

Pengawasan Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat

¹ AD. Basniwati, ² Haeruman Jayadi, ³ Johannes Johny Koynja

¹Fakultas Hukum, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia

*Corresponding Author e-mail: adbasniwati81@gmail.com

Received: May 2026; Revised: July 2026; Published: August 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengawasan penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam menangani permasalahan pertanahan, khususnya dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan sosiologis dan pendekatan perundang-undangan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap informan yang ditentukan secara purposive sampling, serta studi dokumentasi. Data dianalisis secara kualitatif menggunakan model Miles dan Huberman, dengan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto sebagai pisau analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan Ombudsman NTB semakin efektif seiring dengan peningkatan jumlah laporan masyarakat terkait sengketa pertanahan, dari 11 laporan pada tahun 2020 menjadi 251 laporan pada tahun 2024. Tingkat penyelesaian kasus mencapai 95% dari total laporan yang masuk. Faktor-faktor pendukung utama meliputi kerangka hukum yang kuat, peningkatan kesadaran masyarakat, serta kerja sama yang baik dengan instansi terkait seperti Badan Pertanahan Nasional (BPN). Namun, terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis pada aplikasi laporan, serta masalah geografis yang menghambat pengawasan di daerah terpencil. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat beberapa tantangan, Ombudsman NTB berhasil meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pertanahan melalui pengawasan yang lebih baik.

Kata kunci: Pengawasan, Ombudsman, Pertanahan, PTSL, Maladministrasi, Pelayanan Publik.

Oversight of Land Report Resolution at the Ombudsman of the Republic of Indonesia, West Nusa Tenggara Representative Office

Abstract

This study aims to analyze the supervision of land report settlement at the West Nusa Tenggara (NTB) representative office of the Indonesian Ombudsman in handling land issues, particularly within the Complete Systematic Land Registration (PTSL) program. This research employs empirical legal research methodology with sociological and statutory approaches. Data were collected through in-depth interviews with purposively selected informants and documentation studies. Data were analyzed qualitatively using the Miles and Huberman model, with Soerjono Soekanto's legal effectiveness theory as the analytical framework. The results indicate that the NTB Ombudsman's supervision has become increasingly effective as the number of public reports related to land disputes increased from 11 reports in 2020 to 251 reports in 2024, with a case resolution rate reaching 95% of total incoming reports. Key supporting factors include a strong legal framework, increased public awareness, and good cooperation with relevant agencies such as the National Land Agency (BPN). However, obstacles such as limited human resources, technical challenges in reporting applications, and geographical constraints hinder supervision in remote areas. This study concludes that despite these challenges, the NTB Ombudsman has succeeded in improving transparency and accountability in land management through enhanced supervision.

Keywords: Supervision, Ombudsman, Land, PTSL, Maladministration, Public Service

How to Cite: Basniwati, AD., Jayadi, H., & Koynja, J. J. (2026). Pengawasan Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat. *Journal of Authentic Research*, 5(3), 6081–6095. <https://doi.org/10.36312/jar.v5i3.6503>



<https://doi.org/10.36312/jar.v5i3.6503>

Copyright© 2026, Basniwati et al.

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan kewajiban negara dalam memberikan pelayanan kepada warga negara. Hal ini merupakan implementasi dari amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjamin pelayanan sesuai prinsip *good governance*, serta melindungi warga dari penyalahgunaan wewenang (Hardiyansyah, 2018: 156). Namun dalam praktiknya, maladministrasi masih menjadi kendala utama dalam reformasi birokrasi. Hal ini tercermin dari tingginya keluhan masyarakat terhadap layanan berbagai instansi pemerintah (Sedarmayanti, 2020: 234).

Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara membutuhkan pelayanan prima dari pemerintah atau birokrat sebagai penyelenggara kekuasaan dalam hal ini pelayanan publik (Pramesti & Budoyo, 2026). Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat diwujudkan melalui dua aspek utama, yaitu peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur negara dan implementasi prinsip-prinsip administrasi publik yang tepat (Dwiyanto, 2018: 45). Namun realitasnya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang tidak sejalan dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Menurut Prasajo (2020: 127), berbagai permasalahan masih kerap ditemui seperti penundaan pelayanan yang berkepanjangan, prosedur yang berbelit-belit, praktik diskriminasi, penyimpangan dari standar operasional prosedur (SOP), dan berbagai bentuk maladministrasi lainnya. Kondisi ini mencerminkan masih adanya kesenjangan antara harapan masyarakat akan pelayanan yang efisien dengan praktik birokrasi di lapangan (Sembiring et al., 2026). Konsep maladministrasi sendiri dapat didefinisikan sebagai perilaku atau tindakan administrasi pemerintahan yang menyimpang dari aturan yang berlaku, yang mengakibatkan kerugian bagi masyarakat (Mandasari et al., 2023). Bentuk-bentuk maladministrasi antara lain: penundaan berlarut-larut, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, ketidaktransparanan, serta ketidakpatuhan terhadap prosedur (Sudirman et al., 2020). Dalam konteks pertanahan, maladministrasi seringkali muncul dalam bentuk keterlambatan penerbitan sertifikat tanah, tumpang tindih kepemilikan, dan prosedur yang berbelit-belit (Kristiyanto, 2019: 62).

Pengawasan dalam hukum administrasi negara merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menjamin agar pelaksanaan tugas dan wewenang berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Atmadja, 2013: 89). Tujuan pengawasan pelayanan publik adalah untuk melindungi masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan, menjamin akuntabilitas, serta meningkatkan kualitas pelayanan (Karianga, 2013: 45). Pembentukan Ombudsman di Indonesia merupakan respons terhadap lemahnya pengawasan oleh lembaga-lembaga internal seperti inspektorat jenderal dan Badan Pengawas Daerah. Menurut (Sudirman et al., 2020), ketidakefektifan lembaga-lembaga tersebut disebabkan oleh kurangnya independensi struktural dan minimnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan. Perkembangan kelembagaan Ombudsman di Indonesia ditandai dengan pembentukan Komisi Ombudsman Nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, yang kemudian bertransformasi menjadi Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-undang ini memberikan landasan hukum

yang kuat bagi Ombudsman sebagai lembaga negara yang independen dan memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik (Widyawati, 2020: 408). Meski demikian, Kristiyanto (2019: 62) mengungkapkan bahwa efektivitas Ombudsman dalam mengurangi penyimpangan pelayanan publik masih perlu ditingkatkan. Menurut Widyawati (2020: 408), Ombudsman memiliki dua fungsi utama dalam pengawasan pelayanan publik, yaitu: (1) menerima dan menindaklanjuti laporan dugaan maladministrasi, dan (2) mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di semua tingkatan, termasuk pemerintah pusat dan daerah, BUMN, serta badan swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) merupakan kebijakan nasional yang dilaksanakan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (BPN) berdasarkan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. Program ini bertujuan untuk mempercepat proses sertifikasi tanah di Indonesia dengan melakukan pendaftaran tanah pertama secara serentak yang mencakup semua tanah yang belum didaftarkan dan yang telah terdaftar dalam wilayah desa, kelurahan, atau nama serupa (Peraturan Menteri ATR/BPN No. 6 Tahun 2018). Tantangan implementasi PTSL di berbagai daerah meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, kendala geografis, rendahnya kesadaran masyarakat, serta tumpang tindih klaim kepemilikan tanah. Dalam konteks ini, peran Ombudsman menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa pelaksanaan PTSL berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, dan keadilan (Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2023). Berdasarkan data nasional, Ombudsman Republik Indonesia menerima total 8.942 laporan pada tahun 2023, dengan sektor pertanahan dan agraria menempati posisi ketiga terbanyak setelah sektor kesejahteraan sosial dan pendidikan (Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2023).

Sebagaimana dikutip dari konferensi pers Ombudsman Republik Indonesia: "Sepanjang tahun 2023, Ombudsman Perwakilan NTB telah menerima 552 laporan masyarakat. Menurut Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTB, Dwi Sudarsono, laporan terbanyak berasal dari masalah kesejahteraan sosial atau jaminan sosial sebanyak 88 kasus, diikuti oleh masalah agraria sebanyak 76 kasus, pendidikan sebanyak 74 kasus, administrasi sebanyak 67 kasus, kepolisian sebanyak 31 kasus, dan kesehatan sebanyak 20 kasus" (Ombudsman Perwakilan NTB, 2024). Berdasarkan data tersebut, kasus Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat berjumlah 552 kasus. Terkait substansi laporan pertanahan merupakan laporan tertinggi kedua di tahun 2023 dengan jumlah 76 laporan, setelah itu laporan substansi pendidikan, administrasi, kepolisian, kependudukan, dan kesehatan. Berdasarkan penjelasan Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat, laporan yang masuk di tahun 2024 sebanyak 256 kasus, di antaranya 240 kasus pertanahan. Dari jumlah laporan pertanahan tersebut, 239 laporan mengenai PTSL.

Penelitian mengenai efektivitas pengawasan Ombudsman dalam bidang pertanahan telah dilakukan di beberapa daerah, namun penelitian yang secara khusus mengkaji pengawasan penyelesaian laporan pertanahan di wilayah Nusa Tenggara Barat masih terbatas (Hanasi et al., 2026; Zuhal et al., 2025). Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis yang mengintegrasikan teori efektivitas

hukum Soerjono Soekanto dengan studi kasus di NTB, yang memiliki karakteristik geografis kepulauan dengan dua pulau besar (Lombok dan Sumbawa) dan keragaman budaya serta adat istiadat yang memengaruhi penyelesaian sengketa pertanahan. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji secara spesifik pengawasan terhadap program PTSL yang merupakan kebijakan strategis nasional dengan implikasi langsung terhadap kepastian hukum kepemilikan tanah masyarakat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sejenis di daerah lain terletak pada pendekatan analisis yang mempertimbangkan faktor kultural dan geografis sebagai variabel yang mempengaruhi efektivitas pengawasan (Soekanto, 2018: 85). Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan diteliti adalah: (1) Bagaimana pengawasan bidang pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat? (2) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengawasan bidang pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat?.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip yang ada di lapangan (Fajar & Achmad, 2010: 280). Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan dan menganalisis secara mendalam mengenai pengawasan penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman NTB (Muhaimin, 2020: 88).

Pendekatan Masalah

Pendekatan yang digunakan untuk mengkaji permasalahan dalam penelitian ini adalah (Muhaimin, 2020: 88):

1. Pendekatan Sosiologis (Sociological Approach): Pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang menganalisis tentang bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di dalam masyarakat. Pendekatan ini dikonstruksikan sebagai perilaku masyarakat yang terlembagakan serta mendapatkan legitimasi secara sosial.
2. Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach): Pendekatan perundang-undangan merupakan pendekatan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang ada kaitannya dengan permasalahan yang dikaji, dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu yang sedang dihadapi.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat yang berlokasi di Kota Mataram. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan: (1) tingginya jumlah laporan pertanahan yang diterima oleh Ombudsman NTB, (2) karakteristik wilayah NTB

yang terdiri dari dua pulau besar dengan keragaman geografis dan budaya, serta (3) ketersediaan akses data dan informan yang diperlukan untuk penelitian.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Jumlah informan yang dilibatkan adalah 5 (lima) orang, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Kepala Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman NTB (1 orang) - sebagai informan kunci yang memahami secara mendalam prosedur dan mekanisme pengawasan.
2. Aparat Ombudsman NTB yang menangani langsung kasus pertanahan (1 orang) - sebagai informan yang memiliki pengalaman praktis dalam penanganan laporan.
3. Perwakilan Badan Pertanahan Nasional (BPN) NTB (1 orang) - sebagai informan dari instansi yang diawasi.
4. Masyarakat pelapor yang pernah mengajukan laporan pertanahan ke Ombudsman NTB (1 orang) - sebagai informan yang merasakan langsung dampak pengawasan.
5. Tokoh masyarakat yang pernah terlibat dalam mediasi sengketa pertanahan (1 orang) - sebagai informan yang memahami nilai-nilai budaya lokal dalam penyelesaian konflik.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik, yaitu:

1. Wawancara Mendalam (In-depth Interview): Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur untuk menggali informasi secara mendalam mengenai mekanisme pengawasan, faktor pendukung dan penghambat, serta efektivitas penyelesaian laporan pertanahan.
2. Studi Dokumentasi: Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen terkait, seperti laporan tahunan Ombudsman NTB, data statistik laporan per tahun, rekomendasi Ombudsman, serta peraturan perundang-undangan yang relevan.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan terbuka terkait dengan pengawasan pertanahan, serta lembar observasi untuk mencatat data dokumentasi. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator-indikator teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto dan fungsi pengawasan Ombudsman (Widyawati, 2020: 408).

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif menggunakan model Miles dan Huberman (1992: 16-20) yang terdiri dari tiga tahap, yaitu:

1. Reduksi Data: Memilih dan menyederhanakan data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi untuk difokuskan pada aspek-aspek yang relevan dengan rumusan masalah.

2. Penyajian Data: Menyusun data dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan matriks untuk memudahkan pemahaman dan penarikan kesimpulan.
3. Penarikan Kesimpulan: Merumuskan temuan penelitian secara sistematis berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan.

Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber: Membandingkan informasi dari berbagai sumber data (informan kunci, aparat, masyarakat, dan tokoh masyarakat).
2. Triangulasi Metode: Membandingkan data hasil wawancara dengan data dokumentasi.
3. Triangulasi Teori: Menggunakan berbagai perspektif teori untuk menganalisis temuan penelitian (Muhaimin, 2020: 98).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengawasan Bidang Pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat

Ombudsman Republik Indonesia berfungsi sebagai lembaga negara yang mengawasi pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara negara. Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, lembaga ini mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk Badan Hukum Milik Negara, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik. Ombudsman adalah lembaga negara yang mandiri dan tidak memiliki hubungan dengan lembaga atau lembaga pemerintah lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian, pengawasan bidang pertanahan di Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) perlu memperhatikan efektivitas dan eksistensi dalam melakukan pengawasan.

Efektivitas Pengawasan Ombudsman NTB dalam Bidang Pertanahan

Efektivitas pengawasan Ombudsman NTB dalam bidang pertanahan dapat dilihat dari peningkatan jumlah kasus yang berhasil diselesaikan setiap tahunnya, terutama dalam program strategis seperti Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Data menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam jumlah laporan yang diterima dan ditangani selama periode 2020-2024, seperti tercantum dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Jumlah Laporan Pertanahan yang Diterima Ombudsman NTB Tahun 2020-2024

Tahun	Total Laporan	Laporan Pertanahan	Kasus PTSL	Kasus Non-PTSL	Kasus Selesai	Tingkat Penyelesaian
2020	11	11	5	6	9	81,8%
2021	45	45	30	15	40	88,9%
2022	89	89	65	24	82	92,1%
2023	76	76	58	18	72	94,7%

2024	256	240	239	1	238	99,2%
------	-----	-----	-----	---	-----	-------

Sumber: Data diolah dari Laporan Tahunan Ombudsman NTB 2020-2024

Pada tahun 2024, Ombudsman berhasil menangani 240 kasus terkait pertanahan, dengan 239 kasus di antaranya merupakan program PTSL. Hal ini mencerminkan peran aktif Ombudsman dalam memastikan pelaksanaan program PTSL berjalan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang transparan, cepat, dan akuntabel. Tingkat penyelesaian kasus mencapai rata-rata 95% dari total laporan yang masuk, menunjukkan efektivitas pengawasan yang semakin meningkat (Laporan Tahunan Ombudsman NTB, 2024). Berdasarkan indikator waktu penyelesaian, rata-rata kasus pertanahan dapat diselesaikan dalam waktu 30-45 hari kerja, lebih cepat dibandingkan dengan rata-rata nasional yang mencapai 60 hari kerja (Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2023).

Efektivitas pengawasan Ombudsman NTB dianalisis menggunakan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto (2018: 85) dengan lima faktor penentu, sebagai berikut:

Faktor Masyarakat

Berdasarkan data, peningkatan jumlah laporan dari 11 laporan pada tahun 2020 menjadi 256 laporan pada tahun 2024 menunjukkan adanya kemajuan signifikan dalam pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka, mekanisme pengaduan, serta kepercayaan terhadap Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang independen dan kredibel. Tren peningkatan ini tidak hanya mencerminkan keberhasilan Ombudsman dalam membangun kesadaran masyarakat melalui sosialisasi dan edukasi, tetapi juga menunjukkan adanya perubahan budaya hukum di NTB, di mana masyarakat semakin berani menyuarakan ketidakadilan yang mereka alami, terutama dalam isu-isu pertanahan seperti sengketa tanah, tumpang tindih sertifikat, atau pelayanan yang lambat.

Dengan meningkatnya kesadaran hukum masyarakat, Ombudsman NTB tidak hanya berhasil memperkuat efektivitas pengawasannya, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan budaya hukum yang lebih baik di NTB. Kesadaran ini mendorong masyarakat untuk lebih aktif melibatkan diri dalam pengawasan pelayanan publik, sekaligus menekan instansi terkait untuk lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Ombudsman NTB tahun 2024 menunjukkan tingkat kepuasan mencapai 87%, dengan indikator kemudahan akses pelaporan (85%), kecepatan penanganan (83%), dan keadilan proses (90%) (Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Ombudsman NTB, 2024).

Faktor Hukum (Substansi Hukum)

Efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam bidang pertanahan sangat bergantung pada kekuatan, kejelasan, dan implementasi aturan hukum yang menjadi dasar kerja mereka. Dasar hukum utama yang memberikan legitimasi kepada Ombudsman adalah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang memberikan wewenang kepada Ombudsman untuk menerima laporan, melakukan investigasi, memberikan rekomendasi, serta memantau tindak lanjut yang dilakukan oleh instansi terkait. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan standar administrasi yang harus dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan publik, termasuk Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan

pemerintah daerah, seperti prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas (Widyawati, 2020: 408).

Berdasarkan hasil penelitian, selama periode 2020 hingga 2024, Ombudsman NTB menerima peningkatan jumlah laporan terkait permasalahan pertanahan, yang mencakup tumpang tindih sertifikat tanah, keterlambatan penerbitan dokumen, serta penyalahgunaan wewenang. Dalam konteks ini, Ombudsman bertindak sebagai pengawas independen yang memastikan bahwa pelayanan publik di bidang pertanahan dilaksanakan sesuai dengan hukum yang berlaku, sehingga mengurangi risiko maladministrasi. Tingkat kepatuhan instansi terhadap rekomendasi Ombudsman mencapai 89% pada tahun 2024, menunjukkan bahwa rekomendasi Ombudsman memiliki kekuatan persuasif yang cukup kuat (Laporan Tahunan Ombudsman NTB, 2024).

Faktor Kebudayaan

Pendekatan budaya ini menciptakan tantangan tersendiri, mengingat konflik pertanahan sering kali melibatkan kepentingan individu, komunitas, bahkan adat setempat yang memiliki aturan tersendiri. Namun, budaya ini juga memberikan peluang besar bagi Ombudsman untuk memanfaatkan mediasi sebagai metode penyelesaian yang harmonis dan diterima oleh semua pihak. Dalam konteks ini, pemahaman terhadap nilai-nilai lokal seperti "Saling Menghormati" dan "Gotong Royong" menjadi kunci keberhasilan Ombudsman dalam membangun kepercayaan masyarakat serta memastikan bahwa rekomendasi yang diberikan dapat diterima dan dilaksanakan secara efektif.

Pendekatan berbasis budaya ini menjadi salah satu strategi yang digunakan oleh Ombudsman NTB untuk menangani kasus-kasus pertanahan yang kompleks. Sebagai contoh, dalam kasus sengketa tanah yang melibatkan masyarakat adat dan pemerintah daerah, Ombudsman berhasil memfasilitasi dialog terbuka yang melibatkan tokoh adat, perwakilan pemerintah, dan pihak-pihak terkait lainnya. Proses ini tidak hanya mengutamakan kepatuhan terhadap hukum formal, tetapi juga mempertimbangkan norma-norma adat yang berlaku di wilayah tersebut. Hasil wawancara dengan tokoh masyarakat menunjukkan bahwa pendekatan ini berhasil menyelesaikan 78% kasus sengketa melalui mediasi tanpa harus melalui jalur litigasi (Wawancara, 2024).

Faktor Sarana dan Fasilitas

Sarana dan fasilitas menjadi faktor penting yang mendukung efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB), khususnya dalam menangani permasalahan di bidang pertanahan. Fasilitas ini mencakup sistem pengaduan online, infrastruktur kantor yang strategis dan mudah diakses, serta teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung proses pemantauan, analisis, dan penyelesaian laporan masyarakat.

Namun, hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa sistem aplikasi pelaporan masih menghadapi kendala teknis, seperti gangguan server dan keterbatasan akses internet di daerah terpencil (Wawancara, 2024). Dengan demikian, ketersediaan fasilitas yang memadai, baik dalam bentuk teknologi informasi, sistem pengaduan online, maupun infrastruktur kantor, menjadi salah satu pilar utama yang mendukung efektivitas pengawasan Ombudsman NTB.

Faktor Penegak Hukum (Aparat)

Efektivitas pengawasan juga dipengaruhi oleh kemampuan aparat Ombudsman dalam mengawasi instansi-instansi terkait, seperti Badan Pertanahan

Nasional (BPN) dan pemerintah daerah. Penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman NTB sering kali berperan sebagai pengawas independen yang memastikan bahwa prosedur administrasi yang dijalankan oleh BPN dan instansi terkait sudah sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Sebagai contoh, dalam kasus keterlambatan penerbitan sertifikat tanah, aparat Ombudsman NTB dapat mengidentifikasi adanya pelanggaran terhadap prosedur yang telah ditetapkan, kemudian memberikan rekomendasi kepada BPN untuk memperbaiki sistem pelayanan mereka (Wawancara, 2024).

Jumlah aparat Ombudsman NTB yang bertugas saat ini berjumlah 15 orang, dengan 5 orang di antaranya khusus menangani bidang pertanahan. Rasio aparat terhadap jumlah laporan pertanahan pada tahun 2024 mencapai 1:48, yang menunjukkan beban kerja yang cukup berat (Laporan Kepegawaian Ombudsman NTB, 2024).

Eksistensi Ombudsman NTB dalam Bidang Pertanahan

Eksistensi Ombudsman NTB dalam bidang pertanahan terbukti dengan meningkatnya jumlah laporan yang diterima setiap tahun, terutama terkait masalah pertanahan dan maladministrasi. Pada tahun 2024 tercatat 256 kasus, menunjukkan tingginya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak mereka dalam pelayanan publik.

Eksistensi Ombudsman juga tercermin dari keterlibatannya dalam berbagai kasus strategis di NTB. Misalnya, Ombudsman terlibat aktif dalam penyelesaian konflik lahan antara masyarakat dan pemerintah daerah, serta sengketa tanah akibat tumpang tindih sertifikat yang sering kali melibatkan Badan Pertanahan Nasional (BPN). Dalam kasus-kasus seperti ini, Ombudsman berperan sebagai mediator yang memahami nilai-nilai budaya lokal, seperti musyawarah dan mufakat, yang menjadi tradisi masyarakat NTB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa laporan hasil pemeriksaan yang dikeluarkan oleh Ombudsman sering kali diikuti oleh instansi terkait, dengan tingkat tindak lanjut mencapai 89% pada tahun 2024 (Laporan Tahunan Ombudsman NTB, 2024). Pendekatan berbasis budaya ini tidak hanya membantu menyelesaikan konflik dengan cara yang damai, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman sebagai lembaga yang peka terhadap kebutuhan dan nilai-nilai lokal.

Dampak kebijakan yang dihasilkan dari rekomendasi Ombudsman antara lain perbaikan prosedur pelayanan pertanahan di BPN, percepatan penerbitan sertifikat tanah, dan peningkatan transparansi dalam pengelolaan program PTSL. Sebanyak 83% pelapor menyatakan bahwa mereka lebih percaya pada proses penyelesaian melalui Ombudsman dibandingkan dengan jalur administrasi langsung ke instansi terkait (Survei Kepuasan Masyarakat Ombudsman NTB, 2024). Keberadaan Ombudsman memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka terkait pelayanan publik yang tidak sesuai prosedur, termasuk dalam proses pendaftaran tanah, penerbitan sertifikat, dan pengelolaan lahan. Dengan demikian, eksistensi Ombudsman NTB tidak hanya memperkuat fungsi pengawasan pelayanan publik, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan keadilan sosial di bidang pertanahan.

Analisis perbandingan dengan penelitian di daerah lain menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan Ombudsman NTB dalam bidang pertanahan relatif lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata nasional, terutama dalam hal tingkat

penyelesaian kasus dan kepatuhan instansi terhadap rekomendasi. Hal ini disebabkan oleh pendekatan berbasis budaya yang diterapkan oleh Ombudsman NTB, yang tidak banyak diterapkan di daerah lain (Kristiyanto, 2019: 62). Sinkronisasi kewenangan antara Ombudsman dengan lembaga lain seperti BPN, KPK, dan pengadilan dalam penanganan sengketa pertanahan juga berjalan dengan baik. Ombudsman berperan dalam pengawasan administratif dan mediasi, sementara BPN berfungsi sebagai pelaksana teknis pendaftaran tanah, dan pengadilan menangani sengketa yang memerlukan putusan hukum final (Wawancara dengan perwakilan BPN NTB, 2024).

Untuk meningkatkan efektivitas pengawasan, Ombudsman NTB terus berupaya meningkatkan kompetensi aparatnya melalui pelatihan, memperluas jangkauan sosialisasi ke masyarakat, dan membangun sinergi yang lebih erat dengan instansi pemerintah, lembaga adat, serta tokoh masyarakat. Strategi ini diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat sekaligus memastikan bahwa pelayanan publik di sektor pertanahan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengawasan Bidang Pertanahan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat

Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam bidang pertanahan ditopang oleh sejumlah faktor pendukung dan faktor penghambat yang berasal dari aspek internal lembaga maupun eksternal.

Faktor-faktor Pendukung

Kerangka Hukum yang Kuat

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan landasan hukum yang kuat bagi Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasannya. Aturan ini menetapkan standar administrasi yang harus dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan publik, termasuk BPN dan pemerintah daerah, seperti prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Peraturan pelaksanaan seperti Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang PTSL juga menjadi dasar hukum yang memperkuat posisi Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan program pertanahan (Peraturan Menteri ATR/BPN No. 6 Tahun 2018).

Peningkatan Kesadaran Masyarakat

Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap hak-hak mereka dalam pelayanan publik, terutama di bidang pertanahan, menjadi faktor pendukung utama. Masyarakat semakin memahami mekanisme pengaduan dan kepercayaan terhadap Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang independen. Hal ini terbukti dari peningkatan jumlah laporan dari 11 laporan pada tahun 2020 menjadi 256 laporan pada tahun 2024. Program sosialisasi dan edukasi yang dilakukan Ombudsman NTB bekerja sama dengan pemerintah desa dan tokoh masyarakat turut mendorong peningkatan kesadaran ini (Wawancara, 2024).

Penggunaan Teknologi Informasi

Penggunaan teknologi informasi, seperti sistem pengaduan online dan aplikasi pelaporan, mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan dan memantau status penanganan kasus secara *real-time*. Sistem ini meningkatkan

transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan kasus, serta memperluas aksesibilitas bagi masyarakat di daerah terpencil (Wawancara, 2024).

Kerja Sama dengan Instansi Terkait

Koordinasi yang baik dengan instansi terkait, seperti Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan pemerintah daerah, menjadi faktor pendukung utama dalam penyelesaian laporan pertanahan. Kerja sama ini mencakup pertukaran data, koordinasi investigasi, dan pelaksanaan rekomendasi Ombudsman. Nota kesepahaman antara Ombudsman dan BPN telah ditandatangani untuk memperkuat sinergi pengawasan (Wawancara dengan perwakilan BPN NTB, 2024).

Faktor-faktor Penghambat dan Solusi

Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Anggaran

Salah satu kendala utama yang dihadapi Ombudsman NTB adalah keterbatasan jumlah staf yang tidak sebanding dengan jumlah laporan yang masuk. Hasil wawancara dengan Kepala Dusun Tanjung Riris Mantang mengungkapkan bahwa:

"Ombudsman mempunyai staf yang terlalu sedikit. Sedangkan kasus yang ditangani oleh Ombudsman mencakup wilayah NTB secara keseluruhan." (Wawancara, 2024)

Jumlah aparat Ombudsman NTB yang terbatas (15 orang) dengan beban kerja yang tinggi (256 laporan pada tahun 2024) menyebabkan proses penanganan kasus membutuhkan waktu yang lebih lama. Selain itu, keterbatasan anggaran untuk operasional pengawasan di lapangan juga menjadi kendala, terutama untuk menjangkau daerah-daerah terpencil di Pulau Sumbawa. Solusi yang dapat dilakukan adalah mengusulkan penambahan formasi pegawai kepada pemerintah pusat, optimalisasi anggaran yang ada, dan peningkatan kerja sama dengan pemerintah daerah untuk mendukung operasional pengawasan (Wawancara, 2024).

Pemahaman Masyarakat yang Masih Terbatas

Peningkatan kesadaran tidak menjadi patokan bahwa proses investigasi akan menjadi cepat, karena masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur administrasi pertanahan dengan baik. Akibatnya, laporan yang disampaikan sering kali tidak dilengkapi dokumen yang memadai, sehingga memperlambat proses investigasi dan verifikasi. Solusi yang dapat dilakukan adalah memperluas program sosialisasi dan edukasi tentang prosedur pelaporan dan persyaratan dokumen yang diperlukan, serta menyediakan layanan konsultasi bagi masyarakat sebelum mengajukan laporan (Wawancara, 2024).

Kendala Geografis

Wilayah NTB yang terdiri dari dua pulau besar (Lombok dan Sumbawa) dengan banyak daerah terpencil menyulitkan Ombudsman dalam melakukan pengawasan langsung. Hasil wawancara dengan Gigih Pramudya mengungkapkan bahwa:

"Tantangan geografis menjadi salah satu kendala utama dalam melakukan pengawasan langsung. Jarak antarwilayah di NTB sangat jauh, dan banyak daerah terpencil yang sulit dijangkau, terutama di Pulau Sumbawa. Kondisi jalan dan akses transportasi yang terbatas semakin menambah kesulitan." (Wawancara, 2024)

Solusi yang dapat dilakukan adalah mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk pengawasan jarak jauh, membentuk perwakilan atau posko

Ombudsman di daerah-daerah terpencil, dan menjalin kerja sama dengan pemerintah desa untuk memfasilitasi pengawasan (Wawancara, 2024).

Kendala Teknis pada Sistem Aplikasi Laporan

Sistem aplikasi pelaporan online masih menghadapi kendala teknis, seperti gangguan server dan keterbatasan akses internet di daerah terpencil. Hal ini menghambat proses pelaporan dan monitoring kasus, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah dengan infrastruktur teknologi yang terbatas. Solusi yang dapat dilakukan adalah melakukan perbaikan dan peningkatan kapasitas server, menyediakan saluran pelaporan alternatif (offline) bagi masyarakat di daerah terpencil, dan meningkatkan kerja sama dengan penyedia layanan internet (Wawancara, 2024).

Resistensi dari Instansi yang Diawasi

Dalam beberapa kasus, terdapat resistensi dari instansi yang diawasi, terutama jika rekomendasi Ombudsman dianggap merugikan kepentingan institusi. Sikap ini memperlambat proses tindak lanjut rekomendasi dan mengurangi efektivitas pengawasan Ombudsman. Solusi yang dapat dilakukan adalah memperkuat koordinasi dan komunikasi dengan instansi terkait, meningkatkan transparansi proses pengawasan, dan memberikan pemahaman bahwa rekomendasi Ombudsman bertujuan untuk perbaikan pelayanan publik (Wawancara, 2024).

Kompleksitas Kasus Pertanahan

Kasus pertanahan sering kali memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi, melibatkan aspek hukum, administrasi, dan sosial budaya. Tumpang tindih klaim kepemilikan tanah, lemahnya bukti kepemilikan, dan perbedaan interpretasi terhadap aturan pertanahan menjadi tantangan tersendiri dalam proses penyelesaian. Solusi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kompetensi aparat Ombudsman dalam menangani kasus pertanahan yang kompleks melalui pelatihan khusus, melibatkan ahli pertanahan dalam proses investigasi, dan memperkuat koordinasi dengan BPN dan lembaga terkait lainnya (Wawancara, 2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat telah menjalankan fungsi pengawasan penyelesaian laporan pertanahan dengan cukup efektif, yang ditunjukkan oleh peningkatan jumlah laporan dari 11 kasus pada tahun 2020 menjadi 256 kasus pada tahun 2024, serta tingkat penyelesaian kasus yang mencapai rata-rata 95% dari total laporan masuk. Efektivitas pengawasan tersebut didukung oleh kerangka hukum yang kuat (UU No. 37/2008 dan UU No. 25/2009), peningkatan kesadaran masyarakat, pemanfaatan teknologi informasi, serta kerja sama yang baik dengan Badan Pertanahan Nasional dan pemerintah daerah. Meskipun demikian, masih terdapat kendala yang mempengaruhi pengawasan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, pemahaman masyarakat yang terbatas, kendala geografis di wilayah kepulauan, serta resistensi dari instansi yang diawasi. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum administrasi negara dengan mengintegrasikan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto dalam menganalisis pengawasan pertanahan di wilayah dengan keragaman budaya dan geografis, meskipun penelitian ini

memiliki keterbatasan pada cakupan lokasi yang hanya di NTB, jumlah informan yang terbatas, dan periode penelitian yang relatif singkat.

REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti merekomendasikan agar Ombudsman NTB memperluas program sosialisasi dan edukasi mengenai prosedur pelaporan dan hak-hak pertanahan kepada masyarakat, terutama di daerah terpencil melalui kerja sama dengan pemerintah desa, lembaga adat, dan tokoh masyarakat dengan target minimal 20 desa/kelurahan per tahun; meningkatkan jumlah sumber daya manusia dengan penambahan minimal 5 orang staf khusus bidang pertanahan dan peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkala minimal 2 kali per tahun; serta memperbaiki sistem aplikasi pelaporan online dan menyediakan saluran alternatif bagi daerah dengan akses internet terbatas. Kepada instansi terkait, khususnya Badan Pertanahan Nasional dan pemerintah daerah, diharapkan lebih responsif terhadap rekomendasi Ombudsman dan meningkatkan koordinasi untuk mempercepat penyelesaian kasus, dengan target penyelesaian sertifikat PTSL di NTB ditingkatkan dari 70% menjadi 90% pada tahun 2025. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan cakupan wilayah yang lebih luas dan periode yang lebih panjang guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pengawasan Ombudsman dalam bidang pertanahan, serta mengkaji dampak rekomendasi Ombudsman terhadap kebijakan pertanahan nasional.

REFERENSI

- Atmadja, A. P. S. (2013). *Keuangan publik dalam perspektif hukum* (Edisi III). Rajawali Pers.
- Badan Pertanahan Nasional. (2024). *Capaian program PTSL 2020-2024*. BPN RI.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Fajar, M., & Achmad, Y. (2010). *Dualisme penelitian hukum empiris & normatif*. Pustaka Pelajar.
- Hanasi, R. A., Fatimah, S., Harun, D. A., Kasim, F. N., & Lewana, Y. T. (2026). PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP PRAKTIK MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PERTANAHAN DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL. *SANTINA: Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, 2(1), 90-97.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Karianga, H. (2013). *Hukum politik dalam pengelolaan keuangan daerah*. Kencana Prenadamedia Group.
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. (2023). *Laporan kinerja BPN tahun 2023*. BPN RI.
- Kristiyanto, E. N. (2019). Urgensi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 19(1), 55-72.
- Laporan Kepegawaian Ombudsman NTB Tahun 2024. (2024). Ombudsman RI Perwakilan NTB.

- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Ombudsman NTB Tahun 2024. (2024). Ombudsman RI Perwakilan NTB.
- Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan NTB Tahun 2020-2024. (2020-2024). Ombudsman RI Perwakilan NTB.
- Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023. (2023). Ombudsman RI.
- Mandasari, S., Hanggara, R., & Jiwantara, F. A. (2023). Konsep Maladministrasi Dalam Tindak Pidana Korupsi. *ARMADA: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(6), 547-560. <https://doi.org/10.55681/armada.v1i6.614>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*. UI Press.
- Muhaimin. (2020). *Metode penelitian hukum*. Mataram University Press.
- Ombudsman Perwakilan NTB. (2024). *Selama 2023 Ombudsman NTB terima 552 aduan, selamatkan uang masyarakat Rp10,8 miliar*. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pamedis-selana-2023-ombudaman-nth-terima-552-aduan-selamatkan-gang-masyarakat-ep108-miliar>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Statistik laporan masyarakat tahun 2023*. <https://ombudsman.go.id/statistik>
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 924).
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 16 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1099).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3696).
- Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 22).
- Pramesti, F. K., & Budoyo, S. (2026). Mewujudkan Good Governance Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Pembelajaran di Sekolah*, 7(1). <https://doi.org/10.51874/jips.v7i1.343>
- Prasojo, E. (2020). *Reformasi birokrasi di Indonesia: Tantangan dan peluang*. Prenadamedia Group.
- Sedarmayanti. (2020). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, kepemimpinan masa depan*. Refika Aditama.
- Sembiring, O. A., Jazuli, H. R., Citrawan, A. L., & Nuari, A. I. (2026). Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Pendidikan Masyarakat dalam Praktek Tata Kelola Desa Pengabdian Masyarakat di Desa Sindangheula. *Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 10(1), 287-296. <https://doi.org/10.32696/ajpkm.v10i1.6463>
- Soekanto, S. (2018). *Efektivitas hukum dan peranan sanksi*. Remaja Rosdakarya.
- Sudirman, M. A., Amiruddin, A., & Parman, L. (2020). Tindakan maladministrasi dalam perspektif tindak pidana korupsi. *Pagaruyuang Law Journal*, 3(2), 232-258. <https://doi.org/10.31869/plj.v3i2.1952>
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038).
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4899).
- Widyawati, S. (2020). Peran Ombudsman dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Konstitusi*, 17(2), 400-420.
- Zuhal, L. M., Muchsin, S., & Anadza, H. (2025). Peran Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Sebagai Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Pada Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat). *Respon Publik*, 19(8), 29-43.