

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia telah memulai perombakan sistem pemerintahannya sejak era reformasi untuk menciptakan pemerintahan yang baik. Pelayanan publik adalah salah satu perombakan yang dilakukan. Kurniawan dalam Pasolong (2010:199) mengdefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (melayani kebutuhan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan pemerintah). Pelaksanaan layanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan masyarakat, dan konsultasi adalah beberapa contoh penyelenggaraan layanan publik.

Pelayanan publik merupakan aspek dasar yang penting untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat di Indonesia. Secara umum, pelayanan publik dapat definisikan sebagai segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah atau penyelenggara negara kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan hak dasar warga negara. Pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu akan mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai pondasi kuat untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Indonesia. Munculnya *good governance* disebabkan karena kurang puasny masyarakat terhadap kinerja dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, *good governance* dapat dilakukan dengan bertahap tergantung dari kemampuan penyedia dan pengguna.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dijelaskan pelayanan publik merupakan ”kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Untuk memberikan pelayanan publik peyedian layanan harus memenuhi hak sipil dan persyaratan pemerintah, tetapi masyarakat umum memiliki banyak keluhan seperti biaya birokrasi yang tinggi, lamanya waktu dan kompleksitas yang terlibat dalam memberikan pelayanan dan juga kurangnya beberapa fasilitas.

Responsivitas ialah kemampuan suatu instansi/lembaga untuk mengidentifikasi keperluan masyarakat, menetapkan fokus layanan,dan program desain sesuai dengan kebutuhan dan harapan publik/masyarakat. Kemampuan respons agensi mencerminkan tanggung jawab penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Respons pelanggan mencerminkan kualitas layanan dari penyedia layanan. Salah satu pengawas layanan publik, ombudsman Republik Indonesia memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Reaktivitas Komisaris Warga Republik Indonesia menunjukkan berbagai kegiatan, termasuk sosialisasi, pengamatan, pemeriksaan, penjelasan, klasifikasi, dan pemanggilan, termasuk pelaporan dan pelaporan.

Keberadaan Lembaga Nonstruktural mulai bermunculan seiring dengan tuntutan untuk mewujudkan demokrasi dan negara hukum sesuai tujuan dilakukannya amandemen UUD 1945. Lembaga Nonstruktural (LNS) adalah lembaga yang dibentuk melalui peraturan perundang-undangan tertentu guna menunjang pelaksanaan fungsi negara dan pemerintah, yang melibatkan unsur-unsur pemerintah, swasta dan masyarakat sipil serta dibiayai oleh anggaran negara. Lembaga Nonstruktural merupakan Lembaga yang dibentuk di luar Lembaga negara utama/lembaha negara fundamental (eksekutif, legislatif dan yudikatif), Deny Indrayana menggunakan istilah komisi independent untuk menyebut Lembaga Nonstruktural. Lembaga ini merupakan organ negara yang diidealkan independent dan karenanya berada di luar cabang kekuasaan eksekutif, legislatif maupun yudikatif , salah satu Lembaga dan komisi di lingkungan eksekutif pemerintah yaitu Komisi Ombudsman Nasional.

Mewujudkan pemerintahan yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maka dibentuklah Komisi Ombudsman Nasional. Ombudsman Republik Indonesia dibentuk pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid, Lembaga Ombudsman Republik Indonesia berdiri pada 20 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Keberadaan Ombudsman sejak berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 adalah sebagai Lembaga negara bukan sebagai komisi negara lagi seperti sebelumnya, ini menunjukkan bahwa Ombudsman adalah Lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara lainnya.

Pembentukan Lembaga Ombudsman RI memiliki tujuan yang penting guna menciptakan dan mengimplementasikan kondisi yang kondusif dalam menghilangkan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) melalui keikutsertaan masyarakat. Ombudsman RI memiliki posisi strategis dalam hukum Indonesia karena dibentuk khusus untuk menangani masalah administrasi yang buruk, Ombudsman merupakan pilar penting demokrasi dalam hukum Indonesia serta pengawas sektor publik (Endratno,2020). Ombudsman secara umum dikenal sebagai Lembaga independen yang menerima dan menyelidiki keluhan masyarakat korban kesalahan administrasi (*mal administration*) publik, maladministrasi itu meliputi keputusan-keputusan atau tindakan pejabat publik yang ganjil (*inappropriate*), menyimpang (*deviate*), sewenang-wenang (*arbitrary*), melanggar ketentuan (*illegitimate*), penyalahgunaan kekuasaan (*abuses of power*), atau keterlambatan yang berlarut (*undue delay*). Di beberapa negara, Ombudsman telah menjadi Lembaga alternatif bagi warga masyarakat untuk menyelesaikan keluhan atau ketidakpuasan terhadap birokrasi pemerintah secara cepat, gratis, transparansi dan aman, penyelesaian melalui Lembaga peradilan untuk masalah maladministrasi telah banyak ditinggalkan karena amat lamban, mahal dan jauh dari kemudahan (*non-user friendly*).

Penjelasan mengenai responsivitas, dimana responsivitas merupakan tingkat respons yang dilakukan Ombudsman RI kepada pelapor dapat mencerminkan

kualitas kinerja dari penyedia layanan, maka responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia menjadi penting dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dengan melakukan sosialisasi, pengamatan, penyelidikan, klarifikasi, klasifikasi, pemanggilan pihak terlapor, penyelesaian laporan serta memberikan saran kepada pelapor ataupun Berdasarkan permasalahan diatas mengenai penanganan laporan masyarakat yang melapor mengenai substansi agraria (pertanahan dan tata ruang), maka responsivitas menjadi teori yang tepat untuk menjawab dari permasalahan laporan yang masuk ke Ombudsman RI mengenai Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang).



Gambar 1.1 Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Ombudsman RI

Sumber: Website Resmi PPID Ombudsman RI, 2022

Ombudsman juga memiliki unit yang bertanggung jawab dalam mengelola dan memberikan informasi serta dokumentasi publik yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Ombudsman RI dengan website resmi yang bernama Pejabat Pengelola Informasi (PPID), Ombudsman sendiri merupakan Lembaga negara yang berperan penting untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah maupun Lembaga-lembaga publik lainnya, guna memastikan agar pelayanan dilakukan secara adil, transparan dan akuntabel. Secara umum, berdirinya PPID Ombudsman guna mengimplementasikan dari Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang mengatur

tentang hak warga negara untuk memperoleh informasi publik. PPID berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan ombudsman dalam hal pemenuhan hak informasi. Unit ini bertanggung jawab dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat mengenai laporan atau aduan yang sudah ditangani oleh Ombudsman, kebijakan yang diambil serta laporan kinerja dan hasil pemeriksaan. Tugas dari PPID Ombudsman itu sendiri memiliki beberapa tugas yaitu, menyediakan informasi publik dengan tujuan memastikan informasi yang diminta masyarakat terkait pelayanan publik dan pengawasan oleh Ombudsman dapat diperoleh dengan mudah, lalu menyimpan dan mendokumentasikan informasi untuk melakukan pengelolaan, penyimpanan, serta dokumentasi informasi yang berkaitan dengan tugas Ombudsman. Memberikan layanan informasi juga menjadi tugas ombudsman dalam menyediakan akses transparan kepada masyarakat mengenai informasi yang dimiliki Ombudsman, seperti laporan tahunan, hasil pemeriksaan dan kebijakan yang diambil.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Ombudsman juga memberikan pengelolaan informasi juga memberikan pada sektor agraria, pertanahan, dan tata ruang mencerminkan upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya alam. Beberapa faktor yang melatarbelakangi transisi ini antara lain, kebutuhan akan transparansi yang dimana konteks ini mengelola agraria dan tata ruang. Transparansi informasi menjadi sangat penting untuk mencegah konflik lahan dan penyalahgunaan wewenang, masyarakat membutuhkan akses informasi yang jelas untuk memahami kebijakan dan keputusan yang diambil oleh pemerintah. Tuntutan masyarakat untuk partisipasi dikarenakan masyarakat semakin sadar dalam hak mereka untuk mendapatkan informasi terkait penggunaan lahan dan kebijakan pertanahan. Partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan menjadi kunci menciptakan kebijakan yang lebih responsif dan adil. Reformasi kebijakan di sektor pertanahan juga penting dikarenakan pemerintah telah melakukan berbagai reformasi di sektor pertanahan guna memperbaiki sistem pengelolaan dan

menjawab berbagai permasalahan yang ada, pengelolaan informasi yang lebih spesifik ini bertujuan untuk mendukung implementasikan kebijakan yang lebih baik. Di era teknologi yang semakin maju, teknologi informasi juga memudahkan penyebaran dan akses informasi. Penggunaan platform digital untuk informasi agraria dan tata ruang memungkinkan masyarakat mengakses data secara *real-time*, sehingga meningkatkan transparansi. Kepentingan pemangku termasuk pemerintah, masyarakat dan sektor swasta memiliki kepentingan dalam informasi mengenai agraria dan tata ruang.

Reformasi agraria merupakan salah satu kebijakan yang dikeluarkan di pemerintahan Presiden Joko Widodo, kebijakan itu tertuang dalam berbagai aturan salah satunya Perpres No. 86 Tahun 2018 tentang reforma Agraria, beberapa organisasi masyarakat sipil menilai Implementasi reformasi pertanian sebelumnya yang dilakukan oleh pemerintah jauh dari harapan. Hasil studi sistematis perwakilan warga negara Indonesia untuk mengimplementasikan reformasi pertanian menunjukkan kemungkinan ketidakpuasan. Pentingnya sektor Agraria tidak hanya menjadi pencaharian sebagian besar populasi juga berkontribusi pada keselamatan gizi dan pembangunan ekonomi. Ini membutuhkan layanan publik yang efektif di sektor pertanian untuk mendukung produktivitas dan sumbu masyarakat. Salah satu tujuan utama layanan publik pertanahan, kepastian hukum dan perlindungan hak, adalah untuk memastikan keamanan hukum terkait dengan kepemilikan lahan. Pendaftaran lahan dan penyelesaian sengketa adalah kunci untuk melindungi hak-hak masyarakat dan untuk mencegah konflik yang dapat membahayakan semua pihak. Transparansi dan akuntabilitas, masyarakat memiliki hak untuk memiliki informasi yang jelas dan transparan tentang kebijakan dan prosedur pertanian. Layanan transparan meningkatkan tanggung jawab pemerintah dan membangun kepercayaan di antara lembaga-lembaga publik yang mengelola sumber daya pertanian.

Dalam mengimplementasikan ketentuan-ketentuan ini, diterbitkan sehubungan dengan Aturan Fundamental Prinsip Pertanian (UUPA) sesuai dengan Undang -

Undang 5 tahun 1960. Pada pengungkapan Roga berarti bahwa Indonesia memiliki Undang-Undang Pertanian Nasional pada tahun yang merupakan warisan kemerdekaan setelah pemerintahan kolonial Belanda. Pertimbangan Hukum 1960 No.5 sehubungan dengan Peraturan Pertanian Dasar Dalam konteks ini, kontrol dan penghapusan negara bagian berfokus terutama pada pencapaian keadilan dalam pengembangan masyarakat dan kemakmuran. Tanah adalah kebutuhan yang sangat mendasar dari kehidupan manusia. Karena orang hidup dalam kegiatan yang melebihi lebih dari tanah, setiap kali orang dikaitkan dengan tanah, hampir semua kegiatan kehidupan manusia, membutuhkan tanah secara langsung dan tidak langsung. Tanah ini memainkan peran yang sangat penting dalam implementasi kehidupan negara Indonesia atau pembangunan nasional. Tanah ini memainkan peran yang sangat penting dalam implementasi kehidupan Indonesia atau pembangunan nasional. Ini dapat menyebabkan konflik di komunitas Kejuaraan hukum didasarkan pada hak -hak yang dilindungi oleh hukum dan umumnya memberi pemilik hak untuk secara fisik mengendalikan negara besar. Belajar dalam pengertian hukum, kecepatan untuk warga negara, dan akuisisi di masyarakat umum.

JUMLAH LAPORAN OMBUDSMAN DALAM PENGADUAN SUBSTANSI AGRARIA			
2021	2022	2023	2024
1228	1301	1190	1861

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Ombudsman RI Substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2021-2024

Laporan pengaduan substansi agraria yang diterima Ombudsman Republik Indonesia (RI) dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan perubahan yang signifikan. Pada tahun 2021, Ombudsman RI menerima 1.228 pengaduan terkait masalah agraria. Ini menunjukkan betapa pentingnya masyarakat terhadap masalah penggunaan sumber daya alam dan tanah. Sengketa kepemilikan tanah, konflik tanah, dan ketidakjelasan tentang pengelolaan agraria adalah topik utama dari pengaduan ini. Jumlah pengaduan yang meningkat pada tahun ini juga menunjukkan betapa pentingnya hak atas tanah dan pentingnya melaporkan ketidakadilan yang mereka alami. Memasuki tahun 2022, Ombudsman RI mencatat 1.301 laporan pengaduan substansi agraria. Ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terlibat dalam menyuarakan masalah agraria. Selain itu, peningkatan ini dapat dikaitkan dengan upaya Ombudsman dan berbagai lembaga terkait untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka. Dengan meningkatnya jumlah pengaduan, pihak berwenang diharapkan lebih responsif dan bertindak cepat dalam menangani masalah. Namun, pada tahun 2023, jumlah laporan pengaduan turun menjadi 1.190. Penurunan ini menunjukkan bahwa dinamika pengaduan telah berubah, yang dapat disebabkan oleh banyak faktor. Salah satu faktor yang mungkin berkontribusi adalah kemajuan dalam penyelesaian konflik agraria yang lebih baik, yang membuat masyarakat lebih tenang dan mengurangi jumlah pengaduan. Selain itu, masyarakat mungkin mulai merasa lebih aman dan menemukan solusi yang lebih baik untuk masalah agraria mereka, menyebabkan penurunan jumlah laporan. Kenaikan yang lebih drastis lagi terjadi pada tahun 2024, 1861 pengaduan diterima oleh Ombudsman RI, yang merupakan penurunan yang signifikan dan menimbulkan pertanyaan tentang kondisi agraria Indonesia. Ada kemungkinan bahwa salah satu penyebabnya adalah upaya pemerintah atau lembaga non-pemerintah untuk meningkatkan mediasi dan penyelesaian konflik agraria sebelum sampai pada tahap pengaduan. Selain itu, masyarakat mungkin merasa bahwa keluhan mereka telah ditangani dengan baik, sehingga mereka tidak lagi merasa perlu untuk melaporkan masalah

yang mereka anggap rumit. Secara keseluruhan, tren pengaduan substansi agraria dari tahun 2021 hingga 2024 menunjukkan kompleksitas masalah agraria Indonesia. Meskipun jumlah laporan bervariasi, posisi substansi agraria sebagai laporan tertinggi menunjukkan bahwa masalah ini masih merupakan masalah utama yang perlu ditangani. Agar hak-hak masyarakat dilindungi dan dikelola dengan baik dan agar bidang agraria menjadi adil dan sejahtera, Ombudsman RI dan semua pihak yang terlibat harus terus memantau dan menilai konflik agraria.

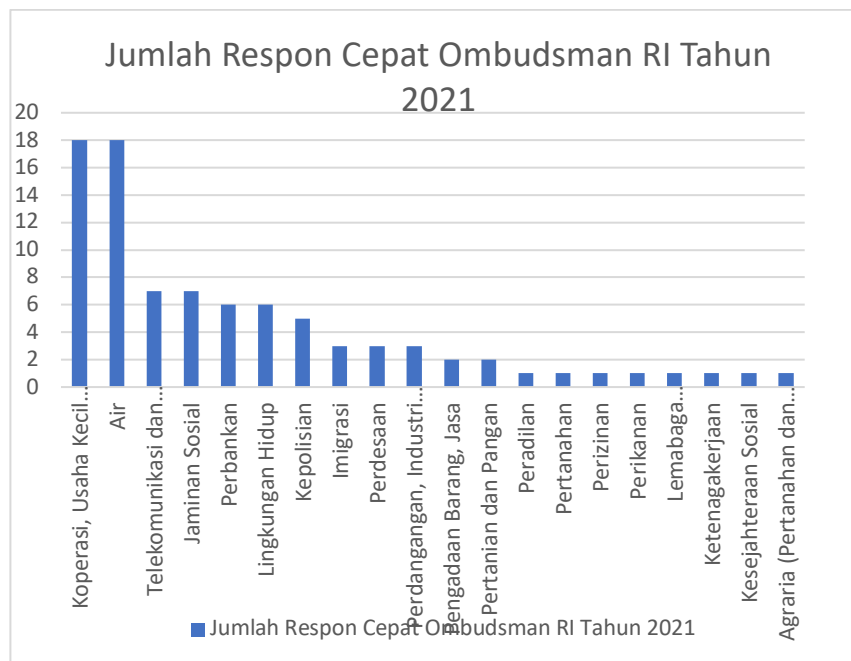
Agraria	1228
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	132
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	99
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	204
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	5
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	17
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	89
Pengelolaan Pengaduan	53
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	53
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	173
Permasalahan Objek Tanah	75
Perpanjangan Izin	1
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Sertifikat pengganti))	115
Lain-lain	212

Gambar 1.2 Jumlah permasalahan substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) Laporan Tahunan 2021

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2021

Laporan Tahunan Ombudsman RI 2021 menunjukkan bahwa substansi agraria mencakup total 1.228 laporan yang masuk, dengan berbagai isu yang menjadi perhatian masyarakat. Di antara laporan tersebut, layanan program pertanahan non-reguler, seperti Prona, PTSL, dan izin lokasi, menjadi yang paling banyak dilaporkan, dengan total 132 laporan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat membutuhkan akses yang lebih baik terhadap layanan pertanahan untuk memastikan hak-hak mereka atas tanah diakui secara resmi. Kesadaran akan pentingnya sertifikat tanah sebagai bukti kepemilikan semakin meningkat di kalangan masyarakat. Pendaftaran tanah juga

menjadi fokus utama dengan 223 laporan terkait pendaftaran tanah pertanahan kali, termasuk penerbitan hak atas tanah seperti SHM, HGB, dan hak pengelolaan. Proses ini penting untuk memberikan kepastian hukum kepada pemilik tanah dan mencegah sengketa di masa depan. Selain itu, 13 laporan mengenai penerbitan dokumen berdasarkan putusan pengadilan menunjukkan bahwa ada kebutuhan akan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelesaian sengketa yang melibatkan tanah. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum. Terdapat juga 115 laporan mengenai pengadaan tanah, baik untuk kepentingan pemerintah maupun swasta, yang mencakup isu ganti rugi. Masalah ini sering kali menjadi sumber konflik, terutama ketika masyarakat merasa tidak mendapatkan kompensasi yang adil. Ombudsman RI diharapkan dapat berperan aktif dalam memperhatikan masalah ini, memberikan rekomendasi yang tepat, dan memastikan bahwa proses pengadaan tanah berlangsung secara adil dan transparan. Akhirnya, terdapat 212 laporan yang mencakup berbagai isu lain terkait agraria, menunjukkan bahwa masih banyak tantangan yang perlu dihadapi dalam pengelolaan tanah di Indonesia. Dengan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga terkait, diharapkan berbagai permasalahan agraria dapat diselesaikan dengan cara yang lebih baik. Peningkatan pemahaman masyarakat tentang hak-hak mereka dan akses yang lebih baik terhadap layanan pertanahan akan berkontribusi pada pengelolaan sumber daya agraria yang lebih berkelanjutan dan berkeadilan.



Gambar 1.3 Jumlah Respon Cepat Ombudsman RI (2021)

Sumber: Arsip Laporan Respon Cepat Ombudsman RI (2021), diolah

Dalam data jumlah Respon Cepat Ombudsman RI tahun 2021, substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) tercatat sebagai kategori dengan jumlah laporan paling sedikit, yakni hanya 1 laporan yang terselesaikan. Angka ini menunjukkan bahwa isu agrarian menempati posisi terkecil dalam skala penyelesaian sepanjang tahun ini. Minimanya laporan dapat diinterpretasikan secara ganda, di satu sisi bisa bahwa layanan publik dibidang Agraria relatif berjalan stabil atau tidak banyak menimbulkan persoalan langsung yang dapat mendorong masyarakat melapor, namun di sisi lain, bisa juga mencerminkan masih rendahnya kesadaran atau keberanian masyarakat untuk mengadukan persoalan terkait Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) ke Ombudsman RI. Hal ini dapat disebabkan oleh kompleksitas kasus Agraria, keterbatasan akses informasi, atau adanya anggapan bahwa penyelesaian sengketa tanah lebih efektif dilakukan melalui mekanisme hukum atau administrasi di Lembaga lain seperti BPN atau pengadilan.

Secara substansial, bidang agraria mencakup isu-isu strategis seperti penetapan hak atas tanah, redistribusi lahan, perizinan tata ruang dan penanganan konflik pertanahan. Meskipun hanya 1 laporan yang tercatat, hal tersebut tidak berarti permasalahan agrarian tidak signifikan, melainkan persoalan ini. Dengan demikian, penting bagi Ombudsman RI untuk memperkuat sosialisasi dan edukasi publik terkait fungsi pengawasan maladministrasi khususnya di sektor agraria. Langkah ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan penyimpangan pelayanan publik di bidang pertanahan, terutama mengingat dampak yang luas terhadap keadilan sosial, pembangunan berkelanjutan dan tata Kelola ruang wilayah yang adil.

Masalah agraria di Indonesia merupakan persoalan yang terus menjadi sorotan karena menyangkut hak atas tanah, ketimpangan penguasaan lahan, dan konflik antara masyarakat dengan negara maupun sektor swasta. Ketidakpastian hukum serta lemahnya perlindungan terhadap hak-hak masyarakat atas tanah masih menjadi tantangan utama. Kajian-kajian mengenai agraria dibutuhkan untuk menggali akar permasalahan dan merumuskan solusi yang berkeadilan serta berbasis pada hak asasi manusia dan keberlanjutan lingkungan. Berdasarkan data dari Ombudsman Republik Indonesia, tercatat bahwa selama periode tertentu hanya terdapat **satu kajian mengenai sektor agraria yang dilakukan oleh Ombudsman Pusat**. Kajian ini dilakukan di tengah banyaknya laporan masyarakat mengenai sengketa lahan dan konflik agraria, terutama yang melibatkan instansi pemerintah. Kajian tersebut penting sebagai bentuk pengawasan terhadap potensi maladministrasi dalam proses perizinan, penguasaan, dan distribusi lahan, serta menjadi dasar untuk menyusun rekomendasi kebijakan yang mendorong tata kelola agraria yang lebih adil dan transparan. Selain sektor agraria, Ombudsman Pusat juga melakukan kajian di enam sektor lain seperti imigrasi, kepolisian, pertanian dan pangan, kehutanan, ketenagakerjaan, serta kesehatan (vaksinasi), masing-masing sebanyak satu kajian. Data ini menunjukkan bahwa meskipun isu agraria merupakan masalah besar di Indonesia, perhatian khusus

melalui kajian oleh lembaga pengawas seperti Ombudsman masih terbatas. Diperlukan upaya lebih lanjut agar kajian-kajian serupa bisa ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun kedalaman analisis, guna mendorong reformasi agraria yang menyeluruh.

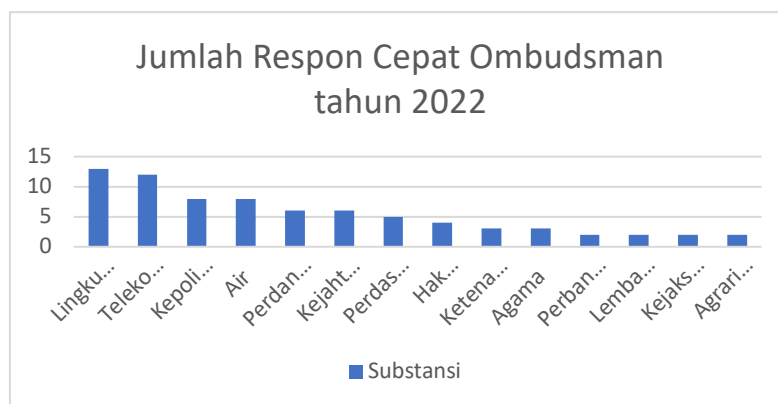
Agraria	1301
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	344
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	49
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	223
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	13
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	29
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	67
Pengelolaan Pengaduan	43
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	45
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	151
Permasalahan Objek Tanah	82
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Sertifikat pengganti)	101
Lain-lain	154

Gambar 1.4 Jumlah Permasalahan substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) Laporan Tahunan Ombudsman RI 2022

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2022

Persoalan agraria di Indonesia semakin kompleks, Data di atas merupakan sektor agraria memainkan peran penting dalam pengelolaan sumber daya alam dan pembangunan infrastruktur. Dengan total 1.301 layanan pertanahan non-reguler, sektor ini mencakup berbagai aktivitas, termasuk pendaftaran tanah, pengukuran, dan penyediaan informasi peta. Pendaftaran tanah menjadi salah satu aspek krusial, di mana sebanyak 49 pendaftaran dilakukan melalui penerbitan sertifikat yang memberikan kepastian hukum kepada pemilik. Selain itu, terdapat 223 pendaftaran tanah pertanahan kali yang melibatkan penerbitan hak atas tanah seperti Sertifikat Hak Milik (SHM), Hak Guna Bangunan (HGB), dan hak pengelolaan serta wakaf. Kegiatan ini tidak hanya memperkuat kepemilikan tanah tetapi juga membantu masyarakat memahami dan mengakses informasi terkait penggunaan tanah secara lebih baik. Proses hukum juga tercermin dalam sektor pertanahan, dengan 13 penerbitan dokumen berdasarkan putusan pengadilan yang menunjukkan adanya upaya untuk menyelesaikan sengketa

tanah secara adil. Selain itu, pengadaan tanah non-pemerintah diatur dalam dua kategori, yaitu ganti rugi dan non ganti rugi, yang bertujuan untuk memastikan keadilan bagi semua pihak yang terlibat. Pengukuran bidang tanah menjadi bagian integral dari kegiatan ini, mencakup pengukuran batas dan objek tanah yang diperlukan untuk pembangunan infrastruktur dan proyek-proyek lainnya. Melalui berbagai layanan ini, sektor agraria berkontribusi pada pengelolaan yang lebih baik dan berkelanjutan, sehingga mendukung kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi.



Gambar 1.5 Jumlah Respon Cepat Ombudsman RI (2022)

Sumber: Arsip Laporan Respon Cepat Ombudsman RI (2022), diolah

Ditahun 2022, substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) tercatat adanya kenaikan menjadi 2 Respon Cepat Ombudsman RI. Rendahnya angka ini menggambarkan bahwa isu-isu Agraria masih belum banyak ditangani melalui mekanisme pengawasan Ombudsman, meskipun substansi ini memiliki pengaruh besar terhadap hak-hak masyarakat. Berdasarkan rincian data, pokok permasalahan yang muncul umumnya berkaitan dengan pengadaan tanah non-pemerintah atau ganti rugi lahan, yang sering kali menimbulkan ketegangan antara masyarakat dan pihak terkait, baik swasta maupun pemerintah. Kompleksitas permasalahan pertanahan, yang melibatkan aspek hukum, teknis dan sosial menjadi salah satu faktor yang

menyebabkan proses pelaporan dan penyelesaian cenderung lambat. Selain itu, masih ada persepsi di masyarakat bahwa masalah tanah lebih cepat ditangani oleh BPN atau jalur hukum, sehingga pelibatan Ombudsman belum optimal.

Jumlah laporan yang telah diselesaikan tentang masalah agraria menunjukkan bahwa fungsi pengawasan pelayanan publik di bidang pertanahan harus diperkuat. Untuk menghentikan maladministrasi dalam layanan agraria, Ombudsman RI perlu meningkatkan pemantauan dan pendidikan masyarakat. Ini penting karena sektor agraria berkaitan dengan bagian penting dari kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Ini termasuk memastikan hak milik tanah, menjaga keadilan tata ruang, dan mengelola lahan untuk pembangunan. Dengan memperkuat kerja sama antara Ombudsman, instansi teknis, dan pemerintah daerah, diharapkan penyelesaian aduan masyarakat terkait agraria dapat dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan berkeadilan. Ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pertanahan.

Permasalahan agraria, khususnya yang berkaitan dengan pertanahan dan tata ruang, menjadi isu yang semakin kompleks di Indonesia. Tingginya angka pengaduan yang terkait dengan hak atas tanah, pengelolaan sumber daya, dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mencerminkan tantangan yang dihadapi dalam sistem agraria. Dalam konteks ini, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memiliki peran penting sebagai lembaga pengawasan yang bertugas untuk memastikan bahwa pelayanan publik dilakukan secara transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ombudsman RI berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah, menerima pengaduan yang berkaitan dengan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik, termasuk dalam sektor agraria. Responsivitas Ombudsman dalam menangani pengaduan ini sangat krusial untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

SUBSTANSI	2023
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	1.190
Kepegawaian	955
Pendidikan	743
Kepolisian	679
Perdesaan	589

Gambar 1.6 Jumlah Permasalahan substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) 2023

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2023

Pada tahun 2023, substansi agraria, yang mencakup pertanahan dan tata ruang, mencatat angka tertinggi dengan total 1.190 laporan. Angka ini menunjukkan adanya perhatian yang signifikan dari masyarakat terhadap isu-isu yang berkaitan dengan pengelolaan tanah dan penggunaan ruang di Indonesia. Permasalahan dalam sektor agraria, seperti sengketa tanah, ketidakpastian status kepemilikan, serta pengaturan tata ruang yang tidak optimal, menjadi fokus utama yang diadukan oleh masyarakat kepada Ombudsman. Hal ini mencerminkan kebutuhan mendesak untuk reformasi dan peningkatan transparansi dalam pengelolaan sumber daya agraria. Sebagai substansi yang paling banyak dilaporkan, agraria menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar akan hak-hak mereka terkait kepemilikan tanah dan penggunaan ruang. Laporan-laporan ini tidak hanya mencakup kasus-kasus sengketa tanah, tetapi juga masalah terkait kebijakan yang berdampak pada masyarakat, seperti penggusuran dan pemanfaatan lahan yang tidak sesuai dengan peruntukannya. Ombudsman RI berperan penting dalam menindaklanjuti laporan-laporan ini, memberikan rekomendasi kepada pemerintah, dan mendorong penyelesaian sengketa secara adil dan transparan. Dibandingkan dengan substansi lainnya, seperti kepegawaian, pendidikan, kepolisian, dan perdesaan, yang masing-masing mencatat 955, 743, 679, dan 589 laporan, substansi agraria menunjukkan urgensi yang lebih tinggi dalam konteks pengelolaan

sumber daya tanah. Hal ini menandakan bahwa masalah agraria bukan hanya isu lokal, tetapi juga memiliki dampak yang luas terhadap kesejahteraan masyarakat dan pembangunan nasional. Dengan demikian, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga terkait untuk menciptakan sistem pengelolaan agraria yang lebih baik dan berkelanjutan.



Gambar 1.7 Jumlah Respon Cepat Ombudsman RI substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) Laporan Tahunan Ombudsman RI 2023

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2023

Data menunjukkan bahwa respons cepat Ombudsman RI terhadap substansi agraria, yang mencakup pertanahan dan tata ruang, tergolong rendah, dengan hanya merespon 1. Angka ini sangat kontras jika dibandingkan dengan substansi lain, seperti administrasi kependudukan dan pendidikan, yang masing-masing memperoleh 272 dan 200 laporan. Rendahnya respons terhadap isu-isu agraria mencerminkan tantangan yang dihadapi dalam penyelesaian masalah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah, sengketa lahan, dan pengaturan tata ruang. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam sektor agraria. Kondisi ini menimbulkan

kekhawatiran, mengingat substansi agraria merupakan isu yang krusial bagi kesejahteraan masyarakat dan keberlanjutan pembangunan. Masyarakat yang menghadapi masalah terkait tanah sering kali membutuhkan penanganan yang cepat dan tepat dari Ombudsman untuk memastikan hak-hak mereka dilindungi. Dengan rendahnya respons cepat ini, masyarakat mungkin merasa terabaikan, yang dapat memperburuk situasi dan menambah ketegangan dalam hubungan antara pemerintah dan warga terkait pengelolaan sumber daya agraria.

SUBSTANSI DAN POKOK PERMASALAHAN	JUMLAH
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	1861
Layanan Program Pertanahan Non Reguler (Prona, PTSL, SKT, Izin Membuka Tanah, Izin Lokasi, Tanah Garapan)	444
Lain-lain	270
Pendaftaran Tanah Pertama Kali (penerbitan hak atas tanah SHM, HGB, HGU, Hak Pakai, Hak Pengelolaan, Wakaf, Pendaftaran HM Sarusun)	260
Pengadaan Tanah Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	173
Permasalahan Objek Tanah	149
Perubahan Hak atas Tanah (Peralihan Hak (jual beli, waris, hibah, lelang, merger), Ganti Nama Sertifikat, Perpanjangan jangka waktu, Pembaharuan hak, Pemecahan, Penggabungan, Pemisahan, Sertifikat pengganti)	139
Penyelesaian Kasus Pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, gelar kasus pertanahan)	136
Pencatatan dan Informasi Pertanahan (pencatatan sita, blokir, pengangkatan sita, pengecekan sertifikat, Surat Keterangan Pendaftaran Tanah, Informasi peta)	91
Pengukuran Bidang Tanah (pengembalian batas, pengukuran atas permintaan instansi dan/atau masyarakat untuk mengetahui luas)	89
Pengelolaan Pengaduan	60
Penerbitan Dokumen Berdasarkan Putusan Pengadilan	34
Pengadaan Tanah Non Pemerintah (ganti rugi dan non ganti rugi)	10

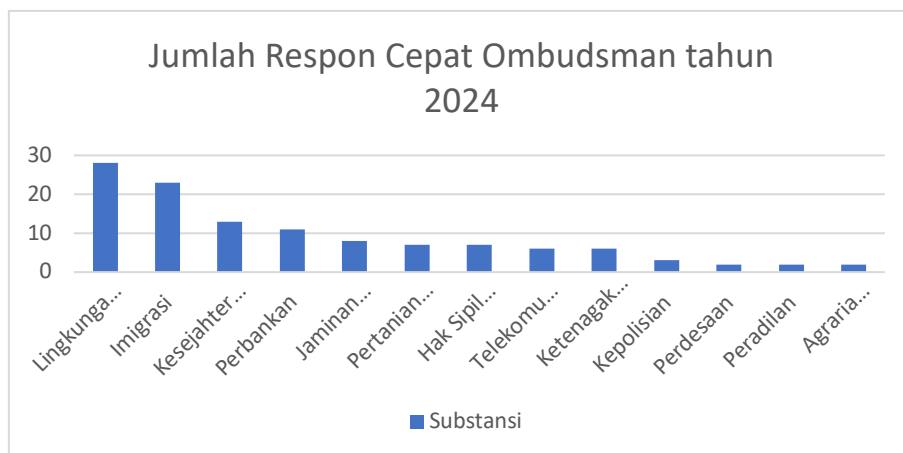
216 Laporan Tahunan 2024 • Meneguhkan Pengawasan, Memajukan Pencegahan Maladministrasi

Gambar 1.8 Jumlah permasalahan dalam Ombudsman RI substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) Laporan Tahunan Ombudsman RI 2024

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2024

Laporan Ombudsman RI di tahun 2024 menunjukkan bahwa substansi agraria, yang mencakup pertanahan dan tata ruang, mencatat total 1.861 laporan. Dari jumlah tersebut, layanan program pertanahan non-reguler, seperti Prona, PTSL, SKT, dan izin lokasi, menjadi penyumbang terbesar dengan 444 laporan. Hal ini mencerminkan tingginya permintaan masyarakat terhadap layanan yang berkaitan dengan penguasaan dan pengelolaan tanah, serta kebutuhan akan kepastian hukum dalam kepemilikan lahan. Masyarakat semakin menyadari pentingnya memiliki sertifikat yang sah untuk melindungi hak-hak mereka atas tanah yang mereka kelola. Layanan pertanahan, terdapat juga 270 laporan terkait pendaftaran tanah pertanahan kali, termasuk penerbitan hak atas tanah seperti SHM, HGB, dan hak pengelolaan. Pengadaan tanah

untuk objek tertentu juga menjadi perhatian dengan sejumlah laporan yang mencakup ganti rugi. Hal ini menunjukkan bahwa masalah pengadaan tanah, baik untuk kepentingan publik maupun pribadi, masih menjadi isu yang kompleks dan sering kali menimbulkan sengketa. Ombudsman RI berperan penting dalam memberikan rekomendasi dan solusi terhadap berbagai masalah ini untuk memastikan keadilan bagi semua pihak yang terlibat. Tantangan yang dihadapi dalam sektor agraria tidak hanya terbatas pada pengadaan dan pendaftaran tanah, tetapi juga mencakup penyelesaian kasus pertanahan yang seringkali berlarut-larut. Dengan 123 laporan mengenai penyelesaian kasus pertanahan dan penerbitan dokumen berdasarkan putusan pengadilan, jelas bahwa masih ada kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menangani sengketa tanah. Oleh karena itu, penting bagi Ombudsman RI untuk terus berkolaborasi dengan berbagai instansi terkait dalam menciptakan sistem pengelolaan agraria yang lebih transparan dan akuntabel, demi kesejahteraan masyarakat dan keberlanjutan pembangunan.



Gambar 1.9 Jumlah respon cepat Ombudsman Republik Indonesia di tahun 2024

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2024, (diolah)

Pada tahun 2024, bidang Substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) menerima hanya satu laporan dari total pengaduan. Angka-angka ini menunjukkan bahwa masyarakat masih memiliki jumlah waktu yang sangat terbatas untuk

menyelesaikan aduan yang berkaitan dengan urusan tanah, sertifikasi, batas wilayah, dan tata ruang. Meskipun demikian, masalah agraria sering menjadi sumber masalah utama di banyak daerah, terutama dalam hal hak kepemilikan lahan, konflik antara warga dan korporasi, dan ketidaksesuaian antara tata ruang dengan cara lahan digunakan. Jumlah laporan yang tidak diselesaikan dapat menunjukkan hambatan dalam proses birokrasi, keterbatasan wewenang lintas lembaga, atau ketidaktahuan masyarakat tentang mekanisme pengaduan yang ada.

Situasi ini menunjukkan bahwa sektor agraria masih menghadapi banyak masalah untuk menciptakan pelayanan publik yang adil dan responsif. Penyelesaian kasus agraria membutuhkan banyak waktu dan kerja sama lintas instansi karena hukum pertanahan yang rumit dan hubungannya dengan administrasi, ekonomi, dan politik. Akibatnya, diperlukan tindakan strategis untuk meningkatkan sistem pengawasan dan respons cepat di bidang pertanahan. Langkah-langkah ini dapat mencakup digitalisasi layanan, peningkatan transparansi, dan pendampingan masyarakat selama proses administrasi agraria. Dengan peningkatan kapasitas ini, diharapkan penyelesaian masalah agraria tidak hanya menjadi tugas administratif tetapi juga merupakan upaya nyata untuk menegakkan hak atas tanah dan keadilan tata ruang bagi masyarakat.

Penting bagi pemerintah untuk meningkatkan sosialisasi mengenai hak-hak agraria kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami hak-hak mereka terkait kepemilikan dan penggunaan tanah, sehingga mereka tidak dapat mengajukan laporan atau konsultasi dengan efektif. Melalui program penyuluhan dan pendidikan, masyarakat dapat diberdayakan untuk lebih aktif dalam memperjuangkan hak-hak mereka. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan persoalan agraria dapat ditangani dengan lebih baik, menciptakan keadilan sosial, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Data mengenai agraria dan tata ruang memberikan gambaran yang jelas tentang berbagai isu yang dihadapi dalam pengelolaan sumber daya tanah di masyarakat.

Data tersebut menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor ini agar dapat memenuhi harapan masyarakat. Oleh

karena itu, langkah-langkah strategis perlu diambil untuk memastikan pengelolaan agraria yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan respons terhadap pengaduan dapat ditingkatkan, sehingga masyarakat merasa didengar dan hak-hak mereka terlindungi, yang pada akhirnya akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dan menciptakan sistem agraria yang lebih adil dan berkelanjutan. Namun, tantangan yang dihadapi dalam penanganan laporan-laporan ini adalah keterbatasan sumber daya dan sistem pengelolaan pengaduan yang belum optimal. Ombudsman dan lembaga terkait perlu meningkatkan kapasitas mereka dalam merespons pengaduan dengan cepat dan efektif. Selain itu, diperlukan sinergi antara pemerintah, lembaga pengawas, dan masyarakat untuk menciptakan sistem pengelolaan agraria yang lebih baik. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan respons terhadap pengaduan dapat ditingkatkan, sehingga masyarakat merasa didengar dan hak-hak mereka terlindungi, yang pada akhirnya akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dan menciptakan sistem agraria yang lebih adil dan berkelanjutan.

Keberhasilan Ombudsman RI dalam menangani permasalahan agraria dapat diukur melalui beberapa faktor penting. Pertama, jumlah laporan yang berhasil ditangani dan diselesaikan menunjukkan responsivitas Ombudsman terhadap isu-isu agraria. Tingginya tingkat penyelesaian kasus dibandingkan dengan total laporan yang masuk mencerminkan efektivitas mereka dalam memberikan solusi kepada masyarakat. Selain itu, survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Ombudsman juga menjadi indikator penting; jika masyarakat merasa puas dengan penanganan kasus dan hasil yang diperoleh, ini menandakan keberhasilan dalam pelayanan. Selanjutnya, seberapa banyak rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman RI yang diimplementasikan oleh instansi terkait juga merupakan ukuran keberhasilan. Banyaknya rekomendasi yang diadopsi menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki pengaruh positif dalam perbaikan kebijakan agraria. Selain itu, peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan tanah menjadi indikator penting lainnya. Jika terdapat kemajuan

dalam hal ini, maka jelas bahwa Ombudsman RI telah berkontribusi pada sistem agraria yang lebih baik dan berkeadilan. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, kita dapat menilai sejauh mana Ombudsman RI berhasil dalam menangani masalah agraria dan memberikan keadilan bagi masyarakat. Keberhasilan ini tidak hanya berdampak pada penyelesaian kasus, tetapi juga pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum dan pengelolaan sumber daya agraria di Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia menilai selama empat tahun berjalan, reformasi agraria di bawah Pemerintahan Jokowi-JK belum mampu menyelesaikan konflik agraria di lapangan, salah satunya izin konsesi skala besar terhadap perusahaan. Sertifikasi ini memang memiliki peranan penting sebagai landasan hukum, namun sertifikasi sebenarnya adalah hak setiap warganegara yang sudah memiliki lahan. "Bagi kami, sertifikasi hanyalah bagian dari pengeluaran untuk layanan administrasi yang dibutuhkan masyarakat, tetapi tidak menyelesaikan inti masalah, seperti, ketidakadilan dalam kepemilikan lahan dan keadilan dalam purnatahan. Presiden Jokowi telah menandatangani Peraturan Presiden No 86 Tahun 2018 mengenai Reforma Agraria pada bulan September 2018.

Peraturan Presiden ini mengatur bahwa pelaksanaan reforma agraria akan dilaksanakan oleh baik pemerintah pusat maupun daerah terhadap Tanah Objek Reforma Agraria melalui proses perencanaan serta pelaksanaan reforma agraria. Meskipun demikian, reforma agraria belum mampu memberikan keadilan bagi sebagian besar masyarakat, termasuk petani, nelayan, dan komunitas adat yang terjebak dalam konflik agraria. Tingginya angka konflik dalam bidang agraria umumnya dipicu oleh pemberian izin-izin konsesi besar kepada perusahaan-perusahaan baik milik negara maupun swasta. Pada September 2018, Presiden Jokowi menandatangani Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2018 yang mengatur reforma agraria. Peraturan ini menetapkan bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus bekerja sama untuk menerapkan reforma agraria pada tanah yang menjadi tujuan reforma agraria, melalui proses perencanaan dan pelaksanaan

reforma agraria. Meskipun demikian, mayoritas populasi, termasuk petani, nelayan, dan masyarakat adat yang terlibat dalam konflik agraria, belum menerima keadilan dari reforma agraria. Penyebab utama dari meningkatnya angka konflik agraria adalah karena adanya izin-izin konsesi yang besar yang diberikan kepada baik perusahaan negara maupun swasta. Implikasi langsung dari pelaksanaan reforma agraria seharusnya adalah menyelesaikan konflik agraria secara langsung di lapangan serta mengurangi terjadinya konflik yang ada.

Dalam penelitian fathul yasin pada tahun 2022 mengenai “responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi dalam penyelesaian pengaduan pertanahan di ATR/BPN Kota Jambi” terdapat beberapa permasalahan yang diidentifikasi terkait dengan pengaduan masyarakat. Pertama, meskipun jumlah laporan pengaduan yang diterima oleh Ombudsman cenderung tinggi, responsivitas lembaga ini terhadap penyelesaian pengaduan masih tergolong lambat. Data menunjukkan bahwa dari tahun 2014 hingga 2016, Ombudsman RI tidak mampu menyelesaikan lebih dari 300 kasus pengaduan, dan antara tahun 2017 hingga 2018, Angka tersebut meningkat menjadi lebih dari 600 kasus yang belum terselesaikan. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara jumlah laporan pengaduan dan kemampuan Ombudsman dalam menangani masalah tersebut, jenis permasalahan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik adalah isu-isu yang berhubungan dengan pertanahan. Sebagai contoh, terdapat laporan mengenai lambannya proses pengurusan sertifikat tanah oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Jambi, yang hingga saat ini belum mendapatkan tindak lanjut yang memadai. Permasalahan ini menunjukkan bahwa meskipun Ombudsman bertugas sebagai pengawas, mereka masih belum mampu memberikan respons yang optimal terhadap keluhan yang berkaitan dengan pelayanan publik, khususnya dalam bidang pertanahan. jenis permasalahan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik adalah isu-isu yang berhubungan dengan pertanahan. Sebagai contoh, terdapat laporan mengenai lambannya proses pengurusan sertifikat tanah oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN)

Kota Jambi, yang hingga saat ini belum mendapatkan tindak lanjut yang memadai. Permasalahan ini menunjukkan bahwa meskipun Ombudsman bertugas sebagai pengawas, mereka masih belum mampu memberikan respons yang optimal terhadap keluhan yang berkaitan dengan pelayanan publik, khususnya dalam bidang pertanahan. Selanjutnya, faktor penghambat yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi dalam menangani pengaduan pelayanan publik juga menjadi sorotan. Penelitian mengungkapkan bahwa kurangnya tindak lanjut dari instansi terkait, kurangnya dukungan sumber daya, dan faktor internal organisasi Ombudsman sendiri, seperti kurangnya ketersediaan tenaga profesional yang berpengalaman, berkontribusi pada lambatnya penyelesaian pengaduan. Dengan demikian, responsivitas Ombudsman dalam menjalankan tugasnya sebagai pengawas pelayanan publik menjadi terhambat. Akhirnya, penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang peran dan fungsi Ombudsman dalam menangani pengaduan pelayanan publik. Edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dan bagaimana melaporkan masalah pelayanan publik harus diperkuat. Selain itu, Ombudsman perlu melakukan evaluasi terhadap prosedur internal dan meningkatkan kapabilitas mereka agar dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan efektif. Dengan penanganan yang lebih baik terhadap pengaduan masyarakat, diharapkan pelayanan publik di Indonesia, khususnya di Provinsi Jambi, dapat mengalami peningkatan yang signifikan.

Dalam penelitian Nurul Alifia Risky dan Ninda Handayani tahun 2023 mengenai “Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya” menjelaskan mencatat jumlah laporan pengaduan tertinggi dalam tiga tahun terakhir. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses penanganan tersebut. Prinsip penanganan pengaduan menurut Gorton digunakan, yang terdiri dari tujuh ciri: peningkatan kualitas, keterbukaan, komitmen, aksesibilitas, kemampuan bereaksi, transparansi, dan privasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar untuk menangani pengaduan belum diterapkan secara optimal. Keterbukaan untuk menerima

pengaduan, kemampuan untuk bereaksi, dan transparansi dan tanggung jawab adalah tiga komponen yang perlu ditingkatkan. Banyak pelapor tidak puas karena tidak mendapatkan informasi yang memadai tentang status pengaduan setelah pengaduan diajukan. Salah satu masalah yang paling sering dihadapi adalah tidak sesuainya waktu penyelesaian pengaduan dengan SOP. Selain itu, kompleksitas masalah agraria dan jumlah sumber daya manusia yang terbatas di ORI sering membuat penanganan pengaduan menjadi lebih cepat dan efektif. Selain itu, mekanisme pengawasan dan komunikasi dengan instansi terkait harus diperbaiki. Menurut penelitian ini, ORI Perwakilan Jakarta Raya harus meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur pengaduan, mempercepat penyelesaian laporan, dan bekerja sama dengan lebih baik dengan lembaga terkait. Dengan demikian, penanganan pengaduan dalam layanan agraria diharapkan lebih efisien dan efektif, dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Dalam penelitian Annisa Octavi Sheren, Mohammad Ridwan tahun 2024 mengenai “Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Laporan Masyarakat” menjelaskan tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja lembaga tersebut. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya jumlah laporan masyarakat di Sumatera Utara, yang menunjukkan pentingnya memahami bagaimana Ombudsman merespons dan menindaklanjuti pengaduan. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara cukup responsif dalam menerima dan menangani laporan masyarakat. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti ketepatan dan kecepatan dalam penyelesaian laporan. Faktor-faktor yang memengaruhi responsivitas ini meliputi tingkat kerumitan kasus, sikap pelapor dan terlapor, serta keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran. Meskipun Ombudsman telah menunjukkan sikap terbuka dan responsif terhadap pengaduan, masih ada keluhan dari masyarakat terkait waktu penyelesaian yang kurang

memuaskan. Keterbatasan jumlah asisten dan ruang layanan yang tidak memadai juga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Penelitian ini menekankan perlunya peningkatan kapasitas dan dukungan anggaran untuk mempercepat proses penyelesaian laporan. Dalam kesimpulannya, jurnal ini menyarankan agar Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara memperbaiki responsivitas dalam penanganan laporan masyarakat. Hal ini penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengawas ini dan memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini mengkaji untuk menjawab permasalahan pada substansi Agraria Pertanahan dan Tata ruang yang masuk ke Ombudsman RI, banyaknya pengaduan dan konsultasi dari masyarakat mengenai pelayanan publik mengharuskan Ombudsman RI menyelesaikan permasalahan tersebut. Pada dasarnya, pelayanan publik harus diimplementasikan dengan baik dan benar untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, jumlah pengaduan pada substansi agraria tata ruang pastinya akan diproses oleh Ombudsman RI.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat jumlah permasalahan tertinggi terutama terkait substansi Agraria Pertanahan dan Tata Ruang di Tahun 2021-2024
2. Respon Ombudsman RI yang belum optimal terhadap penyelesaian pengaduan pelayanan publik dengan substansi Agraria Pertanahan dan Tata Ruang di Tahun 2021-2024
3. Lemahnya kualitas sumber daya dalam menangani pengaduan substansi Agraria Pertanahan dan Tata Ruang.
4. Kurangnya upaya pemerataan sosialisasi dari pemerintah dan pemahaman masyarakat terkait pengaduan Agraria dan Pertanahan Tata Ruang

1.3. Perumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan konteks masalah yang telah dijelaskan di atas, rumusan masalah penelitian ini dapat dibuat sebagai berikut:

1. Bagaimana Responsivitas Ombudsman RI dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik dengan substansi Agraria Pertanahan dan Tata Ruang?
2. Apa faktor-faktor terkait responsivitas Ombudsman RI dalam penyelesaian pengaduan substansi Agraria Pertanahan dan Tata Ruang?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis responsivitas Ombudsman RI dalam penyelesaian pengaduan laporan dengan substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang).
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang terkait responsivitas Ombudsman RI dalam penyelesaian pengaduan substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang).

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik dari aspek teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan secara Teoritis

- a) Hasil penelitian diharapkan mampu mengembangkan ilmu dalam jurusan Administrasi Publik khususnya pada bidang Responsivitas Pelayanan Publik di Organisasi Publik.
- b) Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai pengembangan suatu penelitian yang meneliti terkait Responsivitas Pelayanan Publik di Organisasi Publik.

1.5.2 Kegunaan secara Praktis

Hasil penelitian diharapkan mampu membantu instansi pelayanan publik khususnya penanganan laporan dan pengaduan masyarakat dan meminimalisir terjadinya penundaan berlarut dan

mengoptimalkan penanganan pelayanan pengaduan Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang).

1.6. Kerangka Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang mengkaji mengenai Responsivitas sudah banyak, tetapi masing-masing dari penelitian tersebut mempunyai karakteristik tersendiri terkait tema tersebut. Dari penyebab terjadinya cara kerja cepat dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan terkait pelayanan publik, siapa saja yang terlibat, tahapan yang dikerjakan dan cara penyelesaiannya. Selain itu, fokus masalah yang dianalisis terkait responsivitas dalam sebuah penelitian belum sepenuhnya dilakukan oleh penelitian terdahulu.

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI/TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	<i>RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI TAHUN 2021. Januar Bil Huda, 2023</i>	Menganalisis bagaimana responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan masyarakat.	Teori Responsivitas Menurut Zeithaml yang dikutip (Herdini 2020), hal ini memiliki 5 indikator, yaitu -merespon semua masyarakat, -Melakukan pelayanan dengan cepat - Melakukan pelayanan dengan tepat - Melakukan pelayanan dengan cermat - Kemudahan akses layanan	Deskriptif Kualitatif	Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sudah responsif dalam menerima masyarakat yang mengakses pelayanan, respon tersebut terlihat saat para pegawai bersikap dan berkomunikasi dengan

					baik kepada setiap masyarakat yang melapor.
2.	Responsivitas Penyelenggara Pelayanan Administrasi Kependudukan “Sayang Warga” Di Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya. <i>Khofifah Khoiru Annisa, Tukiman, 2023</i>	Mengetahui tingkat responsivitas para penyelenggara pelayanan publik atau petugas Kelurahan dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan “Sayang Warga” di Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya.	Teori Responsivitas Zeithaml, Parasuruman, dan Berry dikutip dari (Widianati & Meirinawati, 2015) menyebutkan beberapa indikator, yaitu - Kemampuan Merespon Masyarakat - Kecepatan Melayani - Ketepatan Melayani - Kecermatan Melayani - Ketepatan Waktu dalam Pelayanan	Deskriptif Kualitatif	Kecepatan Melayani Pemohon Petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kalirungkut sudah cukup sigap dan tulus. Terutama dalam melayani pemohon tidak bertele-tele dan cekatan, dalam waktu yang singkat sudah mampu menyelesaikan pengajuan dokumen pemohon.
3.	Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penangan Laporan	Mendeskripsikan bagaimana responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara	Teori Responsivitas sendiri menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2018),	Deskriptif Kualitatif	Sebagian pelapor merasa pelayanan Ombudsman RI Perwakilan

	Masyarakat. <i>Annisa Octavi Sheren, Mohammad Ridwan, 2024</i>	dalam penanganan laporan masyarakat.	-Merespon setiap pengguna layanan -Aparatur melakukan pelayanan dengan cepat -Aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, -Aparatur melakukan pelayanan dengan cermat -Aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat		Provinsi Sumatera Utara sudah tepat karena berhasil, menuntaskan permasalahan sesuai dengan harapan pelapor.
4.	Responsivitas Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa (LO DIY) dalam Menangani Laporan Maladministrasi Di Kota Yogyakarta. <i>Halilintar Oriza Trianda Sena, 2022</i>	Mengetahui responsivitas Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menangani laporan maladministrasi di Kota Yogyakarta.	Responsivitas menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990:26) yang digunakan memiliki beberapa indikator yaitu, - Kemampuan Merespon Pelanggan - Kecepatan Melayani - Ketetapan Melayani - Kecermatan Melayani - Ketetapan Waktu Melayani - Kemampuan Menanggapi Keluhan	Deskriptif Kualitatif	Menemukan dengan responsivitas dalam menangani laporan masyarakat kota Yogyakarta terkait dengan merespon setiap pelapor yang mengadu ke LO DIY guna mendapatkan pelayanan, asisten LO DIY menangani laporan dengan

					cepat, asisten LO DIY menangani laporan dengan tepat, asisten LO DIY menangani laporan dengan cermat, asisten LO DIY menangani laporan dengan waktu yang tepat serta semua laporan pelapor direspon oleh asisten LO DIY.
5.	Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Masyarakat mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum. <i>Nikmatuz Zuhra Ainy, Rino Ardhian Nugroho, 2021</i>	Mengetahui responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat mengenai pelayanan penerangan jalan umum.	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah responsivitas Menurut Dwiyanto (2017: 63) dibagi beberapa indikator antara lain: -Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir; -Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa;	Deskriptif Kualitatif	Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Surakarta dalam pelayanan penerangan jalan umum ditunjukkan dengan adanya upaya Dinas Pekerjaan

			-Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang; -Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa; -Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.		Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Surakarta untuk memberikan yang terbaik dalam pelayanan penerangan jalan umum kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
6.	Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam Menangani Laporan Maladministrasi. <i>Dedi Arifka, 2020</i>	Menganalisis sejauh mana responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menangani laporan maladministrasi.	Teori Responsivitas Menurut Zeithaml yang dikutip (Herdini 2020) memiliki beberapa indikator yaitu, - Merespon semua masyarakat - Melakukan pelayanan dengan cepat - Melakukan pelayanan dengan tepat - Melakukan pelayanan dengan tepat - Kemudahan akses layanan	Deskriptif Kualitatif	Menunjukkan bahwa tingkat responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam menangani laporan maladministrasi terkait kemampuan merespon, ketepatan melayani, kecermatan melayani dan merespon keluhan,

					sudah responsif.
7.	Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam Menangani Keluhan Masyarakat. <i>Gita Ayu Safitri, 2020</i>	Mengetahui responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat.	Secara singkat penelitian ini menggunakan teori elaborasi dari Zeithaml dkk, 1990 dalam Herdiansyah (2011) dan Tangkilisan (2005) dapat definisikan bahwa responsivitas yang memiliki beberapa indikator yaitu, -petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, -Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, -Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, Akses, Kesopanan, dan Komunikasi.	Deskriptif Kualitatif	Lembaga ini kurang memiliki responsivitas berdasarkan Indikator Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat dan Komunikasi.
8.	Respon Cepat Ombudsman dan Kendala Ombudsman Provinsi Lampung dalam menindaklanjuti kasus PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung. <i>Sherly Marlina, 2023</i>	Menganalisis Respon Cepat Ombudsman (RCO) dan kendala Ombudsman Provinsi Lampung dalam menindaklanjuti kasus PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung.	Responsivitas atau daya tanggap yang memiliki indikator yaitu - Merespon semua masyarakat yang menginginkan pelayanan. - Pelayanan dilakukan dengan cepat oleh petugas.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian mengenai (PPDB) di SMA Negeri 9 Bandar Lampung belum dikatakan optimal karena terdapat satu

			- Pelayanan dilakukan dengan tepat oleh petugas. - Pelayanan dilakukan dengan cermat oleh petugas. - Pelayanan dilakukan dengan cermat oleh petugas. - Kemudahan akses layanan.		indikator yaitu terkait pelayanan dilakukan dengan tepat yang mana pada indikator ini belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelapor.
9.	Responsivitas Lembaga Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan dalam menangani Laporan dugaan Maladministrasi. <i>Sulmiah, Sitti Hardiyanti Arhas, Sirajuddin Saleh, 2023</i>	Melihat Responsivitas Lembaga Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan dalam menangani laporan dugaan maladministrasi.	Teori responsivitas yang digunakan memiliki 6 indikator yaitu, - Merespon setiap Masyarakat/pelapor - Pegawai/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat - Pegawai/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat - Pegawai/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat - Pegawai/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat waktu - Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai	Deskriptif Kualitatif	Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan dalam menangani laporan dugaan maladministrasi pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan sudah memberikan respon yang baik.
10.	<i>RESPONSIVITAS OMBUDSMAN RI PERWAKILAN</i>	Mengetahui bagaimana responsivitas petugas	Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:41)	Deskriptif Kualitatif	Responsivitas Ombudsman

	<i>PROVINSI JAMBI DALAM PENYELESAIAN PENGADUAN PERTANAHAN DI ATR/BPN KOTA JAMBI. Fathul Yasin, 2022</i>	dalam merespons setiap pelanggan, melaksanakan pelayanan dengan cepat, cermat, tepat, tepat waktu dan setiap keluhan pelanggan di respon.	menyebutkan bahwa memiliki beberapa indikator yaitu - Merespons seluruh pelanggan yang ingin menerima pelayanan. - Petugas melaksanakan Pelayanan dengan cepat. - Petugas melaksanakan Pelayanan dengan tepat. - Petugas melaksanakan pelayanan dengan cermat. - Petugas melaksanakan pelayanan dengan waktu yang tepat. - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	RI Perwakilan Provinsi Jambi sudah efektif dalam merespon setiap pelanggan cepat, cermat dan keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Tetapi belum begitu efektif terkait ketepatan waktu yang masih belum jelas kapan proses penyelesaian ya. Kedua masih banyaknya laporan pengaduan yang tidak ditemukan maladministrasi.
--	--	--	--	---

Pada bagian penelitian diatas menjelaskan tabel dari berbagai macam fokus dan lokus yang berbeda-beda. Persamaan penelitian dengan penelitian diatas yaitu meliputi responsivitas Ombudsman RI yang digunakan sebagai referensi dalam topik penilitian ini. Perbedaan Penelitian ini yaitu ada pada lokus dan substansi yang diteliti, dimana penelitian ini terfokus pada substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang), sehingga

dapat diharapkan mampu memudahkan peneliti dalam memberikan referensi bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian. Mengingat penelitian ini mengambil topik terkait dengan Responsivitas Ombudsman RI Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik pada Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang).

1.6.2 Administrasi Publik

Chandler dan Plano dalam Harbani Pasolong (2010 :7) mengatakan “Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan- keputusan dalam kebijakan publik”. Sementara itu administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008 : 4), menjelaskan “proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”. Menurut Keban menyatakan bahwa istilah “Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah” (Keban, 2008: 4).

Administrasi Publik merupakan proses yang berkaitan dengan penerapan kebijakan pemerintah, arahan keahlian, serta teknik yang jumlahnya tidak terbatas, serta memberikan arahan dan makna terhadap upaya yang dilakukan. Dengan kata lain, Administrasi Publik adalah bidang ilmu dan praktik yang dijalankan oleh lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif untuk mengatur dinamika kehidupan bernegara melalui pengelolaan publik dan kebijakan publik. Proses ini meliputi serangkaian tahapan kebijakan, mulai dari perumusan, pelaksanaan, hingga penilaian, dengan melibatkan kerjasama dari semua pihak terkait, baik dari sektor publik maupun swasta.

Tujuan utamanya adalah memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan mencari solusi atas berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Seiring waktu, Administrasi Publik terus berkembang dengan adanya perubahan paradigma yang tercermin pada pergeseran fokus dan ruang lingkup ilmu tersebut. Administrasi Publik memberikan kerangka dasar untuk memahami struktur dan fungsi organisasi pemerintah, dengan penekanan pada efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas. Dalam konteks ini, teori-teori klasik dan kontemporer membantu kita menganalisis bagaimana birokrasi beroperasi dan bagaimana keputusan diambil dalam pengelolaan sumber daya publik. Namun, seiring dengan perubahan sosial dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, muncul kebutuhan untuk mengadaptasi pendekatan ini agar lebih responsif terhadap dinamika yang ada.

Paradigma administrasi publik yang lebih baru, seperti *New Public Management* dan *Good Governance*, menandai pergeseran dari fokus tradisional menuju pendekatan yang lebih partisipatif dan inovatif. Paradigma ini menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat, transparansi dalam proses pengambilan keputusan, serta penggunaan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan demikian, pergeseran dari teori ke paradigma mencerminkan evolusi dalam cara kita memahami dan mengimplementasikan administrasi publik, yang berorientasi pada penciptaan nilai dan kesejahteraan masyarakat.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma Administrasi Publik adalah konsep yang menjabarkan sesuatu yang diterapkan oleh para ahli dalam menjelaskan suatu kondisi akan perkembangan ilmu pengetahuan atau sudut pandang ilmu pengetahuan yang memiliki tujuan untuk melakukan analisis suatu peristiwa sosial yang berkembang di tengah masyarakat. Enam paradigma administrasi publik dijelaskan seperti berikut.

Paradigma 1 (1900-1926) atau sering dikenal dengan paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Pada paradigma ini dijelaskan bahwa politik wajib memiliki fokus pada kebijakan yang sesuai dengan keinginan

rakyat dan administrasi akan mengamati jalannya implementasi kebijakan tersebut. Terdapat penggolongan antara politik dan administrasi menyebabkan penggolongan juga di dalam pemerintah menjadi badan legislatif yang memiliki tujuan untuk menyalurkan kehendak rakyat, badan eksekutif yang merupakan badan yang akan menjalankan kehendak tersebut, dan badan yudikatif akan membantu badan legislatif dalam pembentukan sebuah kebijakan sehingga dapat berjalan beriringan dengan tujuan akan rancangan kebijakan.

Paradigma 2 (1927-1937) paradigma ini dapat juga dikenal dengan paradigma Prinsip-prinsip Administrasi. Konsep prinsip-prinsip administrasi ini dikenalkan oleh Willoughby, Gullick, dan Urwick sebagai fokus dari administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut adalah *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*. Perbedaan yang tampak dengan paradigma 1 adalah fokus dan lokus dari administrasi publik itu sendiri. Pada paradigma 2 dijelaskan bahwa fokus administrasi publik yang merupakan fungsi serta.

Paradigma 3 (1950-1970) merupakan paradigma dari Administrasi Negara sebagai ilmu politik. Herbert Simon melayangkan sebuah kritikan mengenai berubahnya prinsip dari administrasi sehingga prinsip tersebut tidak dapat dikatakan sebagai sebuah prinsip yang universal. Melalui paradigma ini berlanjut menjadikan administrasi publik sebagai sebuah ilmu politik yang memiliki lokus pada birokrasi pemerintahan dan sifat fokus yang abstrak karena prinsip dari administrasi publik memiliki kekurangan.

Paradigma 4 (1956-1970) paradigma ini menjelaskan bahwa Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi. Pada paradigma 4 ini mengembangkan prinsip yang sempat populer. Paradigma ini berfokus pada perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi dan sebagainya.

Pada paradigma 4 ini memiliki perkembangan menjadi 2 arah yaitu perkembangan di dalam ilmu administrasi secara murni yang diperkuat dengan disiplin psikologi sosial dan orientasi di dalam kebijakan publik.

Paradigma 5 (1970-sekarang) pada paradigma Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara yang titik fokus dan lokusnya telah dijelaskan dengan seksama. Fokus yang diberikan pada paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Sedangkan lokus dari paradigma ini adalah masalah dan kepentingan publik.

Paradigma 6 (1990-sekarang) atau dapat dikenal sebagai paradigma *Governance*. Paradigma keenam menjadi suatu paradigma yang terbaru berdasarkan proses dari perkembangan ilmu administrasi publik yang tersusun atas serangkaian paradigma yang sebelumnya telah dipaparkan. Pergantian dari *government* ke arah *governance* merincikan perihalan perpaduan di dalam stabilitas pemerintahan, sektor swasta, dan masyarakat madani. Arah perkembangan yang terjadi pada paradigma ini menuju pada pemerintahan yang baik atau *good governance*.

Paradigma administrasi publik, yang menekankan partisipasi, transparansi, dan inovasi, menjadi landasan penting bagi perkembangan manajemen publik. Dalam konteks ini, pendekatan manajemen publik tidak hanya berfokus pada efisiensi operasional, tetapi juga pada penciptaan nilai bagi masyarakat melalui pengelolaan sumber daya yang lebih efektif. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip dari paradigma administrasi publik, manajemen publik berupaya untuk merespons kebutuhan masyarakat secara lebih holistik dan adaptif.

Lebih jauh lagi, manajemen publik yang dipengaruhi oleh paradigma administrasi publik mendorong penggunaan teknologi dan praktik terbaik dalam pelayanan publik. Ini mencakup penerapan sistem informasi untuk meningkatkan transparansi, serta mendorong kolaborasi antara sektor publik dan swasta. Dengan demikian, transisi dari paradigma administrasi publik ke manajemen

publik mencerminkan evolusi dalam strategi pengelolaan yang lebih berorientasi pada hasil dan dampak sosial, sehingga menghasilkan kebijakan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

1.6.4. Manajemen Publik

Manajemen publik menurut para ahli yang akan disebutkan tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau perspektif yang dianut oleh para ahli tersebut. Diantaranya pengertian manajemen publik Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa “Manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat”. Sedang menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) diartikan sebagai “upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi”.

Overman dalam Keban (2004:85) mengemukakan bahwa “manajemen publik bukanlah “scientific management”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “*scientific manajemen*”. Manajemen publik bukanlah “*policy analysis*”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning, organizing dan controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain”.

Manajemen publik atau dapat juga disebut manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan memakai sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting pada penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat berdasarkan manajemen sektor swasta tidak membuahkan

orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama menggunakan sector swasta.

Mahmudi (2010:38-40) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yg membedakannya menggunakan sektor swasta:

1. Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif pada pemerintahan dimana tuntutan warga yg sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang pada hal ini merupakan partai politik atau DPR.
2. Penggerak sektor publik muncul karena adanya kebutuhan sumber daya, misalnya air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yg menjadi alasan primer sektor publik agar menyediakannya.
3. Dalam organisasi sektor publik, informasi wajib diberikan pada publik seluas mungkin untuk menaikkan transparansi dan akuntabilitas publik.
4. Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yg sama bagi warga untuk memenuhi kebutuhan primer hidupnya, contohnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana generik lainnya.
5. Sektor publik dihadapkan dalam konflik keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan tersebut.
6. Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal eksklusif warga merupakan pelanggan, akan tetapi dalam keadaan eksklusif juga warga bukan menjadi pelanggan.
7. Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrument pasar, sedangkan pada sektor publik tindakan kolektif menjadi instrument pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi

keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang & yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif.

Pada pendekatan manajerialisme, fungsi-fungsi strategik seperti perumusan strategi, perencanaan strategik, dan pembuatan program merupakan hal yang wajib dilakukan sang manajer publik. Manajerialisme sektor publik berorientasi pada pemenuhan tujuan, pencapaian visi & misi organisasi yang sifat pemenuhannya jangka panjang (Mahmudi, 2010:37).

Manajemen publik menankakan kepada efisiensi, efektivitas dan hasil dalam pengelolaan aset publik, yang sangat krusial untuk menghasilkan layanan yang berkualitas. Dalam hal ini, manajemen public berupaya untuk meningkatkan proses dan sistem guna memberikan manfaat lebih bagi masyarakat. Namun, untuk mencapai tujuan ini dibutuhkan secara berkelanjutan dan diperlukan kerangka yang komprehensif yang menonjolkan prinsip-prinsip keadilan, transparan dan akuntabilitas yang mana menjadi dasar dari konsep pemerintahan yang baik

Good governance mengintegrasikan berbagai aspek dari teori manajemen publik dengan menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Pendekatan ini tidak hanya memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan responsif terhadap kebutuhan publik, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dengan demikian, transisi dari teori manajemen publik ke *good governance* mencerminkan pergeseran menuju pengelolaan yang lebih inklusif dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat, serta mendorong kolaborasi yang lebih erat antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta.

1.6.5. Good Governance

Koiman (2009:273) mengatakan bahwa “*governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut”. *Governance*

merupakan mekanisme, proses-proses dan institusi-institusi melalui warga Negara mengartikulasi kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan mereka serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka. *Governance* merupakan proses lembaga-lembaga pelayanan, mengelola sumber daya publik dan menjamin realita hak azasi manusia. Dalam konteks ini *good governance* memiliki hakikat yang sesuai yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak yang berlandaskan pada pemerintahan hukum.

Kunci penting untuk mengerti tentang pemerintahan yang baik adalah memahami berbagai prinsip yang ada di dalamnya. Selain itu, pelaksanaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab hanya bisa tercapai jika dalam penerapan kekuasaan politik, ekonomi dan administrasi, ketiga elemen *Good Governance* tersebut memiliki hubungan dan interaksi yang seimbang. Hubungan dan Kerjasama semacam ini umumnya baru bisa tumbuh dengan baik Ketika prinsip-prinsip *Good Governance* sudah diimplementasikan secara efektif.

Menurut Rochman (2009:276), tata kelola adalah cara untuk mengelola sumber daya ekonomis dan sosial yang melibatkan kontribusi dari sektor publik serta swasta dalam satu upaya bersama. Dalam dokumen Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDP:2004), dijelaskan bahwa akuntabilitas pemerintahan yang optimal adalah "Penerapan kekuasaan ekonomi, politik dan administratif untuk mengatur berbagai isu berbagai isu negara di berbagai tingkatan, dan berfungsi sebagai alat kebijakan negara untuk mendorong terbentuknya kondisi kesejahteraan, integritas dan kohesi sosial di masyarakat. "Dari penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa *Good Governance* atau tata Kelola yang baik adalah penggunaan kekuasaan ekonomi, politik dan administratif dalam pengaturan isu-isu negara di semua level. Tata kelola ini meliputi semua mekanisme, proses, dan lembaga yang memungkinkan individu dan kelompok masyarakat menyampaikan aspirasi mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi tanggung jawab, serta menjembatani perbedaan yang ada di antara mereka.

Teori *good governance* menekankan pentingnya pengelolaan yang adil, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, teori ini berfungsi sebagai panduan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang efektif dan efisien, yang mampu memenuhi harapan publik. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai demokrasi dan partisipasi, teori ini membangun fondasi bagi penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang lebih konkret dalam praktik sehari-hari pemerintahan.

Prinsip-prinsip *good governance*, seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan keadilan, merupakan implementasi dari teori tersebut yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Misalnya, akuntabilitas memastikan bahwa pejabat publik bertanggung jawab atas tindakan mereka, sementara transparansi memungkinkan masyarakat untuk mengawasi dan memahami proses pengambilan keputusan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, pemerintah tidak hanya dapat meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga menciptakan lingkungan yang kondusif untuk partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan dan pengelolaan sumber daya.

Prinsip-prinsip *Good Governance*

Kunci penting untuk mengerti tentang pemerintahan yang efektif (*Good Governance*) adalah pemahaman mengenai berbagai prinsip yang ada didalamnya. Disamping itu, pelaksanaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab hanya dapat terwujud jika dalam pelaksanaan kekuasaan politik, ekonomi dan administrasi ketiga komponen *Good Governance* telah diimplementasikan secara baik. Berdasarkan pendapat program pembangunan perserikatan Bangsa-bangsa (UNDP), prinsip-prinsip yang dirumuskan dalam tata Kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Pada dasarnya, dalam sistem pemerintahan di Indonesia ada beberapa prinsip *Good Governance* yang harus dipegang. Berdasarkan *United Nations Development Programme* (1997) terdapat 9 prinsip yang harus dipegang dalam menjalankan *Good Governance* yaitu:

1. Akuntabilitas (*Accountability*) Tanggung jawab seorang pemimpin publik yang sudah diberikan kepercayaan oleh masyarakat untuk mengurus segala kepentingan yang dilakukan.
2. Partisipasi Masyarakat (*Society Participation*) Bentuk keterlibatan dan keikutsertaan masyarakat secara aktif dalam mengikuti rangkaian kegiatan yang dapat dilakukan melalui penyampaian pendapat serta mengambil keputusan baik secara langsung maupun instansi yang dapat mewakili kepentingan mereka.
3. Transparansi (*Transparency*) Suatu prinsip dasar yang dibangun untuk mendapatkan informasi tentang kepentingan umum baik secara langsung dan dapat diukur berdasarkan sulitnya akses masyarakat terhadap informasi.
4. Efisiensi dan Efektivitas (*Efficiency and Effectiveness*) Prinsip dasar yang harus diterapkan agar pelayanan terhadap publik menjadi semakin baik dengan memandu setiap kegiatan dan proses kelembagaan dalam upaya mendapatkan apa yang benar-benar dibutuhkan.
5. Kesetaraan (*Equality*) Prinsip ini dapat diartikan dengan memberikan pelayanan dan perlakuan kepada publik tanpa membedakan. Seluruh masyarakat memiliki kesempatan untuk meningkatkan kualitas hidup atau dapat mempertahankan kesejahteraannya.
6. Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*) Dalam proses politik, masyarakat membutuhkan metode dan aturan hukum dalam pembuatan kebijakan publik demi mewujudkan pemerintahan yang baik. Kerangka hukum seharusnya bersifat tidak memihak dan tidak diskriminatif, termasuk hukum yang berkaitan dengan hak asasi manusia.

7. Visi Strategy (*Strategic Vision*) Cara pandang yang strategis dalam menghadapi masa depan agar masyarakat dan para pemimpin memiliki pandangan luas tentang lagi.
8. Responsivitas (*Responsiveness*) pembangunan manusia serta tata kelola pemerintahan dapat lebih baik Dalam prinsip ini, setiap lembaga harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada berbagai pihak yang berkepentingan.
9. Berorientasi pada konsensus (*Consensus Orientation*) Menurut United Nations Development Programs berorientasi pada konsensus merupakan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik agar suatu pemerintahan dapat memediasi perbedaan dengan memberikan solusi atas keputusan apapun yang dilakukan melalui konsensus.

Prinsip-prinsip tata Kelola yang baik, seperti keikutsertaan, keterbukaan, pertanggungjawaban, efektivitas, kesetaraan, kepatuhan terhadap hukum, visi strategis, kepekaan dan fokus pada consensus, secara langsung mendukung peningkatan kepekaan pemerintah terhadap keinginan masyarakat. Dengan mendorong keterlibatan aktif dari warga negara, pemerintah dapat mengenali tantangan dan harapan yang mungkin tidak tampak dalam proses pengambilan keputusan yang biasa. Keterbukaan dalam informasi dan proses memungkinkan masyarakat untuk memahami cara keputusan dibuat, sehingga mereka merasa lebih berpartisipasi dan memiliki suara dalam kebijakan yang berpengaruh pada kehidupan mereka.

1.6.6. Konsep dan Pengukuran Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan pemerintah untuk menyelaraskan program dan kegiatan, dan mengembangkan berbagai program yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat (Hormon, 1995). Semakin banyak program yang dirancang untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, semakin besar respons

masyarakat terhadap instansi tersebut. Salah satu indikator dalam pelayanan publik adalah responsivitas, yang berkaitan dengan kemampuan aparatur negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan layanan sesuai peraturan perundang-undangan. Sugiandi dalam Herdini & Widiyarta (2020) mengatakan responsivitas adalah konsep yang berkaitan dengan kemampuan aparatur negara untuk menghadapi dan mengantisipasi keinginan, kemajuan, tuntutan, dan pengetahuan baru. Karena itu, birokrasi harus segera merespons agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan.

Diseluruh institusi dan prosesnya harus diarahkan untuk melayani berbagai pihak pemangku kepentingan. Sejalan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang menjadi fokus dan dijalankan oleh organisasi tersebut akan membuat kinerjanya meningkat. Responsivitas yang rendah menunjukkan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini jelas menunjukan kegagalan organisasi dalam mencapai misi dan tujuan organisasi publik. Menurut Sugiandi dalam Herdini & Widiyarta (2020), responsivitas adalah konsep yang mengacu pada kemampuan aparatur negara untuk menghadapi dan mengantisipasi keinginan, kemajuan, tuntutan, serta pengetahuan baru. Oleh karena itu, birokrasi harus merespons secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan.

Pengukuran Responsivitas

Didalam responsivitas terdapat pengukuran responsivitas yang dijelaskan oleh Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015) menjelaskan “secara rinci dan menyebutkan bahwa responsivitas termasuk ke dalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri dari atas beberapa indikator”, yaitu:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Setiap masyarakat memiliki karakteristik unik, jadi petugas layanan harus tahu bagaimana mengidentifikasi dan berkomunikasi dan bersikap sopan dengan masyarakat

2. Kecepatan Melayani

Untuk memberikan layanan yang cepat, petugas harus cepat dan tepat dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan masyarakat.

3. Ketepatan Melayani

Pelayanan dengan tepat berarti bahwa pelayanan petugas harus sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga tidak ada kesalahan dalam pekerjaan atau percakapan.

4. Kecermatan Melayani

Pelayanan dengan cermat berarti petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan layanan supaya tidak terjadi kesalahan yang merugikan masyarakat.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Pelayanan dengan waktu yang tepat berarti bahwa orang yang melayani masyarakat diharapkan dapat menyelesaikan tugasnya dalam waktu yang telah ditentukan.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab untuk menangani setiap laporan, pengaduan, dan keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pelayanan sesuai dengan kewenangannya.

Konsep responsivitas dalam pemerintahan mencerminkan sejauh mana institusi publik mampu merespons kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengukuran responsivitas sering kali melibatkan evaluasi terhadap kecepatan dan efektivitas tindakan pemerintah dalam menangani isu-isu yang dihadapi

oleh warga. Dalam konteks ini, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat responsivitas, seperti kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta kapasitas institusi untuk mengelola umpan balik dan kritik.

Faktor-faktor tersebut mencakup sumber daya yang tersedia, baik dalam hal finansial maupun manusia, serta budaya organisasi yang ada dalam institusi pemerintah. Misalnya, jika sebuah lembaga memiliki sumber daya yang cukup dan budaya yang mendukung inovasi, maka kemungkinan besar mereka akan lebih responsif terhadap aspirasi masyarakat. Selain itu, faktor eksternal, seperti tekanan dari kelompok masyarakat sipil dan media, juga dapat mendorong pemerintah untuk meningkatkan responsivitasnya. Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor ini, pemerintah dapat menciptakan sistem yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.6.7. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Responsivitas

Menurut Hardiyansyah (2018:32) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas adalah :

1. Kemampuan birokrasi/organisasi:

Kapasitas organisasi dapat diukur melalui;

- a. Kemampuan teknis, yaitu kemampuan untuk menyediakan layanan dan pembaharuan teknis kepada masyarakat pada tingkat kompetensi yang semakin meningkat.
- b. Kewajiban normatif: seberapa banyak gagasan, hubungan, dan fungsi yang diperdebatkan telah dilaksanakan oleh karyawan atau pengelolanya.
- c. Kekuatan inovasi, kemampuan organisasi untuk mengembangkan dan mempertahankan inovasi sehingga

perubahan tidak stagnan dan dapat beradaptasi dengan peluang baru

- d. Efek kecepatan, yang menunjukkan seberapa banyak misi yang diperjuangkan organisasi telah diterima dan diintegrasikan ke dalam kegiatan organisasi lainnya.

2. Struktur birokrasi/organisasi

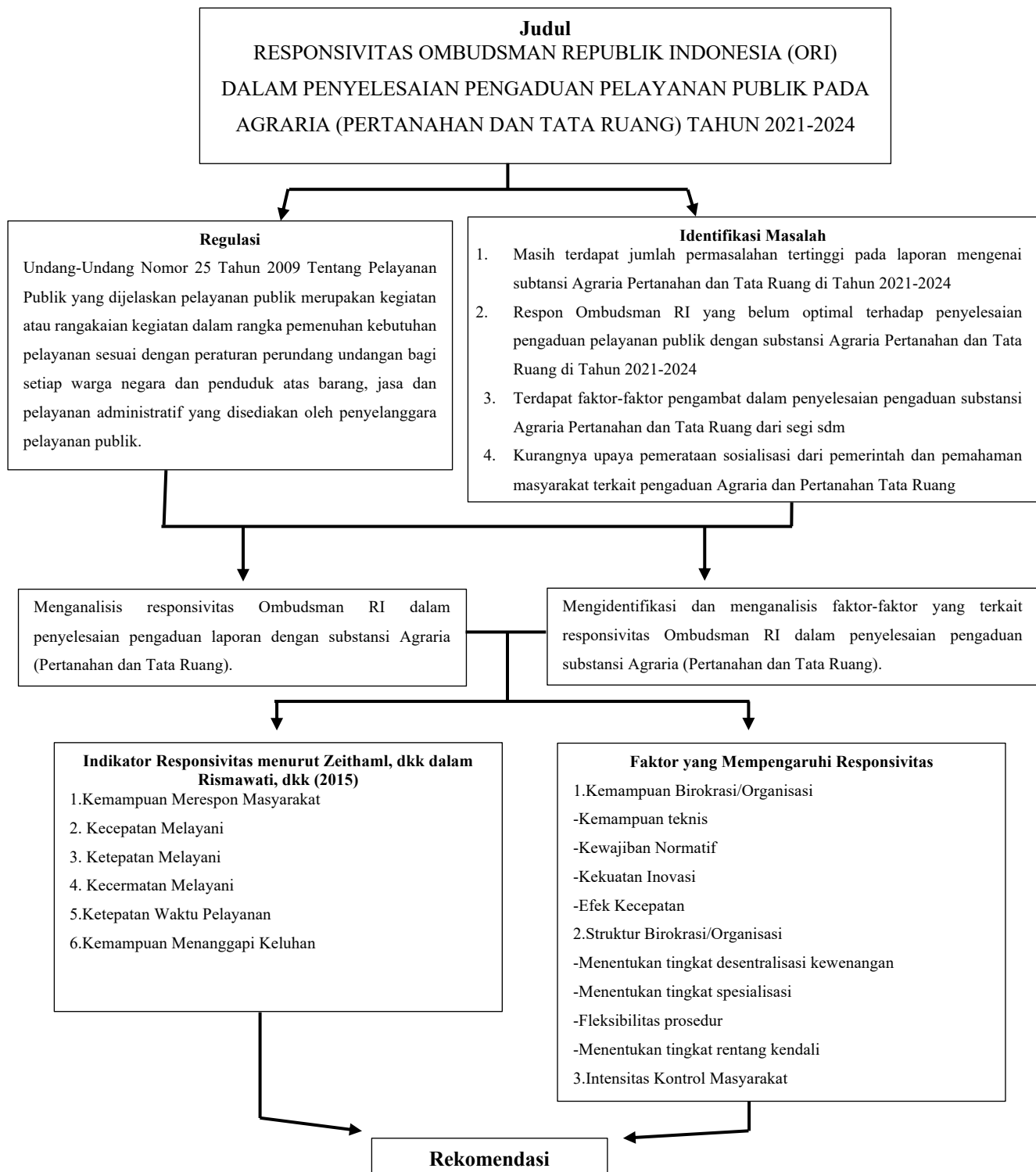
Sehubungan dengan sumber daya manusia, struktur birokrasi mencakup pengertian tentang faktor-faktor seperti desentralisasi, pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, dan cakupan perumusan interaksi antar pribadi. Struktur birokrasi memiliki empat komponen utama, yaitu;

- a. Menentukan tingkat desentralisasi kewenangan
- b. Menentukan tingkat spesialisasi
- c. Fleksibilitas prosedur
- d.. Menentukan tingkat rentang kendali

3. Intensitas kontrol masyarakat

Untuk mewujudkan birokrasi yang responsif terhadap lingkungan dan masyarakat, perbaikan efisiensi pengawasan birokrasi menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari. Pengawasan terhadap birokrasi biasanya berfokus pada efisiensi, sedangkan pengawasan eksternal dari masyarakat biasanya lebih fokus pada aspek daya tanggap dan pertanggungjawaban program dan kegiatan birokrasi.

1.7. Kerangka Penelitian



1.8 Operasionalisasi Konsep

Beberapa kriteria akan diteliti dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa responsif Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam menyelesaikan pengaduan substansi agraria di tahun 2021-2024. Penelitian ini menggunakan operasionalisasi konsep dengan bahan kajian berikut:

Tabel 1.3 Operasionalisasi Konsep

Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang diamati di lapangan
Responsivitas	Kemampuan merespon masyarakat	Adanya kekurangan dalam merespon permasalahan terkait agraria pertanahan dan tata ruang
	Kecermatan Melayani	
	Kecepatan Melayani	Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk memberikan tanggapan terhadap pengaduan.
	Ketepatan Waktu Pelayanan	
	Ketepatan Melayani	Tindakan yang diambil untuk mengatasi keluhan yang muncul setelah penyelesaian mengenai substansi agraria pertanahan dan tata ruang.
	Kemampuan menanggapi keluhan	
Faktor yang mempengaruhi responsivitas	Kemampuan birokrasi	Kurangnya birokrasi dalam dalam menyelesaikan permasalahan agraria
	Struktur Birokrasi	Adanya kekurangan dalam tata Kelola serta tugas yang jelas untuk setiap petugas seperti alur birokrasi dan pembagian tugas
	Intensitas Kontrol Masyarakat	Kurangnya tingkat keterlibatan masyarakat, LSM dan Media dalam memberikan masukan dan pengaduan.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Untuk memperdalam dalam permasalahan dalam suatu penelitian, dengan tidak menggunakan pengukuran standar sendiri, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mengumpulkan informasi yang aktual yang berkaitan dengan suatu penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini dibutuhkan untuk mengobservasi dan pemahaman yang dilakukan dengan wawancara untuk melihat situasi mengenai permasalahan yang akan diteliti.

1.9.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Sugiyono (2017: 399) lokus penelitian merupakan tempat di mana situasi sosial tersebut akan diteliti. Misalnya di sekolah, perusahaan, lembaga pemerintah, jalan, rumah, pasar dan lain-lain. Sesuai dengan judul penelitian, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) kantor pusat yang ada di Jakarta menjadi lokus pada penelitian ini.

Fokus penelitian menurut Spradley dalam buku Sugiyono (2019:275) menyatakan bahwa fokus adalah domain tunggal ataupun beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Fokus utama penelitian ini adalah responsivitas Ombudsman Republik Indonesia (ORI).

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah "pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari penelitian", kata Sugiyono (2019). Subjek penelitian memiliki kemampuan untuk memberikan informasi terkait data penelitian yang dapat membantu menjelaskan karakteristik subjek penelitian. Subjek penelitian dalam penelitian ini dipilih menggunakan metode purposive sampling. Metode ini adalah cara memilih peserta penelitian dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Tujuannya adalah agar bisa mendapatkan data yang valid, sehingga penelitian dapat berjalan lancar (Sugiyono, 2019). Informasi yang dipilih untuk penelitian ini meliputi:

1. Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI.
2. Kepala Keasistenan Utama IV Substansi Pertanahan dan Tata Ruang.
3. Masyarakat yang melaporkan mengenai substansi Agraria Pertanahan dan Tata Ruang

1.9.4 Jenis Data

Pernyataan mengenai masaah yang diteliti dapat digunakan sebagai data dalam penelitian ini, yang mencakup gambar, kata-kata dan data yang berbentuk teks. Dalam penelitian kualitatif, hasil yang dapat menjelaskan diharapkan diperoleh melalui karakteristik deskriptif, seperti dokumentasi atau arsip pribadi, foto, catatan lapangan, dan wawancara atau transkrip wawancara sehingga dapat menjelaskan penerapan responsivitas Ombudsman RI dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik pada agrarian (pertanahan dan tata ruang).

1.9.5 Sumber Data

Terdapat dua sumber data yang dapat digunakan untuk memberikan informasi mengenai penelitian yang dilakukan. Seperti yang dikatakan (Sugiyono, 2016), “Sumber data primer dan sekunder merupakan sumber yang dapat digunakan dalam pengumpulan data bila dilihat dari segi pembagian sumber data.

a. Data Primer

Sumber data yang digunakan dengan cara langsung membawakan informasi tanpa melalui perantara (Sugiyono, 2019). Wawancara dengan informan dan observasi langsung di Ombudsman RI merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer.

b. Data Sekunder

Data Sekunder menurut (Sugiyono, 2019), merupakan sumber data yang tidak langsung dikumpulkan oleh peneliti. Karya ilmiah, buku, media daring, dokumen dan pengaduan dari situs web <https://ppid.ombudsman.go.id/> merupakan sumber data sekunder yang dapat digunakan pada penelitian ini.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian dengan metode kualitatif menggunakan banyak metode untuk mengumpulkan data, maka dari itu terdapat beberapa pendekatan-pendekatan yang diterapkan dalam penelitian “Responsivitas Ombudsman RI dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik pada Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang).

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019), wawancara adalah semacam pertemuan di mana dua orang berbicara dengan tanya jawab untuk mendapatkan informasi dan meningkatkan pemahaman mereka tentang suatu subjek. Sedangkan menurut Fontona dan Fery (dalam Haryoko, Bahatiar dan Arwandi, 2020), “terdapat beberapa model wawancara dalam penelitian kualitatif, tiga jenis wawancara yang sedang dibahas yaitu tidak terstruktur, semu terstruktur dan terstruktur”. Dalam penelitian ini, menggunakan teknik wawancara terstruktur yang disamakan dengan penelitian ini, dengan menggunakan model ini peneliti telah menyiapkan beberapa pertanyaan untuk mempermudah pengumpulan data sekaligus mengantisipasi informan yang kurang saat menjawab pertanyaan.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2005), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan kuesioner, yang dilakukan dengan menyiadkan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Sementara Walgito (1987) mengatakan bahwa kuesioner adalah daftar pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Menurut penjelasan Ahli, kuesioner pada dasarnya merupakan metode untuk mengumpulkan data yang mencakup pertanyaan yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3. Dokumentasi

Penelitian ini didokumentasikan dengan mengumpulkan informasi dari dokumen aktual tentang subjek penelitian serta foto dari wawancara dengan informan. Semua informasi ini dapat ditemukan di situs penelitian di Ombudsman RI.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa analisis data merupakan proses sistematis guna menghimpun data dari sumber-sumber yang memiliki keterkaitan dengan penelitian, seperti catatan, wawancara dan sumber-sumber lainnya. Penelitian ini menggunakan model Miles & Huberman (dalam Sugiyono,2016) yang mencakup empat kegiatan yang berbeda, yaitu;

1. Kondensasi Data

Proses sistematis yang dikenal sebagai kondensasi data dalam penelitian kualitatif mencakup pemilihan, fokus, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data dari kumpulan teks yang besar, seperti catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan sumber empiris lainnya. Proses ini terjadi sepanjang penelitian kualitatif, bahkan sebelum data benar-benar dikumpulkan.. Proses ini dilakukan dengan meninjau informasi dari laporan lapangan, pengamatan, dan transkrip wawancara mengenai responsivitas ombudsman RI terhadap pengaduan pelayanan publik tentang agraria (pertanahan dan tata ruang).

2. Penyajian Data

Proses penyajian data melibatkan pemaparan data secara sistematis yang didasarkan pada klasifikasi yang dilakukan pada tahap reduksi data. Ini memberikan konteks dan narasi yang diperlukan untuk membangun argumen.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan mencakup pengambilan kesimpulan yang lebih akurat yang didasarkan pada hasil data yang telah direduksi dan dipresentasikan. Verifikasi didasarkan pada reduksi data, sementara penyajian data memberikan solusi untuk masalah yang diteliti.

1.9.7 Kualitas Data

Penulis harus memilih metode yang tepat untuk memastikan bahwa data yang mereka peroleh valid dan akurat. Salah satu cara untuk memeriksa kredibilitas adalah triangulasi, yang dapat dilakukan dengan berbagai cara dan pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2019: 273). Triangulasi terdapat tiga aspek diantara lain;

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber menguji kredibilitas data dengan memverifikasi data dari berbagai sumber. Tidak seperti dalam penelitian kuantitatif, data ini diuraikan dan dikategorikan berdasarkan kesamaan, perbedaan, atau karakteristik khusus dari masing-masing sumber. Kemudian, proses member check digunakan dengan sumber yang terkait untuk menyetujui data.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan menguji kredibilitas data dari sumber yang sama melalui berbagai teknik pengumpulan data. Jika hasil dari teknik-teknik tersebut menunjukkan adanya perbedaan, penulis akan melakukan analisis dan diskusi lebih lanjut untuk menentukan data mana yang lebih valid. Perbedaan dalam hasil teknik pengumpulan data dapat terjadi karena adanya sudut pandang yang berbeda.

Dalam memastikan validitas dari penelitian ini, menggunakan pengujian validitas dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memberikan data dengan menganalisis berbagai sumber data yang tidak hanya fokus kepada

satu informan, tetapi juga dari wawancara dengan beberapa informan, observasi dan dokumentasi juga dapat memberikan gambaran yang lebih tepat dan mengurangi kebohongan dalam interpretasi data.