

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kantor Perwakilan Ombudsman Nasional di daerah mengingat kondisi geografis wilayah Indonesia maka Ombudsman Nasional dapat mendirikan Perwakilan Ombudsman Nasional di wilayah tertentu demi memperlancar tugas Ombudsman. Hubungan antara Ombudsman Nasional dan Ombudsman Daerah tidak ada hubungan hirarkis melainkan hubungan koordinatif dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya serta dalam menghadapi masalah-masalahnya.<sup>40</sup>

Beberapa negara lembaga Ombudsman didirikan ditingkat regional provinsi, negara bagian atau tingkat distrik (kabupaten/kota). Masing-masing negara mempunyai ciri khas dalam menentukan Ombudsman seperti apa yang akan digunakan. Indonesia, keberadaan Ombudsman daerah sangat berkaitan dengan berjalannya otonomi daerah yang dibuktikan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Kehadiran dan beroperasinya Ombudsman di daerah mendapatkan urgensi dan signifikansinya. Sejauh ini sudah ada 34 kantor perwakilan Ombudsman di daerah, salah satunya di Kalimantan Selatan.<sup>41</sup>

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dibentuk atas pertimbangan bahwa pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan pemerintah merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan

---

<sup>40</sup>Sumber Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2020.

<sup>41</sup>*Ibid.*

pemerintah yang baik sekaligus implementasi prinsip demokrasi. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan merupakan salah satu dari tujuh perwakilan yang tertua di Indonesia dan tertua di Kalimantan, dibentuk pada tanggal 20 November 2010 yang beralamat di Jalan Let. Jend. S. Parman Nomor 57 Belitung Selatan, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70123. Jarak tempuh dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin adalah 6,5 Km dan bisa ditempuh dengan waktu 20 menit berkendara.<sup>42</sup>

Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yang ditetapkan mulai dari Undang-Undang RI No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI tepatnya di Pasal 5 Ayat (2) dan ketentuan lebih lanjut diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di Daerah. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan, tidak diskriminasi, akuntabilitas, kepatutan, dan tidak memihak yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang bersih dan bebas dari maladministrasi.<sup>43</sup>

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memiliki kepala perwakilan yang bernama Norhalis Majid, S.E.,M.E. dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dibantu oleh asisten

---

<sup>42</sup> *Ibid.*

<sup>43</sup> *Ibid.*

Ombudsman, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memiliki 12 asisten serta 1 analis keuangan 2 satpam dan 1 pramubakti.<sup>44</sup>

## 1. Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

### a) Visi

Mewujudkan Ombudsman RI yang berwibawa, efektif, dan adil.

### b) Misi

Misi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yakni:

- 1) Memperkuat kelembagaan;
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI;
- 3) Meningkatkan partisipasi masyarakat;
- 4) Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
- 5) Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

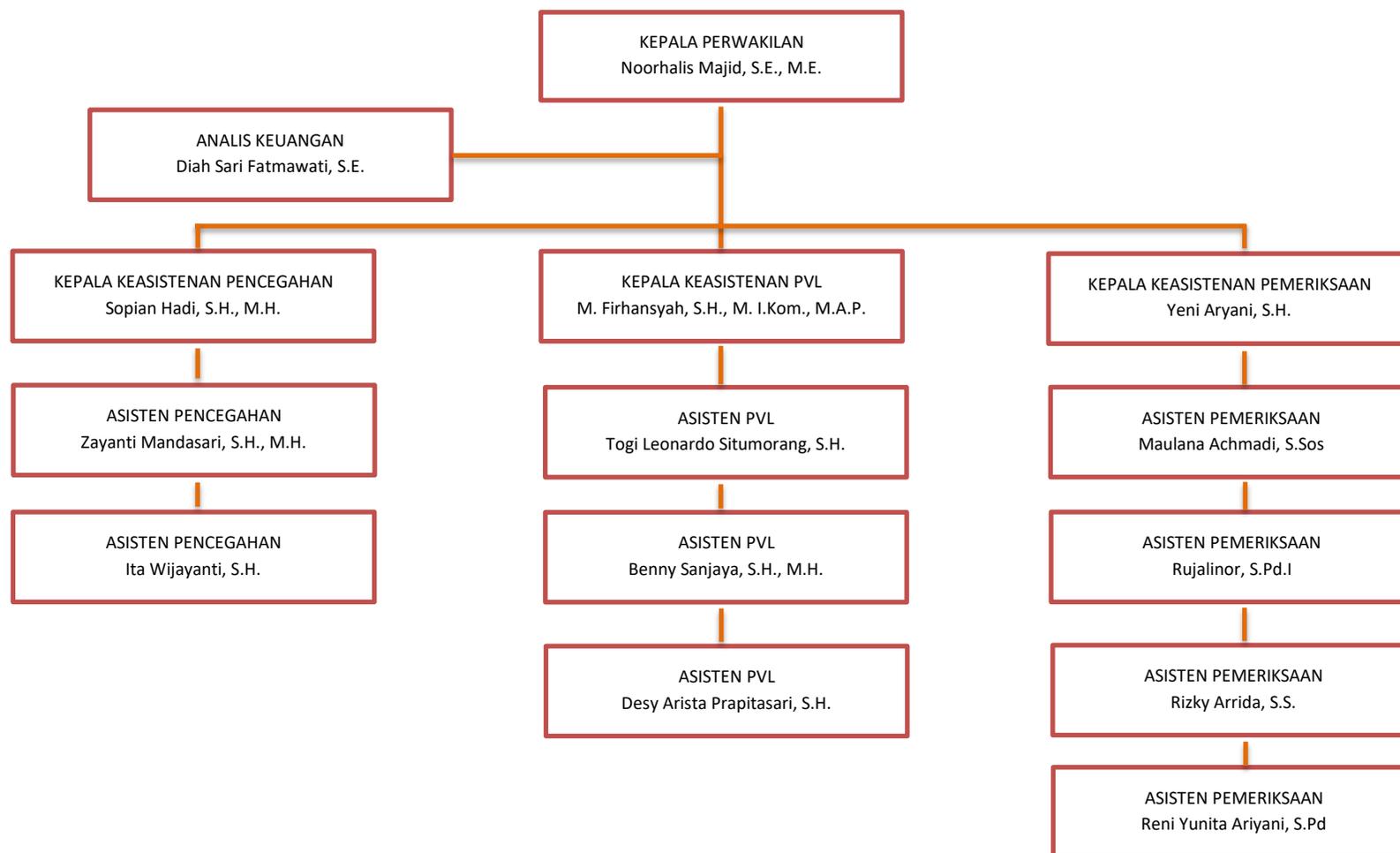
## 2. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Ombudsman RI Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman RI sebagai berikut:

---

<sup>44</sup>M. Firhansyah, Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 28 Februari 2020, Pukul 15:30 Wita.

## Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan



## B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan langsung terhadap Kepala Keasistenan Pencegahan, Kepala Keasistenan PVL, dan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam laporan hasil penelitian ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian sebagai berikut:

### 1. Uraian Hasil Wawancara

#### a. Informan 1

##### 1) Identitas Informan

Nama : Sopian Hadi, S.H., M.H.  
Pendidikan : S-2 Magister Hukum  
Pekerjaan/Jabatan : Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI  
Perwakilan Kalimantan Selatan  
Alamat : Komplek Bawang Merah IX No. 12 Sungai  
Andai Banjarmasin  
No. HP : 0811-511-329

##### 2) Uraian

Peneliti saat menanyakan bagaimana peran dan kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam penyelesaian laporan mengenai kasus maladministrasi bidang pertanahan. Informan ini menyatakan bahwa penyelesaian laporan maladministrasi bidang pertanahan sudah dijalankan berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan

Penyelesaian Laporan. Penyelesaian kasus maladministrasi bidang pertanahan diselesaikan sama seperti bidang pelayanan publik yang lainnya, diakan ada 2 laporan, ada laporan yang datang dari masyarakat ada yang datang dari tindakan inisiatif Ombudsman. Laporan dari masyarakat yakni masyarakat yang datang ke Ombudsman dan melaporkan adanya tindakan maladministrasi dan dilakukan pemeriksaan dan penyelesaian oleh Ombudsman berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan sedangkan tindakan inisiatif Ombudsman yakni hasil dari pengawasan Ombudsman dilapangan seperti ada jalan yang rusak, Ombudsman hanya melakukan pengeluaran surat saran tindakan perbaikan kepada Dinas terkait tanpa adanya laporan masyarakat terlebih dahulu atau melakukan penyelesaian laporan yang berulang, laporan yang berulang akan dikaji dan akan dicegah untuk tidak terjadi lagi.

Kendala yang dihadapi Ombudsman yakni dari pihak terlapor yakni instansi yang lambat menindak lanjuti saran dari Ombudsman serta Ombudsman juga tidak memiliki nomor kontak instansi yang dilaporkan tersebut. Maka dari itu Ombudsman terus bersosialisasi kepada masyarakat dan instansi pelayanan publik untuk memberikan pengetahuan mengenai lembaga negara Ombudsman serta melakukan kerja sama kepada instansi pelayanan publik.<sup>45</sup>

#### b. Informan 2

---

<sup>45</sup>Sopian Hadi, Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 11 Desember 2020, Pukul 14:09 Wita.

## 1) Identitas Informan

Nama : M. Firhansyah, S.H., M. I.Kom., M. A.P.  
Pendidikan : S-2 Magister Administrasi Publik  
Pekerjaan/Jabatan : Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI  
Perwakilan Kalimantan Selatan  
Alamat : Jl. Jahri Saleh Komp. Wirayudha No. 26  
No. HP : 0811-505-623

## 2) Uraian

Peneliti saat menanyakan bagaimana peran dan kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam penyelesaian laporan mengenai kasus maladministrasi bidang pertanahan. Informan ini menjelaskan bahwa kasus maladministrasi pada bidang pertanahan dari tahun ke tahun cenderung meningkat, dia selalu ada ditiga besar laporan yang tertinggi dan bentuk laporan kasus maladministrasi yang paling banyak dilaporkan masyarakat adalah tidak memberikan layanan dan penundaan berlarut. Penyelesaian kasus maladministrasi pada bidang pertanahan dilakukan berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan dari awal sampai akhir sesuai dengan peraturan tersebut mulai dari penerimaan laporan sampai rapat pleno terus dilakukan tindak lanjut seperti klarifikasi, pemanggilan pihak atau langsung kelapangan pemeriksaan kelapangan dan nantinya akan dibuat laporan hasil lapangan sampai akhir yakni laporan akhir hasil

pemeriksaan yang merupakan produk akhir Ombudsman dan semua asisten Ombudsman memiliki komitmen yang tinggi dalam penyelesaian laporan.

Kendala yang dihadapi Ombudsman dalam penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan, Ombudsman memiliki tiga katagori laporan yakni ada yang sederhana, sedang dan rumit/berat. Ombudsman memiliki jangka waktu penyelesaian laporan sekitar 90 hari atau 120 hari tapi kalau katagori laporan itu sederhana kami bisa menyelesaikannya lebih cepat dari waktu tersebut. Adapun laporan yang lewat dari hari yang ditentukan misal hampir setahun itu karena banyaknya lipatan-lipatan pada kasus yang ditangani, karena menemukan dan menyelesaikan kasus maladministrasi ini lebih sulit dari pada penyelesaian kasus pidana atau perdata, karena yang paling rumit dalam sebuah maladministrasi ini adalah pembuktian dan biasanya pelapor yang datang ke Ombudsman itu sedikit memiliki bukti sehingga Ombudsman harus mencari pembuktian dan instansi pelayanan publik juga saat ini banyak yang masih tidak loyal dengan kualitas pelayanan publik jadi masih banyak yang kita temui instansi yang tidak mau menjawab panggilan Ombudsman, masih melakukan penundaan berlarut dan sebagainya. Selain itu kendala yang dihadapi oleh Ombudsman adalah anggaran, anggaran yang kurang membuat penyelesaian laporan kasus maladministrasi jadi terbatas, selain itu SDM Ombudsman juga menjadi kendala karena keterbatasan SDM Ombudsman dalam

menangani kasus maladministrasi bidang pertanahan dimana asisten Ombudsman saat ini hanya ada 12 sedangkan ruang lingkup Ombudsman satu provinsi sehingga menangani masalah maladmistrasi bidang pertanahan yang merupakan permasalahan yang paling alot menjadi lambat.<sup>46</sup>

c. Informan 3

1) Identitas Informan

Nama : Yeni Aryani, S.H.  
 Pendidikan : S-1 Hukum  
 Pekerjaan/Jabatan : Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman  
 RI Perwakilan Kalimantan Selatan  
 Alamat : Jl. Trans Kalimantan Ray 6 Puntik Dalam  
 Komplek Firdaus RT 05 No. 96 Kec.  
 Mandastara Kab. Batola  
 No. HP : 0813-4853-6136

2) Uraian

Peneliti menanyakan bagaimana Ombudsman menyelesaikan laporan mengenai kasus maladministrasi pada pelayanan publik bidang pertanahan, informan ini menyatakan bahwa sudah ada Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, sudah ada SOP nya, sudah ada tahapannya jadi kami sudah sesuai dengan peraturan tersebut.

---

<sup>46</sup>M. Firhansyah, Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 14 Desember 2020, Pukul 14:13 Wita.

Kendala yang kami hadapi ada pada pelapor yakni masyarakat, bahwa pelapor yang memiliki harapan yang melebar, kami sudah menyelesaikan tetapi harapannya bukan itu, bukan yang kami selesaikan, maka masyarakatnya tidak puas dan teruslah berlanjut laporan masalah maladministrasi, padahal Ombudsman juga sudah melakukan mediasi. Terus kendalanya ada pada pihak terlapor yang tidak kooperatif yakni instansi, di mana instansi ini jika kami beri teguran atau saran terkadang responnya lama dalam menjalankan saran yang kami berikan sehingga kasus maladministrasi bisa terus berulang.

Pelapor yang memiliki harapan lebih dari hasil penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan Ombudsman tidak dapat menindaklanjutinya. Untuk pihak terlapor yang tidak melaksanakan saran dari Ombudsman selama 14 hari, maka Ombudsman menghadap walikota/bupati/sekretaris daerah mengkoordinasikan laporannya dan meminta instansinya juga datang untuk disampaikan langsung atau surat.<sup>47</sup>

## 2. Matrik Hasil Penelitian

Pada bagian ini, peneliti menyajikan data-data yang telah diuraikan secara ringkas ke dalam bentuk matrik, mengenai peran dan kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sehingga mempermudah memahaminya sebagai berikut:

---

<sup>47</sup>Yeni Aryani, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 01 Desember 2020, Pukul 14:06 Wita.

## Matrik

Upaya dan Kendala Penyelesaian Kasus Maladministrasi Bidang Pertanahan Oleh  
Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

No	Nama Informan	Upaya Penyelesaian Laporan	Kendala Penyelesaian Laporan
1	Sopian Hadi	Berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instansi pelayanan publik lambat menindak lanjuti saran dari Ombudsman.</li> </ul>
2	M. Firhansyah	Berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelapor sedikit memiliki bukti.</li> <li>• Instansi pelayanan publik masih banyak yang tidak loyal dengan kualitas pelayanan publik.</li> <li>• Keterbatasan anggaran.</li> <li>• SDM yang kurang.</li> </ul>
3	Yeni Aryani	Berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelapor yang memiliki harapan yang melebar/tidak puas dengan hasil penyelesaian Ombudsman.</li> <li>• Terlapor yakni instansi pelayanan publik yang tidak kooperatif kurang merespon saran dari Ombudsman.</li> </ul>

### **C. Analisis Data**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dan telah diperoleh data, maka analisis data yang peneliti gunakan menjadi pokok pembahasan adalah menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini.

#### **1. Bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan maladministrasi pada bidang pertanahan**

Pelayanan publik adalah suatu hal yang sangat penting karena pelayanan publik menyangkut semua aspek kehidupan. Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara maupun penduduk seperti pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Lewis dan Gilman pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparat pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu

pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya, tetapi ada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya.

Pelayanan publik sangat berhubungan dengan masyarakat luas dan menyangkut kebutuhan masyarakat, maka dari itu pelayanan yang diberikan harus berkualitas. Pelayanan publik juga dijelaskan dalam hukum Islam, Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Baqarah/2 : 267.

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِخَالِدِيهِ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya ...”.<sup>48</sup>

Ayat di atas menjelaskan konsep pelayanan dalam Islam. Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam yaitu persamaan derajat antar manusia, keadilan, kejujuran, keikhlasan, amanah, mendahulukan kewajiban, dan memberikan pertolongan. Ayat di atas dihubungkan dengan pelayanan, maka bermakna bahwa penyelenggara pelayanan publik hendaknya mengusahakan melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.

Pelayanan publik bidang pertanahan menjadi sangat krusial, karena hampir semua kapasitas manusia baik secara langsung maupun tidak langsung selalu memerlukan tanah/lahan. Banyaknya goresan kepentingan mengakibatkan sering terjadi sengketa atas tanah, sehingga memerlukan proses yang baik dalam pengurusannya oleh Kantor Pertanahan. Namun sudah

---

<sup>48</sup>M. Said, *Op.cit.*, hlm. 42.

menjadi rahasia umum permasalahan pelayanan publik bidang pertanahan sebagian besar terkait pada proses pelayanannya.

Ombudsman berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dijelaskan pengertian Ombudsman RI adalah”

“Ombudsman RI yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.”

Lembaga Ombudsman menjadi tempat masyarakat dalam menyuarakan tuntutan mengenai pelayanan publik. Tuntutan dan keluhan masyarakat dalam proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun swasta disampaikan kepada lembaga Ombudsman.

Ombudsman merupakan instansi pelayanan publik yang khusus mengatasi masalah maladministrasi. Berdasarkan Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI pengertian maladministrasi yakni:

“Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.”

Terdapat dua puluh katagori maladministrasi berdasarkan buku panduan investigasi untuk Ombudsman RI yakni: penundaan berlarut, tidak menangani, melalaikan kewajiban, Persekongkolan, kolusi dan neporisme, bertindak tidak adil, pemalsuan, pelanggaran undang-undang, perbuatan melawan hukum, di luar kompetensi, tidak kompeten, intervensi, penyimpangan prosedur, bertindak sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, bertindak tidak layak, permintaan imbalan, penguasaan tanpa hak, dan penggelapan barang bukti,

Ombudsman dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan wewenangnya mempunyai hak imunitas yakni hak kebal dalam hukum. Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan. Tetapi dalam hal lain Ombudsman dalam menjalankan kewenangannya tidak diperbolehkan mencampuri kebebasan hakim dalam memberikan putusan atas laporan dari masyarakat.

Kedudukan Ombudsman dalam sistem ketatanegaraan Indonesia merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Berdasarkan Pasal 43 Undang-Undang RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI merupakan dasar hukum dibentuknya Ombudsman perwakilan yang tersebar diseluruh daerah dan secara teknis Ombudsman perwakilan diatur dalam Peraturan Pemerintah RI No 21 Tahun 2011 Tentang

Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di Daerah. Pembentukan Ombudsman perwakilan bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik di wilayah kerja Ombudsman perwakilan. Ombudsman perwakilan mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman pusat dan dipimpin oleh kepala perwakilan dan dibantu oleh asisten. Ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang sebagaimana berlaku pada Ombudsman pusat juga berlaku kepada Ombudsman perwakilan.

Kalimantan Selatan pelayanan publik yang kita lihat saat ini sangatlah kurang. Di mana salah satu yaitu pelayanan publik di bidang pertanahan pada Kantor Pertanahan di Kalimantan Selatan. banyaknya keluhan-keluhan masyarakat menyangkut akan pelayanan pertanahan yang berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tingkat keprofesional petugas yang kurang serta anggapan masyarakat terhadap biaya pengurusan sertifikat yang mahal membuat masyarakat enggan untuk mengurus sendiri melainkan lewat orang ketiga atau melalui calo.

Kekecewaan yang diterima oleh masyarakat tidak begitu saja didiamkan, melainkan masyarakat melimpahkan kasus tersebut kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dengan harapan kasus pelayanan publik pada bidang pertanahan seperti berbelit-belitnya pelayanan dapat diselesaikan, diberi solusi untuk perbaikan dan dikemudian hari tidak lagi terjadi

penyimpangan saat proses pelayanan publik bidang pertanahan di seluruh Kalimantan Selatan.

Pada fakta lapangan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan justru mengalami peningkatan serta pengulangan laporan yang sama secara drastis mengenai kasus maladministrasi pada bidang pertanahan dari tahun ketahun (2018-2019). Padahal Ombudsman merupakan lembaga pengawas pelayanan publik serta juga menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat yakni menampung masalah masyarakat dan menyelesaikan laporan mengenai kasus maladministrasi hal ini telah jelas diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI. Seharusnya pemeriksaan dan penyelesaian laporan mengenai kasus maladministrasi dapat menekan terjadinya peningkatan dan pengulangan kasus yang sama pada instansi yang sama pula, karena dalam pemeriksaan dan penyelesaian terjadi proses pengkajian dan pemecahan masalah yang menghasilkan saran tindakan korektif atau perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang disarankan oleh Ombudsman untuk Kantor Pertanahan di seluruh Kalimantan Selatan. Maka dari itu pemeriksaan serta penyelesaian laporan mengenai kasus maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman harus efektif agar laporan mengenai kasus maladministrasi pada bidang pertanahan dapat menurun dan tidak terjadi lagi pengulangan kasus dikemudian hari.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama informan terdiri dari Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan

Selatan yaitu bapak Sopian Hadi, Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yaitu bapak M. Firhansyah dan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yaitu ibu Yeni Aryani, mereka menyatakan bahwa pemeriksaan dan penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan Ombudsman yakni Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. dari awal sampai akhir sesuai dengan peraturan tersebut mulai dari penerimaan laporan sampai rapat pleno terus dilakukan tindak lanjut seperti klarifikasi, pemanggilan pihak atau langsung kelapangan pemeriksaan kelapangan dan nantinya akan dibuat laporan hasil lapangan sampai hasil akhir yakni laporan akhir hasil pemeriksaan yang merupakan produk akhir Ombudsman.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara di atas, maka selanjutnya peneliti melakukan analisis mengenai tahapan pemeriksaan dan penyelesaian masalah kasus maladministrasi bidang pertanahan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan yang dilakukan oleh Ombudsman, sebagai berikut:

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memiliki 3 bidang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya yaitu bidang Pencegahan, bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, dan bidang Pemeriksaan yang masing

masing bidang memiliki tugas dan peran dalam penyelesaian laporan kasus maladministrasi bidang pertanahan. Tujuan dari penyelesaian laporan kasus maladministrasi adalah agar instansi penyelenggara pelayanan publik dapat memperbaiki proses pelayanan publik dari praktik maladministrasi. Instansi penyelenggara pelayanan publik dapat memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan publik sesuai dengan saran perbaikan dari Ombudsman, dengan perbaikan tersebut diharapkan laporan kasus maladministrasi dapat menurun dan tidak terjadi pengulangan kasus yang sama dikemudian hari.

Kasus maladministrasi pada bidang pertanahan yang dilaporkan masyarakat Kalimantan Selatan ke Ombudsman selalu berulang-ulang yaitu penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan dan penyimpangan prosedur. Bentuk maladministrasi yang dilaporkan oleh masyarakat tersebut jelas salah karena melanggar peraturan tentang pelayanan publik. Bentuk maladministrasi seperti yang dilaporkan masyarakat tersebut diselesaikan oleh Ombudsman dengan tahapan sebagai berikut:

Bagian pertama, laporan masyarakat mengenai kasus maladministrasi pada bidang pertanahan yang masuk ke Ombudsman akan dilakukan proses verifikasi syarat formil dan materiil yang dilakukan oleh bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). Syarat formil yaitu sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman seperti KTP, Kartu Keluarga sedangkan syarat materiil adalah hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman. Hasil verifikasi syarat materiil disusun dalam bentuk ringkasan hasil verifikasi yang memuat

identitas pelapor, terlapor, dugaan maladministrasi, kronologi laporan, dan kesimpulan. Ringkasan hasil verifikasi disampaikan dalam rapat pleno atau rapat perwakilan untuk diputuskan tindak lanjutnya. Setelah diputuskan dan ditemukan dugaan maladministrasi yang merupakan ruang lingkup kewenangan Ombudsman maka dilanjutkan ke tahap pemeriksaan oleh bidang pemeriksaan. Bidang Pemeriksaan adalah bidang yang bertugas melakukan pemeriksaan untuk memperoleh kesimpulan atau pembuktian dugaan maladministrasi.

Pembuktian dugaan maladministrasi dalam proses pemeriksaan laporan dilakukan untuk menemukan bukti materiil atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur maladministrasi. bukti yang diperlukan dalam pemeriksaan laporan berupa surat atau dokumen, kemudian keterangan dari pelapor yakni masyarakat, pihak terlapor yakni Kantor Pertanahan, saksi, pihak terkait, dan ahli, informasi/data elektronik, dan barang.

Bagian kedua yaitu tahap pemeriksaan dokumen, Ombudsman berwenang melanjutkan pemeriksaan dalam hal laporan memenuhi syarat materiil yaitu hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman, hasil pemeriksaan dokumen dituangkan dalam laporan hasil pemeriksaan dokumen yang memuat nomor dan tanggal registrasi, identitas pelapor, terlapor, kronologi laporan, substansi laporan yakni pertanahan, dugaan maladministrasi, harapan pelapor, peraturan terkait, data pendukung sementara, analisis, kesimpulan sementara, dan tindak lanjut.

Bagian ketiga, sebelum melakukan tindak lanjut sebagaimana hasil pemeriksaan dokumen di atas, Ombudsman terlebih dahulu melakukan mediasi. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman. Proses penyelesaian laporan dapat dilakukan melalui mediasi atas permintaan para pihak atau prakarsa Ombudsman. Apabila proses penyelesaian laporan lewat mediasi tidak menemukan titik terang, maka akan dilanjutkan keproses selanjutnya.

Bagian keempat, apabila mediasi gagal dan tidak mencapai kesepakatan maka selanjutnya Ombudsman melaksanakan tindak lanjut berdasarkan hasil pemeriksaan dokumen. Adapun tindak lanjut yang dijalankan sebagai berikut:

a. Permintaan data

Permintaan data yang dilakukan dalam hal masih diperlukan informasi tambahan dari pelapor mengenai proses pelayanan publik di Kantor Pertanahan.

b. Permintaan klarifikasi

Permintaan klarifikasi yaitu suatu tindakan yang bertujuan untuk memperoleh penjelasan dari pihak terlapor terkait laporan kasus maladministrasi yang disampaikan oleh pelapor. Permintaan klarifikasi dapat dilakukan dengan penjelasan secara tertulis maupun langsung dan permintaan klarifikasi Ombudsman wajib dijawab oleh terlapor atau atasan terlapor dalam waktu 14 hari kerja, apabila tidak dijawab Ombudsman menyampaikan permintaan klarifikasi kedua secara tertulis. Apabila tidak

dijawab juga maka Ombudsman menghadap walikota/bupati/sekretaris daerah mengkoordinasikan laporannya dan meminta instansinya juga datang untuk disampaikan langsung atau surat.

c. Pemanggilan

Pemanggilan pihak terlapor, pemanggilan ini dilakukan sebanyak 3 kali secara tertulis dengan jangka waktu 14 hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya surat panggilan. Apabila terlapor tidak memenuhi panggilan dari Ombudsman, maka dilakukan kehadiran secara paksa dengan bantuan pihak kepolisian.

d. Pemeriksaan lapangan

Pemeriksaan lapangan dilakukan dalam hal permasalahan pelayanan publik pada Kantor Pertanahan yang dilaporkan memerlukan pembuktian secara visual, memastikan substansi permasalahan, dan memperoleh penjelasan dari pihak terkait. Pemeriksaan lapangan dilakukan dengan metode terbuka dengan pemberitahuan pemeriksaan dan/atau metode tertutup tanpa pemberitahuan. Hasil pemeriksaan lapangan ini dituangkan dalam laporan hasil pemeriksaan lapangan yang memuat substansi laporan, kegiatan yang dilakukan, temuan, penjelasan pelapor, terlapor, atasan terlapor, serta pihak terkait, kesimpulan dan prospek penyelesaian, laporan hasil pemeriksaan lapangan disusun paling lambat 10 hari kerja sejak selesainya kegiatan pemeriksaan lapangan.

Bagian kelima, yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Keseluruhan hasil pemeriksaan laporan disusun dalam laporan akhir hasil

pemeriksaan (LAHP), yang memuat: identitas pelapor, uraian laporan, pemeriksaan yang telah dilakukan, analisis peraturan yang terkait, kesimpulan berupa ditemukannya bentuk maladministrasi, dan tindakan korektif yang dapat dilakukan. Bidang pemeriksaan melakukan bedah laporan sebelum menetapkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan melibatkan anggota atau Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang menyatakan ditemukan adanya bentuk maladministrasi, Ombudsman menyampaikan kepada terlapor dan meminta tanggapan. Apabila Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang disampaikan Ombudsman kepada pihak terlapor tidak respon atau tidak dilakukan tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan publik maka Ombudsman menyerahkan kepada unit resolusi dan monitoring untuk diambil langkah penyelesaian serta menaikkan status Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) menjadi rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman pusat. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggara administrasi pemerintahan yang baik. namun pada pelayanan Kantor Pertanahan di Kalimantan Selatan sangat jarang dikeluarkannya rekomendasi

Bagian keenam, penyelesaian dan penutupan laporan, laporan dinyatakan selesai apabila telah memperoleh penyelesaian dari terlapor, laporan dalam

proses penyelesaian oleh instansi dalam tenggang waktu yang patut dan telah dilaksanakannya rekomendasi.

Laporan juga dapat ditutup apabila pelapor mencabut laporan, laporan dapat dicabut oleh pelapor atau kuasa pelapor dengan surat pencabutan yang ditujukan kepada Ombudsman.

Laporan mengenai kasus maladministrasi pada bidang pertanahan yang telah diselesaikan kemudian dilakukan tindakan pencegahan oleh bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Bidang pencegahan adalah segala upaya dan strategi untuk melakukan pencegahan segala potensi maladministrasi dalam objek penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan publik.

Bagian ketujuh melakukan tindakan pencegahan, pencegahan dilakukan berdasarkan laporan yang masuk ke Ombudsman. Laporan kasus maladministrasi bidang pertanahan yang telah diselesaikan atau kasus maladministrasi bidang pertanahan yang berulang-ulang akan dilakukan tindakan pencegahan, dilakukannya analisis dan kajian yang mendalam terhadap laporan tersebut, hingga menemukan solusi dan solusi tersebut diterapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti dapat mengambil simpulan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah menjalankan perannya sebagai lembaga negara yang mengawasi penyelenggara pelayanan publik dari tindakan maladministrasi. Ombudsman berhak dan berkewajiban dalam menyelesaikan laporan kasus maladministrasi bidang pertanahan yang

dilaporkan oleh masyarakat. Penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan, Ombudsman telah menjalankannya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yakni berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Namun pada fakta lapangan, peran Ombudsman dalam menjalankan penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan masih kurang maksimal sehingga penyelesaiannya tidak efektif.

Peran Ombudsman dalam menyelesaikan laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan memberikan dua harapan, pertama, harapan-harapan dari masyarakat terhadap tuntasnya masalah yang dilaporkan, namun berdasarkan pernyataan ibu Yeni Aryani selaku Kepala Keasistenan Bidang Pemeriksaan bahwa banyak masyarakat masih belum puas dengan keputusan Ombudsman sehingga masyarakat banyak yang melaporkan kembali kasus tersebut kepada Ombudsman. Kedua, harapan-harapan Ombudsman terhadap Kantor Pertanahan di Kalimantan Selatan agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik setelah dilakukan penyelesaian laporan kasus maladministrasi bidang pertanahan, namun tindakan perbaikan yang disarankan oleh Ombudsman lambat direspon oleh Kantor Pertanahan di seluruh Kalimantan Selatan. Hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang bagus, kasus maladministrasi bidang pertanahan meningkat dan menyebabkan kerugian materil ataupun immateriil masyarakat sehingga

penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan belum berdampak pada perubahan yang baik.

Fakta lapangan di atas sesuai dengan teori efektivitas yang peneliti gunakan. Efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran. Efektivitas ini sesungguhnya merupakan suatu konsep yang lebih luas yang mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar diri seseorang. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya dapat dilihat dari sisi produktivitas, tetapi juga dapat dilihat dari sisi persepsi atau sikap individu. Selain itu, efektivitas juga dapat dilihat dari bagaimana tingkat kepuasan yang dicapai oleh orang. Ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pernyataan saja (*judgement*), artinya apabila mutu yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula.

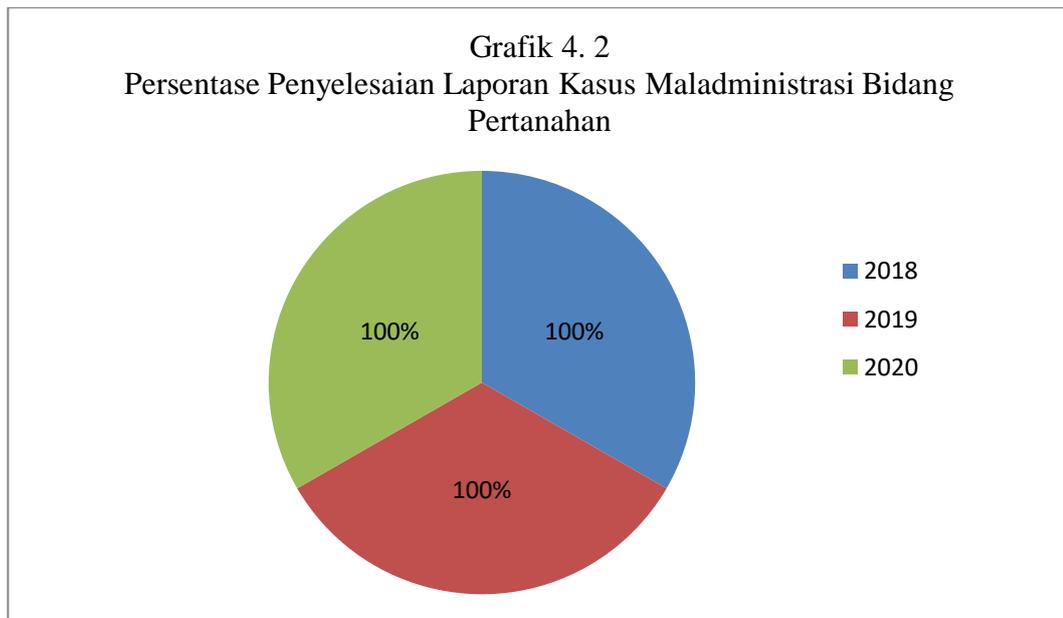
Adapun jumlah laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan dari tahun 2018-2020 sebagai berikut:

Tabel 4.1

Laporan Kasus Maladministrasi Bidang Pertanahan 2018-2020

No.	Substansi	Jumlah	Tahun
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dugaan Penundaan Berlarut</li> <li>• Dugaan Tidak Memberikan Pelayanan</li> <li>• Dugaan Penyimpangan Prosedur</li> </ul>	29 Laporan	2018
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dugaan Penundaan Berlarut</li> <li>• Dugaan Tidak Memberikan Pelayanan</li> <li>• Dugaan Penyimpangan Prosedur</li> </ul>	49 Laporan	2019
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dugaan Penundaan Berlarut</li> <li>• Dugaan Tidak Memberikan Pelayanan</li> <li>• Dugaan Penyimpangan Prosedur</li> </ul>	80 Laporan	2020

Tabel 4.1 Sumber : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, 15 Januari 2021.



Grafik 4.2 Sumber : diolah dari data primer

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa Ombudsman memang sudah menjalankan kewajibannya menyelesaikan laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Namun, dalam penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan masih kurang maksimal yang menyebabkan penyelesaian laporan kasus maladministrasi bidang pertanahan belum efektif, dapat dilihat pada tabel 4.1 terjadi peningkatan dan laporan kasus maladministrasi yang berulang-ulang dan hal ini merupakan permasalahan yang peneliti temukan dalam Ombudsman.

Penyelesaian laporan yang dijalankan Ombudsman seharusnya dapat membuat perbaikan, perubahan atau peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Pertanahan di Kalimantan Selatan, karena di dalam proses penyelesaian

laporan, Ombudsman memberikan saran tindakan korektif yang tertera dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan tindakan korektif tersebut harus dilaksanakan oleh pihak terlapor dan jika tidak dilaksanakan sesuai dengan waktu yang diberikan maka Ombudsman mengeluarkan rekomendasi dari Ombudsman pusat kepada atasan pihak terlapor selain itu Ombudsman juga melaksanakan upaya pencegahan berdasarkan laporan dan tindakan inisiatif. Namun, pada fakta lapangan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan malah meningkat serta terjadi laporan yang berulang-ulang dari tahun ketahun. Kita mengetahui bahwa efektivitas adalah suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Fakta di atas menjelaskan belum efektifnya penyelesaian laporan kasus maladministrasi bidang pertanahan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

## **2. Kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam penyelesaian laporan maladministrasi pada bidang pertanahan**

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sudah menjalankan perannya sebagai lembaga negara yang berhak dan berkewajiban mengawasi instansi penyelenggara pelayanan publik salah satu yaitu Kantor Pertanahan di Kalimantan Selatan dari tindakan maladministrasi dengan melaksanakan penyelesaian laporan kasus maladministrasi bidang pertanahan yang dilaporkan oleh masyarakat. Pelaksanaan penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan telah dijalankan oleh Ombudsman berdasarkan Undang-

Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Namun berdasarkan data dan fakta yang peneliti dapatkan, pelaksanaan penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan masih kurang maksimal serta tidak efektif, hal ini dibuktikan dengan terjadinya peningkatan jumlah kasus maladministrasi pada bidang pertanahan. Terjadinya peningkatan ini dikarenakan kendala yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam proses penyelesaian kasus maladministrasi bidang pertanahan di Kalimantan Selatan.

Berikut beberapa faktor kendala yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, sebagai berikut:

a. Anggaran

Anggaran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan hanya sekitar Rp. 600.000.000-, dalam 1 tahun. Anggaran Ombudsman tersebut masih sangat jauh dengan anggaran lembaga negara lainnya. Wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yaitu wilayah provinsi Kalimantan Selatan. Sehingga anggaran ini sangat mempengaruhi totalitas penyelesaian laporan seperti melakukan sosialisasi kepada masyarakat ataupun Kantor Pertanahan serta penyelidikan di luar kota. Dalam melakukan penyelidikan kasus maladministrasi bidang pertanahan di luar kota, terkadang Ombudsman menggabungkan kegiatan yang lain untuk menghemat anggaran, sehingga tidak heran masyarakat banyak yang

kurang paham dengan fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman serta tidak mengetahui produk hukum dari Ombudsman itu sendiri sehingga masyarakat terus melaporkan permasalahan yang berulang-ulang sampai kasus tersebut selesai sesuai harapannya, bahkan instansi penyelenggara pelayanan publik juga kurang mengetahui wewenang Ombudsman sebagai lembaga negara, sehingga menyebabkan Kantor Pertanahan di Kalimantan Selatan tidak loyal dengan pelayanan publik.

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Permasalahan bidang pertanahan merupakan permasalahan pelayanan publik yang paling rumit karena banyak lipatan-lipatan permasalahan yang terjadi pada bidang ini. SDM pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan tidak semua asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menguasai secara menyeluruh masalah dan aturan-aturan terkait pertanahan sehingga berdampak dalam pelaksanaan pemeriksaan dan penyelesaian laporan kasus maladministrasi. Kurang maksimalnya kerjasama dan koordinasi di internal bidang Pemeriksaan, laporan yang diterima oleh bidang Pemeriksaan cenderung ditangani secara personal, belum ditangani secara kolektif (TIM) rapat bidang pemeriksaan tak terlaksana secara teratur, hal inilah yang membuat penyelesaian laporan kasus maladministrasi bidang pertanahan kurang efektif .

Antisipasi Ombudsman terhadap kendala yang dihadapi Ombudsman yaitu untuk masalah anggaran Ombudsman mengantisipasinya dengan cara

menhemat anggaran seperti melakukan penggabungan acara dalam satu kali jalan. Sedangkan untuk SDM, Ombudsman masih mengupayakan diklat untuk anggota Ombudsman.

Secara sosiologis, realitas masyarakat Kalimantan Selatan beragam dalam berbagai hal, termasuk hukumnya. Masyarakat pasti membutuhkan keadilan dalam hukum, dalam hal ini mengharapkan penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan dapat diselesaikan secara hukum oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. namun secara faktual, sampai saat ini belum ada solusi tegas dalam penyelesaian kasus maladministrasi bidang pertanahan oleh Ombudsman, sampai saat ini Ombudsman tidak memberikan solusi normatif yang memberikan sanksi kepada instansi penyelenggara pelayanan publik yang melakukan praktik maladministrasi.