

SKRIPSI

PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI SUMATERA BARAT DALAM UPAYA PENCEGAHAN
TERJADINYA MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PADANG



OLEH

NABILA RAFIFAH
1910012111133

BAGIAN HUKUM TATA NEGARA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabila Rafifah
NPM : 1910012111133
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah melakukan Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tesis/Skripsi) dengan Judul:

Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Padang.

Karya Tulis ini akan saya ajukan kepada tim pengujian dalam Ujian Tesis/Skripsi yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur yang dikategorikan sebagai melakukan perbuatan “penjiplakan karya ilmiah (plagiat)”.

Selanjutnya berkaitan dengan hal diatas, saya sanggup menerima sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan menyimpang dari pernyataan diatas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani, dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Padang, Februari 2023

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PERSETUJUAN SKRIPSI
No. Reg: 15/Skripsi/HTN/II-2023**

Nama : **Nabila Rafifah**
NPM : **1910012111133**
Bagian : **Hukum Tata Negara**
Judul Skripsi : **Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Sumatera Barat Dalam Upaya
Pencegahan Terjadinya Maladminstrasi Pelayanan
Publik Di Kantor Pertanahan Kota Padang**

Telah disetujui pada Hari **Kamis** Tanggal **Dua Bulan Februari** Tahun **Dua Ribu
Dua Puluh Tiga** untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji:

Dr. Sanidjar Pebrihariati.R., S.H., M.H

(Pembimbing)

Mengetahui:

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**

**Ketua Bagian
Hukum Tata Negara**

(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum)

(Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H)

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PENGESAHAN SKRIPSI
No. Reg:15/Skripsi/HTN/II-2023

Nama : **Nabila Rafifah**
NPM : **1910012111133**
Bagian : **Hukum Tata Negara**
Judul Skripsi : **Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Upaya
Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan
Publik Di Kantor Pertanahan Kota Padang**

Telah dipertahankan di depan **Tim Penguji** pada bagian **Hukum Tata Negara**
pada Hari **Rabu** Tanggal **Delapan Bulan Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh
Tiga** dan dinyatakan **LULUS**.

SUSUNAN TIM PENGUJI :

1. **Dr.Sanidjar Pebrihariati.R.,S.H.,M.H** (Ketua/Pembimbing)
2. **Nurbeti,S.H.,M.H** (Anggota Penguji)
3. **Helmi Chandra SY,S.H.,M.H** (Anggota Penguji)

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum)

**PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA BARAT DALAM UPAYA
PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PADANG**

Nabila Rafifah¹, Sanidjar Pebrihariati.R¹
Program Studi Ilmu Hukum¹, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta
Email: nabra.hardi@gmail.com

ABSTRAK

Ombudsman RI merupakan lembaga pengawasan masyarakat yang memiliki tugas melakukan upaya pencegahan terjadinya Maladministrasi, sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimanakah peran Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam upaya pencegahan terjadinya Maladministrasi di Kantor Pertanahan Kota Padang? 2) Apa sajakah kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam melakukan upaya pencegahan terjadinya Maladministrasi di Kantor Pertanahan Kota Padang? 3) Apa sajakah upaya yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat untuk mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Padang? Penulis menggunakan metode penelitian yuridis sosiologis, dengan sumber data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data, secara studi dokumentasi dan wawancara, serta dianalisa secara analisis kualitatif. Hasil penelitian: 1) Peran lembaga Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya pencegahan terjadinya Maladministrasi di Kantor Pertanahan Kota Padang secara keseluruhan sudah sesuai dengan Peraturan-perundangan yang berlaku. 2) Kendala-kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat; a. Kurangnya SDM di Ombudsman b. Kurang kooperatifnya Terlapor c. Tidak pahamnya masyarakat terhadap wewenang Ombudsman 3) Upaya-upaya yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat untuk mencegah terjadinya Maladministrasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Padang; a. Memaksimalkan potensi SDM yang sudah ada b. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait c. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Inayahnya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul **“Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kota Padang”** mampu terselesaikan dengan baik dan lancar. Adapun tujuan dari penulis skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Strata Satu (SI) Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, dan shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari peran beberapa pihak yang telah memberikan bimbingan, masukan, dukungan dan doa kepada penulis. Terutama kepada Ibu **Dr. Sanidjar Pebrihariati. R., S.H., M.H.** Dosen Pembimbing sekaligus Wakil Dekan Universitas Bung Hatta yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Tafdil Husni, S.E, MBA. Rektor Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

3. Bapak Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H. Ketua Bagian Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Dr. Deaf Wahyuni Ramadhani, SH, MH. Dosen Akademik atas bimbingan selama menempuh kuliah di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga dan berarti.
6. Seluruh Tenaga Pendidik di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang banyak membantu penulis selama dalam proses menempuh studi.
7. Ibu Yefri Heriani, S.Sos., M.Si. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dan seluruh keasistenan yang membantu penulis dalam proses kegiatan magang dan memperoleh data penelitian.
8. Untuk kedua Orang Tua penulis Ayahanda Syafdi, dan Ibunda Sri Hartati, serta saudari-saudari penulis Isra Maisa (Kakak), Ridha Rahim (Elok), dan Dessi Hardiyanti (Utiah) atas doa, cinta dan kasih sayangnya yang selalu mendukung dan membantu penulis baik dari aspek material maupun spiritual.
9. Sahabat-sahabat yang satu perjuangan dengan penulis di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah mendukung dan membantu selama perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah memberikan dukungan dan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih

banyak kekurangan dan kelemahan mengingat keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat, baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan para pembaca khususnya.

Padang, Februari 2023

Penulis

Nabila Rafifah

NPM 1910012111133

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Metode Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
1. Tinjauan tentang Ombudsman Republik Indonesia	12
a. Pengertian Ombudsman Republik Indonesia.....	12
b. Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia	13
c. Gambaran Umum Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat	15
2. Tinjauan tentang Maladministrasi.....	28
a. Bentuk-bentuk Maladministrasi	28
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi di Kantor Pertanahan Kota Padang	32
B. Kendala-kendala yang Dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam Melakukan Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi di Kantor Pertanahan.....	52
C. Upaya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Untuk Mencegah Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Padang	55
BAB IV PENUTUPAN	58
A. Simpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara berkewajiban memenuhi hak dan kebutuhan setiap warga negara dalam kerangka pelayanan publik yang mana merupakan amanat yang tertuang di Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa, Negara harus bertanggung jawab atas kesejahteraan dan keadilan bagi seluruh warga negaranya dengan menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang layak dan merata untuk seluruh kalangan tanpa pengecualian.

Untuk mewujudkan Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan Umum yang layak dan merata tersebut, Pemerintah memiliki lembaga pengawasan terkait pelayanan kepada Masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawasan masyarakat yang independen dan memiliki kewenangan untuk melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara terkait dengan proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat¹.

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia termuat dalam Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah memiliki tugas salah satunya adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.

¹ Jaka Andika. Pemeriksaan Ombudsman Sebagai Magistrature Of Influence. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemeriksaan-ombudsman-sebagai-magistrature-of-influence>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2022

Ombudsman didirikan dengan semangat membasmi dan mencegah terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) sesuai dengan Pasal 4 Huruf D Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia melalui partisipasi masyarakat sekaligus memperkuat perlindungan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang terbaik, sehingga negara-negara demokrasi menganggap perlu untuk membentuk lembaga Ombudsman dalam rangka memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhannya terkait pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 7 Huruf A Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa dalam menjalankan tugasnya tidak hanya menerima laporan berbagai pengaduan masyarakat atas dugaan terkait praktik maladministratif pada penyelenggaraan pelayanan publik, namun juga melakukan upaya pencegahan maladministrasi. Salah satunya adalah dengan mendorong kepatuhan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, guna menjamin kepastian hukum masyarakat pengguna pelayanan.²

Pengertian maladministrasi menurut ketentuan Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan

²H. Kriswahyu, Ibnu Firdaus Zayyad, M. Arief Wibowo, Hendi Renaldo, Diani Indah R, Indah Fajarwati. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Jakarta. Ombudsman RI. hlm 2.

pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Masyarakat juga memiliki peranan dalam proses membangun penegakan hukum untuk memperoleh keadilan, karena mereka adalah bagian dan juga sasaran dari keadilan itu sendiri. Masyarakat adalah komponen yang semestinya merasakan keadilan, dan bukan sebaliknya, menjadi objek serta korban ketidakadilan.

Peran adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan, peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa³.

Masyarakat berhak melakukan pengawasan karena penyelenggaraan pemerintahan dan penyelenggaraan negara pada hakikatnya berdasarkan amanah yang diberikan oleh rakyat melalui pemilihan umum. Oleh sebab itu pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman merupakan pengawasan yang nyata, yaitu pengawasan untuk memperoleh pelayanan yang terbaik dari aparatur pemerintah.⁴

Penyelenggaraan negara, terkhusus penyelenggaraan pemerintahan, tanpa disertai kontrol oleh masyarakat, akan cenderung bersifat represif dan koruptif sehingga dalam jangka panjang bukan saja kurang memperoleh dukungan, tetapi juga tidak memberi kesejahteraan kepada rakyatnya. Penyalahgunaan wewenang, ketidakstabilan dan disintegrasi dapat dicegah dengan adanya pengawasan dari masyarakat.

³ Syamsir, Torang, 2014 "Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)". Alfabeta. Bandung. hlm 86.

⁴ Herry Wibawa. 2010. "Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Negara Dan Pemerintahan". Program Pascasarjana. Universitas Diponegoro, Semarang. hlm 12

Mengenai hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara negara yang mencakup tanggung jawab, wewenang serta hak dalam penyelenggaraan negara secara tegas telah diatur dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, yang menyatakan:

- (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan negara merupakan hak dan tanggung jawab masyarakat untuk ikut mewujudkan Penyelenggaraan Negara yang bersih.
- (2) Hubungan antara Penyelenggaraan Negara dan masyarakat dilaksanakannya dengan berpegang teguh pada asas-asas umum penyelenggaraan negara.

Untuk mendorong terselenggaranya penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dan berjalan dengan baik, Ombudsman menggunakan dan menjadikan norma-norma tata pemerintahan yang baik dan norma-norma etika serta asas-asas umum yang berlaku bagi para aparatur penyelenggara administrasi pemerintahan yang telah mencakupi asas-asas umum dalam pemerintahan yang baik sebagai ukuran untuk menilai sejauh mana para aparat telah melakukan perbuatan maladministrasi.⁵

Upaya pencegahan maladministrasi juga dilakukan lembaga ini. Salah satunya adalah dengan mendorong kepatuhan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi standar pelayanan publik, sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, guna menjamin kepastian hukum masyarakat pengguna pelayanan.

Adapun salah satu Lembaga pemerintah yang paling banyak dilaporkan masyarakat adalah Kantor Pertanahan. Berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia sejak 3 Tahun terakhir (2019-2021), menunjukkan bahwa secara nasional

⁵ Ombudsman Republik Indonesia. 2009. *Ombudsprudensi*. Jakarta. Ombudsman RI. hlm 21

substansi pertanahan tidak pernah absen menempati posisi puncak sebagai substansi yang paling sering dilaporkan masyarakat.⁶

Pelayanan administrasi di Kantor Pertanahan Kota Padang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Publik, misalnya Peralihan Hak - Jual Beli, Peralihan Hak Pewarisan, Peralihan Hak – Hibah, Peralihan Hak - Pembagian Hak Bersama, Pengukuran dan Pemetaan Kadastral, Pendaftaran Tanah Pertama Kali Konversi, Pendaftaran Tanah Pertama Kali Penegasan/Pengakuan Hak, Pendaftaran Hak Milik Satuan Rumah Susun.

Kantor Pertanahan yang mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan daerah di Bidang Pertanahan yang menjadi sangat krusial, karena hampir semua aktivitas manusia baik secara langsung maupun tidak langsung selalu memerlukan tanah/lahan. Banyaknya irisan kepentingan mengakibatkan sering terjadi sengketa atas tanah, sehingga memerlukan proses yang baik dalam pengurusannya.

Sebagai instansi yang membidangi permasalahan pertanahan dan langsung memberikan pelayanan ke masyarakat, kantor pertanahan termasuk instansi yang banyak dilaporkan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terkait pelayanannya. Khusus di Kantor Pertanahan Kota Padang. Pada Tahun 2019-2022 terdapat 34 laporan terkait adanya dugaan maladministrasi, namun yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman adalah sebanyak 30 laporan.⁷

⁶ Lailatul Anisah. Ombudsman: Pengaduan Terkait Bidang Agraria Makin Banyak dalam 3 Tahun Terakhir. <https://nasional.kontan.co.id/news/ombudsman-pengaduan-terkait-bidang-agraria-makin-banyak-dalam-3-tahun-terakhir>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2022

⁷ Berdasarkan data Laporan Masyarakat yang diakses melalui akun simpel Asisten Ombudsman Perwakilan Sumbar, tanggal 15 Desember 2022 jam 11.45

Maka setiap penyelenggara pelayanan publik termasuk Kantor Pertanahan harus memiliki standar pelayanan, sebagaimana juga telah diatur dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam Undang-undang ini mengatur 14 komponen standar layanan yang wajib dipenuhi penyelenggara, yang kemudian melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan digolongkan menjadi 2 (dua) komponen, yakni: pertama, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) yaitu dasar hukum, sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Kedua, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Komponen *service delivery* ini wajib dimaklumkan sehingga menjadi pegangan publik.⁸

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kepala Badan Pertanahan Nasional (BPN) juga mengeluarkan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Berkaitan dengan hal tersebut Kantor Pertanahan sebagai pelaksana tugas Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota diarahkan untuk berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan mematuhi setiap standar layanan.

⁸ Victor William Benu. Membaca Hak Publik di Kantor Pertanahan. Ombudsman.go.id. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--membaca-hak-publik-di-kantor-pertanahan>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2022

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul: **“PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA BARAT DALAM UPAYA PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PERTANAHAN KOTA PADANG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi di Kantor Pertanahan Kota Padang?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi di Kantor Pertanahan Kota Padang?
3. Apa sajakah upaya-upaya yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat untuk mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dalam latar belakang dan permasalahan yang telah dirumuskan, maka secara keseluruhan tujuan dari penelitian adalah

1. Untuk menganalisa peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi di Kantor Pertanahan Kota Padang.

2. Untuk menganalisa kendala-kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi di Kantor Pertanahan Kota Padang.
3. Untuk menganalisa upaya-upaya yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat untuk mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kota Padang.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis (*sociolegal research*). Penelitian yuridis sosiologis yaitu penelitian berupa studi-studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses bekerjanya hukum di dalam masyarakat.⁹

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif karena bermaksud untuk mendeskripsikan keterangan tentang data yang didapat dari lapangan berupa data tertulis maupun lisan dari pihak-pihak yang diteliti.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama¹⁰. Data didapat melalui sebuah penelitian secara langsung ke lapangan untuk

⁹Bambang Sunggono. 2018. *Metode Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada. Jakarta. hlm 42.

¹⁰Amiruddin dan Zainal Asikin. 2008. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada. Jakarta. hlm 30.

mendapatkan dan mengumpulkan semua informasi yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Data primer ini diperoleh dari hasil wawancara dengan keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, dan masyarakat yang melapor, serta pihak instansi yang terlapor.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.

Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh dari kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat berupa data pelapor yang menemukan adanya tindakan maladministrasi. Data sekunder terdiri dari:

1) Bahan Hukum Primer, terdiri dari:

- a) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- c) Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.
- d) Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- e) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Tentang

Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

f) Peraturan Ombudsman Nomor 17 Tahun 2015 tentang Penelitian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang digunakan meliputi berbagai macam pendapat hukum dan non hukum yang diperoleh dari berbagai buku, hasil penelitian berupa tesis dan disertasi, narasumber dan internet. Berbagai pendapat tersebut dideskripsikan untuk dipaparkan persamaan dan perbedaannya. Pendapat atau doktrin yang mendukung analisis permasalahan yang diteliti dipaparkan dengan mengemukakan dasar argumentasinya.¹¹

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan bahan hukum yang akan digunakan sebagai sumber di dalam penelitian ini adalah wawancara dan studi dokumen yaitu pengumpulan bahan hukum dengan jalan membaca peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen resmi, jurnal, artikel-artikel dari internet, maupun literatur-literatur lain yang erat kaitannya dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan bahan hukum sekunder. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.¹² Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Studi Dokumen

¹¹Jonaedi Efendi. Johnny Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Prenada Media. Jakarta. hlm 393

¹²Lexy J. Moleong. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.hlm 157

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca atau mempelajari data sekunder yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen yang ada, buku-buku yang terkait, artikel dan jurnal yang dapat mendukung permasalahan yang akan dibahas.

b. Wawancara

Untuk mendapatkan data yang ingin diperoleh penulis melakukan wawancara secara langsung, wawancara ini dilakukan secara semi terstruktur yakni penulis dalam mengajukan pertanyaan terkait dengan pelaksanaan undang-undang yang dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

Wawancara semi terstruktur adalah proses wawancara dengan menyiapkan beberapa pertanyaan, dan dari pertanyaan ini penulis dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kebutuhan informasi yang diinginkan. Pertanyaan yang penulis ajukan kepada informan Bapak Adel Wahidi dengan Meilisa Fitri Harahap pada saat melakukan penelitian, informan bebas memberikan jawaban.

4. Analisa Data

Berdasarkan bahan dan data yang dikumpulkan baik data primer dan sekunder disusun secara sistematis dan dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif yaitu analisis yang dilakukan di mana data yang sudah diperoleh kemudian diolah dan diuraikan dalam bentuk kalimat yang disusun sedemikian rupa dan memberikan pengertian-pengertian terhadap data lalu diperoleh kesimpulan sesuai permasalahan yang dibahas di penelitian ini.