

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN MASALAH VERIFIKASI
TERKAIT *LANDREFORM* OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG
(STUDI KASUS : LAPORAN MAYARAKAT REGISTER
NOMOR: 0009/LM/I/2021/BDL)**

Yusni Handayani, Ida Farida
Universitas Bandar Lampung
ida.farida@ubl.ac.id

Abstrak

Tingkat efektivitas pelayanan publik dapat ditinjau kembali ketika masyarakat memperoleh pelayanan dengan prosedur yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun dalam praktiknya terdapat pelanggaran dalam pelayanan publik, sehingga diperlukan lembaga pengawas eksternal, salah satunya adalah Ombudsman Indonesia. Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung menerima laporan, karena Pelapor tidak mendapatkan haknya dalam pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional (BPN). Hasil analisis ini adalah untuk mengetahui efektifitas penyelesaian permasalahan verifikasi terkait *land reform* oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, serta faktor penghambat dan pendukungnya. Hal ini terutama berlaku untuk laporan publik dengan nomor register 0009/LM/I/2021/BDL. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Metode analisis informasi pada analisisnya menggunakan metode diskusi, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian masalah verifikasi terkait *land reform* oleh Ombudsman Lampung, khususnya laporan dengan nomor register 0009/LM/I/2021/BDL berjalan dengan baik dan efektif. Pasalnya, keempat indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas penyelesaian masalah verifikasi terkait *lan reformasi* oleh Ombudsman Lampung dalam laporan publik dengan nomor register 0009/LM/I/2021/BDL telah selesai dan ditutup dengan hasil rekapitulasi. Terlapor melaksanakan kewajibannya kepada dilaporkan. Hanya ada beberapa faktor penghambat yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menjalankan tugasnya di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.

Kata kunci : efektivitas, *landreform*, pelayanan publik

Abstract

The level of effectiveness of public services can be reviewed when the community obtains services with procedures in accordance with applicable regulations. However, in practice there are violations in public services, so an external supervisory agency is needed, one of which is the Ombudsman of Indonesia. At the Ombudsman of the Republic of Indonesia, the Representative of the Province of Lampung received a report, because the Reporting Party did not obtain their rights in public services at the National Land Agency (BPN). The out come of this analysis is to spell out the effective of solving verification problems related to land reform by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, the Representative of the Province of Lampung, as well as the inhibiting and supporting factors. This is especially true for public reports with register number 0009/LM/I/2021/BDL. This research method is qualitative. The information analysis method upon the analysis uses discussion, observation and documentation method. The outcome reveal that the completion of the verification problem related to land reform by the Ombudsman of Lampung, resespecially reports with register number 0009/LM/I/2021/BDL went well and effectively. This is because the four indicators used to assess the effectiveness of solving verification problems related to lan reform by the

Ombudsman of Lampung in a public report with register number 0009/LM/I/2021/BDL have been completed and closed with the results of the Reported Party carrying out its obligations to the Reported Party. . reported. There are only a few inhibiting factors, namely the lack of Human Resources (HR) in carrying out their duties at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Province of Lampung.

Key words: effectiveness, landreform, public service

PENDAHULUAN

Sebagai ciri bagi bangsa Indonesia yang salah satunya berlatarbelakang pertanian, sehingga menjadikan tanah sebagai objek yang berpengaruh dan penting dalam tatanan masyarakat Indonesia. Tanah yang juga merupakan objek yang tidak dapat dipisahkan keterkaitannya dengan masyarakat, maka hal itu menjadikan tanah sebagai objek kompetitif oleh masyarakat baik itu perorangan maupun kelompok untuk memperolehnya menjadi hak milik maupun hak guna. Keadaan demikianlah yang sering memunculkan konflik dibidang objek tanah maupun hal pertanahan lainnya, baik itu dari permasalahan dalam penguasaan objek tanah hingga permasalahan-permasalahan pengelolaan objek tanah. Adapun permasalahan terkait pertanahan diantaranya verifikasi pertanahan terkait tumpang tindih objek tanah, kepemilikan sertifikat tanah, *landreform*, hak guna atas tanah dan beberapa masalah lainnya. Penanggulangan permasalahan tersebut telah diatur oleh regulasi ataupun

peraturan yang berlaku. Terpusat pada kebijakan *landreform* yang merupakan salah satu program dari panca program agraria sesuai yang termuat dalam Undang-Undang Pokok Agraria yang disingkat atau disebut sebagai Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA). *Landreform* memiliki pengertian perombakan struktur kepemilikan atau penguasaan atas tanah serta sangkut-paut hukum yang berkaitan terhadap pengusahaan tanah.

Adapun Laporan Masyarakat yang masuk ke Ombudsman yakni dengan nomor register: 0009/LM/I/2021/BDL yakni persoalan terkait *landreform* yang kemudian dilaporkan ke BPN tetapi belum menemukan titik terang, adapun permasalahan tersebut ialah pelapor atas nama Diaz Muhammad Ramadhan ditanggal 14 Januari 2019 bersama tim yang terdiri dari Aparat Desa Tejang Pulau Sebesi dan Tokoh Masyarakat setempat diterima untuk mediasi di Kantor BPN Lampung Selatan untuk menanyakan penyebab belum selesainya sengketa *Landreform* Pulau Sebesi dan Sebuku antara Pihak

Pemerintah melawan M. Saleh Ali hingga mengakibatkan tanah di kedua pulau tersebut termasuk yang dikuasai pelapor belum dapat didistribusi kepada para penggarap termasuk pelapor. Belum terselesaikannya permasalahan tersebut yang melatarbelakangi pelapor melakukan pelaporan ke Ombudsman RI Perwakilan Lampung. Penelitian ini sebagai tindak lanjut untuk mengetahui efektivitas penyelesaian masalah verifikasi terkait *Landreform* oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Sebagai acuan atau sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkat capaian keberhasilan bagi suatu organisasi yang berperan dalam menjalankan tugasnya maka harus diketahui keefektifan maupun ketidakefektifannya dalam melakukan atau menjalankan rangkaian tugas dan fungsi dari organisasi itu sendiri. Beni mengatakan bahwa efektivitas itu sendiri ialah suatu hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. (Anggraini & Eprilianto, 2022; Sablik et al., 2012). Efektivitaspun berkaitan dengan tingkat keberhasilan kerja di kalangan masyarakat, maka kegiatan ini dapat dikatakan efisien dan efektif apabila yang dilakukan tersebut

memiliki dampak yang luas bagi kapabilitas penyediaan pelayanan masyarakat. Selanjutnya berkenaan dengan faktor yang dapat berpengaruh terhadap efektivitas organisasi, Yuningsih dan Kharisma mengemukakan pendapat dalam teorinya bahwa yang dapat berpengaruh terhadap efektivitas organisasi memiliki 4 faktor acuan (variabel pokok), yaitu Karakteristik Organisasi, Karakteristik Lingkungan, Karakteristik Pekerja serta Kebijakan dan praktek manajemen (Haniah, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk dapat mendeskripsikan efektivitas penyelesaian laporan masalah verifikasi terkait *landreform* di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dengan nomor register 0009/LM/I/2021/BDL dan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penyelesaian laporan atas masalah verifikasi terkait *landreform* di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian mengenai Efektivitas Penyelesaian

Laporan Masalah Verifikasi terkait *Landreform* dengan register nomor: 0009/LM/I/2021/BDL di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Fokus penelitian kualitatif yang akan diteliti bertujuan untuk menegaskan batasan-batasan dalam melakukan penelitian yakni pada proses observasi yaitu saat melakukan pengambilan data, sehingga pada penelitian terpusat pada fenomena-fenomena atau masalah-masalah yang akan menjadi fokus dalam penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan cara observasi secara langsung mengenai Laporan Masalah Verifikasi terkait *Landreform* dengan register nomor: 0009/LM/I/2021/BDL di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, data sekunder diperoleh dengan cara literature review dengan melihat *state of the art* dari penelitian terdahulu.

PEMBAHASAN

Didasarkan pada Pasal 1 ayat (1) Undang - Undang Nomor 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Kewenangan

yang dimiliki Ombudsman yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/anggaran pendapatan dan belanja daerah. Dibentuknya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung di dasari oleh Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia pada bulan Oktober 2012. Sejak Tahun 2012 lembaga tersebut resmi beroperasi sebagai Ombudsman di Provinsi Lampung. Ukuran yang digunakan agar dapat melihat laju efektivitas penyelesaian laporan masyarakat menggunakan 4 indikator efektivitas menurut Steers yaitu: a) Karakteristik Organisasi, b) Karakteristik Lingkungan, c) Karakteristik Pekerja dan d) Karakteristik Kebijakan dan Praktik Manajemen. (Aristin et al., 2022).

Pada karakteristik organisasi, Ombudsman Provinsi Lampung ketika menjalankan tugas harus sesuai dengan keasistenan yang mana dalam

hal penyelesaian laporan masyarakat dilakukan oleh keasistenan pemeriksaan laporan yang kemudian untuk pemilihannya merupakan delegasi dari Kepala/ Pimpinan, hal ini berdasarkan informasi dari anggota keasistenan Pemeriksaan Laporan dan yang menyelesaikan laporan masyarakat dengan register nomor : 0009/LM/I/2021/BDL. Kemudian untuk melakukan percepatan penyelesaian laporan yang masuk, sangat penting menggunakan teknologi, hal ini pun diungkapkan oleh keasistenan Pemeriksa Laporan. Salah satu tahapan pemeriksaan laporan ialah

“ salah satu tahapan pemeriksaan laporan ialah adanya surat pemberitahuan, oleh karena itu untuk mempermudah dalam pengiriman surat dibutuhkannya teknologi seperti media komunikasi baik itu telepon, whatsapp maupun yang lainnya.”

Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwasannya sebelum laporan masyarakat diproses untuk dilakukan pemeriksaan maka Pelapor menyampaikan laporannya ke Ombudsman Lampung yang disampaikan kepada Petugas penerimaan dan verifikasi laporan kemudian laporan tersebut diverifikasi secara formil dan materiil apabila laporan tersebut memenuhi persyaratan formil dan materiil maka

laporan tersebut akan dilimpahkan ke asisten pemeriksaan laporan. Selanjutnya akan dilakukan rapat pembahasan laporan yang akan dilakukan pemeriksaan. Rapat tersebut dihadiri oleh Kepala Ombudsman Provinsi Lampung, Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan Asisten Pemeriksaan Laporan. Laporan masyarakat tersebutpun didisposisikan dari Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan oleh Kepala Ombudsman Lampung ke Kepala Asisten Pemeriksaan Laporan selanjutnya Kepala Asisten Pemeriksaan Laporan mendisposisikan kembali laporan tersebut ke salah satu anggota Pemeriksaan Laporan. Masuknya laporan masyarakat tersebut kemudian diperiksa kembali oleh petugas yang telah ditentukan Kepala Asisten Pemeriksaan Laporan dan membuat Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen yakni memeriksa undang-undang yang terkait dengan laporan masyarakat yakni terkait Pertanahan. Hal yang dapat disampaikan ialah ketika laporan tersebut telah masuk proses pemeriksaan laporan maka untuk memberitahukan Pelapor bahwasannya laporannya tersebut akan ditindaklanjuti maka Petugas memberikan surat pemberitahuan

yang mana di Ombudsman langkah tersebut disebut sebagai Surat Pemberitahuan Dimulainya Pemeriksaan. Surat tersebut ditujukan kepada Pelapor. Untuk mempercepat proses tersebut maka Ombudsman Perwakilan Lampung menggunakan jasa pengiriman baik melalui kantor pos maupun sejenisnya. Sehingga untuk melanjutkan alur penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman Provinsi Lampung tentunya harus melalui prosedur yang berlaku. Berjalannya suatu organisasi apabila memiliki karakter dengan beberapa tujuan diantaranya, Lembaga sosial yang terdiri atas kumpulan orang dengan berbagai pola interaksi yang ditetapkan, Dikembangkan untuk mencapai tujuan secara sadar dikoordinasi dan dengan sengaja disusun instrumen sosial yang mempunyai batasan yang secara relatif dapat diidentifikasi (Fatmawati et al., 2021; Mingkid & Harilama, 2018).

A. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan yang dikemukakan dalam hal ini merangkul dua dimensi yakni dimensi internal serta dimensi eksternal:

a. Lingkungan Internal

proses pemeriksaan laporan

terhadap laporan masyarakat lingkungan internal sangatlah berpengaruh dalam penyelesaiannya, hal ini dekemukakan oleh HR selaku asisten pemeriksaan laporan

“ sebelum laporan masyarakat dilimpahkan ke asisten pemeriksaan laporan, laporan terlebih dahulu diverifikasi oleh keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan, hal ini juga mempermudah tim pemeriksaan laporan untuk melakukan tugasnya.”

b. Lingkungan Eksternal

Pelaksanaan tugas tim pemeriksaan laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung melakukan kajian-kajian dengan instansi lainnya untuk membantu pemeriksaan, namun dalam kasus laporan masyarakat dengan register nomor : 0009/LM/I/2021/BDL tidak melakukan kajian dengan instansi lainnya. Pernyataan ini diungkapkan oleh. HR selaku asisten pemeriksaan laporan

“ mungkin untuk kasus-kasus tertentu bisa saja melakukan kajian dengan lingkungan eksternal, tapi untuk kasus ini kami tidak melakukan kajian dengan instansi eksternal tetapi berdasarkan dengan regulasi-regulasi yang terkait dengan kasus tersebut dan

dapat juga melihat dari kasus yang substansinya serupa ”

Dari pernyataan yang telah didapat maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang telah didapat oleh Penulis melalui proses wawancara mengenai pengaruh karakteristik terhadap laju efektivitas dalam penyelesaian laporan ini dilakukannya terlebih dahulu verifikasi terhadap berkas laporan yang terima dengan melihat kronologi yang dibuat oleh pelapor kemudian dari kronologi yang dibuat tersebut disesuaikan dengan dokumen yang dilampirkan. Karena laporan dengan nomor register 0009/LM/I/2021/BDL merupakan laporan dengan substansinya pertanahan maka ombudsman tidak perlu melakukan kajian-kajian mendalam hal ini dikarenakan telah adanya regulasi-regulasi yang mengatur tentang pertanahan. Sehingga untuk menyelesaikan laporan ini selain menganalisis regulasi yang mengatur tentang pertanahan maka laporan ini juga diselesaikan dengan meninjau laporan-laporan dengan substansi yang sama yang telah diselesaikan, seperti laporan dengan permasalahan adanya tumpang tindih sertifikat tanah, adanya

penerbitan sertifikat tanah namun terdapat kesalahan penulisan naman, adanya laporan terkait penerbitan sertifikat tanah yang tidak yang jangka waktu penerbitannya cukup lama. Adapun hal ini selaras dengan pernyataan menurut Nitisemito terkait lingkungan kerja, yakni lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

B. Karakteristik Pekerja

Adapun kelemahan-kelemahan yang ditemukan pada setiap tahap dalam Pencatatan Kematian yaitu : Indikator ini memiliki keterkaitan terhadap perbedaan sikap individu sebagai pekerja dalam hubungannya dengan laju efektivitas, setiap pekerja memiliki ketentuan sendiri dan atau mengambil keputusan dan memberika tanggapan terhadap yang terbaik untuk instansinya. karakteristik pekerja terdiri dari, ketertarikan pada organisasi, kemantapan kerja/keterikatan Terkhsus di Ombudsman Provinsi Lampung untuk pekerjanya memiliki sifat dan

kemampuan/keahlian yang tidak sama atau berbeda-beda pula. Kemampuan memahami dan menganalisis peraturan perundang-undangan adalah suatu yang pokok yang harus dimiliki setiap asisten Ombudsman dalam menyelesaikan laporan. Pernyataan tersebut ditinjau dari hasil riset atau pengambilan data oleh Penulis melalui menganalisis dokumen-dokumen yang berkaitan atas penelitian yang diteliti, yakni dokumen tertulis Laporan Akhir Pemeriksaan Atas Laporan Masyarakat Dengan Nomor Register: 0009/LM/I/2021/BDL. pernyataan D selaku Pelapor yang mengatakan bahwa:

“ setiap agenda yang dilakukan oleh tim pemeriksa laporan memberitahukan kepada saya melalui surat pemeritahuan dimulainya pemeriksaan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan analisis dokumentasi yang didapati oleh Penulis diketahui bahwa dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung berpadanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan tentunya juga sesuai dengan prosedur-prosedur, selain itu keasistenan juga telah dibekali melalui pelatihan-pelatihan

yang dapat menyelesaikan kasus-kasus yang sedang dihadapi. Sehingga ketika dalam masa menunaikan tugasnya Ombudsman Provinsi Lampung tidak kesulitan dalam membuat keputusan-keputusan terhadap laporan yang diperiksanya. Serupa dengan teori yang dikemukakan oleh Miftah Thoha, yakni, berkaitan dengan karakteristik individu, bahwa individu membawa kedalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki individu dan karakteristik ini akan memasuki suatu lingkungan baru, yakni organisasi. Hal ini juga disertai dengan sifat Ombudsman Republik Indonesia tidak memihak baik kepada Pelapor maupun Terlapor. Sehingga dalam penerimaan laporan dan pemeriksaan laporan bahkan dalam melakukan tugasnya Ombudsman RI tidak menerima bayaran berupa uang maupun yang lainnya dari pelapor maupun terlapor.

C. Karakteristik Kebijakan dan Praktik Manajemen

Pada dasarnya yang dimaksud

dengan praktik atau pelaksanaan manajemen ialah terkait pengambilan keputusan oleh yang memiliki kekuasaan atau merupakan tugasnya yang kemudian hal tersebut harus dilaksanakan oleh pekerja atau objek yang dituju.

a. Penyusunan Tujuan
Strategis

Setiap tugas yang diberikan tentu saja ada tujuan-tujuan yang akan dicapai, dalam hal ini ialah terhadap kasus yang ditangani oleh Sdr. HR selaku anggota keasistenan Pemeriksaan Laporan, beliau mengemukakan

“Tujuannya tentu saja menyelesaikan laporan yang sedang ditangani, dengan langkah-langkah sesuai dengan regulasi yang ada yakni pertama membuat Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD), selanjutnya membuat surat pemberitahuan dimulainya pemeriksaan kepada Pelapor, kemudian membuat surat pemanggilan/klarifikasi kepada BPN Lampung Selatan selanjutnya membuat Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) .”

b. Pencarian dan Pemanfatan
Sumber Daya

Pelaksanaan penyelesaian terhadap pemeriksaan laporan yang masuk ataupun yang telah diterima kemudian memasuki

proses pemverifikasian tentunya perlu melakukan pengamatan-pengamatan terhadap isi laporan hingga substansi yang dilaporkan kemudian membuatnya menjadi Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD). Pernyataan tersebut serupa halnya yang diutarakan oleh Sdr.HR selaku asisten yang mengani kasus tersebut, beliau menyatakan

“ sebelum melakukan tindak lanjut tentunya diperlukan kajian-kajian terlebih dahulu untuk menyatakan apakah laporan tersebut merupakan wewenang dari Ombudsman atau tidak dan juga mengkaji regulasi-regulasi apasaja yang menguatkan dari laporan tersebut.”

c. Proses Komunikasi dan
Kepemimpinan

Saat melakukan serangkaian alur proses pemeriksaan laporan tentunya terdapat komunikasi antara pemeriksa terhadap Pelapor dan Terlapor, sehingga untuk mengkonfirmasi hal tersebut Penulis meminta keterangan oleh HR selaku asisten pemeriksa laporan, dan pernyataan yang didapat dari beliau ialah

“untuk melakukan serangkaian alur proses pemeriksaan laporan tentunya terdapat komunikasi antara pemeriksa terhadap Pelapor dan Terlapor, dengan cara memberikan surat pemberitahuan dimulainya pemeriksaan yang ditujukan kepada Pelapor dan surat permintaan klarifikasi secara langsung yang ditujukan kepada Terlapor”

d. Pengambilan Keputusan
serta ,Inovasi dan Adaptasi

Alur ahir dari proses pemeriksaan laporan yang dilaporkan oleh masyarakat yang kemudian diterima oleh Ombudsman Provinsi Lampung ialah dibuatnya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan tak terkecuali terhadap laporan masyarakat dengan nomor register: 0009/LM/I/2021/BDL.

Adapun beberapa jenis dari temuan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung adalah : 1) Tidak ditemukannya Maladminstrasi. 2) Ditemukannya Maladminsitrasi tetapi telah diselesaikan. 3) Ditemukannya Maladministrasi.

Kemudian untuk kasus pada laporan ini temuan yang diperikasa oleh tim pemeriksa laporan ialah ditemukannya

Maladminsitrasi tetapi telah diselesaikan oleh Terlapor. Pernyataan ini merupakan hasil wawancara oleh Penulis dengan HR selaku tim pemeriksa laporan tersebut pernyataan yang diutarakan ialah

“Pada tahapan akhir pemeriksaan memang betul bahwa BPN Lampung Selatan telah melakukan Maladministrasi terhadap Pelapor, hal ini karena BPN Lampung Selatan tidak merespon surat yang dikirimkan oleh Pelapor kepada BPN Lampung Selatan. Namun setelah tahapan pemeriksaan BPN Lampung Selatan telah memberikan respon terhadap surat yang dikirimkan oleh Pelapor kepada BPN Lampung Selatan.

Dari hasil wawancara dapat diartikan bahwasannya tujuan dalam melakukan pemeriksaan laporan adalah terselesaikannya permasalahan tersebut dan dengan prinsip tidak memihak baik kepada Pelapor maupun Terlapor. Aturan terkait substantif merupakan hasil dari ketetapan yang ditetapkan yang tetntu telah memilih alternatif-alternatif yang dinilai paling baik untuk mengatasi masalah dan tentunya didasari dengan regulasi yang mengatur dan

yang terkait dengan permasalahannya. Selain itu dalam melaksanakan tugasnya dan mengambil keputusan terhadap kasus tersebut Ombudsman tetap berpegang pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsmun Republik Indonesia serta dalam melaksanakan tugasnyapun tertuang dalam Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2007 tentang Tata Cara Penerimaan, Verifikasi dan Pemeriksaan Laporan hingga petunjuk teknis penyelesaian laporan. Namun demikian untuk kasus ganti rugi terhadap pulau sebesi dan pulau sebuksu merupakan wewenang dari BPN Lampung Selatan untuk menindaklanjuti Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung tidak ada wewenang untuk serta dalam pemeriksaan secara substantif atas kasus *landreform*.

D. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Penyelesaian Masalah Verifikasi Terkait *Landreform* Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung

Efektivitas itu sendiri merupakan suatu keselarasan dan bahkan terpenuhinya harapan yang

diingin dengan hasil yang telah dilakukan. ataupun berjalannya suatu tugas yang dilaksanakan sesuai dengan regulasi ataupun ketentuan yang telah buat sebagai dasar. Adapun faktor-faktor pendukung dalam penelitian ini ialah:

1. Adanya regulasi yang jelas untuk mengatur hal-hal yang akan diperiksa diantaranya sehingga laporan tersebut dapat terselesaikan dengan meninjau hal-hal yang mengatur penyelesaian laporan masyarakat.
2. Adanya berkas-berkas atau dokumen-dokumen yang menjadi bukti ataupun diadikandasar yang kuat untuk menindaklanjuti laporan yang masuk ke Ombudsman Provinsi Lampung, yang mana dokumen tersebut diamatai dan disesuaikan dengan aturan-aturan yang mengatur dan yang masih berlaku sertamemiliki keterkaitan.
3. Adanya laporan dengan substansi yang sama walaupun dengan kasus yang berbeda-beda untuk

dijadikan sebagai acuan pembelajaran penyelesaian permasalahan yang sedang diperiksa.

4. Adanya respon kooperatif dari pihak yang menjadi terlapor guna melaksanakan dan melakukan kewajibannya untuk melakukan proses klarifikasi yang telah ditentukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.
5. Adanya tindakan nyata atas komitmen yang telah dinyatakan oleh pihak Terlapor pada saat proses pemeriksaan laporan dan Terlapor pun telah melakukan kewajibannya kepada Pelapor.

Faktor –faktor pendukung yang diuraikan diatas diperoleh dari hasil pengamatan dan dari hasil wawancara. Selain dari faktor pendukung terdapat juga beberapa hal yang merupakan faktor-faktor penghambat dari berjalannya efektivitas penyelesaian masalah verifikasi terkait landreform oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, adapun faktor-faktor yang menjadi

penghambat tersebut ialah:

1. Jumlah anggota ataupun asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung masih terbilang sedikit sehingga memungkinkan dalam waktu yang berdekatan keasistenan memiliki tugas yang berlebihan.
2. Dalam pemeriksaan penjelasan yang dipaparkan oleh Terlapor terkesan berbelit-belit sehingga memperlambat waktu pemeriksaan laporan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data, dapat diketahui bahwa tingkat dari Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung terhadap laporan register nomor: 0009/LM/I/2021/BDL telah terselesaikan dan telah ditutup. Hal ini ditandai dengan adanya surat penutupan laporan yang disertai dengan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang ditujukan baik itu ke Pelapor maupun ke Terlapor. Selain itu, Aspek Penghambat dan Pendukung dapat

disampaikan diantaranya ialah adanya prosedur yang mengatur alur penyelesaian laporan masyarakat, adanya regulasi sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan pemeriksaan laporan, adanya koordinasi yang baik antara Pemeriksa laporan dengan pihak Terlapor dan Pelapor. Faktor Penghambat dalam penelitian ini adalah, hanya terdapat 12 Insan yang merupakan Asisten Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dan dari 12 insan tersebut tidak semuanya bertugas menjadi tim pemeriksa laporan hal ini merupakan pengambat dari tingkat efektivitas penyelesaian laporan masyarakat mengingat jumlah laporan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung semakin banyak. Selain itu terdapat juga kurangnya fasilitas ataupun sarana prasarana berupa kendaraan operasional dan alat-alat investigasi dalam rangka penyelesaian laporan masih sangat terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, T., & Eprilianto, D. F. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Provinsi Jawa Timur Pada Masa Pandemi Covid-19
- Tiara Anggraini S1 Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial & Hukum , Universitas Negeri Surabaya
- Deby Febriyan Epriliant. *Publika*, 10 Nomor 3, 753–764.
- Aristin, R., Anam, S., Kasanova, R., & Madura, U. (2022). *Efektivitas Organisasi Dalam Perspektif Model Richard M Steers Di Desa Gunung Maddah Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang*. 7(1), 63–72.
- Fatmawati, I., Agustin, I. N. N., Shofana, N., Wardhani, N. I., & Saputra, B. R. (2021). Peran Komunikasi Dalam Peningkatan Kinerja Organisasi di Pendidikan. *Improvement*, 8(1), 1–17. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/improvement/article/view/18296>
- Haniah, A. (2021). Hubungan antara Persepsi Efektivitas Organisasi dengan Persepsi Keberhasilan Program (Studi Kasus: Gapoktan Lestari, Desa Bulakpacing, Kecamatan Dukuhwaru, Kabupaten Tegal). *Jurnal Sains Komunikasi Dan Pengembangan Masyarakat [JSKPM]*, 5(5), 647–658.
- Mingkid, E., & Harilama, S. (2018). Komunikasi Organisasi

Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. <i>Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum</i> , 4(1), 68–80.	(BPN)
Sablik, M. J., Rios, S., Landgraf, F. J. G., Yonamine, T., De Campos, M. F., Kim, J. H., Semiatin, S. L., Lee, C. S., Babu, J., Dutta, A., ABNT, Asm, A. N., Publication, I., Huang, J. C., Barnes, J. E., Williams, J., Blue, C. A., Peter, B., Asaadi, E., ... Foram, Q. (2012). Efektivitas Program Kawasan Desa Mandiri Pangandi Kecamatan Baros Kabupaten Serang. <i>Acta Materialia</i> , 33(10), 348–352. http://dx.doi.org/10.1016/j.actamat.2015.12.003 https://inis.iaea.org/collection/NCLCollectionStore/_Public/30/027/30027298.pdf?r=1&r=1 http://dx.doi.org/10.1016/j.jmrt.2015.04.004	Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah
	Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah
	Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional