

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN AGRARIA DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (ORI) PERWAKILAN JAKARTA RAYA

Nurul Alifia Risky¹, Nida Handayani²

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

e-mail: nurulalifiar@gmail.com¹, nida.handayani@umj.ac.id²

Abstrak

Laporan pengaduan agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya menjadi laporan tertinggi dan menduduki peringkat teratas selama tiga tahun terakhir. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis penanganan pengaduan masyarakat dalam pelayanan agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori prinsip penanganan pengaduan menurut Gorton dengan 7 indikator, yaitu Peningkatan Kualitas, Keterbukaan Menerima Pengaduan, Komitmen, Aksesibilitas, Kemampuan Bereaksi, Transparansi & Bertanggung Jawab, dan Privasi & Dapat Dipercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip penanganan pengaduan yang efektif sudah diterapkan dalam penanganan laporan pengaduan agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya, namun masih belum maksimal. Terdapat tiga (3) dari tujuh (7) elemen yang harus ditingkatkan agar penanganan laporan pengaduan agraria dapat lebih efektif dan efisien yaitu Keterbukaan Menerima Pengaduan, Kemampuan Bereaksi, serta Transparansi dan Bertanggung Jawab.

Kata kunci: *pengaduan agraria; pelayanan; Ombudsman Jakarta Raya*

HANDLING OF PUBLIC COMPLAINTS IN AGRARIAN SERVICES AT THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA (ORI) REPRESENTATIVE OF JAKARTA RAYA

Abstract

The report of agrarian complaints in ORI Perwakilan Jakarta Raya became the highest report and topped the ranking for the last three years. The purpose of this study is to describe and analyze the handling of community complaints in agrarian services at ORI Representative of Greater Jakarta. The method used in this study is a qualitative approach with a descriptive method. This research uses the theory of complaint handling principles according to Gorton with 7 indicators, namely Quality Improvement, Open Disclouser, Commitment, Accessibility, Responsiveness, Transparency & Accountability; Responsibility, and Privacy & Confidentially. The results showed that the principle of effective complaint handling has been applied in handling agrarian complaint reports at ORI Representative of Jakarta Raya, but it is still not optimal. There are three (3) out of seven (7) elements that must be improved so that the handling of agrarian complaint reports can be more effective and efficient, namely Open Disclouser, Responsiveness, and Transparency & Accountability.

Keywords: *agrarian complaints; service; Jakarta Raya Ombudsman*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dengan segala permasalahannya menjadi persoalan masyarakat yang bersifat eksternal dan tentu memerlukan pengawasan secara eksternal (Sulistyowati, 2021). Kemudian menurut Ismail Mohamat (dalam Siahaan, 2004) lembaga pengawasan eksternal dan lembaga pengawasan internal meskipun peran dan fungsinya berbeda namun, keduanya saling mengisi serta melengkapi. Oleh karena itu, perlu juga adanya pengawasan dari lembaga eksternal seperti Ombudsman Republik Indonesia yang dalam melakukan pengawasan pelayanan publik salah satunya dengan menerima laporan pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat dan menangani laporan pengaduan tersebut.

Laporan pengaduan pelayanan publik yang ditangani oleh Ombudsman salah satunya adalah terkait pelayanan agraria dengan jumlah laporan pengaduan tertinggi di antara substansi lainnya. Sejalan dengan hasil penelitian Sapioper, dkk (2021), menyimpulkan bahwa pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura terkait pengelolaan pengaduannya masih belum transparan dalam memberikan informasi pelayanan yang ada dan proses pengaduan masyarakatnya yang lama mengindikasikan bahwa pelayanan pada Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura tersebut kurang tanggap terhadap kebutuhan penerima layanannya. Kemudian berdasarkan penelitian yang dilakukan Saepulloh (2020), menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pertanahan Kota Tasikmalaya dalam proses pelaksanaan penyelenggaraan PTSL belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat karena masih menyisakan persoalan-persoalan teknis yang belum terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas, permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada substansi agraria banyak dikeluhkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik sebagaimana laporan pengaduan substansi agraria di Ombudsman Republik Indonesia menjadi substansi tertinggi, pada tahun 2022 substansi agraria berjumlah 1.301 laporan, kedua terdapat substansi kepegawaian dengan jumlah 827 laporan, dan ketiga administrasi kependudukan dengan jumlah 776 laporan. Menurut Asisten Ombudsman Nusa Tenggara Timur, Victor William Benu (Ombudsman RI, 2020), pelayanan bidang pertanahan menjadi hal yang sangat krusial dikarenakan hampir segala aktivitas manusia memerlukan tanah atau lahan. Pelayanan bidang pertanahan yang kurang baik menyebabkan ketidakpuasan masyarakat seperti pada laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia untuk tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa substansi agraria tidak pernah absen berada pada posisi tertinggi sebagai substansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat.

Laporan pengaduan terkait substansi agraria yang dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman untuk instansi terlapor paling banyak yaitu pada provinsi Kalimantan Barat, DKI Jakarta dan Sulawesi Utara. Berikut jumlah laporan pengaduan substansi agraria berdasarkan provinsi terlapor :

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Substansi Agraria Berdasarkan Provinsi Terlapor

Provinsi	Jumlah
Kalimantan Barat	274
DKI Jakarta	99
Sulawesi Utara	84
Jawa Barat	81
Jawa Timur	66
Nusa Tenggara Timur	56
Sumatera Utara	48
Sulawesi Selatan	47
Sumatera Barat	45
Banten	43
Kepulauan Riau	43
Riau	36
Lampung	35
Nusa Tenggara Barat	35
Kalimantan Selatan	33
Jambi	32
Maluku	24
Sulawesi Tengah	18
Sulawesi Tenggara	18
DI Yogyakarta	16
Sumatera Selatan	15
Bali	14
Jawa Tengah	14
Kalimantan Utara	14
Kalimantan Tengah	13
Gorontalo	11
Kepulauan Bangka Belitung	11
Aceh	9
Kalimantan Timur	9
Maluku Utara	9
Papua	8
Sulawesi Barat	8
Bengkulu	6
Papua Barat	4
(Blank)	23
Jumlah	1.301

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2022

Berdasarkan tabel pada halaman sebelumnya, DKI Jakarta menjadi provinsi tertinggi kedua terkait jumlah laporan pengaduan pada substansi agraria. Perwakilan Jakarta Raya substansi agraria menjadi substansi tertinggi yang dilaporkan masyarakat. Wilayah yang menjadi kewenangan ORI Perwakilan Jakarta Raya yaitu seluruh daerah di Provinsi DKI Jakarta ditambah dengan Kota Bekasi, Kota Bogor, Kota Depok, Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Bogor.

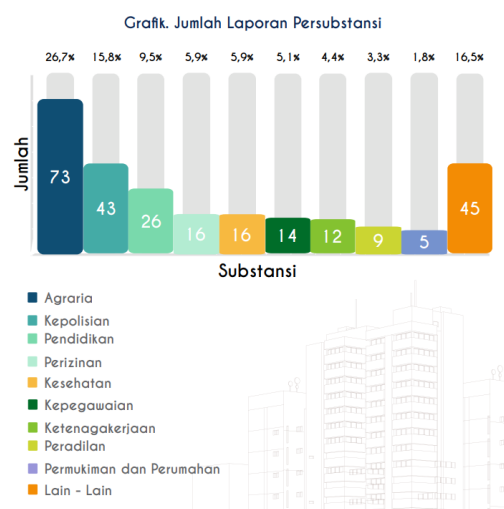
Tabel 1.2 Jumlah Laporan Selesai dan Belum Selesai/Masih Proses

Tahun	Total Laporan di Terima	Laporan selesai	Laporan belum selesai/ masih proses
2020	407	173	98
2021	195	47	148
2022	133	33	100

Sumber : Laporan Tahunan ORI Perwakilan Jakarta Raya

Berdasarkan tabel diatas, pada tahun 2020 terdapat selisih antara laporan yang diterima dengan laporan selesai dan belum selesai yang dimana dari 407 laporan, terdapat sebanyak 2 laporan dilimpahkan ke Ombudsman Pusat, sebanyak 5 laporan dilimpahkan ke unit lain, sebanyak 129 laporan dinyatakan tidak lolos atau sedang proses verifikasi, sebanyak 173 laporan telah selesai dan 98 laporan masih dalam proses atau belum selesai. Berdasarkan hasil wawancara prariset dengan Asisten ORI Perwakilan Jakarta Raya bidang kesekretariatan, adanya laporan yang tidak lolos verifikasi dikarenakan persyaratan formil dan materilnya tidak lengkap. Selain itu, berdasarkan tabel diatas menunjukkan terdapat banyaknya jumlah laporan yang belum selesai di tahun 2021 dan 2022 dibandingkan dengan jumlah laporan yang belum selesai di tahun 2020.

Gambar 1.2 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Substansi di Ombudsman Jakarta Raya Tahun 2020



Sumber : Laporan Tahunan ORI Perwakilan Jakarta Raya Tahun 2020

Gambar 1.3 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Substansi di Ombudsman Jakarta Raya Tahun 2021

Substansi Laporan	Jumlah
Agraria	36
Pendidikan	32
Kepolisian	19
Kepegawaian	18
Kesehatan	12
Ketenagakerjaan	11
Permukiman dan Perumahan	9
Administrasi Kependudukan	8
Air	7
Kesejahteraan Sosial	7
Peradilan	7
Energi dan Kelistrikan	5
Jaminan Sosial	3
Telekomunikasi dan Informatika	3
Pajak	3
Perdagangan, Industri dan Logistik	2
Perhubungan dan Infrastruktur	2
Perizinan	2
Pedesaan	2
Hak Sipil dan Politik	2
Keagamaan	1
Kedaruratan	1
Keimigrasian	1
Pengadaan Barang, Jasa dan Relang	1
Perbankan	1
Total	195

Sumber : Laporan Tahunan ORI Perwakilan Jakarta Raya Tahun 2021

Gambar diatas merupakan jumlah laporan pengaduan di ORI Perwakilan Jakarta Raya berdasarkan substansinya pada tahun 2020 dan 2021, untuk tahun 2022 data masih dalam proses. Berdasarkan gambar diatas substansi agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya menduduki posisi puncak yang paling banyak dilaporkan dan berdasarkan wawancara pra riset dengan bidang kesekretariatan ORI Perwakilan Jakarta Raya di tahun 2022 terdapat 99 laporan agraria yang menjadi substansi tertinggi yang dilaporkan ke ORI Perwakilan Jakarta Raya, artinya substansi agraria selama tiga tahun terakhir secara berturut-turut menduduki posisi tertinggi diantara substansi lainnya dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan oleh sebab itu, menjadi bukti jika masih adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat terkait pelayanan agraria dan terkait penanganan pengaduan oleh instansi agraria itu sendiri.

Pengaduan dalam pelayanan agraria yang dilaporkan ke ORI Perwakilan Jakarta Raya paling banyak terkait penyelesaian kasus pertanahan (sengketa, konflik, perkara, mediasi, dan gelar kasus pertanahan), permasalahan objek tanah, perubahan hak atas tanah (peralihan hak, ganti nama sertifikat, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, pemecahan, penggabungan, dan pemisahan), pendaftaran tanah pertama kali, dan masih ada permasalahan lainnya. Menurut Ketua Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (CNN Indonesia, 2021), mengatakan bahwa konflik agraria di Indonesia banyak dilaporkan dari Provinsi DKI Jakarta. Kemudian menurut Menteri Agraria dan Tata Ruang atau Kepala Badan Pertanahan Nasional (Kompas.com, 2021), menyatakan bahwa di daerah DKI Jakarta ini menjadi salah satu daerah yang paling rumit untuk permasalahan pertanahannya. Berdasarkan data tersebut diatas sejalan dengan banyaknya laporan pengaduan terkait agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya.

Dalam penanganan laporan pengaduan terkait waktu penyelesaian pengaduan sering kali menjadi hal yang diperhatikan oleh para masyarakat yang menjadi pelapor sebagaimana pada Ombudsman dalam menyelesaikan laporan pengaduan terdapat mengenai baku mutu waktu yang

diatur dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020 yang memberikan kepastian layanan dengan klasifikasi laporan. Penyelesaian laporan dengan diklasifikasikan seperti tersebut diharapkan akan lebih efektif dan efisien karena kasus yang ada berbeda-beda (Fithier, 2021).

Berbagai permasalahan agraria tersebut diatas menarik peneliti untuk penelitian tentang **“Bagaimana penanganan pengaduan masyarakat dalam pelayanan agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya?”**.

METODE

Penelitian Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori prinsip penanganan pengaduan menurut Gorton yang meliputi tujuh indikator. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASA

Peningkatan Kualitas

Penanganan pengaduan menurut Gorton (Purbaningrum, 2018) menjadi salah satu bagian penting untuk pendekatan peningkatan kualitas. Peningkatan kualitas menjadi suatu proses yang sistematis dalam pelayanan yang dilakukan dengan berkesinambungan, dievaluasi, dan ditingkatkan. Dalam hal ini ORI Perwakilan Jakarta Raya dalam penanganan laporan pengaduan agraria berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dilakukan peningkatan pada aplikasi SIMPeL Ombudsman karena saat ini telah terintegrasi dengan SP4N LAPOR, pembaharuan terhadap media untuk penyampaian pengaduan oleh melapor ke Ombudsman, melakukan rapat internal untuk memutuskan mekanisme penanganan yang efektif, pada Keasistenan PVL setiap dokumennya akan diawasi oleh Kepala Keasistenan PVL untuk melihat kekurangan dari proses verifikasi. Hal tersebut tidak hanya untuk agraria saja tetapi juga dilakukan untuk substansi lainnya. Pada keasistenan lainnya dalam melaksanakan tugas juga akan diawasi oleh para kepala keasistenannya.

Selain itu, adanya bentuk evaluasi terhadap laporan pengaduan agraria. Pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) evaluasi terhadap model penyelesaian hanya melihat dari penerimaan dan verifikasi laporan saja. Pada Pemeriksaan Laporan pengabdian evaluasi ditingkatkan agar lebih efektif karena dilakukan di level yang lebih sentralisasi di tingkat kota administrasi. Kemudian adanya percepatan penanganan laporan pengaduan agraria karena komunikasi dengan instansi agraria terlapor sudah terjalin dengan baik. Sehingga percepatan penanganan dilakukan dengan tidak lagi hanya surat menyurat karena dalam berkoordinasi dengan instansi agraria dapat berkomunikasi langsung melalui Whatsapp dan tidak perlu menunggu lama respon dari instansi agraria terlapor.

ORI Perwakilan Jakarta Raya memperhatikan terkait komplain, masukan atau saran dari pelapor terhadap kinerja Asisten ORI Perwakilan Jakarta Raya dalam penanganan laporan pengaduan dengan menyediakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala guna peningkatan kualitas layanan pengaduan atau testimoni yang pelapor berikan. Pelapor agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya mengetahui adanya testimoni untuk diberikan kepada Ombudsman

namun belum dapat melakukan testimoni atau mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut karena laporan pengaduan agraria hingga saat ini belum selesai.

Penanganan laporan pengaduan agraria yang optimal, efektif dan efisien sehingga memberikan kepercayaan publik yang mendorong masyarakat untuk melakukan pengaduan kepada Ombudsman khususnya dalam hal ini terkait pelayanan agraria. Hal tersebut juga akan memberikan dampak dan perbaikan kualitas pelayanan pada instansi agraria terlapor. Sejalan dengan hasil penelitian Sabeni & Setiamandani (2020), bahwa menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya melalui pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mendorong perbaikan kualitas dari manajemen pelayanan publik yang disediakan. Kemudian sejalan dengan penelitian Akib (2022) bahwa pengaduan penting adanya sebagai bentuk upaya melaksanakan demokratisasi pelayanan publik agar pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat memiliki kualitas yang baik.

Berdasarkan wawancara dengan Asisten ORI Perwakilan Jakarta Raya, penanganan laporan pengaduan agraria berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan agraria di instansi agraria terlapor. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang memiliki kasus agraria dan melakukan pelayanan publik di salah satu kantor pertanahan di DKI Jakarta pun mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut baik namun masih terdapat beberapa kekurangan.

Keterbukaan Menerima Pengaduan

Indikator keterbukaan menerima pengaduan menurut Gorton (Purbaningrum, 2018) meliputi elemen dari keterbukaan yaitu penjelasan secara faktual dari apa yang terjadi, konsekuensi potensial serta langkah yang diambil dalam mengatur suatu kejadian dan mencegah kesalahan yang berulang. Organisasi harus membuka diri terhadap laporan pengaduan yang disampaikan masyarakat.

Keterbukaan menerima pengaduan dalam penanganan pengaduan menjadi satu hal terdepan yang akan mendorong masyarakat untuk memiliki keinginan melakukan pengaduan. Dalam hal ini mengenai penanganan laporan pengaduan agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dilakukan dengan menerima segala laporan pengaduan beserta dokumennya tanpa membeda-bedakan pelapor, mendengarkan setiap pengaduan yang disampaikan pelapor, penyampaian informasi secara lengkap dan jelas kepada pelapor namun, pelapor agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya menyatakan bahwa hal tersebut dilakukan Asisten hanya diawal saja ketika penerimaan laporan dan setelah proses penanganan laporan pengaduan berjalan tidak ada keterbukaan informasi yang menyebabkan pelapor merasa laporannya tidak ditangani dengan baik karena tidak ada kejelasan. Sebagaimana penelitian Setyowati (2022) menyimpulkan bahwa dalam penanganan laporan yang memberikan kenyamanan dan kepercayaan publik adalah etika.

Selain itu, ORI Perwakilan Jakarta Raya menerapkan indikator diatas dengan melakukan pelimpahan laporan jika setelah verifikasi laporan tidak menjadi kewenangan ORI Perwakilan Jakarta Raya, tindak lanjut penyelesaian laporan dengan kesepakatan dari kedua belah pihak, dan adanya sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial atau dengan program kerja PVL on the spot untuk jemput bola dalam menjangkau masyarakat. Akan tetapi, menurut salah satu Asisten Keasistenan PVL belum pernah dilakukan PVL on the spot di kantor pertanahan karena jumlah laporan terkait pelayanan agraria yang diterima ORI Perwakilan Jakarta Raya setiap harinya sudah banyak.

Berdasarkan hasil penelitian Setyowati (2022), peningkatan eksistensi pengenalan kepada masyarakat maupun instansi penyelenggara pelayanan publik penting dilakukan dengan melalui kegiatan webinar, pelatihan, dan lainnya dalam rangka mengoptimalkan peran ORI Perwakilan Jawa Tengah. Dalam hal ini pada ORI Perwakilan Jakarta Raya telah dilakukan sosialisasi baik online maupun offline seperti yang telah disebutkan diatas sehingga akan menjangkau masyarakat lebih luas untuk mengetahui peran Ombudsman agar terdorong melakukan pengaduan khususnya agraria ke ORI Perwakilan Jakarta Raya namun, berdasarkan temuan tidak semua media sosial aktif dalam mengupload postingan mengenai informasi pengaduan, ajakan untuk melakukan pengaduan, kegiatan-kegiatan yang dilakukan ataupun memperingati hari besar.

ORI Perwakilan Jakarta Raya dalam sosialisasi penyebaran informasi berisikan tata cara penyampaian pengaduan, persyaratan yang harus dilengkapi agar dapat melakukan pengaduan, penyimpangan pelayanan publik seperti apa yang dapat disampaikan dan lainnya seperti yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 2 bahwa wajib mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan namun, berdasarkan hasil wawancara masih terdapat masyarakat yang memiliki kasus agraria hanya mengetahui Ombudsman sebatas untuk melakukan pengaduan saja tanpa mengetahui informasi lebih jelasnya. Ketika mereka tidak mengetahui informasi-informasi tersebut dapat menimbulkan pemikiran bahwa melakukan pengaduan itu cukup rumit dan memakan waktu.

Keberadaan ORI Perwakilan Jakarta Raya pun masyarakat masih ada yang belum mengetahuinya karena yang mereka ketahui hanyalah ORI Pusat saja. Walaupun demikian, masyarakat sudah dapat dengan mudah mengetahui informasi tersebut karena ORI Perwakilan Jakarta Raya sudah menyebarluaskan informasi melalui online maupun offline. ORI Perwakilan Jakarta Raya melakukan pelimpahan laporan jika memang berdasarkan persyaratan formil dan materil tidak menjadi kewenangan sehingga segala laporan akan diterima terlebih dahulu jika tidak menjadi kewenangan akan dilimpahkan ke ORI Perwakilan terkait. Selain itu, ketika masyarakat datang ke ORI Perwakilan Jakarta Raya dan hendak menyampaikan laporan pengaduannya akan bertemu dengan resepsionis sebagai *front office* untuk masyarakat menyampaikan keperluannya. Pada UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 23 Ayat (1) dan Pasal 29 (2) pun telah diatur bahwa setiap warga negara Indonesia berhak menyampaikan laporan kepada Ombudsman dan Ombudsman wajib mendengarkan para pihak dan mempermudah pelapor dalam menyampaikan penjelasannya.

Komitmen

Indikator komitmen dalam penanganan pengaduan menurut Gorton (Purbaningrum, 2018) yaitu seluruh anggota dalam organisasi memiliki komitmen yang tinggi sehingga dapat mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan dalam menyediakan suatu kebutuhan proses pelayanan yang efektif. Komitmen menjadi salah satu bagian terpenting dalam penanganan pengaduan karena akan memberikan pengaruh terhadap proses kerja penanganan pengaduan agraria oleh ORI Perwakilan Jakarta Raya. Berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi, ORI Perwakilan Jakarta Raya disampaikan oleh Asisten berkomitmen dengan menjalankan tugas dan wewenangnya berpedoman pada SOP yaitu Undang-Undang Ombudsman, Peraturan Ombudsman, dan Keputusan Ketua Ombudsman. Selain itu, dikatakan juga bahwa Asisten segera

menindaklanjuti serta menyelesaikan laporan pengaduan agraria yang menjadi kewenangan dan memberikan respon terhadap pelapor khususnya yang secara online.

Dalam menciptakan Asisten ORI Perwakilan Jakarta Raya yang semakin berkompeten para Asisten diikutsertakan dalam pelatihan yang diadakan oleh ORI Pusat yaitu seperti pelatihan penerimaan dan verifikasi laporan, mediasi, *complaint handling system*, pelatihan penyusunan LAHP dan lainnya. Mengenai hal tersebut seperti yang diatur pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pasal 7 Ayat (5) bahwa wajib melakukan pembinaan terhadap pengelolaan pengaduan. Sejalan dengan hasil penelitian Widya Wicaksono & Rahmawati (2023) bahwa untuk menentukan solusi yang tepat dalam menyelesaikan laporan membutuhkan kemampuan dan keahlian khusus yang harus dimiliki oleh Asisten Ombudsman.

Sedangkan yang disampaikan oleh pelapor agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya menyatakan bahwa Asisten ketika ditanyakan mengenai perkembangan laporan melalui email belum juga mendapatkan respon hingga sudah memasuki 2 minggu. Pelapor sendiri berharap besar pada penyelesaian dari Ombudsman namun, saat ini karena belum mendapatkan hasil pelapor merasa laporannya tidak ada kejelasan dan merasa kecewa. Walaupun demikian menurut pelapor, Asisten masih menjalankan tugas sesuai tupoksinya.

Pada kantor ORI Perwakilan Jakarta Raya didapati maklumat pelayanan yang salah satunya berisikan bahwa seluruh insan Ombudsman berupaya melayani pelapor dengan sopan dengan penuh rasa hormat dan jika pelayanan belum memuaskan laporkan kepada pimpinan kami. Selain itu, ketika masuk ke lobby terdapat mengenai asas dan nilai Ombudsman Republik Indonesia yaitu integritas, profesional dan adil. Dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 29 Ayat (1) telah diatur terkait prinsip ketika Ombudsman memeriksa laporan pengaduan, prinsip tersebut yaitu independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya. Dalam menerapkan komitmen ORI Perwakilan Jakarta Raya juga berupaya dengan adanya program kerja focal point yang dilakukan salah satunya bersama Inspektorat Jendral Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN Wilayah 3 guna memberikan penanganan laporan pengaduan agraria yang efektif dan efisien.

Aksesibilitas

Indikator aksesibilitas menurut Gorton (Purbaningrum, 2018), organisasi akan mendorong masyarakat serta anggota yang ada didalamnya untuk saling memberikan timbal balik dalam hal ini terkait pelayanan publik dan membuat pelayanan publik semakin mudah untuk satu sama lain. Indikator aksesibilitas mengandung prinsip bahwa organisasi harus memberikan kemudahan dalam proses pengaduan berupa tempat menyampaikan laporan pengaduan yang mudah dijangkau oleh semua masyarakat dan tersedianya media online termasuk sarana yang mendukung dalam menyampaikan laporan pengaduan khususnya dalam hal ini terkait pelayanan agraria. Akses yang memberikan kemudahan menyebabkan rasa kenyamanan dan rasa senang kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, ORI Perwakilan Jakarta Raya telah menyediakan berbagai sarana untuk memudahkan pelapor dalam menyampaikan laporan pengaduan. Kemudahan ini saling berhubungan dengan indikator keterbukaan menerima pengaduan. Kemudahan yang diberikan oleh ORI Perwakilan Jakarta Raya menunjukkan bentuk keterbukaan menerima pengaduan dan akan semakin mendorong masyarakat untuk memiliki

keinginan dalam melakukan pengaduan terkait maladministrasi dalam pelayanan agraria yang ditemukan ataupun dialaminya.

Kemudahan yang ada di ORI Perwakilan Jakarta Raya sebagai bentuk penerapan indikator aksesibilitas yaitu proses tahapan pengaduan yang tidak berbelit-belit dan masyarakat sudah dapat dengan mudah menyampaikan pengaduannya melalui sarana yang telah disediakan seperti WhatsApp, email, call center, website, instagram, twitter ataupun datang langsung ke kantor ORI Perwakilan Jakarta Raya. Untuk call center dan website tersebut dari ORI Pusat yang terintegrasi dengan ORI Perwakilan.

ORI Perwakilan Jakarta Raya juga memperhatikan pelayanan untuk penyandang disabilitas dengan tersedianya kursi roda, jalur rambatan dan *guiding block*. Dengan demikian masyarakat akan dengan mudah menyampaikan laporan pengaduan dan dokumen yang diperlukan ke ORI Perwakilan Jakarta Raya tanpa harus datang langsung. Asisten ORI Perwakilan Jakarta Raya pun akan lebih mudah dalam penanganan laporan pengaduan seperti dalam permintaan dokumen kepada pelapor sejalan dengan hasil penelitian Londa (2021) ketersediaan media dan sarana dalam kemudahan menyampaikan pengaduan juga memberikan kemudahan untuk pegawai dalam penanganan laporan pengaduan. Kemudian berdasarkan penelitian Lukman & Dwimawanti (2020), dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan laporan pengaduan menjadi salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik.

Pelapor agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya menyatakan bahwa ketika di awal menyampaikan melalui surat tembusan kepada ORI Perwakilan Jakarta Raya diberikan tanggapan dan Asisten memberikan penjelasan dengan jelas serta dapat dipahami pelapor mengenai prosedur yang akan dilalui. Pelapor juga diberikan gambaran oleh Asisten terkait tindak lanjut apa yang akan dilalui namun, setelah berlangsungnya proses penanganan pelapor mencoba mengirimkan email ke ORI Perwakilan Jakarta Raya untuk menanyakan perkembangan laporan pengaduan agrariannya karena tidak diberikan informasi lagi mengenai tindak lanjut laporan tetapi email tersebut sudah 2 minggu belum mendapatkan respon.

Pada laporan tahunan ORI Perwakilan Jakarta Raya tahun 2021 menunjukkan bahwa jumlah laporan pengaduan yang disampaikan pelapor paling banyak disampaikan melalui email dan paling banyak kedua disampaikan melalui WhatsApp. Hal tersebut menunjukkan bahwa akses penyampaian pengaduan tersebut sangat diminati masyarakat untuk menyampaikan laporan pengaduan baik agraria ataupun substansi lainnya kepada ORI Perwakilan Jakarta Raya dibandingkan dengan datang langsung. Oleh karena itu, email menjadi salah satu media yang diminati pelapor maka Ombudsman harus dapat memberikan respon secepatnya kepada pelapor.

Pada kantor ORI Perwakilan Jakarta Raya tempat untuk menyampaikan pengaduan dapat dikatakan cukup nyaman karena tiap antar meja pun terdapat pembatas serta kantor Ombudsman yang ramah bagi para penyandang disabilitas karena Asisten menyatakan bahwa memperhatikan pelayanan untuk penyandang disabilitas. Sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pasal 3 Ayat (2) dan Pasal 8 Ayat (3) yang mengatur bahwa sarana pengaduan, mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

ORI Perwakilan Jakarta Raya terintegrasi dengan instansi pelayanan agraria melalui program kerja focal point dan adanya MoU serta PKS dengan para stakeholder yang akan

menciptakan kemudahan dalam koordinasi untuk mempercepat penyelesaian laporan pengaduan mengingat laporan agraria paling banyak dilaporkan. Bentuk integrasi tersebut dilakukan seperti dengan kunjungan ke Kantor Wilayah BPN Provinsi DKI Jakarta dalam rangka koordinasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang substansi agraria serta penyelesaian laporan pengaduan masyarakat. Kunjungan tersebut dihadiri juga oleh kantor pertanahan dari lima wilayah di DKI Jakarta Raya.

Kemampuan Bereaksi

Indikator kemampuan bereaksi dalam prinsip penanganan pengaduan yang efektif menurut Gorton (Purbaningrum, 2018) yaitu dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berorientasi dengan masyarakat sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Organisasi pun harus menerima pengaduan dan menyelesaikan dengan serius. Prinsip kemampuan bereaksi ini berorientasi terhadap pelayanan yang diterima pelapor selama berlangsungnya proses penanganan pengaduan.

Terkait indikator kemampuan bereaksi Asisten ORI Perwakilan Jakarta Raya berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) setiap laporan pengaduan terdapat surat informasi kepada pelapor mengenai diterima atau tidaknya laporan dan pada Keasistenan Penerimaan Laporan Pengaduan terdapat LAHP. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk *feedback* yang diberikan ORI Perwakilan Jakarta Raya kepada pelapor. Dalam penanganan laporan pengaduan agraria mengacu pada Undang-Undang, Peraturan Ombudsman, dan Keputusan Ketua Ombudsman yang menjadi SOP sehingga untuk jangka waktu berdasarkan klasifikasi laporan dalam penyelesaian laporan pengaduan agraria telah diatur dalam SOP tersebut.

Dalam penyelesaian laporan di Keasistenan Pemeriksaan Laporan untuk laporan pengaduan agraria jangka waktunya beragam ada yang laporan dengan jangka waktu satu bulan sudah selesai dan ada juga laporan yang hingga satu tahun, hal tersebut tergantung dari permasalahan yang diadukan karena permasalahan mengenai agraria yang cukup kompleks. Oleh sebab itu, dalam pelaksanaannya penyelesaian laporan pengaduan agraria bisa lebih cepat atau lebih lama dari waktu yang telah ditentukan pada jangka waktu berdasarkan klasifikasi laporan yang ada pada Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020. Sedangkan pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dikatakan bahwa penyelenggara wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Asisten ORI Perwakilan Jakarta Raya menyatakan bahwa mengupayakan semua laporan pengaduan khususnya dalam hal ini terkait agraria cepat terselesaikan serumit apapun permasalahannya dengan melakukan percepatan penyelesaian laporan dan akan tetap menyelesaikan laporan hingga selesai walaupun jangka waktunya sudah cukup lama. Berdasarkan wawancara dengan pelapor agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya, hingga saat ini sudah hampir 2 tahun laporan belum juga selesai, LAHP belum terbit, dan setelah diproses serta dilakukan mediasi tidak ada kejelasan karena tidak ada informasi kelanjutan yang disampaikan mengenai laporan pengaduannya. Pelapor juga tidak disampaikan mengenai jangka waktu selesainya laporan pengaduan tersebut. Dalam Peraturan Presiden sendiri yaitu Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun

2013 Pasal 11 Ayat (1) diatur terkait bahwa penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sebagaimana dinyatakan Tjiptono (1997), akan muncul rasa tidak puas jika keluhan tidak segera ditangani oleh karena itu kecepatan menjadi hal yang penting. Dengan demikian di ORI Perwakilan Jakarta Raya terdapat jangka waktu yang diklasifikasikan berdasarkan tingkat kesulitan laporan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020 namun, ketika dilakukan wawancara terdapat perbedaan pernyataan dari Asisten Keasistenan PVL dan Pemeriksaan Lapangan. Salah satu Anggota Keasistenan PVL mengatakan bahwa jangka waktu berdasarkan klasifikasi laporan terdapat pada Petunjuk Teknis dan Peraturan Ombudsman yang menjadi SOP sedangkan salah satu Anggota Keasistenan Pemeriksaan Laporan mengatakan bahwa mengenai jangka waktu di pemeriksaan itu tidak diatur dalam SOP.

Selain itu, dalam pelaksanaannya tidak dapat dihindari bahwa terdapat hambatan yang harus dihadapi dan harus diatasi dengan baik agar tidak menghambat proses penanganan pengaduan agraria karena permasalahan agraria cukup kompleks. Di ORI Perwakilan Jakarta Raya pun karena keterbatasan jumlah sumber daya manusianya membuat adanya selisih jumlah laporan yang diterima dengan jumlah laporan yang selesai. Oleh karena itu, Asisten melakukan mekanisme-mekanisme percepatan dalam penanganan pengaduan.

Berdasarkan dokumentasi terdapat aturan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020 mengenai jangka waktu yang dibagi menjadi tiga kategori laporan, yaitu :

- a) Laporan dengan kategori sederhana paling lama 60 hari
- b) Laporan dengan kategori sedang paling lama 120 hari
- c) Dan Laporan dengan kategori berat paling lama 180 hari

Kategori laporan diatas menjadi acuan untuk Asisten ORI Perwakilan Jakarta Raya dalam penyelesaian laporan pengaduan khususnya dalam hal ini pelayanan agraria dan tidak selalu di informasikan kepada pelapor. Pelapor agraria pun menyatakan bahwa tidak disampaikan mengenai kapan laporan pengaduan tersebut harus selesai. Akan tetapi, berdasarkan pernyataan salah satu Asisten mengenai jangka waktu itu sering juga fleksibel karena ketika sudah ditentukan pada pelaksanaannya ternyata melewati jangka waktu yang telah ditentukan tersebut karena ada hal-hal diluar jangkauan Ombudsman. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Widya Wicaksono & Rahmawati (2023) pada ORI Perwakilan Jawa Barat dalam penanganan laporan pengaduan belum memiliki pengklasifikasi laporan berdasarkan tingkat kerumitan laporan.

Asisten ORI Perwakilan Jakarta Raya menyatakan bahwa mengupayakan semua laporan pengaduan khususnya dalam hal ini terkait agraria cepat terselesaikan serumit apapun permasalahannya dan akan tetap menyelesaikan laporan hingga selesai walaupun jangka waktunya sudah cukup lama. Berdasarkan wawancara dengan pelapor agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya, hingga saat ini sudah hampir 2 tahun laporan belum juga selesai, LAHP belum terbit, dan setelah diproses serta dilakukan mediasi tidak ada kejelasan karena tidak ada informasi kelanjutan yang disampaikan mengenai laporan pengaduannya. Pelapor juga tidak disampaikan mengenai jangka waktu selesainya laporan pengaduan tersebut. Dalam Peraturan Presiden sendiri yaitu Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pasal 11 Ayat (1) diatur terkait bahwa penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sebagaimana dinyatakan Tjiptono (1997), akan muncul rasa tidak puas jika keluhan tidak segera ditangani oleh karena itu kecepatan menjadi hal yang penting.

Dalam pelaksanaannya tidak dapat dihindari bahwa terdapat hambatan yang harus dihadapi dan harus diatasi dengan baik agar tidak menghambat proses penanganan pengaduan agraria karena permasalahan agraria cukup kompleks. Di ORI Perwakilan Jakarta Raya pun karena keterbatasan jumlah sumber daya manusianya membuat adanya selisih jumlah laporan yang diterima dengan jumlah laporan yang selesai. Oleh karena itu, Asisten melakukan mekanisme-mekanisme percepatan dalam penanganan pengaduan. Berdasarkan penelitian Setyowati (2022), proses penanganan laporan lebih cepat terselesaikan jika peningkatan laporan yang cukup signifikan sejalan dengan meningkatkan jumlah sumber daya manusia yang kompeten, sarana prasarana berkualitas dan anggaran yang mencukupi. Selain itu, terkait tugas dari setiap Keasistenan itu sendiri telah diatur dalam dalam PO Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Pasal 128 dan Pasal 131.

Transparansi & Bertanggung Jawab

Indikator transparansi dan bertanggung jawab dalam prinsip penanganan pengaduan yang efektif menurut Gorton (Purbaningrum, 2018) yaitu pada proses yang ada dalam penanganan pengaduan perlu dapat dijelaskan dengan baik, terbuka serta bertanggung jawab. Indikator ini pada prinsip penanganan pengaduan yang efektif harus terdapat kejelasan selama proses penanganan pengaduan masyarakat. Selain itu, organisasi juga harus dapat bertanggung jawab pada semua pengaduan yang ada dengan terselesaikannya laporan pengaduan karena hal tersebut menjadi suatu bentuk pertanggungjawaban organisasi.

Dalam hal penanganan laporan pengaduan agraria, penerapan indikator transparansi dan bertanggung jawab berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ORI Perwakilan Jakarta Raya dikatakan oleh Asisten untuk menerapkan transparansi dan bertanggung jawab dengan transparan terhadap informasi mengenai perkembangan penanganan laporan pengaduan agraria seperti adanya surat pemberitahuan informasi secara berkala dan semua proses laporan tersebut dapat dipantau melalui SIMPeL Ombudsman oleh pelapor itu sendiri karena Asisten akan memberikan update dari setiap penanganan yang dilakukannya.

Asisten menyatakan bahwa pelapor juga dapat menanyakan langsung terkait proses laporan pengaduan agraria ke Asisten ORI Perwakilan Jakarta Raya. Para Asisten ORI Perwakilan Jakarta Raya dengan terbuka akan menjawab pertanyaan dari pelapor mengenai laporan yang telah disampaikan kepada ORI Perwakilan Jakarta Raya. selain itu, sebagai bentuk kepastian yang diberikan ORI Perwakilan Jakarta Raya memberikan informasi terkait tindak lanjut laporan pengaduan kedepannya dan mekanisme pemeriksaan internalnya agar pelapor memiliki gambaran terkait laporan pengaduannya.

Akan tetapi, berdasarkan wawancara dengan pelapor agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya dikatakan bahwa tidak diberikan surat pemberitahuan laporan secara berkala dan tidak dapat memantau proses laporannya. Ketika pelapor menanyakan mengenai perkembangan laporan pengaduannya pun hingga 2 minggu belum direspon. Sehingga pelapor sendiri merasa ORI Perwakilan Jakarta Raya tidak terbuka dan laporannya tidak jelas karena tidak terdapat informasi terkait perkembangan dari tindak lanjut laporan pengaduan agraria tersebut. Berdasarkan penelitian Setyowati (2022), selalu memberikan informasi mengenai perkembangan laporan pengaduan

kepada pelapor dan segera koordinasi dengan instansi terlapor mengenai penyelesaian laporan pengaduan adalah hal yang penting.

Pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pasal 13 telah diatur mengenai bahwa pengelola wajib memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani. Sejalan dengan hasil triangulasi kepada pakar pengelolaan pengaduan yang menyatakan bahwa seharusnya diminta ataupun tidak tetap harus memberikan informasi perkembangan penanganan laporan pengaduan. Oleh karena itu, dengan adanya pemberitahuan secara berkala kepada pelapor mengenai setiap tindakan yang dilakukan dalam penanganan laporan pengaduan itu menjadi salah satu bentuk kepastian yang diberikan ORI Perwakilan Jakarta Raya kepada pelapor. Sebagaimana yang telah dikatakan Londa (2021), transparansi dan bertanggung jawab menjadi sebuah prinsip yang harus dijadikan tolak ukur dan mencakup kejelasan serta pertanggungjawaban selama proses penanganan laporan pengaduan, dalam hal ini terkait penanganan laporan pengaduan agraria.

Bentuk transparansi dan tanggung jawab lainnya oleh ORI Perwakilan Jakarta Raya dengan setiap tahunnya membuat laporan tahunan yang berisikan seluruh aktivitas selama satu tahun dilaksanakan. Mengenai laporan pengaduan masyarakat yang diterima dan ditangani oleh ORI Perwakilan Jakarta Raya pun dijelaskan dengan detail dalam laporan tahunan tersebut serta terkait keuangan pun dilaporkan dalam laporan tersebut. Hal tersebut berdasarkan amanat UU Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 42.

Privasi & Dapat diPercaya

Prinsip penanganan pengaduan yang efektif salah satunya yaitu privasi dan dapat dipercaya. Menurut Gorton (Purbaningrum, 2018), privasi dan dapat dipercaya dalam pelayanan penanganan pengaduan dengan mengutamakan hal yang bersifat pribadi dan rahasia dari masyarakat serta informasi yang diterima selama proses berlangsung.

Privasi dan dapat dipercaya menjadi salah satu indikator yang tidak kalah penting dalam penanganan pengaduan karena hal tersebut sangat berkaitan erat dengan pelapor. Ketika pelapor melakukan pengaduan terhadap suatu permasalahan terkait pelayanan publik tidak jarang mereka ingin adanya privasi baik mengenai identitas maupun dokumen yang diberikan. Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, ORI Perwakilan Jakarta Raya berupaya menerapkan indikator privasi dan dapat dipercaya yaitu dengan sangat menjaga kerahasiaan identitas dari setiap pelapor yang sama sekali tidak memberikan informasi kepada selain pelapor dan Asisten Ombudsman. Pelapor pun sejak awal akan ditanyakan mengenai kerahasiaan ataupun pelapor sendiri yang akan meminta kepada Asisten untuk di rahasiakan.

Mengenai kerahasiaan diatur dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia tetapi dalam keadaan tertentu misalnya untuk kepentingan umum diperbolehkan untuk tidak dirahasiakan. Sebagaimana berdasarkan hasil triangulasi menurut pakar pengelolaan pengaduan yang menyatakan bahwa kerahasiaan itu pada posisi diminta oleh pelapor dan dapat membahayakan pelapor karena dalam Undang-Undang diperintahkan untuk melindungi pelapor. Kemudian kerahasiaan terkait rahasia informasi publik tetapi dalam hal tertentu ORI dapat mempublikasikan misalnya terdapat kepentingan yang memang harus ORI sampaikan kepada publik termasuk dalam posisi penelitian. Jika pelapor tidak meminta untuk dirahasiakan dan untuk

kepentingan penelitian, informasi itu dapat diberikan. Tidak semua rahasia disematkan pada pelapor dan rahasia itu dalam konteks menjaga pelapor.

Masyarakat yang melakukan laporan pengaduan agraria tidak perlu khawatir lagi akan persoalan kerahasiaan karena sejak tahap pertama, pelapor akan ditanyakan perihal kerahasiaan. Hal tersebut juga berlaku untuk substansi lainnya namun, untuk laporan pengaduan agraria ini tidak selalu dirahasiakan karena ada permasalahan yang tidak dapat dirahasiakan karena terlapor perlu mengetahui atas nama siapa.

Dalam proses penyelesaian laporan pengaduan agraria pun metode yang dilakukan hanya akan melibatkan pihak terkait seperti pihak pelapor, terlapor, dan ORI Perwakilan Jakarta Raya sehingga tidak akan adanya campur tangan pihak lain yang tidak berkepentingan dalam proses penyelesaian laporan pengaduan agraria. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pelapor pengaduan agraria yang menyatakan bahwa sejauh ini selama proses penanganan pengaduan kerahasiaannya aman terjaga dan penyelesaian pengaduan pun hanya melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan dan terlibat saja. Pihak instansi agraria terlapor pun menyatakan bahwa tidak mengetahui siapa yang menjadi pelapor karena Ombudsman ketika datang ke instansi tersebut tidak membawa pihak pelapor.

Dokumen-dokumen pelapor yang diberikan kepada pihak ORI Perwakilan Jakarta Raya sangat dijaga dengan baik, tidak diberikan kepada siapapun kecuali pihak Ombudsman yang memang memiliki kepentingan dalam penanganan laporan pengaduan, dan disimpan dengan baik di suatu ruangan yang dimanfaatkan sebagai penyimpanan dokumen-dokumen laporan pengaduan yang disampaikan masyarakat. Dalam ruangan tersebut terdapat lemari-lemari yang dipergunakan untuk menyimpan dokumen laporan pengaduan masyarakat. Dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 24 Ayat (2) dan Pasal 30 Ayat (1) pun telah diatur untuk menjaga kerahasiaan dalam pemeriksaan dan hal tersebut bersifat wajib.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penanganan pengaduan pelayanan agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya dengan prinsip-prinsip penanganan pengaduan yang dapat dimengerti oleh berbagai level organisasi (Gorton, 2005)(Purbaningrum, 2018) dapat disimpulkan bahwa penanganan laporan pengaduan agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya telah menerapkan prinsip-prinsip penanganan pengaduan menurut Gorton namun, belum maksimal sehingga masih terdapat beberapa indikator yang harus ditingkatkan yaitu pada prinsip *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan) karena masih terdapat pelapor agraria yang merasa bahwa keterbukaan hanya pada saat diawal saja sehingga merasa laporan pengaduannya tidak ditangani dengan baik dan masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan ORI Perwakilan Jakarta, *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi) karena penyelesaian laporan pengaduan agraria tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan berdasarkan klasifikasi laporan yang diatur dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 67 Tahun 2020 dan adanya pelapor yang merasa laporan pengaduan agraria nya tidak ditangani dengan baik, dan *Transparency and Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab) karena masih terdapat pelapor agraria yang selama penanganan laporan pengaduan tidak disampaikan terkait perkembangan laporan pengaduan agrariannya baik melalui surat pemberitahuan secara berkala ataupun diberikan akses untuk

memantau sendiri. Hal tersebut perlu ditingkatkan agar penanganan laporan pengaduan agraria dapat lebih efektif dan efisien.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Agraria di ORI Perwakilan Jakarta Raya masih terdapat kekurangan maupun kendala dalam pelaksanaannya. Adapun saran tersebut yaitu:

1. Menggunakan berbagai jenis media dengan lebih aktif lagi agar dapat melakukan sosialisasi secara mandiri dan lebih dekat dengan masyarakat karena masih adanya masyarakat yang belum mengetahui informasi terkait pengaduan yang dilakukan oleh ORI Perwakilan Jakarta Raya dan masih adanya media sosial yang belum aktif dalam menyebarkan informasi.
2. Melakukan percepatan penyelesaian pengaduan secara konsisten agar laporan pengaduan pelayanan agraria yang kompleks ini dapat cepat terselesaikan karena berdasarkan hasil temuan laporan pengaduan pelayanan agraria tersebut dapat selesai lebih cepat atau lebih lama dari jangka waktu yang telah ditentukan.
3. Perlu adanya koordinasi secara intens dan *continue* kepada instansi terlapor agar dalam penyelesaian laporan pengaduan pelayanan agraria dapat cepat terselesaikan karena permasalahan terkait substansi agraria menjadi laporan terbanyak yang dilaporkan di ORI Perwakilan Jakarta Raya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Limbong, Bernhard. (2012). *Konflik Pertanahan*, Jakarta: Pustaka Margaretha.
- Murad, R. (1997). *Administrasi Pertanahan: Pelaksanaannya dalam Praktik*. Bandung: Mandar Maju.
- Purbaningrum, D. G. (2018). *Pengaduan Penghuni Rusunawa Perspektif Agama* (E. Sulastri (ed.)). UM Jakarta Press.
- Siahaan R. (2004). *Pengawasan Dalam Era Otonomi Daerah*. Jakarta: Dalam Diklat Manajerial Pengawasan di Lingkungan Itjen Departemen Setingkat Inspektur.
- Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Dalam A. Mujahidin (Penyunt.). Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mawujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Peraturan/Undang-Undang :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan

Peraturan Presiden Nomor 36 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 37 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Laporan Masyarakat Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia

Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 344 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 37 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Laporan Masyarakat Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022

Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Tahun 2020

Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Tahun 2021

Jurnal :

- Akib, K. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18(1), 25–31.
- Arzak, M., Firmansyah, J., & Satriadi, Y. (2021). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Persampahan Di Kabupaten Sumbawa Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 5(4).
- Davidow, M. (2003). Organizational Responses to Customer Complaints: What Works and What Doesn't. *Journal of Service Research*, 5(3), 225–250.
- Eliana. (2017). Sistem Administrasi Pelayanan Publik Permohonan Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan. *Jurnal Surya Kencana Satu : Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 7(1).
- Eryani, R., Murlinus, & Kalma, F. (2021). Analisis Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa*, 3(10), 67–79.
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 45.
- Isdianto, E., & Dwijosusilo, K. (2019). Strategi Pelayanan dalam Menangani Keluhan Masyarakat tentang Penerangan Jalan Umum di Unit Pelaksana Tehnis Penerangan Jalan Umum Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2),
- Londa, V. Y. (2021). Pelayanan Pengaduan Wajib Pajak di UPTD Samsat Kota Manado. *JAP*, VII(101), 73–83.
- Lukman, R. I., & Dwimawanti, I. H. (2020). Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1), 144–163.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Saepulloh, A. (2020). Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Program Nasional Agraria Pada Kantor Pertanahan Kota Tasikmalaya. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 1(3), 108–113.
- Sapioper, H. C. M., Flassy, M., & Ilham, I. (2021). Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Hak Milik

- di Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(1), 89–110.
- Setyowati, A. (2022). Penanganan Laporan Masyarakat terkait Maladministrasi pada masa Pandemi Covid 19 oleh Ombudsman Republik Indonesia
- Sulistyowati, D. A. S. (2021). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 10(1).
- Widya Wicaksono, K., & Rahmawati, R. (2023). *Analisa Deskriptif Penanganan Pengaduan Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat*. 10, 126–138.
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103–115.
- Yuliarmi, P. dan. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9–28.

Website _____ :

- Agus Ferdinand. (2023). *Menelaah Beda Keluhan dan Pengaduan*. Retrieved August 03, 2022 from Ombudsman Republik Indonesia : <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menelaah-beda-keluhan-dan-pengaduan>
- Bahfein, S. (2021). *Sofyan Djalil Curhat Rumitnya Masalah Pertanahan di Jakarta, Apa Kata Anies?*. Retrieved November 02, 2022 from Kompas.Com: <https://www.kompas.com/properti/read/2021/12/16/060000821/sofyan-djalil-curhat-rumitnya-masalah-pertanahan-di-jakarta-apa-kata>
- Benu, V. W. (2020). *Membaca Hak Publik di Kantor Pertanahan*. Retrieved November 02, 2022, from Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--membaca-hak-publik-di-kantor-pertanahan>
- Fither, K. C. (2021). *Demi Kepastian Layanan*. Retrieved November 03, 2022, from Ombudsman Republik Indonesia : <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--demi-kepastian-layanan>
- Indonesia, C. (2021). *Komnas HAM : Konflik Agraria Terbanyak Di DKI dan Sumut*. Retrieved November 01, 2022, from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20211021152346-20-710529/komnas-ham-konflik-agraria-terbanyak-di-dki-dan-sumut>
- Johanes Widijantoro. (2023). *Ombudsman RI Apresiasi Atas Peningkatan Pelayanan Publik terkait Informasi Perkara pada Sistem Informasi Perkara Mahkamah Agung*. Retrieved August 03, 2023, from Ombudsman Republik Indonesia : <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-apresiasi-atas-peningkatan-pelayanan-publik-terkait-informasi-perkara-pada-sistem-informasi-perkara-mahkamah-agung>