian dengan jumlah 827 laporan dan substansi kepegawaian dengan jumlah 776 laporan.

Ombudsman Republik Indonesia memiliki perwakilan di setiap provinsi. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 5 ayat (2) Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di provinsi dan/atau kabupaten/kota. Pendirian Ombudsman perwakilan di provinsi atas dasar karena memiliki tujuan antara lain yaitu, pertama mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera. Kedua, mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Ketiga, meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik (Amrul, 2020). Tidak terkecuali di Provinsi Banten, Ombudsman Republik Indonesia mendirikan perwakilan di Provinsi Banten sejak tahun 2013, hal tersebut

tertuang dalam Surat Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor: 063/ORI-SK/VIII/2013 tentang Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Banten di Serang, Jambi di Jambi, Kepulauan Bangka Belitung di Pangkal Pinang, Gorontalo di Gorontalo dan Papua Barat di Manokwari.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten setiap tahunnya menerbitkan laporan tahunan sebagai bentuk kepatuhan terhadap peraturan untuk menyampaikan laporan dan juga berfungsi sebagai kontrol terhadap kinerja internal Ombudsman. Laporan tahunan tersebut memuat program, capaian kinerja, realisasi anggaran, dan juga kendala yang dihadapi (Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, 2021).

Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Tahun 2021, laporan substansi agraria/pertanahan merupakan substansi laporan dengan jumlah tertinggi yaitu berada di urutan pertama dari 10 besar substansi laporan yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten. Berikut ini 10 besar substansi dengan jumlah laporan tertinggi.

Tabel 1.2 10 Besar Substansi Laporan Maladministrasi di Provinsi Banten

No.	Substansi	Jumlah Laporan	Presentase
1.	Agraria/Pertanahan	106	17%
2.	Kesejahteraan Sosial	79	13%
3.	Hak Sipil dan Politik	57	9%
4.	Pedesaan	46	8%
5.	Administrasi Kependudukan	36	6%
6.	Ketenagakerjaan	35	6%
7.	Pendidikan	31	5%
8.	Jaminan Sosial	29	5%
9.	Kepegawaian	29	5%
10.	Kepolisian	20	3%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti Dari Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Tahun 2021

Dapat diketahui dari tabel yang disajikan, jumlah laporan maladministrasi pada substansi agraria/pertanahan sebesar 106 laporan atau 17% dari total keseluruhan laporan, tentu ini jumlah yang sangat tinggi. Dikutip dari

“KabarBanten.com” Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Zainal Muttaqin mengatakan bahwa kasus pertanahan dari awal Ombudsman Banten berdiri, belum tergoyahkan menjadi substansi yang paling banyak dilaporkan setiap tahunnya. Dengan banyaknya laporan maladministrasi yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, perlu didalami keefektifan dari penyelesaian laporan maladministrasi di bidang agraria/pertanahan, karena apabila penyelesaiannya tidak maksimal dan lamban maka akan berefek pada kepercayaan pelapor ataupun masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.

Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten seharusnya mampu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang namun berdasarkan data yang disajikan menunjukkan bahwa masih banyaknya laporan yang disampaikan oleh pelapor atau masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Banten. Kasus maladministrasi pada substansi pertanahan cenderung sulit untuk diselesaikan, dikutip dari “Newsmedia.co.id” kepala perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten, Dedy Irsan mengatakan bahwa kasus pertanahan di Provinsi Banten merupakan kasus yang cukup sulit dan sampai kapanpun potensinya dapat terus terjadi. Hal ini yang menjadi pekerjaan rumah bagi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi dan menyelesaikan laporan maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.

Pada tahun 2022 Ombudsman Republik Indonesia menerbitkan laporan tahunan. Berikut ini adalah rincian pokok permasalahan pada substansi agraria di Provinsi Banten yang disajikan menggunakan tabel yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi Agraria Berdasarkan Pokok Permasalahan

No.	Pokok Permasalahan Substansi Agraria	Jumlah
1.	Layanan Program Pertanahan Non Reguler	1
2.	Pencatatan dan Informasi Pertanahan	4
3.	Pendaftaran Tanah Pertama Kali	16
4.	Pengadaan Tanah Non Pemerintah	1
5.	Pengadaan Tanah Pemerintah	3
6.	Pengelolaan Pengaduan	8
7.	Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	3
8.	Permasalahan Objek Tanah	3
9.	Perubahan Hak atas Tanah	3
10.	Lain-lain	2

Sumber: Diolah Oleh Peneliti Dari Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2022

Berdasarkan data tabel yang sudah disajikan diatas bahwa pokok permasalahan substansi agraria yang paling banyak dilaporkan adalah pendaftaran tanah pertama kali yaitu sebesar 16 kasus sehingga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten soroti pelayanan yang diselenggarakan oleh Kanwil BPN Provinsi Banten.

Berdasarkan prariset yang dilakukan oleh peneliti, Kepala Keasisten Pemeriksaan Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Zainal Muttaqin, S.IP. menjelaskan bahwa pelapor yang melapor terkait pendaftaran pertama kali kecewa dan mengeluhkan penundaan berlarut dan tumpang tindih hak atas kepemilikan yang tidak ditindak lanjut dan tidak adanya kejelasan sedangkan masyarakat sudah melengkapi berkas pengajuan pendaftaran tanah, kemudian masyarakat mengadukan ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten guna membantu dan mendorong Kanwil BPN Provinsi Banten agar sertifikat yang didaftarkannya terbit sebagaimana hak dari pelapor/masyarakat.

Salah satu masyarakat yang melaporkan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten yang tidak bisa disebutkan/dirahasiakan nama dan lokasinya karena merupakan privasi bagi pihak pelapor dan Ombudsman dengan nomor agenda 680XXX.2023, pelapor melakukan pengaduan terkait

penundaan berlarut yang dilakukan kantor pertanahan atas pendaftaran tanah pertama kali yang diajukan pelapor sejak tahun 2021. Sepanjang tahun 2022 dan 2023, pelapor telah berupaya berulang kali menanyakan perkembangan berkas yang diajukan kepada kantor pertanahan namun tidak ada tindak lanjut dan pelapor tidak memperoleh kepastian waktu selesai mengenai sertifikat hak milik (SHM). Hingga pertengahan tahun 2023, sertifikat hak milik (SHM) belum juga terbit kemudian pelapor mengadukan permasalahan tersebut kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Dalam prosesnya, tim pemeriksaan laporan melakukan serangkaian pemeriksaan sebagaimana ketentuan yang berlaku di Ombudsman sehingga layanan pendaftaran tanah pertama kali yang diajukan pelapor yang tidak bisa disebutkan namanya tersebut telah selesai dan sertifikat hak milik (SHM) telah diserahkan kepada pelapor.

Sepanjang tahun 2022-2023, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten menangani laporan masyarakat di bidang agraria/pertanahan dengan pokok pendaftaran tanah pertama kali. Berikut ini adalah data berupa rincian laporan masyarakat di bidang agraria/pertanahan dengan pokok permasalahan pendaftaran tanah pertama kali yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 4 Pokok Masalah Pendaftaran Tanah Pertama Kali Tahun 2022-2023

No	Nomor Agenda	Klasifikasi	Dugaan	Perihal	Tanggal Laporan Diterima	Tanggal Laporan terselesaikan
1.	64XXX. 2022	Sederhana	Penundaan Berlarut	Keberatan tidak adanya permohonan Hak Guna Bangunan (HGB)	28/10/2022	11/05/2023
2.	29XXX. 2022	Sederhana	Penundaan Berlarut	Keberatan belum terbitnya sertifikat terkait Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang	14/06/2022	27/12/2022

No	Nomor Agenda	Klasifikasi	Dugaan	Perihal	Tanggal Laporan Diterima	Tanggal Laporan Terselesaikan
3.	07XXX. 2022	Sederhana	Penundaan Berlarut	diajukan oleh Pelapor Keberatan belum terbitnya sertifikat terkait Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang diajukan oleh Pelapor	14/06/2022	28/12/2022
4.	06XXX. 2022	Sederhana	Penundaan Berlarut	Keberatan belum terbitnya sertifikat terkait Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang diajukan Pelapor	14/06/2022	28/12/2022
5.	04XXX. 2022	Sederhana	Tidak Memberikan Pelayanan	Keberatan belum terbitnya sertifikat terkait Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang diajukan Pelapor	14/06/2022	28/12/2022
6.	22XXX. 2022	Sederhana	Penundaan Berlarut	Keberatan belum terbitnya sertifikat terkait Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang diajukan oleh Pelapor	14/06/2022	28/12/2022
7.	21XXX. 2022	Sederhana	Penundaan Berlarut	Keberatan belum terbitnya sertifikat terkait	14/06/2022	26/12/2022

No	Nomor Agenda	Klasifikasi	Dugaan	Perihal	Tanggal Laporan Diterima	Tanggal Laporan Terselesaikan
				Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang diajukan Pelapor		
8.	24XXX. 2022	Sederhana	Penundaan Berlarut	Keberatan belum terbitnya sertifikat terkait Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang diajukan Pelapor	14/06/2022	28/12/2022
9.	03XXX. 2022	Sederhana	Penundaan Berlarut	Keberatan belum terbitnya sertifikat terkait Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang diajukan Pelapor	14/06/2022	28/12/2022
10.	02XXX. 2022	Sederhana	Tidak Memberikan Pelayanan	Keberatan belum terbitnya sertifikat terkait Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang diajukan Pelapor	14/06/2022	28/12/2022
11.	89XXX. 2022	Sederhana	Penundaan Berlarut	Keberatan belum terbitnya sertifikat terkait Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang diajukan Pelapor	08/07/2022	27/12/2022
12.	59XXX.	Sedang	Penundaan	Keberatan	23/05/2022	29/03/2023

No	Nomor Agenda	Klasifikasi	Dugaan	Perihal	Tanggal Laporan Diterima	Tanggal Laporan terselesaikan
	2022		Berlarut	terkait belum diterbitkan sertifikat tanah Pelapor		
13.	80XXX.2023	Sederhana	Penundaan Berlarut	Keberatan belum terbitnya sertifikat terkait Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang diajukan Pelapor	16/01/2024	12/02/2024
14.	680XXX.2023	Sederhana	Penundaan Berlarut	Keberatan belum terbitnya sertifikat terkait Pendaftaran Tanah Pertama Kali yang diajukan Pelapor	07/09/2023	31/10/2023
15.	922XXX.2023	Sederhana	Tidak Memberikan Pelayanan	Permohonan informasi penyelesaian penerbitan sertipikat yang diajukan oleh Pelapor	27/10/2023	07/11/2023
16.	48XXX.2023	Sedang	Penyimpanan Prosedur	Keberatan terkait adanya penerbitan sertipikat tanah a.n. Pelapor	04/08/2023	03/10/2023

Sumber: Diolah Oleh Peneliti Dari Data Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Tahun 2024

Berdasarkan pada tabel laporan substansi pertanahan dengan pokok masalah pendaftaran tanah pertama kali pada tahun 2022-2023, terdapat 16 laporan dengan 12 laporan pada tahun 2022 dengan rincian klasifikasi laporan

sederhana 11 laporan dan 1 laporan klasifikasi sedang serta 4 laporan pada tahun 2023 dengan 3 laporan klasifikasi sederhana dan 1 laporan klasifikasi sedang.

Berkaitan dengan pembahasan latar belakang diatas dan dilihat dari fenomena yang ada mulai dari laporan atau pengaduan substansi agraria/pertanahan yang merupakan laporan/pengaduan dengan jumlah paling banyak di Negara Indonesia dan hal tersebut berbanding lurus dengan pengaduan atau laporan pada substansi agraria/pertanahan di Provinsi Banten yang merupakan laporan dengan jumlah paling banyak dan apabila dirunut lebih jauh lagi substansi agraria/pertanahan dengan pokok permasalahan pendaftaran tanah pertama kali merupakan laporan yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Dari fenomena tersebut penting untuk dikaji dan diteliti secara mendalam dari internal Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten serta Ombudsman memiliki peran penting dalam menangani pengaduan terkait maladministrasi spesifik di bidang agraria/pertanahan, maka dari itu didapatkan judul penelitian dengan judul **Efektivitas Kinerja Ombudsman Reublik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam Penyelesaian Maladministrasi di Bidang Agraria/Pertanahan.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang sudah disebutkan di atas yaitu:

1. Mendeskripsikan hasil dari penelitian mengenai efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.
2. Mendeskripsikan hasil dari penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat antara lain yaitu:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ataupun kontribusi pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara dan juga bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan atau referensi terkait efektivitas kinerja organisasi.
- b. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten terkait penanganan maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.
- c. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan kepada masyarakat terkait efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian laporan maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Kajian Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian, melakukan kajian terhadap penelitian terdahulu menjadi suatu hal yang penting sehingga dapat dijadikan acuan oleh peneliti dalam melakukan penelitian, selain menjadi acuan, melakukan peninjauan penelitian terdahulu dimaksudkan guna mendukung pemahaman peneliti sehingga peneliti dapat melihat dari berbagai perspektif yang lebih luas. Ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai referensi guna dijadikan perbandingan dan juga acuan terhadap penelitian mengenai efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian maladministrasi, penelitian terdahulu tersebut antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA Tahun 2017-2018.
2. Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam Penyelesaian Laporan Pertanahan (Studi pada laporan masyarakat register nomor: 0018/LM/V/2018/BDL).
3. Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.
4. Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik.
5. Efektifitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Maladministrasi di Kota Surabaya, 2022.

Agar lebih jelas mengenai penelitian terdahulu yang peneliti pilih yang akan dijadikan referensi sebagai perbandingan dan acuan dalam penelitian ini dapat dilihat pada matriks yang sudah peneliti olah, matriks tersebut antara lain yaitu:

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Megawati Putri Pertiwi (2020)	Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA Tahun 2017-2018	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA tahun 2017-2018 belum terlaksana secara efektif. Dibuktikan dengan empat dari empat indikator menurut teori efektivitas organisasi menurut Etzioni yaitu adaptasi, integrasi, motivasi dan produksi dapat dikatakan belum efektif. Lokasi penelitian menjadi persamaan dari penelitian ini sedangkan perbedaan terletak pada substansi dalam penelitian. Pada penelitian Megawati, substansi permasalahan maladministrasi yang diteliti terkait pendidikan yaitu PPDB tingkat SMA, sedangkan substansi permasalahan maladministrasi dalam penelitian ini yaitu agraria/pertanahan. Selain itu, perbedaan yang nampak yaitu teori yang digunakan. Penelitian megawati menggunakan teori Etzioni, sedangkan teori yang digunakan peneliti yaitu Richard M. Steers.
2.	Muhammad Burhan (2020)	Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam	Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa belum terdapat jangka waktu dalam penyelesaian laporan, sarana dan prasarana yang menunjang proses

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
		Penyelesaian Laporan Pertanahan (Studi pada laporan masyarakat register nomor: 0018/LM/V/2018/BDL)	penyelesaian laporan belum ideal, serta terkait peningkatan kapasitas asisten Ombudsman belum dilakukan secara berkala dan sesuai jenjang jabatan. Sementara itu, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penyelesaian laporan register nomor: 0018/LM/V/2018/BDL, yaitu belum adanya struktur organisasi sesuai dengan tugas pembidangan, terdapat sikap tim pemeriksa dalam berkomunikasi yang tidak efektif menyebabkan proses pemeriksaan tidak optimal baik kepada pihak terlapor maupun pelapor. Namun demikian, kebijakan tindakan korektif yang diberikan kepada Kantor Wilayah BPN Provinsi Lampung memiliki pengaruh yang signifikan, sehingga laporan tersebut terselesaikan dan ditutup. Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian Muhammad (2020) adalah meneliti mengenai efektivitas Ombudsman dalam penyelesaian laporan pertanahan serta penggunaan teori faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu menurut Richard M.Steers. Sedangkan perbedaannya adalah penggunaan teori pengukuran efektivitas organisasi, selain itu, perbedaan tampak pada lokasi penelitian.
3.	Meylin Wulandari (2022)	Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung	Berdasarkan teori pengukuran efektivitas menurut Richard M. Steers, pada indikator produktivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung mampu menyelesaikan permasalahan pertanahan secara

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
			tepat waktu dan sesuai dengan tahapan peraturan. Pada indikator Kemampuan beradaptasi, Ombudsman mampu beradaptasi dengan regulasi yang terus berkembang berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik, selain itu, mampu beradaptasi dengan kebijakan work from home, dan juga mampu beradaptasi dengan lingkungan sosial politik sekitar. Pada indikator kepuasan kerja, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung merasa puas akan penyelesaian permasalahan laporan masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab, selain itu, masyarakat puas akan penyelesaian laporan yang sudah dibantu penyelesaiannya oleh Ombudsman. Pada indikator pencarian sumber daya, asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sudah kompeten karena mendapatkan pelatihan dan juga jumlah asisten sudah cukup memenuhi sesuai dengan Peraturan Ombudsman, namun perlu adanya tambahan SDM guna mempercepat penyelesaian laporan masyarakat yang cukup banyak. Persamaan dari Penelitian Meylin (2022) dengan penelitian ini yaitu menggunakan teori pengukuran efektivitas yang sama yaitu teori efektivitas organisasi menurut Richard M.Steers. Perbedaan yang tampak dari penelitian Meylin (2022) dengan penelitian ini yaitu pada lokasi yang akan diteliti, lokasi pada penelitian Meylin (2022) berada di Ombudsman RI

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
			Perwakilan Provinsi Lampung sedangkan lokasi dalam penelitian ini berada di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.
4.	Jennifer (2022)	Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur telah memenuhi keempat indikator efektivitas tersebut, sehingga kinerja lembaga yang dilakukan dapat dikatakan cukup efektif dalam menangani maladministrasi pelayanan publik sesuai prosedur serta selalu berusaha menyelesaikan aduan maladministrasi sesuai target meskipun, terdapat kekurangan pada pegawai atau personil yang ada saat ini. Penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti memiliki persamaan dalam penggunaan teori yaitu teori efektivitas organisasi menurut Richard M.Steers. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah fokus penelitian ini adalah kinerja Ombudsman dalam menangani maladministrasi pelayanan publik sedangkan peneliti fokus pada kinerja Ombudsman dalam penyelesaian maladministrasi spesifik di bidang agraria/pertanahan. Selain itu, lokasi penelitian ini berada di Jawa Timur sedangkan peneliti melakukan penelitian di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.
5.	Sela Naftalin, Endang Indartuti &	Efektifitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Dalam	Hasil penelitian berdasarkan indikator efektivitas menurut Richard M. Steers yaitu produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
	Radjikan (2022)	Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Maladministrasi di Kota Surabaya	pencarian sumber daya menunjukkan bahwa dua dari empat indikator yang digunakan tidak dapat terpenuhi dengan baik. Dua indikator tersebut kemampuan adaptasi dan pencarian sumber daya, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur hanya memiliki 10 (sepuluh) orang asisten/pegawai yang dibagi menjadi tiga bagian unit kerja yaitu unit kerja penerimaan dan verifikasi laporan (PVL), unit kerja pemeriksaan (Riksa), dan unit kerja pencegahan maladministrasi (PC) sehingga dikatakan tidak efektif karena kurangnya sumber daya manusia. Perbedaan terletak pada fokus dari penelitian. Fokus dari penelitian sela, dkk yaitu efektivitas dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik terhadap maladministrasi, sedangkan fokus penelitian ini yaitu efektivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan matriks perbandingan diatas, dapat disimpulkan bahwa kelima penelitian diatas dengan penelitian ini yaitu meneliti terkait efektivitas organisasi kinerja Ombudsman. Meskipun dari beberapa penelitian tersebut dengan penelitian ini menggunakan teori yang sama untuk mengukur efektivitas kinerja organisasi dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas, namun kondisi pada masing-masing lokasi berbeda sehingga tidak menjamin hasil dalam penelitian ini akan sama dengan penelitian terdahulu. Pada salah satu penelitian tersebut menunjukkan bagaimana ombudsman

melakukan penanganan ataupun pengawasan maladministrasi secara menyeluruh dalam artian penanganan atau pengawasan substansi secara keseluruhan, sedangkan dalam penelitian ini yang akan diteliti adalah substansi agraria/pertanahan pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam proses penyelesaian laporan maladministrasi. Selain itu, lokasi penelitian ini berbeda dengan keempat penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sehingga lokasi dapat mempengaruhi keadaan suatu organisasi. Maka dari itu, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi pada substansi agraria/pertanahan.

2.2 Tinjauan Tentang Efektivitas

2.2.1 Pengertian Efektivitas

Suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila berhasil dalam mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan. Cara organisasi dalam mencapai tujuannya tersebut adalah mampu melakukan manajemen dan memanfaatkan sumber daya, baik sumber daya manusia, sumber daya fisik, dan sumberdaya organisasional secara efektif dan efisien. Apabila tujuan dari organisasi tersebut tercapai maka organisasi tersebut dapat dikatakan efektif dalam menjalankan proses tujuan. Menurut Eliana Sari (Sari, 2007) efektivitas organisasi adalah kemampuan suatu organisasi dalam mengoptimalkan sumber dayanya secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Selain itu, Mardiasmo (Wuryanti dan Angriani, 2021) mengemukakan bahwa efektivitas adalah standar berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, suatu organisasi dapat dikatakan beroperasi secara efektif apabila berhasil mencapai tujuannya. Selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Mardiasmo, definisi efektivitas organisasi menurut Daft (Kharisma dan Yuniningsih, 2017) adalah sebagai tolok ukur atau standar keberhasilan suatu organisasi dalam melakukan upaya untuk mencapai tujuannya.

Sementara itu, Pasolong (Jennifer dan Widiyarta, 2023) mengemukakan bahwa efektivitas adalah sebuah pencapaian dari sasaran yang menjadi strategi organisasi dalam mencapai tujuan. Apabila tujuan dari sebuah organisasi telah tercapai sesuai persyaratan dari landasan hukum dan peraturan tertulis dari organisasi tersebut, maka organisasi tersebut dapat dikatakan efektif.

Menurut Hidayat (Kiwang dkk., 2015) efektifitas adalah suatu tolok ukur untuk menilai seberapa jauh target atau tujuan (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. efektivitas dikatakan tinggi apabila presentasinya besar.

Syafiie (Jennifer, 2023) berpendapat bahwa efektivitas adalah keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Pencapaian tujuan tersebut adalah proses yang dihadapi oleh sebagian organisasi dalam melakukan tindakan yang tidak bertentangan dengan hukum negara. Hukum dan aturan negara saling berkaitan dengan efektivitas karena efektivitas sendiri dapat dinilai dari proses pencapaian tujuan organisasi itu sendiri.

Menurut Soekarno K (Julianto dan Carnarez, 2021) Efektif merupakan hasil atau pencapaian organisasi tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran alat dan lain-lain yang telah dikeluarkan/digunakan. Pengertian efektivitas kinerja organisasi adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dilakukan dan dikerjakan oleh setiap individu secara bersama-sama

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa organisasi dapat dikatakan efektif apabila suatu organisasi dapat memanfaatkan sumber daya, baik sumber daya manusia, sumber daya fisik, dan sumberdaya organisasional secara efektif dan efisien sehingga tujuan dari suatu organisasi dapat tercapai.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers (Steers, 1980) dibagi menjadi 4 (empat) variabel, antara lain yaitu sebagai berikut:

a. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi didalamnya terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. struktur maksudnya adalah rangkaian dalam menyusun sumber daya manusia untuk menciptakan organisasi, struktur meliputi faktor-faktor antara lain luasnya desentralisasi pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, cakupan perumusan interaksi antar pribadi. Sedangkan teknologi dalam karakteristik organisasi artinya proses organisasi dalam mengubah barang mentah menjadi barang jadi.

b. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan dibagi menjadi dua bagian yaitu lingkungan internal dan eksternal.

1) Lingkungan Eksternal

Hal-hal yang muncul di luar kendali organisasi dan mempengaruhi pengambilan keputusan serta pengambilan tindakan dalam organisasi. Contohnya adalah kondisi ekonomi dan pasar, peraturan pemerintah.

2) Lingkungan Internal

Lingkungan internal disebut juga sebagai iklim organisasi yang meliputi macam-macam atribut kerja contohnya adalah orientasi pada prestasi.

c. Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja erat kaitannya dengan pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan pekerja yang berbeda-beda sehingga timbul perilaku pekerja yang berbeda-beda meskipun dalam satu unit kerja yang sama. Maka dari itu, organisasi dapat dikatakan

berhasil apabila suatu organisasi mampu mengintegrasikan perbedaan karakteristik pekerja dengan tujuan organisasi.

d. Kebijakan dan Praktik Manajemen

Pimpinan kerja atau manajer melakukan kebijakan dan praktik manajemen dalam proses kegiatannya guna mencapai tujuan organisasi. Kebijakan dan praktik manajemen erat kaitannya dengan penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumberdaya, menciptakan lingkungan yang berorientasi pada prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, inovasi dan adaptasi.

Tangkilisan (Apriza, 2020) berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain yaitu sebagai berikut:

a. Ketepatan Waktu

Faktor utama dari efektivitas kinerja adalah ketepatan waktu. Struktur dan teknologi organisasi merupakan inti dari karakter organisasi. semakin lama tugas yang dibebankan dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain yang menyusul sehingga memperkecil tingkat efektivitas kinerja karena memakan waktu yang banyak.

b. Tugas

Seorang anggota organisasi harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang diberikan.

c. Produktivitas

Seorang anggota organisasi apabila memiliki produktivitas kerja yang tinggi dalam bekerja maka akan menghasilkan efektivitas kerja yang baik begitu juga sebaliknya.

d. Motivasi

Seorang pemimpin organisasi dapat mendorong anggota organisasi melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive. Semakin termotivasi karyawan untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

e. Evaluasi Kerja

Pemimpin suatu organisasi memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada anggotanya dan anggota organisasi melaksanakan tugas dengan baik dan menyelesaikannya agar dapat dievaluasi apakah terlaksana baik atau tidak.

f. Pengawasan

Kinerja anggota suatu organisasi dapat terus terpantau apabila adanya pengawasan. Dengan pengawasan, maka dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

g. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja berkaitan dengan tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang dapat mempengaruhi konsentrasi anggota organisasi sewaktu bekerja.

h. Perlengkapan dan Fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas merupakan suatu sarana dan peralatan yang disediakan dalam bekerja. apabila fasilitas yang disediakan kurang atau tidak memadai maka akan mempengaruhi kelancaran anggota dalam bekerja. Semakin baik sarana dan prasarana yang disediakan maka akan baik pula kinerja anggota organisasi dalam mencapai tujuan dari suatu organisasi.

Selain 2 pendapat diatas, Casida (Julianto dan Carnarez, 2021) berpendapat bahwa efektivitas organisasi dipengaruhi oleh 4 (empat) faktor di dalam budaya organisasi, antara lain yaitu sebagai berikut:

a. Keterlibatan (*Involvement*)

Keterlibatan adalah suatu perlakuan yang membuat staf/pegawai merasa diikuti sertakan dalam kegiatan organisasi sehingga menimbulkan rasa bertanggung jawab mengenai tindakan yang dilakukannya. Keterlibatan terdiri dari 3 (tiga) indikator yaitu pemberdayaan (*empowerment*), kerja tim (*team orientation*), dan juga kemampuan berkembang (*capability development*).

b. Adaptasi (*Adaptation*)

Adaptasi adalah kemampuan suatu organisasi untuk menerjemahkan pengaruh lingkungan terhadap organisasi. Adaptasi juga merupakan kemampuan suatu organisasi dalam merespon perubahan-perubahan lingkungan eksternal (di luar organisasi) dengan cara melakukan perubahan internal pada suatu organisasi.

c. Misi (*Mission*)

Misi artinya dimensi budaya yang menunjukkan pada tujuan inti organisasi yang menjadikan anggota suatu organisasi berpegang pada janji serta fokus terhadap apa yang dianggap penting oleh suatu organisasi.

d. Konsistensi (*Consistency*)

Konsistensi adalah tingkat kesepakatan anggota suatu organisasi terhadap asumsi dasar dan juga nilai-nilai inti organisasi. konsistensi dalam menekankan pada sistem keyakinan-keyakinan, nilai-nilai inti organisasi. konsistensi dalam menekankan pada sistem keyakinan-keyakinan, nilai-nilai dan juga simbol-simbol yang mudah dimengerti dan dianut bersama oleh para anggota organisasi dan juga pelaksanaan kegiatan yang terkoordinasi. konsistensi dapat terlihat dalam suatu organisasi apabila staf merasa terikat, terdapat nilai-nilai kunci, kejelasan mengenai tindakan yang dapat dilakukan dan tidak dapat dilakukan.

Menurut Mohyi (Mutiara, 2022) Organisasi dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Internal

1) Struktur Organisasi dan Teknologi

Struktur organisasi dan teknologi dapat mempengaruhi efektivitas organisasi berdasarkan penilaian dari seberapa tepat struktur organisasi dan penggunaan teknologi yang kemudian dihubungkan dengan tujuan, besarnya organisasi, jumlah dan kualitas anggota organisasi serta fasilitas yang ada.

2) Kualitas dan Perilaku Sumber Daya Manusia

Kualitas artinya kemampuan yang dimiliki anggota organisasi berupa pengetahuan dan keterampilan. Sedangkan perilaku SDM artinya sebagai persepsi, keinginan maupun tindakan dari anggota organisasi.

3) Budaya Organisasi

Budaya yang ada dalam organisasi tercermin dari pola pikir, gaya berbicara, dan perilaku yang konsisten pada anggota organisasi yang terlibat atau terikat dalam pengelolaan organisasi, misalnya menyangkut cara mengambil keputusan, cara berkomunikasi, dan cara berinteraksi di dalam lingkungan internal maupun dengan lingkungan eksternal.

4) Kebijakan dan Praktik Manajemen

Semakin tepat kebijakan yang diambil serta semakin baik praktik manajerial, maka akan semakin efektif juga organisasi dalam mencapai tujuannya.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal dapat dibagi menjadi 2 yaitu faktor eksternal yang dapat dikendalikan (*controlable*) dan tidak dapat dikendalikan (*uncontrolable*). Faktor yang tidak dapat dikendalikan berperan besar mempengaruhi efektivitas organisasi karena dapat menyulitkan organisasi dalam mengambil kebijakan dan penyusunan strategi untuk mencapai tujuan, hal ini terjadi karena adanya perilaku dari luar lingkungan organisasi yang sangat dinamis seperti keadaan perekonomian, kebijakan pemerintah, politik, sosial, budaya, pelanggan, dan sebagainya

2.2.3 Ukuran Efektivitas

Efektivitas kinerja organisasi erat kaitannya dengan aktivitas-aktivitas pegawai baik secara individu maupun *team* dalam melaksanakan tugasnya dengan berbagai kemampuan dan tingkat keberhasilan dalam

mencapai tujuan. Untuk mengukur seberapa efektif kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya, dibutuhkan pengukuran efektivitas kinerja organisasi. adapun ukuran efektivitas kinerja organisasi menurut para ahli, antara lain yaitu sebagai berikut:

Menurut Gibson (Fitriyansyah dkk., 2020) subvariabel pengukuran efektivitas dibagi menjadi 5 (lima), antara lain yaitu sebagai berikut:

a. Produktivitas

Produktivitas adalah kesanggupan organisasi untuk menghasilkan kualitas dan kuantitas *output* yang sesuai dengan permintaan lingkungan

b. Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai angka perbandingan (rasio) antara *output* dan *input*. kriteria jangka pendek ini memusatkan perhatian pada seluruh siklus *input-proses-output*.

c. Kepuasan

Kepuasan artinya penyusunan konsep memperhatikan keuntungan yang diterima oleh para pesertanya maupun oleh para pelanggannya. Ukuran kepuasan terdiri dari sikap pegawai, pergantian pegawai, kemangkiran, keterlambatan, dan keluhan.

d. Adaptasi

Adaptasi didefinisikan sebagai sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan yang terjadi pada internal dan eksternal organisasi.

e. Perkembangan

Perkembangan maksudnya adalah organisasi wajib melakukan investasi dalam organisasi itu sendiri untuk menambah kemampuan dalam bertahan jangka panjang.

Menurut Eliana Sari (Sari, 2007) beberapa pendekatan untuk mengukur efektivitas organisasi antara lain yaitu sebagai berikut:

a. Pendekatan Pencapaian Tujuan

Efektivitas organisasi ditentukan oleh keberhasilan dalam mencapai tujuan, bukan pada cara pencapaiannya. Tujuan organisasi salah satunya dimaknai sebagai survei kepuasan.

b. Pendekatan Sistem

Kemampuan organisasi dalam menghasilkan input dan memprosesnya menjadi *output* sesuai yang diinginkan.

c. Pendekatan Konstituensi Strategis

Kemampuan organisasi dalam memuaskan konstituen (pelanggan/*customer*) yang dianggap prioritas dalam organisasi.

Menurut Richard M. Steers (Jennifer dan Widiyarta, 2023) terdapat 4 (empat) kriteria dalam pengukuran efektivitas, antara lain yaitu sebagai berikut:

a. Produktivitas

Produktivitas dapat menjadi tolok ukur dari sumber daya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam suatu organisasi. Produktivitas dapat menjadi penentu dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Selain itu produktivitas juga dapat diartikan sebagai keahlian masing-masing dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan instruksi serta waktu yang sudah ditentukan sebelumnya.

b. Kemampuan Adaptasi

Kemampuan adaptasi dari setiap sumber daya manusia pada suatu organisasi dapat diketahui dari bagaimana para pegawai suatu organisasi dapat beradaptasi dengan iklim dan budaya suatu organisasi. Hal ini akan menentukan efektivitas kerja dari sumber daya manusia di suatu organisasi, apabila sumber daya manusia tidak dapat beradaptasi dengan baik maka efektivitas kinerja yang akan terjadi yaitu akan menimbulkan hasil yang tidak maksimal.

c. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dapat menjadi tolok ukur bagi suatu organisasi mengenai penilaian efektivitas suatu organisasi dalam melakukan operasional kegiatannya. Hal ini karena dengan adanya bentuk kepuasan dalam bekerja dari sumber dayanya akan mendapatkan hasil yang baik.

d. Pencarian Sumber Daya

Pencarian sumber daya yaitu fokus yang dapat mengukur efektivitas dari kinerja suatu organisasi. Dengan menemukan sumber daya yang tepat, efektivitas kinerja organisasi dapat berjalan dengan lancar dan mendapatkan hasil yang baik dalam mencapai tujuannya.

Menurut Siagian (Purwanti dkk., 2018) mengemukakan bahwa ukuran efektivitas antara lain yaitu:

a. kejelasan Tujuan Yang Akan Dicapai

Kejelasan tujuan yang akan dicapai maksudnya adalah agar pegawai dalam melaksanakan tugasnya dapat tercapai tepat sasaran dan terarah.

b. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan

Kejelasan strategi pencapaian tujuan maksudnya adalah telah diketahui bahwa strategi adalah "*on the track*" yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementor tidak tersesat dalam pencapaian tujuan.

c. Proses Analisis Dan Kebijakan Yang Mantap

Proses analisis dan kebijakan yang mantap erat kaitannya dengan tujuan yang akan dicapai dan strategi yang sudah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menghubungkan tujuan-tujuan dengan usaha-usaha implementor kegiatan operasional.

d. Perencanaan Yang Matang

Perencanaan yang matang artinya memutuskan saat ini apa saja yang harus dikerjakan oleh organisasi dimasa yang akan datang.

e. Penyusunan Program Yang Tepat

Penyusunan program yang tepat maksudnya adalah suatu rencana yang baik dan matang perlu dipaparkan kembali dalam program-program pelaksanaan yang tepat sehingga para pelaksana memiliki pedoman dalam bertindak dan bekerja.

f. Sarana Dan Prasarana Kerja

Tersedianya sarana dan prasarana kerja merupakan salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif.

g. Pelaksanaan Yang Efektif Dan Efisien

Pelaksanaan yang efektif dan efisien artinya bagaimanapun suatu kebijakan yang telah dirancang oleh suatu organisasi apabila tidak diimplementasikan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai tujuannya karena melalui implementasi kebijakan, organisasi semakin didekatkan dengan tujuannya.

h. Sistem Pengawasan Dan Pengendalian

Sistem pengawasan dan pengendalian erat kaitannya dengan sifat manusia karena sifat manusia identik dengan ketidaksempurnaan. Oleh sebab itu, organisasi perlu melakukan sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik.

Menurut Richard L. Daft (Erdina dan Hariani, 2017) mengemukakan bahwa ada 4 (empat) pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi, antara lain yaitu sebagai berikut:

a. Pendekatan Sasaran (*Goal Approach*)

Pendekatan sasaran yaitu dalam pengukuran efektivitas cenderung fokus pada aspek *input*, yaitu dalam mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai tingkatan *output* yang direncanakan. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. pengukuran efektivitas dengan menggunakan sasaran yang sebenarnya (*operative goal*) dapat

memberikan hasil yang lebih realistis daripada pengukuran efektivitas berdasarkan sasaran resmi (*official goal*).

b. Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*)

Pendekatan yang mengevaluasi proses awal kegiatan organisasi dan apakah organisasi memperoleh sumber dayanya secara efektif untuk mencapai performa yang tinggi. Dalam pandangan sistem, efektivitas organisasi adalah kemampuan organisasi dalam mengeksplorasi lingkungannya demi menghasilkan sumber daya yang langka dan bernilai tinggi.

c. Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*)

Pendekatan proses beranggapan bahwa efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi dari organisasi internal. Suatu organisasi yang efektif, proses internalnya berjalan dengan lancar, pegawai yang sejahtera, unit kerja dapat terkoordinasi secara baik dengan produktivitas yang tinggi.

d. Pendekatan Gabungan

Pendekatan gabungan merupakan gabungan dari tiga pendekatan yang sudah dijelaskan sebelumnya, karena tiga pendekatan diatas memiliki kekurangannya masing-masing, dengan menggunakan pendekatan gabungan, diharapkan kelemahan dari ketiga pendekatan tersebut mampu ditutup oleh kelebihan yang dimiliki oleh pendekatan lainnya. Pengukuran efektivitas organisasi dengan pendekatan gabungan mencakup ukuran pada sisi *input*, efisiensi proses, dan keberhasilan dalam mencapai *output*.

Menurut Hasibuan (Setiawan, 2021) indikator dalam mengukur efektivitas kinerja yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas Kerja

Kualitas kerja artinya sikap yang ditunjukkan oleh seorang karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan dalam mengerjakan pekerjaan.

b. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja artinya volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Hal ini dapat diukur dari jumlah beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja.

c. Pemanfaatan Waktu

Pemanfaatan waktu artinya penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan organisasi agar pekerjaan selesai tepat waktu sesuai waktu yang ditetapkan.

Berdasarkan pengukuran efektivitas kinerja menurut para ahli yang sudah dijelaskan diatas, peneliti menggunakan pengukuran efektivitas untuk mengukur kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan menurut Richard M. Steers (Jennifer dan Widiyarta, 2023) dengan 4 (empat) kriteria yang meliputi yaitu sebagai berikut:

a. Produktivitas

Kriteria produktivitas digunakan untuk melihat dan menganalisis sejauh mana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam menyelesaikan setiap laporan pengaduan maladministrasi pelayanan publik pada substansi agraria/pertanahan mulai dari laporan masuk hingga selesai sesuai dengan standar penyelesaian laporan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

b. Kemampuan Adaptasi

Kriteria kemampuan adaptasi digunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan budaya kerja yang diimplementasikan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten sehingga dapat mengetahui apakah asisten dapat beradaptasi dengan iklim dan budaya organisasi di dalamnya.

c. Kepuasan Kerja

Pada kriteria ini, digunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana kepuasan asisten pemeriksaan terhadap penyelesaian laporan maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.

d. Pencarian Sumber Daya

Pada kriteria ini bagaimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam melakukan penempatan asisten/pegawai sesuai dengan unit kerja dan keahliannya. Selain itu, kemampuan asisten/pegawai dalam mencari sumber data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan maladministrasi.

2.3 Tinjauan Tentang Maladministrasi dalam Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan oleh masyarakat karena erat kaitannya dengan kehidupan masyarakat terutama menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik pada dasarnya diselenggarakan oleh pemerintah artinya pemerintah berperan sebagai pemberi pelayanan sedangkan masyarakat berperan sebagai penerima pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 Ayat (1) dijelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 Moenir (Mursyidah dan Choiriyah, 2020) adalah pelayanan sebagai aktivitas yang dilakukan individu atau kelompok dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Ratminto (Ikhbaluddin, 2021) berpendapat bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan yang berupa barang publik dan jasa publik yang pada hakikatnya menjadi tanggung

jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, badan usaha milik negara (BUMN) ataupun badan usaha milik daerah (BUMD).

Menurut Sinambela (Suandi, 2019) Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Siagian (Ikhbaluddin, 2021) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah kegiatan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek aspek sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya.
- b. Pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa vital.
- c. Adanya prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa penjelasan tentang pengertian pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh aktivitas/kegiatan memberikan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, badan usaha milik negara (BUMN), dan badan usaha milik daerah (BUMD) kepada publik yaitu masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan guna memenuhi kebutuhan terkait barang publik, jasa publik maupun pelayanan administratif.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada pemimpin penyelenggara pelayanan publik, maka dari itu dibutuhkan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip pelayanan publik yang harus dipenuhi yaitu sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yang meliputi:

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, yakni tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses, kemudahan akses mengenai tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah. serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.3.2 Pengertian Maladministrasi

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada Pasal 1 Ayat 3 dijelaskan bahwa maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melanggar hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Menurut Hartono (Putri dan Adnan, 2020) mengemukakan bahwa maladministrasi adalah perilaku yang tidak sopan, tidak wajar dan kurang kepedulian terhadap masalah yang ada pada seseorang disebabkan oleh penyalahgunaan kekuasaan secara semena-mena dinilai sebagai kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif, atau diskriminatif, dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal, atau tidak berdasarkan tindakan *unreasonable*, *unjust*, *oppressive*, *improper*, dan diskriminatif.

Menurut Sadjijono (Haliq dkk., 2017) Maladministrasi adalah suatu tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara dalam proses pemberian pelayanan publik yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalahgunaan wewenang (*detournement de pouvoir*) yang atas tindakan tersebut mengakibatkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan, atau disebut juga pelanggaran dalam penyelenggaraan administrasi.

Dari pengertian maladministrasi yang sudah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa maladministrasi adalah perbuatan tidak patuh pada hukum, yakni penyalahgunaan wewenang dan melanggar hukum yang

mengatur penyelenggaraan pelayanan publik sehingga menimbulkan kerugian bagi negara maupun masyarakat.

Secara umum, terdapat bentuk-bentuk maladministrasi yang dilakukan pemberi pelayanan pada instansi penyelenggara pelayanan publik, bentuk bentuk maladministrasi tersebut dapat diidentifikasi. Dalam (Maturbongs, dkk., 2013) bentuk-bentuk maladministrasi antara lain yaitu sebagai berikut:

- a. Bentuk maladministrasi terkait ketepatan waktu dalam proses pemberian pelayanan publik, yang terdiri dari:
 - 1) Penundaan Berlarut
 Penundaan erlarut maksudnya adalah dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, pemberi pelayanan publik yakni pejabat publik menunda atau mengulur-ngulur waktu sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu yang mengakibatkan tidak adanya kepastian dalam pelayanan.
 - 2) Tidak Menangani
 Seorang pejabat publik tidak melakukan tindakan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.
 - 3) Melalaikan Kewajiban
 Seorang pejabat publik dalam melakukan pemberian pelayanan publik tidak memperhatikan kewajibannya sebagai pemberi pelayanan.
- b. Bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi pada masyarakat, bentuk maladministrasi ini terdiri dari:
 - 1) Persekongkolan
 Perilaku yang mencerminkan bersekutu dan turut serta melakukan kejahatan, kecurangan, melawan hukum sehingga masyarakat merasa tidak memperoleh pelayanan publik yang baik.

2) Kolusi Dan Nepotisme

Seorang pejabat publik dalam memberikan pelayanan publik lebih mementingkan atau mendahulukan keluarga, saudara, teman maupun kolega.

3) Bertindak Tidak Adil

Melakukan tindakan memihak, melebihi atau mengurangi dari yang sewajarnya sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan publik tidak sebagaimana mestinya.

4) Nyata-Nyata Berpihak

Bertindak berat sebelah dan lebih mementingkan salah satu pihak tanpa memperhatikan ketentuan berlaku sehingga keputusan yang diambil merugikan pihak lainnya.

c. Bentuk maladministrasi yang mencerminkan perilaku melanggar hukum dan peraturan perundang-undangan, bentuk maladministrasi ini meliputi:

1) Pemalsuan

Perilaku meniru sesuatu secara tidak sah atau melawan hukum untuk kepentingan menguntungkan diri sendiri, orang lain dan/atau kelompok sehingga menimbulkan pelayanan yang tidak baik bagi masyarakat.

2) Pelanggaran Undang-Undang

Seorang pejabat publik secara sengaja melakukan tindakan menyalahi atau tidak mematuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

3) Perbuatan Melawan Hukum.

Seorang pejabat publik melakukan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan kepatuhan sehingga merugikan masyarakat yang semestinya memperoleh pelayanan publik.

d. Bentuk maladministrasi terkait dengan kewenangan/kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan publik

pejabat publik kepada masyarakat. Bentuk maladministrasi ini antara lain yaitu:

1) Diluar Kompetensi

Seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya sehingga menimbulkan kerugian bagi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

2) Tidak Kompeten

Ketidakmampuan pemberi pelayanan publik dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai.

3) Intervensi

Adanya campur tangan terhadap kegiatan yang bukan menjadi tugas dan kewenangannya sehingga mempengaruhi proses pemberian pelayanan publik kepada msyarakat.

4) Penyimpangan Prosedur

Pemberi pelayanan atau pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut.

e. Bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi pejabat publik dalam melakukan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Bentuk maladministrasi ini antara lain yaitu:

1) Bertindak Sewenang-Wenang

Seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakannya bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.

2) Penyalahgunaan Wewenang

Menggunakan wewenang untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan umum tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.

3) bertindak Tidak Layak/Tidak Patut

Seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.

f. Bentuk maladministrasi yang mencerminkan tindakan korupsi.
bentuk maladministrasi ini antara lain yaitu:

1) Permintaan Imbalan/Korupsi

Bentuk permintaan imbalan yaitu meminta imbalan berupa materi atas pelayanan yang diberikan yang merupakan tanggung jawab dari pemberi pelayanan, sedangkan korupsi adalah tindakan penggelapan uang yang dilakukan pejabat publik untuk kepentingan pribadi ataupun orang lain.

2) Penguasaan Tanpa Hak

Seorang pejabat publik menguasai sesuatu yang bukan miliknya secara melawan hak.

3) Penggelapan Barang Bukti

Seorang pejabat publik terkait dengan proses penegakan hukum telah menggunakan barang, uang dan sebagainya secara tidak sah, yang merupakan alat bukti suatu perkara. Akibatnya, ketika pihak yang berperkara meminta barang bukti tersebut (setelah tuduhan tidak terbukti), pejabat publik terkait tidak dapat memenuhi kewajibannya.

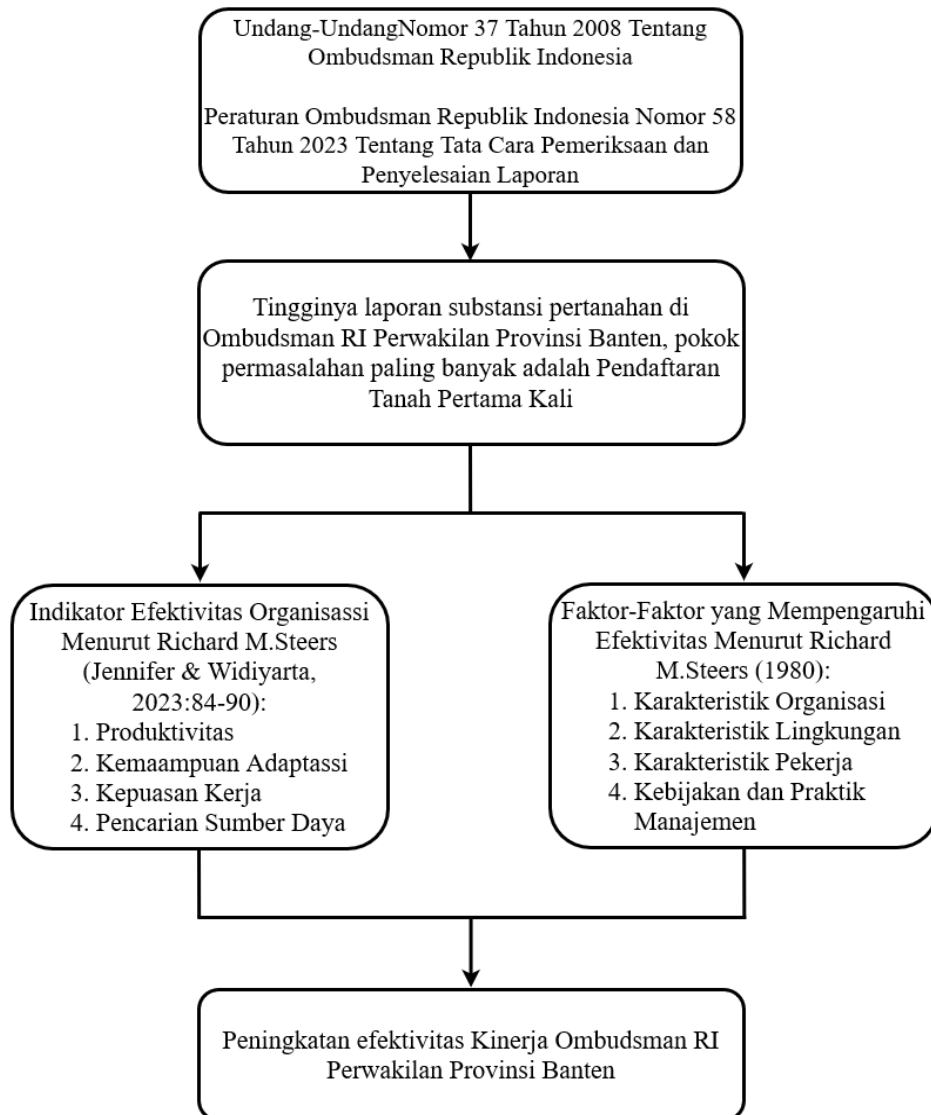
2.4 Kerangka Berpikir

Maladministrasi merupakan perbuatan atau tindakan yang dapat merugikan masyarakat dan negara, baik kerugian materiil dan immaterial yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Permasalahan maladministrasi yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan permasalahan yang serius di Indonesia. Agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat terbebas dari praktik maladministrasi maka dibentuklah lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 pada Pasal 1 Ayat 1 yang menjelaskan bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah.

Dari fenomena yang ada mulai dari laporan atau pengaduan substansi agraria/pertanahan yang merupakan laporan/pengaduan dengan jumlah paling banyak di Negara Indonesia dan hal tersebut berbanding lurus dengan pengaduan atau laporan pada substansi agraria/pertanahan di Provinsi Banten yang merupakan laporan dengan jumlah paling banyak dan apabila dirunut lebih jauh lagi substansi agraria/pertanahan dengan pokok permasalahan pendaftaran tanah pertama kali merupakan laporan yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten oleh karena itu, peneliti menggunakan teori efektivitas kinerja organisasi menurut Richard M. Steers untuk mengukur efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di Bidang Agraria/Pertanahan dan teori faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Richard M. Steers untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam Penyelesaian Maladministrasi di Bidang Agraria/Pertanahan.

Adapun kerangka berpikir berupa bagan untuk memudahkan alur dalam penelitian, kerangka berpikir tersebut yaitu sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (Adilansyah, 2021) penelitian dengan tipe deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, artinya tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain seperti metode penelitian kuantitatif. Data yang dikumpulkan dalam metode kualitatif berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, ataupun dokumen lainnya dan bukan berupa angka-angka. Sedangkan pendekatan kualitatif Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif.

Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang peneliti gunakan bertujuan untuk mendeskripsikan, memaparkan dan menganalisa data yang sudah didapatkan sebelumnya sehingga menghasilkan gambaran dan penjelasan mengenai efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam menyelesaikan maladministrasi di bidang agraria/pertanahan serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam pengumpulan data dan suatu studi agar terarah diperlukan batasan yang disebut fokus penelitian. Fokus penelitian dibutuhkan agar peneliti dapat fokus memahami masalah-masalah yang menjadi pembahasan penelitian. Berikut adalah fokus penelitian berdasarkan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (Jennifer dan Widiyarta, 2023) dengan indikator antara lain yaitu sebagai berikut:

- a. Produktivitas
- b. Kemampuan adaptasi
- c. Kepuasan kerja
- d. Pencarian sumber daya

Selain itu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan digunakan teori faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers (1980) antara lain yaitu sebagai berikut:

- a. Karakteristik organisasi
- b. Karakteristik lingkungan
- c. Karakteristik pekerja
- d. Kebijakan dan praktik manajemen

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu wilayah atau tempat dimana penelitian akan dilaksanakan. Lokasi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten yang berada di Ibukota Provinsi Banten yaitu di Kota Serang. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dipilih menjadi lokasi penelitian karena Ombudsman RI merupakan satu-satunya lembaga negara yang dibentuk melalui peraturan perundang-undangan guna mengawasi seluruh kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi

publik. Pelayanan publik yang dimaksud salah satunya adalah substansi agraria/pertanahan yang merupakan substansi yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, spesifik pokok permasalahan paling banyak dari substansi agraria/pertanahan adalah pendaftaran tanah pertama kali.

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis dan sumber data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer atau sumber primer menurut Sugiyono (Sugiyono, 2013) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Peneliti menggunakan data primer dengan cara melakukan wawancara yang dilakukan peneliti dengan subjek/informan yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu pimpinan dan pegawai yang ada di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten terkait efektivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.

Data sekunder atau sumber sekunder menurut (Sugiyono, 2013) merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data sekunder yang pengumpulan datanya diperoleh dari buku, dokumen-dokumen tertulis dan dokumen resmi, undang-undang yang relevan dengan penelitian terkait efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data berguna untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data-data mengenai penelitian yang akan diteliti. Secara umum teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Agar dalam proses penelitian yang diharapkan tercapai, maka penggunaan teknik pengumpulan data harus

sesuai dengan penggunaannya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain yaitu sebagai berikut:

3.5.1 Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (Sugiyono, 2013) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi karena berkaitan dengan perilaku manusia dalam suatu organisasi yakni kinerja dari pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan. Peneliti turut mengamati secara langsung bagaimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian laporan maladministrasi di bidang agraria/pertanahan serta mengamati faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian laporan maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.

3.5.2 Wawancara

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara/*interview* dengan responden yang terlibat secara langsung berdasarkan fokus dari penelitian ini, sehingga diperoleh data yang akurat dan relevan sesuai dengan penelitian ini. Dalam prosesnya, wawancara yang dilakukan secara terstruktur. Artinya, peneliti menyiapkan instrument atau pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (Jennifer & Widiyarta, 2023) yaitu produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan pencarian sumber daya. Serta faktor-faktor yang mempengaruhi

efektivitas Ombudsman RI berdasarkan teori faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Richard M. Steers (1980) yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, dan kebijakan dan praktik manajemen.

Agar didapatkan informasi dan data yang mendalam, komprehensif dan relevan dengan penelitian yang dilakukan, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara tidak terstruktur atau terbuka yang peneliti ajukan kepada informan. Berikut ini adalah informan yang akan diwawancarai yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Sumber Informan	Data Yang Diperoleh
1.	Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten	Kinerja organisasi dan pemimpin serta pegawai dalam proses pemeriksaan dan penyelesaian laporan substansi agraria/pertanahan
2.	Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten	Kinerja pemimpin keasistenan pemeriksaan dalam proses pemeriksaan dan penyelesaian laporan substansi agraria/pertanahan
3.	Asisten Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten	Kinerja asisten (pegawai) pemeriksaan dalam proses pemeriksaan dan penyelesaian laporan substansi agraria/pertanahan

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2023

3.5.3 Dokumentasi

Keterbatasan dalam proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi menjadikan peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara mencari dokumentasi agar penelitian ini kredibel dan teruji kebenarannya. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data atau sumber sekunder yang sesuai dengan penelitian, dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang

Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Tahun 2021/2022 yang memuat capaian kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten yang berkaitan dengan substansi agraria/pertanahan.

Tabel 3.2 Daftar Dokumen Yang Berkaitan Dengan Penelitian

No.	Nama Dokumen	Substansi Dokumen
1.	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008	Tentang Ombudsman Republik Indonesia
2.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	Tentang Pelayanan Publik
3.	Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023	Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan
4.	Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020	Tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia
5.	Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Tahun 2021	Capaian kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten
6.	Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022	Capaian kinerja Ombudsman Republik Indonesia
7.	Keputusan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Nomor: 01/10 Tahun 2024	Penempatan Jabatan Dalam Susunan Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Tahun 2024

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2023

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan (Sugiyono, 2013) analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat

mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Sedangkan menurut Sugiyono (Sugiyono, 2013) menyimpulkan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam proses analisis data, salah satunya adalah melakukan analisis data di lapangan. Model analisis data di lapangan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis data di lapangan model Miles *and* Huberman yang meliputi antara lain yaitu sebagai berikut:

3.6.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2013) *data reduction* atau reduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. dengan demikian data yang telah dirangkum akan menghasilkan gambaran yang lebih rinci dan jelas serta memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

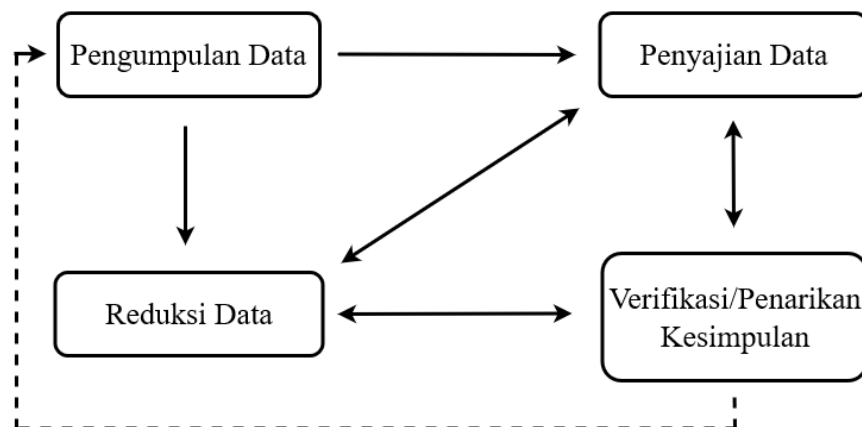
Peneliti melakukan kegiatan mereduksi data dengan cara menyortir dan memfokuskan apa yang diperlukan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten serta melakukan kegiatan pengujian data dengan cara mengecek dan membandingkan hasil data dari kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Melalui kegiatan tersebut, peneliti akan mudah dalam melakukan pengumpulan data terkait kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.

3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Data display atau penyajian data yaitu menyampaikan pemahaman peneliti mengenai hasil penelitian yang sudah dilakukan. Rijali Ahmad (Ahmad, 2018) mengemukakan bahwa penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan data/informasi yang sudah didapatkan kemudian disusun, sehingga menghasilkan kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Conclusions drawing atau penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir dari proses teknik analisis data di lapangan berdasarkan model Miles and Huberman. Menurut Miles and Huberman (Sugiyono, 2013) Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara oleh karena itu dapat berubah sewaktu-waktu apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan atau *conclusion drawing* dilakukan dengan cara merangkum semua dari ketiga proses dalam teknik pengumpulan data yang sudah dikumpulkan pada proses observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga diperoleh penarikan kesimpulan berupa teks deskriptif berupa efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan.



Gambar 2. Analisis Data Model Miles dan Huberman

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024

3.7 Teknik Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2013) dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Artinya, data dapat dikatakan valid atau benar apabila data yang disajikan peneliti tidak memiliki perbedaan dengan obyek yang diteliti. Agar data yang diperoleh valid, dibutuhkan cara atau teknik pemeriksaan keabsahan data. uji keabsahan data menurut Sugiyono (Sugiyono, 2019) dalam penelitian kualitatif yaitu Derajat Kepercayaan (*Credibility*), Keteralihan (*Transferability*), Ketergantungan (*Dependability*), dan Kepastian (*Confirmability*). Maka dari itu, peneliti menggunakan beberapa teknik keabsahan data antara lain yaitu:

3.7.1 Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Derajat kepercayaan dilakukan dengan cara menggunakan metode triangulasi data. Triangulasi menurut Sugiyono (Sugiyono, 2013) adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi sumber. Triangulasi sumber menurut Sugiyono (Sugiyono, 2013) adalah sumber untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Peneliti

menggunakan metode triangulasi sumber untuk membandingkan dan melakukan pengecekan data hasil pengamatan yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi.

3.7.2 Keteralihan (*Transferability*)

Uji Keteralihan data (*transferability*) yang dilakukan dalam penelitian ini dibuat secara rinci, teliti, jelas dan sistematis serta dapat dipercaya kebenarannya sehingga menghasilkan laporan penelitian yang jelas dan pembaca dapat dengan mudah memahami hasil dari penelitian.

3.7.3 Ketergantungan (*Dependability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji ketergantungan/*Dependability* dilakukan dengan cara audit atau melakukan pemeriksaan secara menyeluruh terkait proses penelitian. Pihak yang melakukan audit dan pengujian yaitu pembimbing melalui proses diskusi yang dilakukan peneliti dengan pembimbing secara bertahap.

3.7.4 Kepastian (*Confirmability*)

Uji Kepastian/*Confirmability* artinya menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses penelitian yang diselenggarakan. Peneliti diharuskan mampu menyampaikan mulai dari proses penelitian hingga mendapatkan hasil yang diinginkan yaitu terkait efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi secara spesifik di bidang agraria/pertanahan.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan dari efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan adalah sebagai berikut:

- a. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan dinilai belum cukup efektif ditinjau dari indikator teori efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yaitu produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan pencarian sumber daya. Pada Indikator produktivitas, Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten mengalami beberapa kendala dalam proses pemeriksaan dan penyelesaian laporan pertanahan seperti dokumen pelapor yang hilang, terbatasnya pegawai dalam melakukan pemeriksaan dan penyelesaian laporan serta kurangnya responsivitas dari terlapor dalam melakukan permintaan klarifikasi maupun data sehingga produktivitas dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum efektif. Pada indikator kemampuan adaptasi sudah efektif karena asisten Ombudsman mampu beradaptasi dengan lingkungan internal dan eksternal organisasi. Hal senada juga terjadi pada indikator kepuasan kerja yang sudah efektif karena asisten merasa puas dan lega dalam menyelesaikan laporan di bidang agraria/pertanahan yang dikenal dengan laporan yang sulit dan membutuhkan waktu yang lama dalam proses pemeriksaan dan

penyelesaian laporan, selain itu *reward* yang diberikan oleh pihak Ombudsman cukup besar dan setimpal dengan beban kerja yang pegawai kerjakan sehingga keasistenan pemeriksaan laporan merasa puas, pola komunikasi yang dibangun pada internal organisasi cukup baik, pegawai khususnya pada keasistenan pemeriksaan laporan merasa puas dengan pola komunikasi yang ada di Ombudsman karena tidak ada kendala dan semua berjalan cukup baik serta memudahkan keasistenan pemeriksaan laporan dalam bekerja. Selanjutnya pada indikator pencarian sumber daya dapat dikatakan belum efektif karena tidak adanya pelatihan khusus bagi asisten Ombudsman Banten di bidang agraria/pertanahan.

- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelesaian maladministrasi di bidang agraria/pertanahan ditinjau dari teori yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yang terdiri dari karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen sangat mempengaruhi. Pada karakteristik organisasi, karakteristik pekerja dan praktik manajemen berpengaruh baik dan tidak ditemukan kendala, pada karakteristik lingkungan ditemukan kendala internal yaitu keterbatasan SDM yang terbatas, kendala eksternal yang dialami adalah terlapor atau instansi terkait yang tidak kooperatif.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti paparkan di atas, maka peneliti mengajukan saran bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten yaitu sebagai berikut:

- a. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten perlu berkoordinasi dengan Ombudsman pusat mengenai adanya regulasi khusus yang mengatur standar baku mutu waktu penyelesaian pengaduan atau laporan masyarakat di bidang agraria/pertanahan.
- b. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten perlu mengadakan kegiatan penambahan kapasitas secara intensif bagi pegawai khususnya keasistenan pemeriksaan laporan. Penambahan kapasitas tersebut khususnya pada bidang agraria/pertanahan.
- c. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan peneliti dapat meneliti dari perspektif BPN Kanwil Provinsi ataupun Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota guna mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif.
- d. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya menggunakan metode penelitian lainnya, salah satunya adalah kuantitatif untuk memperkaya hasil dari penelitian tentang efektivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten khususnya di bidang agraria/pertanahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adilansyah. (2021). Analisis Perilaku Hidup Bersih Pada Masyarakat Perkampungan Kumuh (Studi Di Kelurahan Tanjung Kecamatan Rasanae Barat Kota Bima). *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*. 5(4), 1738-1748.
- Apriza, A. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompensasi, dan Pengawasan Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan PT. Buana Jaya Lestari Sunggal. Skripsi Sarjana Ekonomi Universitas Pembangunan Panca Budi.
- Burhan, M. (2020). Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam Penyelesaian Laporan Pertanahan (Studi pada laporan masyarakat register nomor: 0018/LM/V/2018/BDL). Thesis Magister Ilmu Administrasi Universitas Lampung.
- Erdina, T. V., Hariani, D. (2017). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*. 6(3), 1-20.
- Fadhil, A. (2020). Efektivitas Penanganan Maladministrasi Oleh Ombudsman RI Perwakilan Aceh. Skripsi Sarjana Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Aceh.
- Fitriyansyah, R., Djaenuri. A., Mansyur. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*. 12(4), 685-694.

- Haliq, A., Makawi, U., Normajatun. (2017). Analisis Kasus Mal Administrasi Di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2013-2015. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 2(1), 63-72.
- Hardiyansyah. (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta.
- Ikhbaluddin. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Online Di Desa (Studi Pada Empat Desa Di Kecamatan Jatinangor). *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*. 3(2), 16-30
- Jennifer. (2022). Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik. Skripsi Sarjana Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- Jennifer., Widiyarta, A. (2023). Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*. 6(1), 82-91.
- Julaeha, S., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat Dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi Di Jawa Barat Tahun 2017-2018. *Jurnal Administrasi Negara*. 13(1), 12-15.
- Julianto, B., Carnarez, T. Y. A. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. 2(5), 676-691.
- Kharisma, D., Yuniningsih, D. (2017). Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*. 6(2), 1-11.

- Kiwang, A. S., Pandie, D. D. W., Gana, F. (2015). Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organsasi. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*. 19(1), 71-84.
- Mursyidah, L., Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Mutiara, T. (2022). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Upaya Penanggulangan Bencana Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Di Kota Bandar Lampung (Studi Pada Gugus Percepatan Penanganan COVID-19 Kota Bandar Lampung). Skripsi Sarjana Administrasi Negara Universitas Lampung.
- Naftali, S., Indartuti, E., Radjikan. (2022). Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Maladministrasi di Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2). 112-118.
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., Rachmitasari, D. I. (2013). *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Pertiwi, M. P. (2020). Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA Tahun 2017-2018. *Indonesian Journal of Social and Political Science*. 1(1), 40-69.
- Purwanti. D., Irawati. I., Adiwisastra. D. (2018). Efektivitas Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru Sistem Zonasi Bagi Siswa Rawan Melanjutkan Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. 5(4), 1-7.
- Putri, F. A., Adnan, M. F. (2020). Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*. 2(1), 33-41.

- Putri, K. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Mahasiswa Online*. 4(1), 1-15.
- Robi, J. K. (2018). Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menyelesaikan Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik Masyarakat Provinsi Lampung Tahun 2017. Skripsi Sarjana Administrasi Negara Universitas Lampung.
- Sari, E. (2007). *Pertumbuhan dan Efektivitas Organisasi: Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi*. Jakarta: Jayabaya University Press.
- Setiawan, A. N. (2021). Analisis Koordinasi Dan Tingkat Pengetahuan Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Di PT. Ninja Express Pringsewu. Skripsi Sarjana Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pringsewu.
- Steers, Richard M. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*. 1(2), 13-22.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Wulandari, M. (2022). Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Skripsi Sarjana Administrasi Negara Universitas Lampung.
- Wuryanti, L., Angriani, R. (2021). Strategi Dalam Meningkatkan Efektifitas Karang Taruna Tanjung Anom Pesawaran. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Prodi Akuntansi*. 1(1), 19-26.

Yudhaningsih, R. (2011). Peningkatan Efektivitas Kerja Melalui Komitmen Perubahan Organisasi dan Budaya Organisasi. *Jurnal Pengembangan Humaniora*. 11(1), 40-50.

Media Lain:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7//2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Nomor: 01/10 Tahun 2024 Tentang Penempatan Jabatan Dalam Susunan Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Tahun 2024.

Mulyadi. (2020). Ombudsman Sebut 6 Laporan Pertanahan di BPN Banten Belum Selesai. Diakses di <https://www.newsmedia.co.id/news-room/pr-60501435/ombudsman-sebut-6-laporan-pertanahan-di-bpn-banten-belum-selesai>. Pada tanggal 10 September 2023.

Muntaha, I. (2023). Ombudsman Soroti Pelayanan di BPN, ini Penyebabnya. Diakses di <https://kabarbanten.pikiran-rakyat.com/seputar-banten/pr-596238655/ombudsman-soroti-pelayanan-di-bpn-ini-penyebabnya>. Pada tanggal 10 September 2023.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten. (2021). *Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten*.

Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Laporan Tahunan 2022 Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat*.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia.

Surat Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2020
Tentang Klasifikasi Laporan Masyarakat dan Baku Mutu Waktu.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan
Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman
Republik Indonesia.