Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: galungwaknook@gmail.co

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 31970-31986

RESPONSIVITAS OMBUDSMAN RI PERWAKILAN NUSA TENGGARA TIMUR DALAM PENYELESAIAN LAPORAN PERTANAHAN PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA KUPANG

Hendrik Toda[1], Rouwland A. Benyamin[2], Syukur Muhaymin Adang Djaha[3]

[1,2,3]Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Nusa Cendana

Corresponding Hendrik Toda e-mail: istinlopez25@gmail.com

Published: Jun, 2026

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya responsivitas pelayanan publik dalam penyelesaian laporan pertanahan, khususnya pada Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat responsivitas serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penyelesaian laporan pertanahan di Kota Kupang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Populasi penelitian meliputi pegawai Ombudsman, staf Kantor Pertanahan, dan masyarakat pelapor, dengan sampel sebanyak 7 informan yang ditentukan melalui purposive dan snowball sampling. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Ombudsman tergolong cukup baik pada aspek kesopanan, kejelasan komunikasi, ketepatan, dan kecermatan pelayanan, namun masih terdapat kendala pada aspek kecepatan dan ketepatan waktu akibat keterbatasan sumber daya manusia, tingginya volume laporan, serta kompleksitas kasus pertanahan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa meskipun secara prosedural telah berjalan sesuai standar, peningkatan diperlukan pada aspek kecepatan respons dan transparansi informasi perkembangan laporan.

Keyword : Kebijakan yang Buruk, Pelayanan Publik, Responsivitas, Kualitas Layanan, Ombudsman

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi tanggung jawab utama negara untuk memenuhi hak dasar masyarakat, dengan harapan proses yang cepat, mudah diakses, sederhana, transparan, dan adil tanpa prosedur rumit. Good governance, sebagaimana didefinisikan sebagai tindakan berbasis nilai yang mengarahkan masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari (Billah, 2002), mencakup prinsip-prinsip utama seperti partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, penegakan hukum yang adil dan konsisten, transparansi informasi, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, konsensus antar-kepentingan, kesetaraan akses layanan, efektivitas penggunaan sumber daya, akuntabilitas aparatur, serta visi strategis jangka panjang (United Nations Development Programme, 1997). Prinsip ini menjadi fondasi pelayanan publik berkualitas di Indonesia, meskipun praktiknya sering terganggu oleh maladministrasi seperti penyalahgunaan wewenang dan penundaan (Marlina et al., 2025; Dwiyanto, 2021).

Fenomena rendahnya responsivitas, yaitu kemampuan instansi publik merespons cepat kebutuhan dan keluhan masyarakat, semakin menonjol di lembaga pengawas seperti Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Data laporan tahunan ORI menunjukkan peningkatan pengaduan dari 8.458 pada 2023 (549 belum selesai) menjadi 9.271 pada 2024 (534 belum selesai), mencerminkan ketidakoptimalan dalam investigasi dan tindak lanjut maladministrasi, meskipun mandat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menekankan penerimaan, pemeriksaan, dan pencegahan maladministrasi (Muhamad Khoerul Umam, 2024; Adiguna et al., 2024).

Permasalahan ini semakin konkret di tingkat daerah, khususnya ORI Perwakilan Nusa Tenggara Timur (NTT), di mana laporan maladministrasi fluktuatif: 69 laporan pada 2022 (9 belum selesai), naik menjadi 85 pada 2023 (17 belum selesai), dan turun ke 39 pada 2024 (4 belum selesai), dengan dominasi kasus penundaan pelayanan, ketidakberian pelayanan, serta penyimpangan prosedur di sektor agraria/pertanahan, terutama dari Kota Kupang sebagai pusat pemerintahan dan Kantor Pertanahan (Laporan Tahunan Ombudsman NTT, 2022-2024; Nurtjahjo et al., 2013; Selly et al., 2025).

Keterlambatan penyelesaian menjadi sorotan utama, seperti temuan Ameliana Natalia (2023) yang mencatat proses hampir enam bulan untuk pengaduan pendaftaran hak tanah di Kantor Pertanahan Kota Kupang, melebihi batas 120 hari kerja sesuai Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020. Hal ini menimbulkan kerugian material dan immateriil bagi masyarakat, menurunkan kepercayaan publik, dan menantang efektivitas ORI sebagai pengawas eksternal yang hanya memberikan rekomendasi non-mengikat untuk perbaikan birokrasi (Mawaddah et al., 2025; Ameliana Natalia, 2023).

Tantangan ini diperburuk oleh "fatamorgana pelayanan publik", di mana penurunan laporan tidak selalu menandakan perbaikan, melainkan bisa karena kurangnya sarana pengaduan atau apatis masyarakat (Yasin, 2022). Meskipun ORI NTT aktif mengawasi, dominasi aduan pertanahan dari Kupang mengindikasikan persistensi maladministrasi di Kantor Pertanahan, dengan responsivitas yang belum optimal dalam investigasi dan tindak lanjut rekomendasi (Selly et al., 2025; Zeithaml et al., 2021; Marlina et al., 2025).

Penelitian ini bertujuan memahami responsivitas ORI Perwakilan NTT dalam penyelesaian laporan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Kupang serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya, dengan indikator Zeithaml seperti respons terhadap semua pelanggan, pelayanan cepat, tepat, cermat, dan tepat waktu. Urgensinya terletak pada kebutuhan memperkuat pengawasan eksternal untuk reformasi birokrasi, mengingat dampak buruk maladministrasi terhadap kepercayaan publik (Mahsyar, 2011; Muhamad Khoerul Umam, 2024). Kebaruannya menggunakan teori responsivitas Zeithaml (6 indikator) untuk mengisi celah penelitian sebelumnya seperti Mawaddah et al. (2025) yang masih terbatas pada Dwiyanto, sehingga memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi peningkatan pelayanan agraria di daerah (Adiguna et al., 2024,; Dwiyanto, 2021).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus untuk memahami secara mendalam fenomena responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam penyelesaian laporan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Kupang, sebagaimana didefinisikan oleh Moleong (2013) dalam Pahleviannur (2022) sebagai proses holistik yang menggambarkan pengalaman subjek melalui kata-kata dalam konteks alamiah. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap persepsi, motivasi, dan tindakan pelaku terkait maladministrasi pelayanan publik, dengan data berupa deskripsi lisan atau tertulis dari observasi lapangan (Sugiyono, 2021; Creswell & Poth, 2022). Studi kasus sebagai jenis penelitian menekankan analisis intensif dan terperinci terhadap peristiwa spesifik pada lembaga tersebut, menghasilkan pemahaman kontekstual tentang proses pengawasan eksternal (Yin, 2021,; Emzir, 2023).

Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri, didukung wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipan, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data primer dari informan kunci serta data sekunder dari dokumen resmi, sesuai dengan karakteristik kualitatif di mana peneliti bertindak sebagai pengumpul data holistik (Sugiyono, 2021; Sudaryono, 2022). Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam untuk menangkap ide narasumber, observasi perilaku di lokasi, dan studi dokumen seperti laporan tahunan Ombudsman NTT untuk mendukung temuan tentang indikator responsivitas Zeithaml (Creswell & Poth, 2022). Analisis data mengikuti model Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2013), yaitu pengumpulan data, reduksi data dengan pemilihan informasi relevan dari wawancara dan observasi, penyajian data naratif berupa deskripsi temuan responsivitas, serta penarikan kesimpulan provisional yang diverifikasi secara iteratif hingga data jenuh (Emzir, 2023; Sudaryono, 2022,).

Populasi penelitian mencakup pegawai Ombudsman RI Perwakilan NTT, staf Kantor Pertanahan Kota Kupang, serta masyarakat pelapor kasus pertanahan, dengan sampel ditentukan melalui purposive dan snowball sampling untuk memastikan informan paling kompeten terkait proses responsivitas. Purposive sampling menargetkan informan utama seperti Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan (2 orang), Asisten Pemeriksaan Laporan (1 orang), dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha ATR/BPN (1 orang) karena keterlibatan langsung mereka dalam verifikasi, pemeriksaan, dan koordinasi rekomendasi, sementara snowball sampling merekrut 3 masyarakat pelapor melalui referensi informan awal untuk pengalaman langsung (Sugiyono, 2021; Creswell & Poth, 2022). Total 7 informan dipilih berdasarkan kriteria pengetahuan mendalam tentang alur penyelesaian laporan maladministrasi pertanahan, memastikan saturasi data tanpa generalisasi luas (Emzir, 2023). Lokasi penelitian difokuskan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan NTT (Jl. S. K. Lerik, Kelapa Lima, Kota Kupang) dan Kantor Pertanahan Kota Kupang, karena relevansi langsung dengan fokus pada pengawasan maladministrasi sektor agraria yang dominan dari wilayah Kupang (Sugiyono, 2021).

Prosedur penelitian dimulai dengan persiapan instrumen berdasarkan 6 sub-fokus operasional responsivitas Zeithaml (merespon pelanggan, pelayanan cepat-tepat-cermat-tepat waktu, dan respons keluhan), dilanjutkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lokasi selama periode penelitian. Keabsahan data dijamin dengan triangulasi sumber (berbagai informan), teknik (wawancara-observasi-dokumen), dan waktu (pengumpulan bertahap), sebagaimana dikemukakan Wiliam Wiersma (1986) dalam Sugiyono (2013) untuk kredibilitas tinggi (Creswell & Poth, 2022; Sudaryono, 2022). Analisis dilakukan iteratif sejak masuk lapangan hingga penarikan kesimpulan akhir, dengan reduksi data difokuskan pada faktor pendukung-penghambat sesuai rumusan masalah (Emzir, 2023).

HASIL

Merespon Setiap Pelanggan

1. Kesopanan dan Keramahan Ombudsman Saat Menerima Laporan

   Petugas Ombudsman RI Perwakilan NTT menunjukkan sikap sopan dan ramah saat menerima laporan pertanahan, sesuai Peraturan Ombudsman Nomor 40 Tahun 2019 Pasal 6 yang mengatur etika komunikasi santun dan pelayanan prima. Wawancara dengan Ibu Siti Qulsum (29 Oktober 2025) menekankan empati netral terhadap pelapor, sementara Ibu Geradin M.J. Kotan (28 Oktober 2025) menggarisbawahi sikap objektif berbasis fakta, menciptakan rasa dihargai bagi pelapor seperti disaksikan dari pernyataan Bapak Chandra dan Ibu Elsje (8 Desember 2025) yang memuji keterbukaan dan kemudahan prosedur (Sugiyono, 2021; Zeithaml et al., 2021).

   Prosedur penerimaan laporan terstruktur, mulai pengisian buku tamu, ruang tunggu, hingga verifikasi melalui berbagai kanal (langsung, telepon, email, media sosial), didukung observasi peneliti yang mengonfirmasi sikap komunikatif petugas keamanan dan penerima laporan. Temuan ini konsisten dengan kode etik insan Ombudsman yang mengintegrasikan empati, netralitas, dan responsivitas sebagai fondasi pelayanan awal (Dwiyanto, 2021; Creswell & Poth, 2022).

Tabel 1 Matriks Analisis Klasfikasi Tindakan

No	Tindakan Petugas	Kesopanan	Keramahan	Sumber Data
1	Bertutur kata dengan bahasa yang santun	✓	-	Wawancara
2	Menunjukkan empati terhadap pelapor	-	✓	Wawancara
3	Menyambut pelapor dengan sikap terbuka	-	✓	Wawancara
4	Tidak mempersulit proses pelayanan	-	✓	Wawancara
5	Mengarahkan pelapor sesuai prosedur dengan bahasa yang baik	✓	-	Observasi
6	Mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian	-	✓	Wawancara
7	Bersikap netral dan objektif	✓	-	Wawancara
8	Menyampaikan informasi secara jelas	✓	-	Wawancara
9	Memberikan pelayanan secara komunikatif	✓	✓	Observasi

Berdasarkan matriks tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tindakan petugas menunjukkan dominasi pada aspek keramahan, terutama dalam hal empati, keterbukaan, dan perhatian terhadap pelapor. Aspek kesopanan juga tetap terlihat kuat melalui penggunaan bahasa yang santun, sikap objektif, serta kejelasan dalam penyampaian informasi. Dengan demikian, kesopanan dan keramahan petugas Ombudsman dalam menerima laporan telah menunjukkan reasponsivitas yang baik, karena mampu mengintegrasikan kesopanan sebagai bentuk kepatuhan terhadap peraturan pelayanan dengan keramahan sebagai wujud kepedulian terhadap kebutuhan dan kondisi pelapor.

2. Kejelasan Komunikasi Ombudsman dalam Menyampaikan Informasi Awal Kepada Pelapor

Petugas Ombudsman RI Perwakilan NTT menunjukkan kejelasan komunikasi tinggi saat menerima laporan pertanahan dengan menjelaskan syarat formil (identitas pelapor, uraian peristiwa, bukti pengaduan sebelumnya ke instansi terkait) dan syarat materiel (belum/tidak sedang di pengadilan, belum diselesaikan terlapor, dalam kewenangan Ombudsman) secara sistematis. Ibu Siti Qulsum (29 Oktober 2025) menegaskan penggunaan bahasa sehari-hari yang mudah dipahami untuk pelapor dari berbagai latar belakang, sementara Ibu Geradin M.J. Kotan (28 Oktober 2025) menekankan komunikasi sopan, profesional, dan dua arah yang memberi ruang bagi pelapor-terlapor berbicara (Sugiyono, 2021; Zeithaml et al., 2021).

Prosedur komunikasi diperkuat dengan konfirmasi ulang melalui ringkasan informasi di akhir interaksi, pengulangan penjelasan jika pelapor belum paham, serta surat kelengkapan syarat formal, seperti contoh kasus sertifikat hak milik yang lambat. Pelapor seperti Ibu Margaretha Banase (4 Desember 2025) dan Ibu Elsje (8 Desember 2025) mengonfirmasi kejelasan permintaan dokumen (KTP, data detail, bukti pengaduan sebelumnya ke BPN), menciptakan pemahaman tepat dan proses lancar (Creswell & Poth, 2022; Dwiyanto, 2021).

Melaksanakan Pelayanan Dengan Cepat

1. Kecepatan dan Kesediaan Ombudsman dalam Merespon Pertanyaan atau Kebutuhan Pelapor

Tabel 2 Jumlah SDM Ombudsman RI Perwakilan NTT

Pangkat/Jabatan	Jumlah
Kepala Perwakilan	1 Orang
Asisten Madya	2 Orang
Asisten Muda	9 Orang
Asisten Pratama	3 Orang
PNS	3 Orang

Tenaga Pendukung	5 Orang

Jumlah asisten Ombudsman RI Perwakilan NTT yang terbatas (14 orang: 3 Pratama, 9 Muda, 2 Madya) menjadi kendala utama kecepatan respons, mengingat cakupan 21 kabupaten/kota di NTT, ditambah penumpukan tugas lintas keasistenan (PVL, pencegahan). Ibu Keszya Wabang (28 Oktober 2025) menegaskan bahwa penundaan terjadi akibat penugasan ganda, namun proses cepat jika dokumen lengkap dan pelapor kooperatif, sementara Ibu Siti Qulsum (29 Oktober 2025) menjelaskan kategorisasi laporan berdasarkan urgensi (respon cepat untuk darurat/keselamatan) dan kompleksitas (jumlah pelapor, penerima manfaat, lokasi terlapor 3T) sesuai Petunjuk Teknis No. 37/2021 dan Keputusan Ketua No. 67/2020 (Sugiyono, 2021; Dwiyanto, 2021).

Meskipun normatif semua laporan diproses jam kerja, laporan pertanahan jarang masuk kategori respon cepat (RCO), menyebabkan waktu penyelesaian lebih panjang karena sosialisasi kriteria klasifikasi masih terbatas, sehingga masyarakat kurang paham ekspektasi waktu. Kooperasi pelapor dalam kelengkapan dokumen menjadi faktor eksternal penentu, dengan mekanisme normatif memastikan tanggung jawab setiap asisten terhadap laporan yang sudah disposisi (Zeithaml et al., 2021; Creswell & Poth, 2022).

Formulir Penilaian Klasifikasi

No.	Indikator	Kriteria	Skor	Nilai
1	Terlapor dan/atau instansi terkait Terlapor: Instansi terkait: a. ..... a. ..... b. ..... b. ..... c. dst c. Dst	Terdapat 1-2 instansi	2	
		Terdapat 3-4 instansi	4	
		Terdapat 5 instansi atau lebih	6	
2	Permasalahan layanan publik a. ..... b. ..... c. Dst	hanya 1 permasalahan	2	
		Terdapat 2-3 permasalahan	4	
		Terdapat 4 permasalahan atau lebih	6	
3	Lokasi	Jangkauan mudah	1	
		Jangkauan sedang	2	
		Jangkauan sulit	3	
4	Penerima manfaat/terdampak langsung	Individu	1	
		Kelompok	2	
		Publik	3	
Jumlah Nilai				
Klasifikasi*				

*Klasifikasi:
Laporan sederhana : 6-7
Laporan sedang : 8-14
Laporan berat : lebih dari 15

Gambar 1 Formulir Penilaian Klasifikasi

Berdasarkan gambar tersebut, total skor yang diperoleh setiap laporan akan diklasifikasikan ke dalam kategori sederhana, sedang, atau berat. Klasifikasi ini secara langsung menentukan cepat atau lamanya jangka waktu penyelesaian laporan, sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3 Klasifikasi Jangka Waktu Penanganan

No	Total Skor	Klasifikasi Laporan	Jangka Waktu Penanganan
1	6–7	Sederhana	Maksimal 60 hari kalender
2	8–14	Sedang	Maksimal 120 hari kalender
3	≥ 15	Berat	Maksimal 180 hari kalender

Tingkat kompleksitas laporan menurut klasifikasi Ombudsman (Keputusan Ketua No. 67/2020 & Petunjuk Teknis No. 37/2021) signifikan memengaruhi kecepatan penanganan, dengan laporan pertanahan umumnya masuk kategori sedang karena melibatkan lintas instansi atau lokasi terpencil, bukan respon cepat (RCO) yang terbatas pada darurat/keselamatan jiwa. Ibu Margaretha Banase mengalami penundaan respons WhatsApp >1 minggu akibat antrean, namun menilai cepat setelah data dilengkapi (BPN Kupang & Polresta selesai sehari karena kasus terkait), sementara Ibu

Elsje menunggu 2 minggu tanpa follow-up dan >1 bulan tanpa respons kedua, mencerminkan variasi layanan digital vs langsung (Sugiyono, 2021; Zeithaml et al., 2021).

Mekanisme pelayanan multi-kanal (WhatsApp jam kerja) terhambat antrean operasional dan kurangnya sosialisasi kriteria klasifikasi kepada masyarakat, menyebabkan ekspektasi tidak realistis terhadap waktu respons. Temuan wawancara petugas-pelapor mengonfirmasi bahwa kecepatan bergantung pada urgensi kasus, kelengkapan data, dan beban kerja, dengan respons WhatsApp tidak real-time seperti pelayanan tatap muka (Dwiyanto, 2021; Creswell & Poth, 2022).

Tabel 4 Pemetaan Temuan Matriks Lintas Kasus

No	Informan	Media Laporan	Waktu Respons	Kategori	Faktor Penyebab
1	Siti Qulsum	Langsung & WA	≤ 14 hari (sesuai SOP)	Cepat (normatif)	Mengacu SOP, sistem sudah diatur
2	Keszya Wabang	Internal	Relatif	Sedang	Beban kerja, multi tugas
3	Margaretha Banase	WhatsApp	± 1 minggu	Lambat	Antrean laporan tinggi
4	Elsje	WhatsApp	> 1 bulan	Lambat	Tidak ada respons, follow up berulang

Berdasarkan pemetaan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kecepatan dan kesediaan Ombudsman NTT dalam merespon laporan pertanahan belum sepenuhnya optimal. Secara normatif, Ombudsman telah memiliki standar pelayanan yang jelas dan menunjukkan kesiapan dalam merespon laporan masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih terdapat keterlambatan respons, khususnya pada layanan berbasis WhatsApp. Keterlambatan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain penumpukan beban kerja, keterbatasan sumber daya manusia, serta tingginya antrean laporan. Dengan demikian, Ombudsman dalam memberikan respon yang cepat dan sedia kepada pelapor dapat dikategorikan cukup responsif, namun belum konsisten dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada seluruh pelapor

Melaksanakan Pelayanan Dengan Tepat

1. Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Harapan Masyarakat Yang Melapor

   Ombudsman RI Perwakilan NTT melaksanakan pelayanan tepat sesuai Peraturan No. 58 Tahun 2023 melalui tahapan penerimaan-verifikasi-klarifikasi-pemeriksaan-klasifikasi, dengan 7 asisten PVL menangani laporan multi-kanal (langsung/WhatsApp) menggunakan komputer ruang pelayanan. Ibu Keszya Wabang (29 Oktober 2025) menjelaskan crosscheck kronologi via interaksi/telepon untuk memetakan substansi pertanahan, sementara Ibu Geradin M.J. Kotan (28 Oktober 2025) menetapkan dugaan maladministrasi (penundaan/tidak beri pelayanan) sebagai fokus pemeriksaan, memastikan penanganan berbasis informasi + dokumen pendukung (Sugiyono, 2021; Zeithaml et al., 2021).

   Proses koordinasi rapat PVL-pemeriksaan menyerahkan laporan terverifikasi (formil: KTP/dokumen scan; materiil: wewenang Ombudsman) via surat perkembangan ke terlapor, diikuti tindak lanjut tepat seperti kasus Ibu Margaretha Banase: laporan penundaan sertifikat → koordinasi BPN Kupang → pengukuran tanah selesai 2 bulan. Verifikasi dua arah (kronologi + bukti) menjamin substansi tepat sebelum disposisi pleno pimpinan (Dwiyanto, 2021; Creswell & Poth, 2022).



Gambar 2 Rapat Perwakilan Keasistenan PVL dan Keasistenan Pemeriksaan

Berdasarkan gambar tersebut, dapat diketahui bahwa telah dilaksanakan rapat koordinasi antara Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dengan Keasistenan Pemeriksaan Laporan dalam rangka penyerahan dan pelimpahan laporan masyarakat untuk ditindaklanjuti pada tahap pemeriksaan. Rapat koordinasi tersebut dilaksanakan secara berkala dan kondisional sebagai bentuk upaya menjaga kesinambungan proses penanganan laporan.

Melalui mekanisme tersebut, petugas Ombudsman tidak hanya menerima laporan secara administratif, tetapi juga melakukan pemetaan substansi laporan berdasarkan informasi dan dokumen pendukung yang disampaikan oleh pelapor. Hal ini menunjukkan adanya keseriusan dalam memahami permasalahan secara mendalam sebelum memasuki tahap pemeriksaan. Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Perwakilan NTT telah menunjukkan tingkat responsivitas yang baik dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam memastikan bahwa setiap laporan ditangani secara tepat dan sesuai dengan substansi permasalahan yang diadukan

Melaksanakan Pelayanan Dengan Cermat

1. Klasifikasi Laporan dan Kesungguhan Ombudsman Dalam Menangani Laporan



Gambar 3 Gambar Alur Penyelesaian Laporan Ombudsman RI

Ombudsman RI Perwakilan NTT menerapkan alur penyelesaian laporan sistematis (penerimaan-verifikasi-pemeriksaan-resolusi-monitoring) melalui SIMPeL yang mengontrol durasi tiap tahap sesuai SOP, dengan input data terstruktur untuk deteksi keterlambatan (misal verifikasi >14 hari). Ibu Keszya Wabang (29 Oktober 2025) menegaskan verifikasi formil-materiil diikuti klasifikasi otomatis sistem, sementara Ibu Geradin M.J. Kotan (28 Oktober 2025) mengidentifikasi dugaan maladministrasi spesifik di Kantor Pertanahan Kupang seperti "tidak memberikan pelayanan" dan "penundaan berlarut" sebagai fokus pemeriksaan berbasis kronologi + dokumen (Sugiyono, 2021; Zeithaml et al., 2021).

Sistem digital memastikan ketelitian dengan monitoring real-time kinerja asisten, memetakan substansi pertanahan sebelum disposisi pemeriksaan, menghindari asumsi subyektif melalui format temuan standar (perilaku melawan hukum, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur). Proses ini mencerminkan kehati-hatian tinggi dalam pengelolaan 39 laporan pertanahan 2024, dengan klasifikasi otomatis menjaga konsistensi sesuai Peraturan No. 58/2023 (Dwiyanto, 2021; Creswell & Poth, 2022).

Tabel 5 Kategori Dugaan Maladministrasi

No	Kategori Dugaan Malaadministrasi	Deskripsi
1	Penundaan berlarut	Pelaksana layanan memberikan pelayanan dengan mengulur-ulur waktu penyelesaian administrasi atau masalah tanpa adanya suatu keterangan yang jelas.
2	Tidak memberikan pelayanan	Pelaksana layanan tidak mengerjakan permohonan atau permintaan layanan padahal masyarakat sudah melengkapi semua persyaratan yang diperlukan.
3	Tidak kompeten	Pelaksana layanan publik memiliki kualifikasi yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi pelayanan publik
4	Penyalahgunaan wewenang	Pelaksana layanan dengan sewenang-wenang melanggar peraturan dalam memberikan layanan
5	Permintaan imbalan	Petugas meminta uang atau barang kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik
6	Penyimpangan prosedur	Pelaksana layanan tidak mematuhi standar operasional prosedur dalam memberikan pelayana publik
7	Bertindak tidak patut	Pelaksana layanan bertindak secara tidak wajar, tidak sopan dan tidak pantas
8	Berpihak	Pelaksana layanan membuat keputusan atau tindakan dengan menguntungkan pihak lain
9	Konflik Kepentingan	Pelaksana layanan tidak dapat bekerja secara professional karena memiliki kepentingan pribadi
10	Diskriminasi	Pelaksana pelayanan tidak memberikan pelayanan secara sebagian atau keseluruuhan kepada masyarakat karena perbedaan suku, agama, ras, jenis kelamin, penyakit, dan sebagainya.

Dugaan maladministrasi dominan di Kantor Pertanahan Kota Kupang adalah penundaan berlarut (tertinggi) dan tidak memberikan pelayanan (tinggi), sementara penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, dan ketidakkompetenan jarang terjadi, mencerminkan masalah utama ketepatan waktu dan responsivitas layanan pertanahan. Ibu Geradin M.J. Kotan menegaskan pemeriksaan langsung difokuskan pada dugaan spesifik seperti penundaan penerbitan sertifikat, dengan rekomendasi pencegahan temuan maladministrasi melalui klarifikasi terlapor, memastikan arah pemeriksaan tepat sesuai substansi laporan (Sugiyanto, 2021; Zeithaml et al., 2021).

Proses ini menunjukkan ketelitian tinggi Ombudsman NTT dalam memetakan prioritas maladministrasi (Tabel 4.6), dengan penetapan dugaan menjadi fondasi permintaan klarifikasi formal kepada BPN Kupang, menghindari generalisasi kasus dan menjamin solusi sesuai harapan pelapor seperti percepatan sertifikat yang tertunda (Dwiyanto, 2021; Peraturan Ombudsman 58/2023).



Gambar 4 Permintaan Klasifikasi pada Kantor Pertanahan Kota Kupang

Ombudsman NTT mengirimkan surat klarifikasi formal kepada Kantor Pertanahan Kota Kupang untuk mendapatkan kronologi, dasar hukum, dan dokumen terkait dugaan maladministrasi, dengan Bapak Maret Kurnia Alif Sianturi (18 November 2025) menjelaskan proses penyusunan jawaban tertulis ≤30 hari oleh Kepala Kantor sebelum diserahkan kembali. Ombudsman merespons dengan arahan tindakan korektif agar pelayanan sesuai harapan pelapor, mencerminkan siklus klarifikasi-terlapor-Ombudsman yang terstruktur sesuai Peraturan No. 58/2023 Pasal 15 (Sugiyono, 2021; Zeithaml et al., 2021).

Evaluasi internal melalui rapat rutin PVL (mingguan/2-minggu) memantau kinerja asisten terhadap SOP SIMPeL, sementara "gelar perkara" tim pemeriksa (3-4 orang) membandingkan bukti pelapor-regulasi untuk menyusun LHP dengan masukan kolektif, seperti ditegaskan Ibu Keszya Wabang dan Ibu Geradin M.J. Kotan. Mekanisme ini menjamin ketelitian tinggi melalui diskusi multi-regulasi dan rencana tindak lanjut tepat sasaran (Dwiyanto, 2021; Creswell & Poth, 2022).

Melaksanakan Pelayanan Dengan Tepat Waktu

1. Laporan Diselesaikan Sesuai SOP yang Berlaku



Gambar 5 Batas Waktu Penyelesaian Laporan

Ombudsman NTT mengklasifikasikan laporan menjadi sederhana (≤60 hari), sedang (≤120 hari), dan berat (≤180 hari) berdasarkan Keputusan Ketua No. 67/2020, dengan kriteria jumlah instansi, kompleksitas permasalahan, pihak terlibat, dan lokasi terlapor, namun informasi baku mutu ini belum dipublikasikan di papan informasi/website, tetap bersifat pedoman internal. Ibu Geradin M.J. Kotan menjelaskan komunikasi via Surat Perkembangan Laporan (SPPL) wajib ditanggapi pelapor ≤14 hari, dengan proses lanjut meski tidak respon, meskipun laporan pertanahan kompleks sering melibatkan koordinasi BPN provinsi/Kementerian ATR/BPN.

Kesenjangan muncul antara prosedur Peraturan No. 58/2023 Pasal 19-20 (SPPL ≥2 kali, klarifikasi tatap muka/media terdokumentasi) dengan praktik lapangan: Ibu Elsje (>1 bulan

tanpa respons laporan kedua, hanya disuruh follow-up BPN sendiri) dan Bapak Chandra (tidak ada update proaktif) mengeluh kurang transparansi, berbeda dengan klaim petugas bahwa keterlambatan karena tunggu klarifikasi terlapor ≤14 hari (dapat diperpanjang 14 hari lagi per Pasal 27). Bapak Maret Sianturi (BPN) konfirmasi klarifikasi 10-20 hari kerja untuk kasus sederhana, tapi kompleksitas yuridis/sengketa tanah memerlukan koordinasi lintas instansi.

Semua Keluhan Pelanggan Direspon Oleh Petugas

1. Forum masyarakat menyampaikan laporan maladministrasi kepada Ombudsman



Gambar 6 Gambar Nomor WhatsApp Pengaduan Ombudsman Perwakilan NTT

Berdasarkan Gambar 6 dapat diketahui bahwa Ombudsman Perwakilan NTT menyediakan layanan pengaduan masyarakat melalui media WhatsApp sebagai salah satu sarana yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan laporan maladministrasi pelayanan publik. Penyediaan nomor WhatsApp pengaduan ini bertujuan untuk memperluas akses masyarakat dalam melaporkan permasalahan pelayanan publik tanpa harus datang langsung ke kantor Ombudsman. Informasi terkait nomor WhatsApp pengaduan tersebut disampaikan kepada masyarakat melalui media social Instagram Ombudsman NTT (@ombudsmanri137.ntt), *x banner*, brosur dan pamflet, penyampaian langsung dalam kegiatan sosialisasi, dan kegiatan *On The Spot* (jemput bola) yang dilakukan di puskesmas maupun instansi pelayanan lainnya.



Gambar 7 Gambar Plakat Pengaduan Ombudsman di Meja Pelayanan Kantor Pertanahan

Plakat informasi pengaduan di meja pelayanan Kantor Pertanahan Kota Kupang efektif mengarahkan masyarakat ke Ombudsman, dengan Ibu Elsje (8 Desember 2025) melapor langsung bersama pengacara untuk kasus kompleks, sementara pelapor sederhana datang mandiri. Ibu Siti Qulsum menegaskan setiap laporan pertanahan diterima dan diverifikasi syarat formil (identitas lengkap, KTP/surat kuasa, kronologi maladministrasi, bukti pengaduan sebelumnya ke BPN) dan materiil (tidak di pengadilan, belum diselesaikan terlapor, sesuai kewenangan), diikuti tindak lanjut mekanisme standar (Sugiyono, 2021; Zeithaml et al., 2021).

Data 2022-2025 menunjukkan respons konsisten terhadap semua keluhan: penundaan berlarut (dominan), tidak beri pelayanan, penyimpangan prosedur, dan lainnya, dengan

verifikasi menjamin akses forum pengaduan terbuka melalui direct/kuasa hukum/WhatsApp. Praktik ini mencerminkan inklusivitas Zeithaml, di mana variasi kompleksitas (sederhana vs sengketa) tetap diproses tanpa diskriminasi (Dwiyanto, 2021; Peraturan Ombudsman 58/2023).

Tabel 6 Temuan Hasil Penelitian

No	Sub Fokus	Prosedural	Realitas di Lapangan	Kesesuaian
1	Merespon Setiap Pelanggan	Peraturan Ombudsman RI Nomor 40 Tahun 2019: bertutur kata dan bertindak dengan sopan sesuai dengan norma yang berlaku, berperilaku terpuji, serta berorientasi pada pelayanan prima	Bertutur kata dengan bahasa yang santun, menunjukkan empati terhadap pelapor, menyambut pelapor dengan sikap terbuka, tidak mempersulit proses pelayanan, bersikap netral dan objektif	Sesuai
2	Kejelasan Komunikasi	Peraturan Ombudsman RI Nomor 40 Tahun 2019: bertutur kata dan bertindak dengan sopan sesuai norma yang berlaku, memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan tanpa membeda-bedakan, mengedepankan dialog	Menyampaikan informasi secara sistematis, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta menyesuaikan cara komunikasi dengan karakteristik pelapor, pemberian kesempatan kepada pelapor untuk menyampaikan permasalahan, serta upaya konfirmasi ulang melalui peringkasan	Sesuai
3	Pelayanan Cepat	Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023, Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 67 Tahun 2020, seluruh laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman akan diproses dan direspon pada jam kerja, waktu respons awal (±14 hari)	Terdapat keterlambatan respons awal dalam menyampaikan laporan, terutama melalui WhatsApp (±1 minggu hingga >1 bulan)	Belum Sesuai
4	Pelayanan Tepat	Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 sesuai dengan prosedur, tahapan pemeriksaan, mulai dari tahap penerimaan, verifikasi, pemeriksaan dan permintaan klasifikasi.	Ombudsman mampu mengidentifikasi substansi laporan dan menindaklanjuti secara tepat	Sesuai
5	Pelayanan Cermat	Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023, Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 67 Tahun 2020 dilakukan klasifikasi laporan, identifikasi maladministrasi, rapat keasistenan dan evaluasi, permintaan klarifikasi instansi terlapor sesuai substansi	Proses klasifikasi dan pemeriksaan dilakukan secara teliti dan berbasis sistem, mengadakan rapat keasistenan, permintan klarfikasi ke instansi terlapor, dan mengadakan rapat rutin untuk evaluasi	Sesuai
6	Pelayanan	Peraturan Ombudsman RI	Penyampaian perkembangan	Belum

No	Sub Fokus	Prosedural	Realitas di Lapangan	Kesesuaian
	Tepat Waktu	Nomor 58 Tahun 2023, Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 67 Tahun 2020, penyelesaian laporan sesuai klasifikasi (60–180 hari) serta wajib menyampaikan perkembangan laporan secara berkala	laporan belum konsisten, pelapor sering tidak mendapat informasi lanjutan	Sesuai
7	Semua keluhan di respon	Merespon semua keluhan yang masuk, menyediakan akses dan media untuk melapor, melakukan sosialisasi dan memasang papan informasi di instansi pemerintahan	Merespon semua keluhan, melakukan sosialiasi, mempromosikan media untuk melapor, memasang x banner, plakat dan poster di instansi pemerintahan	Sesuai

PEMBAHASAN

Merespon setiap pelanggan

Ombudsman RI Perwakilan NTT menunjukkan responsivitas optimal pada indikator pertama Zeithaml (merespon setiap pelanggan) melalui kesopanan-keramahan dan komunikasi jelas, mencerminkan kerelaan tulus membantu sebagaimana didefinisikan Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018). Petugas menerapkan Peraturan No. 40/2019 Pasal 6 dengan empati netral (Siti Qulsum), objektivitas berbasis fakta (Geradin Kotan), dan prosedur inklusif via buku tamu-multi-kanal, dikonfirmasi pelapor Elsje ("helpful") dan Chandra ("ramah").

1. Kesopanan dan Keramahan

   Sikap empatik membangun kepercayaan sejak awal, dengan prosedur sistematis (pencatatan → pengarahan → verifikasi) tetap ramah tanpa hambatan. Temuan selaras Mawaddah et al. (2025) tentang Ombudsman Kalsel yang ramah-responsif mengikuti SOP, memperkuat bahwa responsivitas normatif (kode etik) dan teknis (prosedur) terintegrasi.

2. Kejelasan Komunikasi

   Petugas menjelaskan syarat formil (KTP, kronologi, bukti pengaduan BPN) dan materiil (tidak di pengadilan, kewenangan) dengan bahasa sederhana disesuaikan latar belakang pelapor, dilengkapi summarize konfirmasi dua arah. Praktik ini memastikan pemahaman sebelum surat kelengkapan, mencerminkan komunikasi efektif Zeithaml.

Melaksanakan Pelayanan Dengan Cepat

Ombudsman RI Perwakilan NTT belum optimal pada indikator kecepatan pelayanan Zeithaml, meskipun memiliki SOP jelas via Keputusan Ketua No. 67/2020 yang mengatur klasifikasi laporan (sederhana ≤60 hari, sedang ≤120 hari, berat ≤180 hari) dan penerimaan multi-kanal daring/offline. Keterlambatan respon awal WhatsApp (>1 minggu, Margaretha Banase; >1 bulan, Elsje) mencerminkan kesenjangan normatif vs praktik, dengan pelapor merasakan antrean padat bukan kesigapan tulus.

1. Faktor Internal dan Eksternal

   Jumlah asisten terbatas (14 orang: 3 Pratama, 9 Muda, 2 Madya) vs cakupan 21 kabupaten/kota NTT menyebabkan penumpukan tugas lintas keasistenan (PVL + pencegahan), ditambah kooperasi pelapor (dokumen lengkap percepat proses, Keszya Wabang). Laporan pertanahan jarang masuk Respon Cepat Ombudsman (RCO: darurat/jiwa/hak hidup), masuk kategori sedang karena lintas instansi/lokasi 3T.

Melaksanakan Pelayanan Dengan Tepat

Ombudsman RI Perwakilan NTT optimal pada indikator ketepatan Zeithaml (Hardiyansyah, 2018), di mana pelayanan menjawab substansi kebutuhan pelapor melalui klarifikasi kronologi via direct/WhatsApp/telepon, verifikasi formil (KTP, dokumen) dan materiil (kewenangan, tidak di pengadilan), serta koordinasi rapat PVL-Riksa sebelum pemeriksaan. Proses ini selaras Peraturan No. 58/2023, memetakan dugaan maladministrasi spesifik seperti penundaan sertifikat (Margaretha Banase: BPN diminta tindak lanjut, selesai 2 bulan).

1. Proses Verifikasi dan Koordinasi

   Crosscheck aktif (Keszya Wabang) memastikan substansi pertanahan tepat sebelum disposisi, dengan rapat pleno menyerahkan laporan terverifikasi ke pemeriksaan via surat perkembangan terlapor. Petugas menggali informasi + dokumen pendukung untuk hindari kesalahan klasifikasi, mencerminkan kompetensi handling kasus kompleks agraria.
2. Ketepatan dari Perspektif Pelapor

   Pelapor merasakan respons tepat: permintaan kronologi/bukti → tindakan konkret ke BPN Kupang → resolusi hak layanan, melampaui administratif menuju penyelesaian substantif sesuai harapan.

Melaksanakan Pelayanan Dengan Tepat Waktu

Ombudsman RI Perwakilan NTT normatif patuh pada standar waktu Keputusan Ketua No. 38/2025 (sederhana ≤60 hari, sedang ≤120 hari, berat ≤180 hari) dan Peraturan No. 58/2023 Pasal 19-20 (SPPL ≥2 kali), dengan disposisi verifikasi ke pemeriksaan ~14 hari dan klarifikasi terlapor ≤14 hari (dapat diperpanjang). Namun indikator tepat waktu Zeithaml belum optimal karena kesenjangan komunikasi perkembangan laporan ke pelapor.

1. Kesenjangan Normatif vs Praktik Pelapor

   Prosedural internal lancar (verifikasi → rapat pleno → surat perkembangan BPN), tapi pelapor seperti Elsje (>1 bulan tanpa update laporan kedua) dan Chandra (tidak ada info proaktif) harus follow-up sendiri atau visit kantor hanya disuruh "tunggu". Kompleksitas pertanahan (lintas BPN provinsi/Kementerian ATR/BPN, sengketa hukum) lambatkan klarifikasi (Maret Sianturi: 10-20 hari sederhana, lebih lama yuridis).

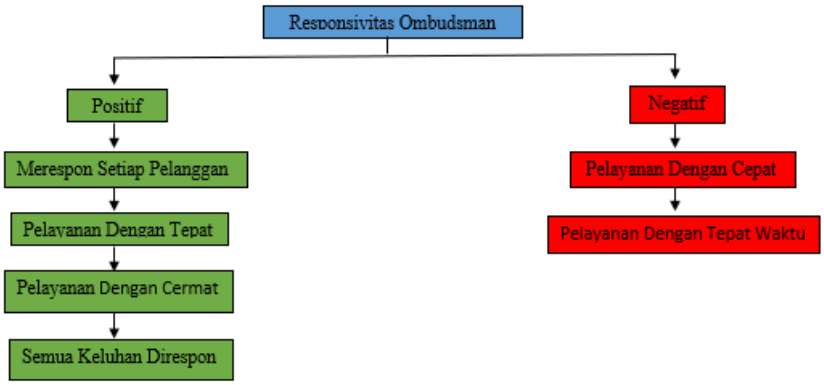
Semua Keluhan Direspon Oleh Petugas

Ombudsman RI Perwakilan NTT unggul pada indikator final Zeithaml yang mewajibkan akses terbuka bagi semua keluhan masyarakat, dengan plakat informasi strategis di Kantor Pertanahan Kupang, kanal multi (direct, WhatsApp, email, kuasa hukum), dan komitmen verifikasi setiap laporan pertanahan. Siti Qulsum menegaskan "setiap laporan pasti kita terima lalu verifikasi formil-materiil," mencerminkan kesediaan tanggap tanpa diskriminasi kompleksitas kasus.

1. Inklusivitas Akses Pengaduan

   Plakat BPN efektif arahkan pelapor seperti Elsje (direct + pengacara untuk sengketa kompleks), sementara kanal digital layani kasus sederhana tanpa kunjungan fisik. Data 2022-2025 konfirmasi 100% respon awal (penjelasan SOP + kelengkapan dokumen) untuk penundaan berlarut (dominan), tidak beri pelayanan, dan penyimpangan prosedur.
2. Verifikasi Sistematis Semua Laporan

   Syarat formil (KTP/surat kuasa, kronologi, bukti pengaduan BPN) dan materiil (tidak di pengadilan, belum diselesaikan terlapor, kewenangan Ombudsman) diproses inklusif, menjamin forum pengaduan terbuka bagi mandiri maupun wakil hukum.



Gambar 8 Model Temuan Penelitian

Model temuan ini menggambarkan responsivitas Ombudsman Perwakilan NTT dalam penyelesaian laporan pertanahan yang terdiri dari aspek positif dan negatif. Aspek positif meliputi kemampuan merespon pelanggan, pelayanan yang tepat, cermat, serta respons terhadap keluhan, sedangkan aspek negatif terlihat pada pelayanan yang belum optimal dari segi kecepatan dan ketepatan waktu. Model temuan ini menegaskan bahwa responsivitas Ombudsman Perwakilan NTT dalam penyelesaian laporan pertanahan telah menunjukkan capaian yang cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan pada aspek kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan.

Responsivitas Ombudsman Perwakilan NTT Dalam Penyelesaian Laporan Pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Kupang Berdasarkan Tugas Ombudsman

1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan

   Peraturan Ombudsman No. 58/2023 mengatur penerimaan multi-kanal (direct, telepon, surat, website, aplikasi LAPOR!, medsos), sementara PO No. 43/2020 Pasal 128-129 mandatkan Keasistenan PVL koordinasi sinkronisasi verifikasi formil (identitas KTP/surat kuasa, kronologi maladministrasi) dan materiil (tidak di pengadilan, belum diselesaikan BPN, kewenangan Ombudsman). Fungsi mencakup konsultasi, pencatatan on-the-spot, pelengkapan syarat, hingga penutupan laporan luar kewenangan via Rapat Pleno.
2. Pemeriksaan Laporan

   Keasistenan Riksa bertanggung jawab perumusan kebijakan teknis pemeriksaan laporan maladministrasi (PO 58/2023 Pasal 24), wajib kirim SPPL dimulai pemeriksaan via surat/media terdokumentasi ke pelapor. Proses mencakup pemeriksaan dokumen, substantif, pembuktian dugaan (kesesuaian peristiwa-bukti), dan klarifikasi tertulis ≤14 hari ke terlapor (dapat diperpanjang 14 hari, Pasal 27).

Faktor Pendukung dan Penghambat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam penyelesaian laporan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Kupang

1. Faktor Pendukung
   a. Tingkat kooperatif pelapor

      Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Ombudsman NTT menjelaskan bahwa apabila pelapor telah menyampaikan dokumen secara lengkap, maka proses verifikasi dapat dilakukan dengan lebih cepat. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan data dan informasi yang diberikan pelapor menjadi faktor penentu dalam efektivitas dan efisiensi penanganan laporan. Dalam praktiknya, Ombudsman sangat bergantung pada data dan dokumen yang disampaikan oleh pelapor, baik pada tahap verifikasi formil maupun verifikasi materiel. Dokumen seperti identitas diri, bukti kepemilikan atau penguasaan tanah, serta surat-menyurat dengan instansi terlapor menjadi dasar utama bagi Ombudsman untuk memahami substansi permasalahan yang dilaporkan. Tanpa adanya dokumen yang memadai,

Ombudsman akan mengalami kesulitan dalam menetapkan klasifikasi laporan maupun dugaan maladministrasi, sehingga berpotensi memperlambat proses penyelesaian laporan.

b. Koordinasi dan Kerja Tim Internal

Berdasarkan hasil penelitian, koordinasi internal di lingkungan Ombudsman RI Perwakilan NTT dilakukan melalui mekanisme rapat tim atau rapat perwakilan yang melibatkan beberapa petugas pemeriksa. Rapat ini menjadi forum diskusi bersama untuk membahas substansi laporan, membandingkan fakta lapangan dengan berbagai regulasi yang relevan, serta merumuskan rencana tindak lanjut. Proses ini menunjukkan bahwa penanganan laporan tidak dilakukan secara individual, melainkan melalui kerja tim yang kolaboratif. Dalam penanganan laporan pertanahan yang kompleks, petugas pemeriksa dihadapkan pada banyak regulasi yang harus dianalisis secara bersamaan. Melalui forum diskusi tim, setiap petugas dapat saling memberikan masukan, sudut pandang, dan alternatif solusi berdasarkan keahlian masing-masing. Hal ini membantu meminimalisasi kesalahan analisis serta memperkuat dasar hukum dalam penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP).

c. Kejelasan Regulasi

SOP dan regulasi jelas seperti Peraturan Ombudsman No. 58/2023 (tata cara pemeriksaan) dan Keputusan Ketua No. 67/2020 (pedoman klasifikasi laporan) menjadi landasan kuat responsivitas Ombudsman NTT. Regulasi ini mendukung **kecermatan** melalui klasifikasi dugaan maladministrasi akurat (penundaan berlarut dominan) dan **ketepatan** via proses uniform semua pelapor, hindari diskriminasi.

2. Faktor Penghambat

a. Keterbatasan Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) dalam penanganan laporan

Berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan jumlah SDM tercermin dari jumlah asisten yang terbatas serta adanya kondisi berhalangan hadir dari petugas tertentu. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan menjelaskan bahwa ketidakhadiran satu asisten saja dapat mempengaruhi kecepatan dalam merespons laporan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang ditanggung oleh setiap asisten cukup tinggi dan sangat bergantung pada kehadiran individu. Selain keterbatasan jumlah petugas, beban kerja lintas keasistenan juga menjadi faktor yang memperberat kinerja asisten. Asisten tidak hanya bertugas menangani laporan pada satu keasistenan, tetapi juga terlibat dalam berbagai kegiatan lain, seperti tugas di keasistenan pencegahan. Kondisi ini menyebabkan pembagian waktu dan perhatian kerja, sehingga fokus terhadap penanganan laporan pertanahan menjadi terbatas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan SDM merupakan faktor internal yang dapat menghambat responsivitas Ombudsman RI Perwakilan NTT.

b. Kompleksitas Substansi Laporan Pertanahan

Keasistenan Pemeriksaan Laporan menjelaskan bahwa dalam menangani laporan pertanahan, Ombudsman tidak hanya berkoordinasi dengan Kantor Pertanahan di tingkat kota, tetapi juga dengan Badan Pertanahan Nasional (BPN) di tingkat provinsi, bahkan dengan instansi lain yang memiliki keterkaitan kewenangan. Proses koordinasi lintas lembaga ini diperlukan untuk memperoleh data, klarifikasi, serta kepastian hukum atas objek tanah yang dilaporkan. Kompleksitas substansi laporan berdampak langsung terhadap kecepatan pelayanan. Semakin banyak instansi yang terlibat, maka semakin panjang alur komunikasi dan proses klarifikasi yang harus ditempuh. Hal ini menyebabkan Ombudsman tidak dapat menyelesaikan laporan secara cepat, meskipun secara internal telah dilakukan pemeriksaan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompleksitas substansi laporan pertanahan menjadi faktor penghambat struktural terhadap responsivitas Ombudsman RI Perwakilan NTT.

c. Tingginya jumlah laporan masyarakat

Tingginya jumlah laporan pertanahan ke Ombudsman NTT (dominan penundaan berlarut BPN Kupang) overload 14 asisten melayani 21 kabupaten/kota, picu backlog pada verifikasi formil-materiil, klarifikasi terlapor, dan pemeriksaan. Proses prosedural ketat (PO 58/2023) butuh analisis dokumen-kronologi-dugaan memakan waktu, terutama WhatsApp yang antre panjang >1 minggu (Elsje, Margaretha)..

d. Belum Optimalnya Komunikasi Perkembangan Laporan

Ombudsman NTT normatif patuh Peraturan No. 58/2023 Pasal 19-20 (SPPL ≥2 kali via surat/media terdokumentasi), tapi praktik lapangan gagal berikan update berkala ke pelapor. Elsje (>1 bulan silence laporan kedua), Chandra (tidak ada info proaktif), dan Margaretha (hanya tahu akhir proses) harus visit/follow-up sendiri, ciptakan persepsi "tidak responsif" meski internal lancer.



Gambar 9 Implikasi Faktor Pendukung & Penghambat

Regulasi jelas (PO 58/2023, KK 67/2020) dan koordinasi tim internal dukung kecermatan + ketepatan, sementara kooperatif pelapor (dokumen lengkap) percepat verifikasi cepat. Sebaliknya, SDM terbatas (14 asisten) + volume laporan tinggi overload kecepatan, dan minim SPPL proaktif hambat tepat waktu.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam penyelesaian laporan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Kupang secara umum berada pada kategori cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas dalam merespon setiap pelapor secara sopan, komunikatif, serta memberikan pelayanan yang tepat dan cermat melalui proses verifikasi dan pemeriksaan yang sistematis. Seluruh laporan juga tetap diterima dan diproses tanpa diskriminasi melalui berbagai kanal pengaduan. Namun demikian, aspek kecepatan dan ketepatan waktu masih belum optimal. Keterlambatan respons, terutama pada layanan berbasis WhatsApp, serta belum konsistennya penyampaian perkembangan laporan kepada pelapor menunjukkan adanya kesenjangan antara standar prosedural dan praktik di lapangan. Keterbatasan penelitian ini terletak pada fokus wilayah yang hanya mencakup satu perwakilan Ombudsman dan jumlah informan yang terbatas, sehingga temuan belum dapat digeneralisasi secara luas.

Penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa perlu adanya penguatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem layanan digital, serta peningkatan transparansi komunikasi perkembangan laporan kepada masyarakat. Koordinasi lintas instansi juga perlu disederhanakan untuk mempercepat penyelesaian kasus pertanahan yang kompleks. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan wilayah, membandingkan antar perwakilan Ombudsman, serta mengintegrasikan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat responsivitas secara lebih objektif. Selain itu, kajian mendalam terkait efektivitas sistem pengaduan berbasis teknologi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan Ombudsman juga penting untuk dilakukan guna memperkuat reformasi pelayanan publik di sektor agraria.

REFERENCES

Adiguna, R. C., Wijaya, K. A. S., & Wismayanti, K. W. D. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia (ORI) perwakilan Provinsi Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dari sudut pandang ketepatan waktu dan kecermatan pelayanan. *Ethics and Law Journal: Business and Notary, 2*(1), 14–19. https://doi.org/10.61292/eljbn.150

Aprilya, S. (2019). *Responsivitas dan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa* [Skripsi]. Universitas Negeri Makassar.

Billah, M. M. (2002). Good governance dan kontrol sosial. *Prisma*, (8), LP3ES.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2022). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.

Emzir. (2023). *Metodologi penelitian kualitatif: Analisis data*. Rajawali Pers.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.

Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1*(2), 81–90. https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22

Marlina, S., Hermawan, D., & Faedlulloh, D. (2025). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat. *Jurnal Administrativa, 7*(2), 240–251.

Mawaddah, S., Fakhsiannor, F., & Malawat, S. H. (2025). Responsivitas Ombudsman RI perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi. *Anterior Jurnal, 24*(3), 8–15.

Moleong, L. J. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Muhamad Khoerul Umam. (2024). Fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam pelayanan publik perspektif maslahah mursalah. *Yustisi, 11*(1), 199–210. https://doi.org/10.32832/yustisi.v11i1.16204

Natalia, A. (2023). *Peran lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Nusa Tenggara Timur dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik (Studi kasus di Kantor Pertanahan Kota Kupang)* [Skripsi].

Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). *Memahami maladministrasi*. Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2020 tentang pedoman klasifikasi laporan masyarakat*.

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan*.

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023*.

Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2024*.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur. (2023). *Laporan tahunan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur tahun 2023*.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur. (2024). *Laporan tahunan Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur tahun 2024*.

Pahleviannur, M., et al. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Rake Sarasin.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Sudaryono. (2022). *Metodologi penelitian*. Rajawali Pers.

United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development*. UNDP.

Yasin, F. (2022). Responsivitas Ombudsman RI perwakilan Provinsi Jambi dalam penyelesaian pengaduan pertanahan di ATR/BPN Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

Yin, R. K. (2021). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill.