



UN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau



Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **ANALISIS TUGAS OMBUDSMAN DALAM PENANGANAN LAPORAN POLEMIK KEPEMILIKAN HAK ATAS TANAH DI KOTA PEKANBARU**

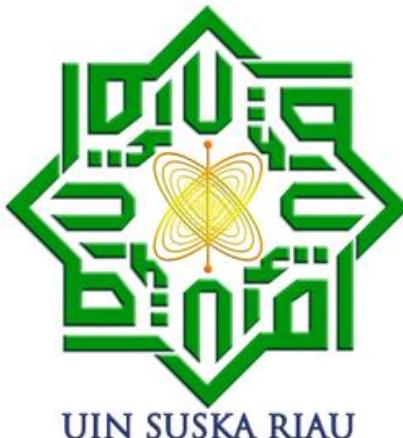
### **SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat*

*Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)*

*Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial*

*Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



**Disusun Oleh:**

**NOVIA RAMADANI**  
**NIM. 12170521915**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
TAHUN 2025**



UN SUSKA RIAU

**HAK Cipta Winaungi unaang-undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Novia Ramadani  
Nim : 12170521915  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Analisis Tugas Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah Di Kota Pekanbaru

**DISETUJUI OLEH:**  
**DOSEN PEMBIMBING**

**Muslim, S.Sos., M.Si**  
NIP.198202052015031002

**Mengetahui**

**DEKAN**



**Dr. Hj. Mahyarni, S.E, M.M**  
NIP. 19700826 199903 2 001

**KETUA PRODI**

Administrasi Negara

**Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19781025 200604 1 002



UN SUSKA RIAU

©

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Novia Ramadani  
Nim : 12170521915  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Analisis Tugas Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah Di Kota Pekanbaru  
Tanggal Ujian : 18 Juni 2025

**Tim Pengaji**

Ketua Pengaji  
Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si.

Pengaji I  
Dr. Rodi Wahyudi M. Soc. Sc

Pengaji II  
Afrinaldy Rustam, M.Si

Sekretaris  
Virna Museliza, M.Si

**Harif Kasim Riau**



©

Lampiran Surat :  
Nomor : Nomor 25/2021  
Tanggal : 10 September 2021

#### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Novia Ramadani  
NIM : 12170521015  
Tempat/Tgl. Lahir : Sukamaju, 29 November 2002  
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* :

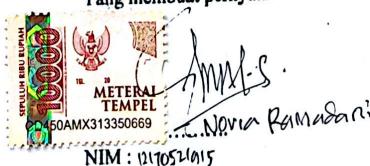
ANALISIS TUGAS CIRIBUDISMAN DALAM PENGETAHUAN LAYARATI  
POLITIK KEPERILAKUAN HAK ATAS TANAH DI KOTA PEKANBARU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 JUNI 2025  
Yang membuat pernyataan



\*pilih salah satu sasaran jenis karya tulis

yarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK**

Seiring meningkatnya kebutuhan lahan, berbagai masalah pertanahan seringkali muncul di antara individu maupun kelompok dengan tanah sebagai objeknya, masalah pertanahan merupakan isu kompleks dan sangat sensitif karena melibatkan berbagai aspek kehidupan, seperti sosial, ekonomi, dan politik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya ombudsman selaku lembaga khusus pemberian pelayanan publik khususnya dalam penanganan laporan polemik kepemilikan hak atas tanah di kota pekanbaru, dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin tentang penyelesaian sengketa melalui mediasi yang dibagi dalam tiga tahap, yaitu pra mediasi, pelaksanaan mediasi dan tahap akhir mediasi, metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, penanganan ombudsman dalam laporan polemik kepemilikan hak atas tanah di kota pekanbaru sudah melalui tahapan yang sistematis. Namun, belum maksimal dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia khususnya yang memiliki keahlian di bidang pertanahan, penelitian ini berkontribusi dengan menyoroti peran ombudsman RI di kota pekanbaru dalam menangani polemik kepemilikan tanah melalui pengawasan pelayanan publik dengan mekanisme non-litigasi.

**Kata Kunci: Kepemilikan Hak Atas Tanah, Mediasi, Ombudsman, Pelayanan Publik**

**ABSTRACT**

*With the increasing demand for land, various land-related issues often arise among individuals or groups, with land as the main object of dispute. Land disputes are complex and highly sensitive as they involve multiple aspects of life, such as social, economic, and political dimensions. This study aims to analyze the efforts of the Ombudsman, as a specialized institution for public service oversight, particularly in handling reports related to land ownership disputes in Pekanbaru City. The research applies the dispute resolution theory proposed by Dean G. Pruitt and Jeffrey Z. Rubin, which divides mediation into three stages: pre-mediation, mediation implementation, and post-mediation. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The handling of land ownership dispute reports by the Ombudsman in Pekanbaru has followed a systematic process; however, its implementation has not been optimal due to limited human resources, especially those with expertise in land affairs. This study contributes by highlighting the role of the Indonesian Ombudsman in Pekanbaru in addressing land ownership disputes through public service oversight using non-litigation mechanisms.*

**Keywords:** *Land Ownership Dispute, Mediation, Ombudsman, Publik Service*



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula penulis mengucapkan sholawat beserta salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menuntun kita semua ke jalan yang benar. Skripsi ini berjudul "**Analisis Tugas Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah Di Kota Pekanbaru**". Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan program Studi S1 Administrasi Negara untuk memperoleh gelar sarjana pada fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sulran Syarif Kasim Riau.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan segala rahmatnya
2. Kepada cinta pertama saya, Ayahanda Tercinta, Terkasih, Tersayang **Alm. Junaidi**. Dengan penuh rasa cinta dan kerinduan, saya mempersesembahkan rasa terima kasih yang mendalam kepada almarhum Ayah saya, yang telah menjadi sosok teladan dalam hidup saya. Meskipun Ayah telah tiada, nilai-nilai, semangat, dan doa-doanya senantiasa hidup dan menjadi penyemangat dalam setiap langkah saya. Kepergian mu membuat penulis mengerti bahwa rindu

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada, ragamu memang sudah tidak bisa penulis jangkau tapi namamu akan tetap menjadi motivasi terkuat sampai detik ini.

3. Kepada Ibunda tersayang, pintu surgaku yaitu **Ibunda Ponimah** yang tidak henti-hentinya memberikan penulis perhatian, dukungan, dan doa yang terbaik kepada penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan dukungan yang tak pernah putus, sejak langkah pertama saya hingga hari ini. Setiap doa Ibu adalah cahaya dalam perjalanan saya menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada ayah tiri saya, **Bapak Saprudin** yang telah hadir dan menjadi bagian penting dalam hidup saya. Terima kasih atas dukungan, perhatian, serta kebijaksanaan yang diberikan selama ini. Meskipun kita tidak terhubung oleh darah, Bapak telah menunjukkan kasih sayang dan tanggung jawab yang luar biasa. Kehadiran Bapak menjadi salah satu kekuatan yang mendorong saya untuk terus maju dan menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan Bapak selalu dibalas dengan keberkahan oleh Tuhan Yang Maha Esa.
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya.
6. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



UN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

9. Ibu Dr. Julina, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Bapak Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Bapak Mashuri, S.Ag., M.A selaku Sekretaris Program Studi S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Bapak Muslim, S.Sos., M.Si selaku dosen Pembimbing Proposal dan skripsi yang sudah memberikan arahan dan motivasi serta nasehat kepada penulis agar dapat menyelesaikan proposal dan skripsi ini.
13. Bapak/Ibu dosen Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasannya kepada penulis.
14. Terimakasih kepada abang saya Muhammad Abdi dan Kakak ipar saya yaitu Khusnul, serta adik saya Al nophohma, rizky ahmad fauzi, dan Naira almalikal jannah yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
15. Terimakasih kepada sepupu saya Edi Prayogi dan Ayu Rahma Ningsih yang senantiasa memberikan bantuan kepada penulis, mulai dari perkuliahan sampai proses penyusunan skripsi.
16. Terimakasih kepada sahabat saya Maratul Isnaini, Hani Listanti, Azmi Nurhaliza, Dan Novita Ananda Srianto yang telah memberikan dukungan dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**UIN SUSKA RIAU**

Pekanbaru, juni 2025

Novia Ramadani



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	i
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	ii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	viii
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	12
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	12
2.2 Badan Pertanahan Nasional (BPN) .....	16
2.3 Maladministrasi.....	17
2.4 Lembaga Ombudsman Republik Indonesia .....	19
2.5 Pengertian Konflik Pertanahan .....	22
2.6 Jenis-Jenis Konflik Pertanahan .....	23
2.7 Penyebab Konflik Pertanahan .....	26
2.8 Proses Mediasi Dalam Penyelesaian Konflik .....	27
2.9 Pandangan Islam Terhadap Kepemilikan Hak Atas Tanah .....	32
2.10 Penelitian Terdahulu.....	34
2.11 Definisi Konsep.....	37
2.12 Konsep Operasional .....	39
2.13 Kerangka Berfikir.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	41
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
3.2 Jenis Penelitian.....	41
3.3 Sumber Data.....	41



<b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b>		
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:		
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.		
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.		
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.		
<b>© Hak Cipta milik UIN Suska Riau</b>		
<b>3.4</b>	Informan Penelitian .....	42
<b>3.5</b>	Teknik Pengumpulan Data .....	43
<b>3.6</b>	Teknik Analisa Data .....	44
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	.....	<b>46</b>
<b>4.1</b>	Gambaran Umum Kota Pekanbaru .....	46
<b>4.2</b>	Wilayah Geografis Kota Pekanbaru .....	47
<b>4.3</b>	Sejarah Terbentuknya Ombudsman .....	48
<b>4.4</b>	Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau .....	50
<b>4.5</b>	Prinsip-Prinsip Dasar Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau .....	50
<b>4.6</b>	Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau .....	52
<b>4.7</b>	Azaz Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau .....	53
<b>4.8</b>	Tujuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau .....	53
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>55</b>
<b>5.1</b>	Tugas Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah Di Kota Pekanbaru .....	55
<b>5.2</b>	Faktor Penghambat Ombudsman dalam Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah Di Kota Pekanbaru .....	75
<b>BAB VI PENUTUP</b>	.....	<b>77</b>
<b>6.1</b>	Kesimpulan .....	77
<b>6.2</b>	Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>85</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Laporan 3 Tahun Terakhir Berdasarkan Substansi Laporan (2022-2024) .....	5
Tabel 1.2 Data Laporan Pengaduan Terkait Permasalahan Hak Atas Tanah Periode (2022-2024).....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 2.2 Konsep Operasional .....	39
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	43
Tabel 5.1 Tabel Pemeriksaan Substansi Laporan Pengaduan Permasalahan Hak Atas Tanah Periode 2022-2024.....	61
Tabel 5.2 Data Klasifikasi Laporan Terselesaikan Terkait Permasalahan Hak Atas Tanah Periode (2022-2024).....	65
Tabel 5.3 Posisi Badan Pertanahan Nasional (BPN) Dalam Koordinasi Dan Jaringan Kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau .....	71

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UN SUSKA RIAU

© Harcipta Riau  
UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1 Kerangka Berfikir .....	40
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau .....	52
Bagan 5.1 Data Laporan Pengaduan Terkait Permasalahan Hak Atas Tanah Periode 2022-2024 .....	57



UN SUSKA RIAU

© Hak Cipta Gambar Alur Penyelesaian Laporan Sesuai SOP dan Proses Investigasi Yang Dilakukan Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 5.1 Alur Penyelesaian Laporan Sesuai SOP .....	56
Gambar 5.2 Alur Penyelesaian Proses Investigasi Yang Dilakukan Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau .....	69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Tanah berperan begitu penting dalam kehidupan manusia, baik itu dalam hidup bermasyarakat maupun kehidupan bernegara. Seperti halnya yang dijelaskan pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (3) yang menyatakan bahwa bumi, dan air serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Aturan mengenai hak atas tanah diatas semakin menunjukkan pentingnya peran tanah dalam kehidupan manusia, maka perlu adanya jaminan kepastian hukum dengan melakukan pendaftaran tanah agar adanya kepastian kepemilikan tanah (Handayani, 2019).

Demikian pula, yang dimaksud dengan istilah tanah pada pasal tersebut ialah permukaan bumi, yaitu lapisan tanah yang tampak dan dapat dimiliki oleh individu atau badan hukum. Permukaan bumi merupakan bagian dari tanah yang memiliki nilai hukum, karena dapat dimiliki atau diberikan hak oleh negara kepada pihak tertentu. Selain itu, segala sesuatu yang berdiri di atas tanah tersebut, seperti bangunan, tanamam, atau benda-benda lainnya, juga termasuk kategori hak atas tanah (Arba, 2021).

Tanah merupakan aset penting dalam mendorong percepatan pembangunan fisik di Indonesia, karena memiliki nilai ekonomi yang bergerak cepat mengikuti perkembangan finansial dan teknologi. Untuk pembangunan infrastruktur dibutuhkan lahan yang cukup luas, sedangkan untuk pembangunan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perkotaan dan industri kebutuhan akan properti semakin cepat. Sebaliknya, area yang tersedia sangat minim. Tanah dapat dimiliki oleh berbagai pihak, baik individu, kelompok masyarakat, maupun badan hukum. Dalam beberapa situasi, tanah dapat diwariskan kepada generasi berikutnya atau menjadi aset berharga bagi perusahaan. Hal ini, menunjukkan bahwa tanah memiliki nilai ekonomis yang sangat penting. Demikian pula, kebutuhan akan tanah terus meningkat, yang disebabkan oleh bertambahnya jumlah penduduk dan pesatnya pembangunan. Namun, luas tanah yang tersedia tetap terbatas. Oleh karena itu, semakin banyak bidang pembangunan yang muncul, semakin besar pula kebutuhan akan tanah sebagai sumber daya dasar untuk mendukung pembangunan. Kondisi ini sering kali memicu konflik, terutama ketika lahan menjadi semakin langka (Mustarin, 2017).

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan lahan, berbagai masalah terkait pertanahan sering kali muncul di antara individu atau kelompok, dengan tanah sebagai objeknya. Permasalahan ini tidak hanya menimbulkan keresahan di kalangan masyarakat, tetapi juga berdampak besar pada kinerja pemerintah. Dalam hal ini, pemerintah telah menetapkan kebijakan pelyanan publik yang berfokus pada pengelolaan dan pembangunan pertanahan, guna memastikan kebutuhan masyarakat akan tanah terpenuhi secara adil. Masalah pertanahan merupakan isu yang kompleks dan sangat sensitif karena melibatkan berbagai aspek kehidupan, seperti sosial, ekonomi, politik, dan psikologis. Oleh karena itu, penyelesaian konflik pertanahan tidak bisa hanya dilihat dari sudut pandang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hukum semata, tetapi juga harus mempertimbangkan berbagai aspek lain dalam kehidupan bermasyarakat (Suputra dkk, 2024).

Ombudsman Republik Indonesia selaku lembaga khusus mengawasi pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada publik. Berdasarkan pasal 1 ayat (1) undang-undang Nomor 37 tahun 2008 Ombudsman republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Kewenangan yang dimiliki Ombudsman yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), 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 anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Berdasarkan pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, Ombudsman menerima laporan yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lainnya yang ditujukan langsung kepada Ombudsman, kemudian Ombudsman melakukan Verifikasi syarat Formil dan syarat meteril.

Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, Ombudsman berwenang meminta keterangan secara lisan atau tertulis dari pelapor, terlapor,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman, memeriksa keputusan, surat-menyerat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan, meminta klarifikasi dan salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor, melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan, menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak, membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Fungsi Ombudsman sebagaimana tertulis dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, lembaga Ombudsman adalah salah satu unsur dalam sistem pengawasan di Indonesia yaitu sebagai pengawas eksternal. Ombudsman Republik Indonesia menjalankan dua fungsi yaitu penyelesaian laporan dan pencegahan dengan tugas-tugas seperti melakukan pemeriksaan subtansi atas laporan, menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja melakukan upaya pencegahan maladministrasi dan penyelenggaraan pelayanan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik, serta melakukan tugas lain yang diberikan Undang-Undang (Robi Julian Rusanda, 2018).

Berdasarkan Laporan Tahunan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, laporan pertanahan merupakan laporan dengan substansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sebagai berikut:

**Tabel 1.1****Data Laporan 3 Tahun Terakhir Berdasarkan Substansi Laporan (2022-2024)**

<b>No</b>	<b>Substansi</b>	<b>Tahun</b>			<b>Total</b>
		<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	
1.	Pertanahan/agraria	32	16	28	<b>76</b>
2.	Pendidikan	20	41	15	<b>76</b>
3.	Administrasi kependudukan	10	17	33	<b>60</b>
4.	Kepolisian	17	15	11	<b>43</b>
5.	Kepegawaian	6	11	13	<b>30</b>
6.	Kesehatan	4	26	20	<b>50</b>
7.	Ketenagakerjaan	8	17	7	<b>32</b>
8.	Kelistrikan	4	1	29	<b>34</b>
9.	Pedesaan	3	9	6	<b>18</b>
10.	Perbankan (Jasa Keuangan)	0	8	7	<b>15</b>
11.	Peradilan	2	5	2	<b>9</b>
12.	Perijinan (PTSP)	3	5	5	<b>13</b>
13.	Hak Sipil dan Politik	3	10	2	<b>15</b>
14.	Jaminan Sosial	5	0	3	<b>8</b>
15.	Perhubungan/infrastruktur/transportasi	1	2	7	<b>10</b>
16.	Pajak	2	5	1	<b>8</b>
17.	Lingkungan hidup	0	0	4	<b>4</b>
18.	Kesejahteraan sosial	1	0	3	<b>4</b>
19.	Air minum/Air	2	0	1	<b>3</b>
20.	Pengadaan Barang dan Jasa/ Lelang	2	0	1	<b>3</b>
21.	Keagamaan	1	1	0	<b>2</b>
22.	Kejaksaan	0	1	0	<b>1</b>
23.	Lembaga Pemasyarakatan	0	0	1	<b>1</b>
24.	Telekomunikasi/Informatika	0	2	0	<b>2</b>
25.	Koperasi	0	2	0	<b>2</b>
26.	Asuransi	1	0	0	<b>1</b>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© **Hak Cipta milik UIN Suska Riau**

27.	Energi	1	1	0	<b>2</b>
28.	Data Informasi/Informasi Publik	0	0	0	<b>0</b>
29.	Pemukiman/Perumahan	1	0	0	<b>2</b>
30.	Bea dan Cukai	0	1	0	<b>1</b>
31.	Perdagangan/Industri/dan Logistik	1	0	0	<b>1</b>
32.	Kehutanan	0	0	0	<b>0</b>
33.	Pertanian/Pangan	1	0	0	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>196</b>	<b>199</b>	<b>527</b>

Sumber: *Ombudsman RI Kantor Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2024*

Dari data di atas dapat diketahui bahwasanya substansi laporan pertanahan di tahun 2022 menempati laporan tertinggi yaitu sebanyak 32 laporan. Sedangkan pada tahun 2023 laporan pertanahan menurun menjadi 16 laporan. Namun, pada tahun 2024 laporan pertanahan kembali meningkat sebanyak 28 laporan meskipun tidak sebanyak pada tahun 2022. Total keseluruhan laporan terkait pertanahan yakni sebanyak 76 laporan menempati posisi pertama, disusul dengan laporan substansi pendidikan, administrasi, kependudukan, kepolisian, kepegawaian, perhubungan infrastruktur dan lainnya.

**Tabel 1.2**
**Data Laporan Pengaduan Terkait Permasalahan Hak Atas Tanah  
Periode 2022-2024**

No	Klasifikasi Pelapor	Tahun			Terindikasi
		2022	2023	2024	
1	Menuntut lahan yang merupakan miliknya sebagai hak guna usaha	2	1	3	Maladministrasi
2	Tumpang Tindih Antara SHM dan SKGR	1	3	2	Maladministrasi
3	Penjualan tanah yang merupakan hak pakai	2	1	2	Tidak
4	Surat Hak Milik dengan Surat Hak Milik	5	1	9	Maladministrasi
5	Sengketa penguasaan Tanah Hak Guna untuk Bangunan	3	2	1	Tidak

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6	Pemberian hak guna bangunan di atas tanah hak milik	4	1	1	Maladministrasi
7	Sengketa penguasaan tanah antara pemegang hak guna usaha	1	1	1	Tidak
8	Tumpang tindih antara penguasaan hak milik dengan hak banguna	2	1	2	Maladministrasi
9	Sengketa Tanah Hak Milik dengan Perusahaan	2	1	1	Maladministrasi
10	Penguasaan Tanah Hak Milik Guna Menjadi Hak Pakai	3	2	1	Maladministrasi
11	Penggunaan lahan Hak Milik Guna Untuk Bangunan	5	1	4	Tidak
12	Adanya saling mengklaim lahan tanah guna untuk Bangunan	2	1	1	Maladministrasi
<b>Total</b>		<b>32</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	

Sumber: Ombudsman RI Kantor Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 yang berisi data laporan pengaduan terkait permasalahan hak atas tanah pada periode 2022-2024 mencerminkan berbagai pengaduan pertanahan yang dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Dari tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah laporan pada tahun 2022 mencapai 32 kasus, menurun menjadi 16 kasus pada tahun 2023, dan pada tahun 2024 terdapat 28 kasus. Jenis-jenis pengaduan meliputi tumpang tindih sertifikat (SHM dan SKGR), penjualan tanah yang merupakan hak pakai, sengketa penguasaan tanah, pemberian hak guna bangunan di atas tanah hak milik, hingga konflik dengan perusahaan.

Terdapat 4 (empat) laporan yang tidak langsung terkait maladministrasi melainkan lebih kepada konflik perdata. Dalam konteks pertanahan, konflik

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perdata sering muncul dalam bentuk sengketa warisan, tumpang tindih kepemilikan, jual beli tanah yang bermasalah, atau penguasaan tanah tanpa kejelasan dokumen hukum. Penyelesaian konflik perdata umumnya dilakukan melalui pengadilan negeri atau mediasi di luar pengadilan, di mana negara tidak berperan sebagai pihak yang bersengketa kecuali jika bertindak sebagai badan hukum. Konflik ini berbeda dengan maladministrasi, di mana maladministrasi terjadi karena adanya kesalahan, penyimpangan prosedur, atau kelalaian dari pihak penyelenggara pelayanan publik, seperti Badan Pertanahan Nasional (BPN).

Tingginya jumlah laporan tersebut mencerminkan masih lemahnya tata kelola administrasi pertanahan, keterbatasan koordinasi antar lembaga koordinasi antar lembaga, serta indikasi maladministrasi dalam pemberian pelayanan publik oleh instansi terkait. Kondisi ini memunculkan peran serta tugas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik, yang tidak hanya menerima laporan, tetapi juga menjalankan penanganan melalui mekanisme non-litigasi seperti mediasi.

Laporan terkait permasalahan hak atas tanah yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau selama periode 2022–2024 cukup tinggi, yakni mencapai 76 kasus. Namun, dalam praktiknya, tidak semua laporan tersebut dapat diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) penyelesaian laporan Ombudsman. Permasalahan yang muncul adalah lamanya waktu penyelesaian laporan, terutama pada kasus-kasus yang kompleks dan melibatkan lebih dari satu lembaga. Proses klarifikasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berlarut, tidak sedikit laporan yang harus menunggu berbulan-bulan bahkan lebih dari setahun untuk mendapatkan keputusan atau rekomendasi akhir dari Ombudsman. Hal ini tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan dari pelapor, tetapi juga berdampak pada efektivitas Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik.

Karena melihat banyaknya fenomena laporan mengenai pertanahan adalah laporan yang substansi paling banyak ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dan tergolong laporan klasifikasi sedang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS TUGAS OMBUDSMAN DALAM PENANGANAN LAPORAN POLEMIK KEPEMILIKAN HAK ATAS TANAH DI KOTA PEKANBARU”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Analisis Tugas Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah Di Kota Pekanbaru?
2. Apa Faktor Penghambat Ombudsman dalam Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah Di Kota Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Tugas Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah Di Kota Pekanbaru



2. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat Ombudsman dalam Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah Di Kota Pekanbaru

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu referensi untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan dalam melatih kemampuan berfikir ilmiah dalam bidang Ilmu Pemerintahan.
2. Secara Akademik: Penelitian ini berguna untuk memperkaya referensi program studi Ilmu Administrasi Negara, serta dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.
3. Secara Praktis: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

#### 1.5 Sistematika Penulisan

- BAB I : PENDAHULUAN Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penelitian
- BAB II : LANDASAN TEORI Dalam bab ini menguraikan teori-teori yang digunakan dan mendasari pembahasan secara terperinci yang digunakan dalam penelitian, dan berkaitan dengan judul, serta penelitian terdahulu.
- BAB III : METODOLOGI PENELITIAN bab ini diuraikan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari metode



UN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### BAB IV

penelitian, waktu dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, dana : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN bab ini membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian secara umum yang meliputi sejarah terbentuknya Ombudsman sampai Azas Ombudsman Republik Indonesia.

#### BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Bab ini membahas hasil pokok bahasan mengenai deskripsi dan analisis data serta temuan penelitian

#### BAB VI

: PENUTUP Pada bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dari pembahasan serta saran-saran sebagai bahan masukan dari peneliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Konsep Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Menurut (Mahmudi, 2010) Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (dalam Damayanti, 2019) pelayanan publik adalah Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat suatu produk secara fisik. Menurut Suryono (dalam Suhartoyo, 2019) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pelayanan publik merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurusi apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam bentuk barang ataupun jasa.

#### 2.1.1 Prinsip-prinsip Pelayanan publik

Prinsip Pelayanan Publik Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, prinsip penyelenggaran pelayanan harus memenuhi prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### 2.1.2 Unsur-Unsur Pokok Pelayanan Publik

Menurut Anggara (dalam Prabawati, 2021) unsur-unsur pokok pelayanan publik meliputi sebagai berikut:

1. Strategi, atau rencana yang dipergunakan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditentukan.
2. Struktur, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsionalnya.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Sistem, sistem informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi. Ketiga S tersebut merupakan *hardware dari seven S of me Kinsey*.
4. Staff, disini dikaitkan dalam pemilihan staf untuk mengisi organisasi, kdiupayakan dapat didukung oleh staf yang sesuai melalui rekrutasi yang baik.
5. *Style*, yaitu tigkah laku dari manajer atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi
6. Skill, dalam menjalankan organisasi perlu adanya kecakapan dari anggotanya. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan skill secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan.
7. *Share value/superordinate goals*, bahwa semua akan difokuskan dalam superordinate goals. Hal ini berarti konsep bimbingan diinstruksikan oleh organisasi kepada para anggotanya.

### 2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (dalam Sawir, 2020) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Kualitas dapat dipahami sebagai keseluruhan ciri-ciri atau karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan. Kualitas pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kelompok barang, kelompok jasa, atau kelompok administrasi. kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiansyah, 2011).

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian dari pihak yang menerima layanan atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentu akan mendapatkan penilaian positif, namun jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan, dapat menimbulkan kekecewaan dan berpotensi merusak citra instansi penyedia layanan. Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, diperlukan kriteria yang dapat menunjukkan apakah suatu pelayanan publik dilakukan dengan baik atau tidak, serta apakah memiliki kualitas yang memadai atau sebaliknya.

## 2.2 Badan Pertanahan Nasional (BPN)

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah lembaga pemerintah non-kementerian yang bertugas melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang pertanahan secara nasional, regional, dan sektoral. BPN memiliki tanggung jawab dalam pengaturan, pengelolaan, pengawasan, dan pelayanan terkait pertanahan, termasuk penerbitan sertifikat hak atas tanah, pendaftaran tanah, serta penyelesaian konflik pertanahan. Lembaga ini juga berwenang menetapkan kebijakan pertanahan dan menyelenggarakan administrasi pertanahan di seluruh wilayah Indonesia, baik untuk perorangan, badan hukum, maupun lembaga negara. Dalam konteks penyelesaian sengketa atau polemik kepemilikan tanah,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peran BPN sangat sentral, karena kesalahan administratif seperti penerbitan sertifikat ganda atau tumpang tindih hak sering kali berasal dari proses layanan internal BPN yang kurang akurat atau tidak transparan (Ningtyas, 2018).

Badan Pertanahan Nasional sebagai Lembaga Non Departemen yang memiliki peranan penting dalam masalah pertanahan, memiliki fungsi untuk membantu menyelesaikan sengketa pertanahan, dalam melaksanakan fungsinya tersebut Badan Pertanahan Nasional beralaskan Pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Pengkajian dan Penanganan Kasus Pertanahan. Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan instansi teknis yang berwenang dalam urusan pertanahan secara langsung, termasuk penerbitan, pendaftaran, dan pemeliharaan dokumen hak atas tanah. Jika laporan yang masuk menyangkut masalah seperti tumpang tindih sertifikat, kesalahan pengukuran tanah, penerbitan hak guna bangunan (HGB) di atas tanah milik orang lain, atau kesalahan identitas dalam sertifikat, maka hal tersebut masuk dalam kewenangan administratif BPN.

### 2.3 Maladministrasi

Dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 37 tahun 2008, maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang dengan tujuan lain dari menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan immaterial bagi masyarakat dan perseorangan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Widodo (dalam Hasanah, 2019) maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari etika dan moral administrasi yang menjauhkannya dari pencapaian tujuan administrasi. Hal-hal maladministrasi tersebut menjadi penyebab timbulnya pemerintahan yang tidak efesien, berujung hingga tidak memadai, tindakan ataupun prilaku maladministrasi ini bukan hanya sekedar penyimpangan prosedur akan tetapi juga dapat merupakan perbuatan yang melawan hukum.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas dan beberapa dalam peraturan perundang-undangan dan peraturan Ombudsman bahwa maladministrasi merupakan perbuatan yang menyimpang yang dilakukan oleh manusia, khususnya aparat negara, aparat penegak hukum, administrator negara, dalam menjalankan tugasnya dari aturan ataupun prosedur yang ada sehingga menimbulkan kerugian baik secara materil maupun immaterial.

#### 2.2.1 Bentuk-Bentuk Maladministrasi

Sesuai dengan Peraturan Ombudsman Nomor 26 tahun 2017, terdapat 10 (sepuluh) macam bentuk dari Maladministrasi, yakni: Tidak memberikan pelayanan, Penundaan berlarut, Penyalahgunaan wewenang, Tidak kompeten, Penyimpangan prosedur, Tidak patut, Permintaan imbalan, Diskriminasi, Berpihak dan Konflik kepentingan.

Bentuk-bentuk maladministrasi (Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, 2013) yang paling umum yaitu:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Penundaan berlarut, dalam proses pemeberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik cendrung berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu tanpa alasan yang jelas dan terkadang tidak masuk akal hingga proses administrasi yang sedang dilakukan menjadi tidak tepat waktu sehingga mengakibatkan pelayanan umum menjadi tidak ada kepastian.
2. Penyalahgunaan wewenang, seorang pejabat publik menggunakan wewenang melebihi batas apa yang sudah menjadi wewenangnya sehingga menjadikan pelayanan umum tidak sebagaimana mestinya
3. Penyimpangan prosedur, dalam pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak menerapkan peraturan ataupun tahapan yang telah ditentukan sehingga masyarakat tidak memproleh pelayanan umum secara baik.
4. Pengabaian kewajiban hukum, dalam memberikan pelayanan seorang pejabat publik mengabaikan apa yang telah menjadi peraturan yang wajib dia berikan pekayanannya kepada nasyarakat sehingga masyarakat menjadi tidak memproleh pelayanan secara maksimal.
5. Tidak transparan, dalam melakukan tugas nya seorang penjabat publik tidak terbuka baik dalam hal program maupun pelayanan sehingga menimbulkan penyelewengan hukum.

## 2.4 Lembaga Ombudsman Republik Indonesia

Menurut Undang-undang ombudsman Nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia pasal 1 ayat 1 yaitu Lembaga Ombudsman

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Republik Indonesia adalah lembaga yang Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Hukum Milik Negara, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruhnya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan anggaran pendapatan dan belanja daerah. Tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, yang dilakukan oleh swasta atau perorangan tersebut, antara lain pekerjaan yang dilakukan oleh swasta atau perorangan berdasarkan kontrak yang dibayai dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Menurut undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republik Indonesia tentang Fungsi, Tugas, dan Wewenang pasal 6 yaitu; ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik dipusat maupun didaerah penyelenggaraan yang diselenggaraan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas penyelenggaran pelayanan publik tertentu. Adapun ombudsman bertugas sebagaimana terdapat pada pasal 7 yaitu:

1. Menerima laporan atau dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan adanya Ombudsman dalam sistem ketatanegaraan Indonesia merupakan suatu hal yang baru. Lembaga Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas dan fungsi yang berbeda dengan lembaga negara lainnya. Pembentukan Lembaga Ombudsman bertujuan untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme (KKN), melalui peran serta masyarakat. Selain itu pembentukan Lembaga Ombudsman juga sebagai upaya untuk meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan dan kesejahteraan secara lebih baik. Sehingga berdasarkan tujuan pembentukan tersebut dapat dikatakan bahwa keberadaan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia tersebut dalam Sistem Ketatanegaraan dan Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia adalah sebagai lembaga pengawasan sekaligus juga sebagai lembaga perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ombudsman hanya akan menindaklanjuti laporan yang berkaitan dengan dugaan maladministrasi, yaitu tindakan atau kelalaian aparatur pemerintah (seperti BPN atau dinas terkait) dalam memberikan pelayanan publik. Contohnya adalah keterlambatan dalam penerbitan sertifikat tanah, adanya penyimpangan prosedur dalam proses pengukuran atau pendaftaran tanah, penerbitan sertifikat ganda akibat kelalaian petugas, atau tidak ditanggapinya permohonan warga dalam waktu yang wajar. Ombudsman tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan siapa pemilik sah tanah, karena hal itu bukan tugas pengawasan pelayanan, melainkan termasuk ranah yudikatif atau teknis administrasi instansi lain. Oleh sebab itu, Ombudsman lebih berperan sebagai lembaga penyampai rekomendasi dan fasilitator penyelesaian secara non-litigasi, seperti melalui mediasi atau klarifikasi dengan pihak instansi terkait.

## 2.5 Pengertian Konflik Pertanahan

Konflik menurut pengertian hukum adalah perbedaan pendapat, perselisihan paham, sengketa antara dua pihak tentang hak dan kewajiban pada saat dan keadaan yang sama. Secara umum konflik atau perselisihan paham, sengketa, diartikan dengan pendapat yang berlainan antara dua pihak mengenai masalah tertentu pada saat dan keadaan yang sama Muchsan (dalam Thalib, 2012).

Dalam Peraturan Menteri Agraria Nomor 21 tahun 2020 konflik adalah perselisihan tanah antara orang perseorangan, kelompok, golongan, organisasi, badan hukum, atau lembaga yang mempunyai kecenderungan atau sudah berdampak luas.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konflik pertanahan dapat diartikan sebagai perselisihan yang muncul akibat hubungan antara individu atau kelompok terkait dengan isu-isu yang berhubungan dengan tanah dan kekayaan alam yang ada di atas maupun di dalam tanah tersebut. Menurut Mardjono (2020), konflik pertanahan sering kali terjadi karena adanya klaim tumpang tindih atas lahan yang sama, perbedaan pandangan tentang penggunaan lahan, atau ketidakpuasan terhadap kebijakan pertanahan yang ada. Sementara itu, menurut Rachman (2019), konflik ini dapat berakar dari masalah sejarah kepemilikan tanah, serta ketidakadilan dalam distribusi tanah dan akses terhadap sumber daya alam.

### 2.6 Jenis-Jenis Konflik Pertanahan

Jenis-jenis konflik pertanahan merupakan berbagai macam perselisihan atau perbedaan kepentingan yang terjadi seputar kepemilikan, penguasaan, batas, penggunaan, dan pemanfaatan lahan. Konflik ini melibatkan berbagai pihak, termasuk individu, kelompok masyarakat, perusahaan, dan pemerintah, dan muncul dari ketidakjelasan status kepemilikan, tumpang tindih klaim, hingga perubahan peruntukan lahan. Adapun jenis-jenis konflik pertanahan sebagai berikut:

#### 1. Penguasaan Tanah Tanpa Hak

Konflik ini terjadi ketika seseorang atau sekelompok orang menguasai tanah tanpa memiliki hak atasnya. Tanah yang dikuasai dapat berupa tanah negara, tanah yang belum didaftarkan secara resmi, atau bahkan tanah yang sudah memiliki sertifikat hak milik atas nama orang lain. Biasanya, penguasaan tanpa

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hak terjadi akibat minimnya akses masyarakat terhadap informasi kepemilikan lahan atau adanya peluang untuk menguasai tanah yang dianggap tidak terurus. Konflik ini sering kali sulit diselesaikan karena pihak penguasa tanah sering kali sudah lama menempati lahan tersebut, sehingga merasa memiliki hak atasnya (Suhendar, 2019).

#### 2. Sengketa Batas

Sengketa batas muncul ketika ada perbedaan pendapat mengenai letak dan luas suatu bidang tanah. Konflik ini bisa melibatkan dua pemilik tanah yang berbatasan atau terjadi karena perubahan pada batas fisik lahan (misalnya, karena aliran sungai atau pembangunan). Konflik semacam ini dapat mengganggu hubungan sosial dan membutuhkan bantuan pihak ketiga untuk penyelesaiannya (Setyawan, 2020).

#### 3. Sengketa Waris

Konflik tanah warisan terjadi ketika ahli waris tidak memiliki persepsi yang sama mengenai status kepemilikan tanah yang ditinggalkan oleh pewaris. Sering kali, ahli waris merasa berhak atas bagian tertentu dari tanah, terutama jika tidak ada surat wasiat atau kejelasan hukum mengenai pembagian tanah tersebut. Konflik ini dapat berlarut-larut, terutama ketika terdapat banyak ahli waris yang memiliki kepentingan berbeda. Dalam banyak kasus, sengketa waris berujung pada proses peradilan, yang sering kali memperpanjang konflik (Wijaya, 2021).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**4. Jual Berkali-kali**

Konflik jenis ini terjadi ketika pemilik tanah menjual bidang tanah yang sama kepada lebih dari satu pembeli, sehingga menyebabkan benturan klaim kepemilikan. Kasus semacam ini sering kali disebabkan oleh ketidaktahuan pembeli mengenai riwayat kepemilikan tanah atau adanya unsur penipuan dari pihak penjual. Ketika tanah dijual lebih dari sekali, setiap pihak yang membeli merasa memiliki hak yang sah, dan sering kali sulit untuk menyelesaikan konflik tanpa proses hukum. Hal ini dapat dihindari dengan melakukan pengecekan kepemilikan tanah secara teliti di BPN sebelum transaksi (Harsono, 2018)

**5. Sertifikat Ganda**

Konflik sertifikat ganda terjadi ketika satu bidang tanah memiliki lebih dari satu sertifikat hak yang dikeluarkan oleh instansi resmi. Sertifikat ganda dapat terjadi akibat kesalahan administrasi atau karena adanya mafia tanah yang memalsukan dokumen. Hal ini menimbulkan kebingungan mengenai siapa pemilik sah tanah tersebut, dan konflik semacam ini biasanya memerlukan penyelidikan dan intervensi hukum untuk memastikan kepemilikan yang sah (Arifin, 2017).

**6. Tumpang Tindih**

Konflik tumpang tindih terjadi ketika ada klaim kepemilikan yang saling bertentangan di atas lahan yang sama. Situasi ini bisa terjadi karena kesalahan administrasi, seperti penerbitan sertifikat ganda, atau karena adanya klaim sepihak oleh pihak yang merasa memiliki hak atas tanah tersebut. Tumpang tindih

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepemilikan sering kali terjadi di wilayah yang sebelumnya tidak memiliki dokumentasi lahan yang jelas atau yang dikelola secara adat, seperti kawasan hutan atau lahan masyarakat adat (Harsono, 2018).

### 2.7 Penyebab Konflik Pertanahan

Penyebab umum timbulnya konflik pertanahan dapat dikelompokkan dalam dua faktor, yaitu:

#### 1. Faktor Hukum

Adapun beberapa faktor hukum yang menjadi akar atau penyebab dari konflik pertanahan antara lain:

##### a. Tumpang Tindih Peraturan

Tumpang tindih peraturan merujuk pada situasi di mana terdapat dua atau lebih peraturan hukum yang mengatur hal yang sama, yang dapat menciptakan kebingungan dan ketidakpastian dalam penerapannya. Dalam konteks pertanahan, kondisi ini sering terjadi akibat keragaman peraturan yang dikeluarkan oleh berbagai lembaga pemerintah, baik di tingkat nasional maupun daerah. Kebijakan desentralisasi juga berkontribusi terhadap tumpang tindih ini, di mana pemerintah daerah dapat membuat peraturan yang berbeda dari peraturan pusat, seringkali tanpa sinkronisasi yang jelas (Mardjono, 2020).

Dampak dari tumpang tindih peraturan ini termasuk ketidakpastian hukum yang dialami oleh masyarakat dan investor, proses birokrasi yang rumit, serta meningkatnya sengketa tanah akibat klaim yang saling bertentangan. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan harmonisasi peraturan antara pemerintah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pusat dan daerah, sosialisasi mengenai peraturan yang berlaku, serta pengembangan sistem informasi pertanahan yang dapat memberikan data dan informasi terkini mengenai regulasi yang ada (Prawira, 2021).

#### b. Tumpang Tindih Peradilan

Terdapat tiga lembaga peradilan yang memiliki kewenangan untuk menangani konflik pertanahan, yaitu peradilan perdata, peradilan pidana, dan peradilan Tata Usaha Negara (TUN). Dalam situasi tertentu, pihak yang memenangkan kasus di peradilan perdata tidak selalu memenangkan kasus yang sama di peradilan pidana, terutama jika konflik tersebut melibatkan tindakan pidana. Dengan kata lain, hasil keputusan di satu jenis peradilan tidak menjamin hasil yang sama di peradilan lainnya, menciptakan potensi tumpang tindih dalam penanganan kasus-kasus pertanahan yang kompleks. Hal ini menunjukkan bahwa dalam menangani konflik pertanahan, penting untuk mempertimbangkan konteks hukum yang berbeda dan bagaimana masing-masing lembaga peradilan dapat memengaruhi hasil akhir (Yunus, 2013).

### 2.8 Proses Mediasi Dalam Penyelesaian Konflik

Mediasi adalah salah satu metode penyelesaian konflik di luar jalur pengadilan (non-litigasi) yang melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak, yang disebut mediator. Mediator ini tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan, melainkan hanya membantu pihak-pihak yang bersengketa agar dapat mencapai kesepakatan bersama. Tujuan utama dari mediasi adalah menyelesaikan konflik tanpa ada pihak yang merasa dirugikan. Metode ini

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengedepankan prinsip win-win solution, di mana tidak ada yang dinyatakan sebagai pemenang atau pecundang, sehingga konflik dapat diselesaikan secara cepat dan tidak berlarut-larut. Selain itu, mediasi juga membantu memperbaiki hubungan antara para pihak yang berselisih. Penyelesaian sengketa melalui mediasi memiliki berbagai keuntungan, antara lain biaya yang lebih rendah, proses yang cepat, hasil yang memuaskan karena sifatnya yang kooperatif, serta mencegah penumpukan kasus di pengadilan. Mediasi juga dapat meredam dendam, mempererat tali silaturahmi, dan mendukung optimalisasi peran lembaga peradilan dalam menyelesaikan sengketa di samping fungsi pengadilan yang bersifat memutus secara adjudikatif (Natakharsma & Suantra, 2013).

Regulasi tentang mediasi pertama kali diatur melalui rumusan Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Tetapi, Undang-undang ini tidak membahas prosedur pelaksanaan mediasi secara detail. Hingga pada tahun 2003 Mahkamah Agung RI menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan sebagaimana telah disempurnakan melalui Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 tahun 2016.

Salah satu alternatif penyelesaian sengketa pertanahan adalah melalui proses mediasi. Tujuan dari metode ini tidak hanya untuk menyelesaikan konflik pertanahan, tetapi juga karena mediasi dianggap lebih efisien dalam mengatasi berbagai kendala yang sering muncul dalam proses litigasi, seperti biaya yang tinggi, lamanya penanganan perkara, serta ketidakefisienan proses hukum formal. Mediasi memungkinkan penyelesaian dalam waktu yang lebih singkat, dengan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

syarat bahwa kedua belah pihak yang bersengketa dapat menerima hasilnya dengan rasa keadilan.

Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin (dalam boboy dkk, 2020)

mengemukakan teori tentang penyelesaian sengketa melalui mediasi. Proses mediasi oleh mediator dibagi dalam tiga tahap, yaitu tahap pra mediasi, tahap pelaksaaan mediasi, dan tahap akhir mediasi.

#### 1. Tahap Pra Mediasi

Tahap pra mediasi merupakan suatu proses pemanggilan untuk mengajak atau meminta seseorang maupun kelompok agar hadir dalam suatu pertemuan atau memenuhi panggilan dari pihak tertentu. Dalam konteks mediasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, pemanggilan dilakukan terhadap dua pihak, yaitu pelapor yang melaporkan dugaan terjadinya maladministrasi dan terlapor, yakni instansi atau kelompok yang diduga melakukan tindakan tersebut. Proses pemanggilan ini menjadi tahap awal dan sangat penting dalam pelaksanaan mediasi, karena merupakan langkah pertama untuk memulai penyelesaian sengketa secara damai.

Peran mediator mencakup beberapa aspek penting dalam proses penyelesaian sengketa. Mediator bertugas membangun hubungan baik dengan para pihak yang bersengketa serta menjelaskan peran dan tanggung jawabnya dalam proses mediasi. Mediator juga menentukan strategi penyelesaian dengan menguraikan kelebihan dan kekurangan masing-masing pihak, sekaligus membantu mereka dalam menganalisis konflik guna merumuskan solusi yang tepat. Selain itu,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mediator mengumpulkan dan menelaah informasi mengenai latar belakang permasalahan serta mengidentifikasi siapa saja yang terlibat, inti persoalan, dan kepentingan masing-masing pihak. Mediator juga menyusun rencana jalannya mediasi, termasuk langkah antisipatif jika terjadi kebuntuan. Di samping itu, mediator berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kerja sama antara para pihak serta mendorong mereka agar memiliki rasa percaya diri dalam menghadapi dan mengikuti proses mediasi.

#### 2. Tahap Pelaksanaan Mediasi

Pelaksanaan mediasi merupakan bentuk komunikasi hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pertukaran pesan, dimana pengiriman dan penerimaan informasi dilakukan secara tepat agar maksud pesan dapat dipahami dengan baik. Dalam konteks mediasi, pesan yang disampaikan oleh pelapor dan terlapor merupakan inti dari permasalahan yang nantinya akan dirangkum dan dirumuskan oleh mediator menjadi sebuah solusi. Solusi tersebut kemudian dikomunikasikan kembali kepada kedua belah pihak yang terlibat dalam sengketa. Dalam proses mediasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, keberhasilan mediasi sangat bergantung pada pola komunikasi yang diterapkan. Pola komunikasi yang paling sering digunakan dalam mediasi ini adalah pola komunikasi multi arah, di mana semua pihak memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat dan informasi secara terbuka.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**3. Tahap Akhir Mediasi**

Tahap akhir mediasi merupakan cara atau langkah untuk menyelesaikan suatu permasalahan. Dalam konteks mediasi, solusi yang diupayakan tidak selalu langsung menghasilkan kesepakatan bersama, karena hal tersebut memerlukan peran aktif dan penekanan yang kuat dari seorang mediator. Mediator berperan penting sebagai pusat perhatian dalam proses mediasi dan bertanggung jawab untuk menemukan jalan keluar terbaik dari permasalahan yang dihadapi. Ia harus mampu merangkum inti permasalahan serta memahami kebutuhan masing-masing pihak yang terlibat, melakukan evaluasi terhadap berbagai solusi yang ditawarkan, dan membantu memilih alternatif yang disepakati oleh kedua belah pihak yang sedang berselisih.

Dalam proses mediasi yang difasilitasi oleh Ombudsman, lembaga ini turut berperan dalam memberikan opsi-opsi penyelesaian hingga tercapainya kesepakatan antara pihak-pihak yang bersengketa. Proses ini kemudian ditutup dengan penyusunan berita acara, yang mencakup ringkasan dari awal pelaporan kasus maladministrasi hingga tercapainya penyelesaian atas permasalahan tersebut.

Adapun jika konflik pertanahan sudah masuk ke dalam unsur tindak pidana, maka hal tersebut menjadi kewenangan Polrestabes (Kepolisian). Kepolisian berperan dalam menangani laporan yang mengandung dugaan pemalsuan dokumen tanah, penyerobotan lahan, penipuan dalam jual beli tanah, penggelapan dokumen, atau kekerasan fisik dalam perebutan lahan. Misalnya, jika seseorang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memalsukan sertifikat atau memalsukan tanda tangan dalam akta jual beli, maka kasus tersebut tidak bisa diselesaikan melalui Ombudsman maupun BPN, melainkan harus dilaporkan ke kepolisian sebagai tindak pidana. Demikian juga dalam kasus pengancaman, intimidasi, atau pengerahan massa untuk menguasai lahan secara ilegal, maka pihak kepolisian memiliki peran sentral dalam penyidikan dan penindakan hukum.

### 2.9 Pandangan Islam Terhadap Kepemilikan Hak Atas Tanah

Al-Qur'an sebagai salah satu sumber hukum Islam menjelaskan atas sebuah hak kepemilikan tanah memang begitu banyak dituangkan ke dalam al-Qur'an maupun al-Sunnah, yang membahas mengenai bumi atau tanah sebagai salah satu bagian karunia terbesar yang Allah SWT berikan kepada umat manusia seperti halnya di dalam sabda Rasulullah SAW: Hadis yang diriwayatkan al-Bkhari, dari Aisyah r.a, bahwa Nabi SAW bersabda, artinya "Barang siapa yang memperbaiki sebidang tanah di mana tanah itu tidak ada pemiliknya maka yang memperbaiki itu berhak atas tanah tersebut".

Islam memandang atas kepemilikan tanah yang memang belum memiliki surat surat kepemilikan seperti sertifikat dikenal dengan ihyā" al-mawat atau membuka tanah. Sehingga di dalam Islam ketentuan ini dapat diartikan dengan menghidupkan tanah mati karena belum adanya kepemilikan dari seseorang atau dapat dikatakan belum sama sekali adanya pengurusan surat-surat yang berhubungan untuk perolehan hak atas kepemilikan tanah.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pandangan Islam terhadap konflik pertanahan mengedepankan prinsip keadilan, hak milik, dan penyelesaian damai. Dalam Islam, tanah dan sumber daya alam dianggap sebagai amanah (*trust*) yang harus dikelola dengan baik. Islam sangat menentang segala bentuk ketidakadilan, termasuk dalam penguasaan tanah. Praktik penipuan atau manipulasi untuk mengambil hak tanah orang lain dilarang. Dalam Al-Qur'an, terdapat peringatan tentang bahaya merampas hak orang lain.

Berikut adalah ayat Al-Qur'an yang membahas keadilan dan larangan penipuan yakni surah Al-Ma'idah ayat 5:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُوْنُوا قَوَامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَا عَلَى أَنفُسِكُمْ أَوْ أُولَئِنَّ وَالْأَقْرَبِينَ إِنْ يَكُنْ عَنْكُمْ أُوْ فََقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَى بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَى أَنْ تَغْدِلُوا وَإِنْ تَلُوْوا أَوْ تُعْرِضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, jadilah kamu penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah, meskipun terhadap dirimu sendiri, atau terhadap kedua orang tua dan kerabatmu. Jika dia kaya atau miskin, maka Allah lebih tahu tentang keduanya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu, sehingga kamu tidak adil. Jika kamu memutarbalikkan fakta atau menghindar (dari kesaksian), maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."

Ayat ini melarang umat Islam untuk memakan harta orang lain dengan cara yang batil, termasuk penipuan dan manipulasi. Ini berarti bahwa setiap tindakan yang merugikan orang lain dalam hal kepemilikan tanah atau sumber

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

daya lainnya adalah dilarang dalam Islam. Allah memperingatkan agar kita tidak menggunakan pengaruh kita untuk mengambil hak orang lain, dan ini mencerminkan prinsip keadilan yang fundamental dalam interaksi sosial.

## 2.10 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Yusni Handayani & Ida Farida (2022), jurnal berjudul: Efektivitas Penyelesaian Masalah Verifikasi Terkait Landreform Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung (Studi Kasus: Laporan Mayarakat Register Nomor: 0009/LM/I/2021/BDL	Ombudsman RI Perwakilan Lampung berhasil menangani laporan masyarakat terkait masalah pertanahan melalui proses verifikasi dan pemeriksaan yang sistematis. Laporan yang memenuhi syarat ditindaklanjuti, dengan adanya respon kooperatif dari pihak terlapor. Namun, efektivitas penanganan masih dipengaruhi oleh perbedaan sikap individu. Penelitian menyoroti pentingnya komunikasi	Persamaan pada penelitian ini terdapat pada tujuannya yakni Menganalisis laporan untuk menyelesaikan konflik pertanahan. Dan persamaan juga terdapat pada metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif  Perbedaan pada penelitian ini terletak pada teori yang digunakan. Penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Miftah Thoha, yang berkaitan dengan karakteristik individu dalam konteks organisasi. Dan perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian yakni di Provinsi Lampung.

© Hak cipta milik

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. <b>UIN Suska Riau</b>	Raji Reza Ilahi dkk (2018), Jurnal Berjudul: Penyelesaian Masalah Pertanahan Melalui Mekanisme Mediasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu	<p>yang baik antar pihak serta dukungan regulasi untuk meningkatkan kinerja Ombudsman.</p> <p>Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu menyelesaikan sengketa pertanahan melalui mediasi dengan memfasilitasi dialog antara pelapor dan terlapor. Banyak laporan terkait dugaan maladministrasi dalam pengelolaan tanah. Meskipun mediasi bisa memakan waktu, metode ini dianggap lebih efektif dan mengurangi konflik dibandingkan jalur hukum. Ombudsman juga menggunakan klarifikasi lisan, tertulis, dan pendekatan sistematis dalam menangani laporan.</p>	<p>Persamaan pada penelitian ini terdapat pada Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.</p> <p>Perbedaan pada penelitian ini terletak pada Teori yang digunakan yaitu mediasi dan teori komunikasi. dan juga terdapat perbedaan pada lokasi penelitian tepatnya di Provinsi Bengkulu</p>

©

**Hak Cipta milik UIN Suska Riau****State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau****Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>3. Hak Cipta milik UIN Suska Riau</b>	<p>Enrico Mardongan &amp; Neri Arisuma (2022), jurnal berjudul: Pengawasan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan</p>	<p>Pelayanan publik di BPN Kota Medan masih belum memenuhi harapan masyarakat, khususnya terkait sertifikasi dan konflik pertanahan. Kehadiran Ombudsman RI Sumatera Utara memberi ruang bagi masyarakat untuk mengadukan pelayanan yang kurang maksimal. Ombudsman berperan dalam survei, verifikasi, dan tindak lanjut laporan, serta menekankan pentingnya pengawasan demi terciptanya pelayanan yang adil dan berkualitas.</p>	<p>Persamaan pada penelitian ini terdapat pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini terletak pada teori yang digunakan, yaitu Teori yang merujuk pada ketentuan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang menyatakan bahwa Ombudsman memiliki kewajiban untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh berbagai instansi pemerintah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan juga terdapat perbedaan pada lokasi penelitian yang terletak pada Provinsi Sumatera Utara</p>
--	--	--	--	--

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.11 Definisi Konsep

Konsep dapat diartikan sebagai pemahaman tentang suatu masalah yang perlu diteliti. Tujuannya adalah untuk mencegah kesalahpahaman dalam interpretasi masalah dengan memfasilitasi pemahaman. Berikut adalah konsep yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

1. Hak Milik adalah hak untuk dapat menikmati kegunaan kebendaan secara leluasa dan untuk dapat berbuat bebas atas kebendaan itu dengan kedaulatan sepenuhnya, dengan tidak bertentangan dengan UU, Ketertiban umum dan tidak mengganggu hak orang lain. Masalah pertanahan atau konflik pertanahan merujuk pada situasi di mana terdapat sengketa atau ketidakpastian mengenai hak atas tanah, penggunaan tanah, atau penguasaan tanah yang dapat melibatkan individu, kelompok, atau instansi. Masalah ini sering kali muncul akibat tumpang tindih kepemilikan, perbedaan interpretasi hukum, atau ketidakpuasan terhadap keputusan yang diambil oleh pihak berwenang. Konflik pertanahan dapat menyebabkan ketegangan sosial, kerugian ekonomi, dan bahkan kekerasan jika tidak ditangani dengan baik.
2. Menurut Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 1 ayat 1 yaitu Lembaga Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga yang Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Hukum Milik Negara, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Swasta atau perorangan yang di beri tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

3. Tanah adalah bagian yang terdapat pada kerak bumi yang tersusun atas mineral dan bahan organik. Tanah merupakan salah satu penunjang yang membantu kehidupan semua mahluk hidup yang ada di bumi.
4. Polemik adalah perdebatan mengenai suatu masalah yang dikemukakan secara terbuka dalam media massa
5. Penyelesaian adalah proses yang dilakukan dalam pemberesan atau pemecahan terhadap suatu masalah yang dilakukan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 2.12 Konsep Operasional

Adapun indikator-indikator yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2  
Konsep Operasional**

Konsep	Dimensi	Indikator	Sub Indikator
Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah Oleh Ombudsman Di Kota Pekanbaru	1. Tahap Pra Mediasi	1. Menerima laporan	a. Identitas pelapor b. Memuat uraian peristiwa
		2. Pemeriksaan substansi	a. Tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan atau b. Berwenang melanjutkan pemeriksaan
		3. Menindaklanjuti laporan	a. Melihat dokumen asli b. meminta salinan dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan
	2. Tahap Pelaksanaan Mediasi	1. Melakukan Investigasi	a. Wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya b. Wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak
		2. Melakukan koordinasi dan membangun jaringan kerja	a. Melakukan kerjasama antar lembaga negara, pemerintahan dan perseorangan
	1. Tahap Akhir Mediasi	1. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi	a. Pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Sumber: Tahap-Tahap Mediasi menurut Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin (dalam boboy dkk, 2020)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.13 Kerangka Berfikir

Berikut Kerangka pemikiran terkait Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah Di Kota Pekanbaru. Sebagai landasan dan pengembangan teori yang jelas, kerangka berpikir tersebut dijabarkan dan disusun dalam model teoritis seperti digambarkan pada bagan berikut:

**Bagan 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

Analisis Tugas Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah Di Kota Pekanbaru



Tahap-Tahap Mediasi Menurut Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin (dalam boboy dkk, 2020)

1. Tahap Pra mediasi
2. Tahap Pelaksanaan mediasi
3. Tahap akhir mediasi



Undang-undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

1. Menerima Laporan
2. Pemeriksaan Substansi
3. Menindaklanjuti Laporan
4. Melakukan Investigasi
5. Melakukan Koordinasi dan membangun jaringan kerja
6. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi



Terselesaikannya Polemik Kepemilikan Hak Atas tanah di Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan pada lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, yang beralamatkan di jalan Hangtuah No. 34, Suka Mulia, Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28131. Alasan memilih lokasi penelitian di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah dikarenakan adanya permasalahan pengaduan pelayanan publik dibidang pertanahan di Kota Pekanbaru. Lembaga ini merupakan lembaga pengawas yang diamanahkan Undang-undang No 37 Tahun 2008. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2024 sampai dengan selesai.

#### 3.2 Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga lebih mudah dipahami dan disimpulkan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi keadaan saat ini dan kaitannya dengan variabel yang menyebabkan suatu kenyataan sosial

#### 3.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder, yaitu:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**1. Data primer**

Data Primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku, dilakukan oleh subjek dan dapat dipercaya. Data primer dari penelitian ini akan diperoleh melalui hasil wawancara dengan informan dan telah ditentukan. Informasi ini didapatkan dari hasil wawancara, akan dianalisis menjadi sebuah data pokok untuk digunakan dalam menyelesaikan penelitian. Penggunaan data primer dalam penelitian ini yaitu hasil dari wawancara.

**2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu sumber secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Informasi berupa teori atau konsep ilmiah dapat digunakan untuk menyelesaikan penelitian. Karena penelitian ini adalah penelitian kualitatif maka sumber data yang akan diambil adalah kata-kata dan tindakan dan dari sumber lain peneliti kumpulkan melalui berbagai sumber seperti buku, situs, atau dokumen pemerintahan

**3.4 Informan Penelitian**

Penelitian ini informan yang dipilih adalah mereka-mereka yang dipandang cukup untuk memahami penyelesaian konflik pertanahan. Masyarakat yang ikut mengalami konflik pertanahan dan pegawai kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 3.1**  
**Informan Penelitian**

No	Informan	Jabatan	Keterangan	Jumlah informan
3.	Agung Setyo Aprianto	Asisten Ombudsman	Penerimaan dan verifikasi Laporan	1
4.	Zsa Zsa Bangun Pratama	Asisten Ombudsman	Pemeriksaan Laporan	1
5.	Muhammad Chairil Umam	Asisten Ombudsman	Pencegahan	1
<b>Total</b>				<b>3</b>

**3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data dan informasi bagi kepentingan penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa pengumpulan data, yaitu:

**1. Observasi**

Observasi adalah Peneliti melakukan kegiatan pengamatan secara langsung di lapangan yang menjadi objek peneliti. Observasi yang dilakukan oleh peneliti dibantu dengan pencacatan fenomena yang ditemukan di lapangan. Teknik observasi, adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian yang terkait dengan masalah penelitian.

**2. Wawancara**

Wawancara adalah percakapan atau tanya jawab langsung kepada masyarakat yang diarahkan dengan tujuan tertentu. Teknik yang digunakan adalah metode Interview, dimana penelitian mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan kemudian langsung dijawab oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat tersebut. Atau Teknik wawancara, adalah melakukan wawancara langsung terhadap responden dan informan, yang dilakukan dengan Tanya jawab langsung ke pegawai dan masyarakat

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi, adalah cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat buku-buku, arsip-arsip dan hal-hal lain yang berhubungan dengan penelitian.

## 3.6 Teknik Analisa Data

Analisis data menurut (Sugiyono, 2018) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Miles dan Huberman dalam buku (Sugiyono, 2018) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

### 1. Reduksi Data

Menurut (Sugiyono, 2018) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

### 2. Penyajian Data

Menurut (Sugiyono, 2018). Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Menurut (Sugiyono, 2018) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru, yang kini merupakan ibu kota Provinsi Riau, memiliki sejarah yang panjang dan berkaitan erat dengan perkembangan kawasan pesisir timur Pulau Sumatra. Cikal bakal kota ini bermula dari sebuah permukiman bernama Senapelan, yang diperkirakan telah eksis sejak abad ke-18. Permukiman ini terletak di sepanjang Sungai Siak, jalur air strategis yang menjadi urat nadi perdagangan antara pesisir dan pedalaman. Senapelan dipimpin oleh seorang kepala adat bergelar Batin dan berkembang menjadi pusat aktivitas sosial dan ekonomi karena letaknya yang strategis di muara sungai. Keberadaan Senapelan semakin diperkuat ketika Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah, Sultan keempat dari Kerajaan Siak Sri Indrapura, memutuskan untuk mendirikan pusat pemerintahan di kawasan tersebut. Ia mendirikan istana kerajaan di wilayah yang kini dikenal sebagai Kampung Bukit. Langkah ini menandai dimulainya transformasi Senapelan dari sebuah kampung adat menjadi pusat pemerintahan dan perdagangan yang lebih terorganisir.

Berdasarkan Penetapan Gubernur Sumatera di Medan No. 103 tanggal 17 Mei 1956, Pekanbaru ditetapkan sebagai daerah otonomi dengan sebutan *Harminte* (Kota Baru) dan sekaligus memperoleh status sebagai Kota Praja. Selanjutnya, pada tahun 1958, pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri menetapkan secara permanen ibu kota Provinsi Riau yang sebelumnya bersifat sementara dan berada di Tanjungpinang, Kepulauan Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menanggapi surat kawat dari Menteri Dalam Negeri tanggal 30 Agustus 1958, Gubernur Riau membentuk Panitia Penyelidik Penetapan Ibu Kota melalui SK Gubernur No. 21/0/3-D/58 tanggal 22 September 1958. Panitia ini melakukan survei dan penjaringan pendapat dari tokoh masyarakat serta penguasa militer di wilayah Riau Daratan dan Kepulauan. Berdasarkan hasil angket, Pekanbaru dipilih sebagai ibu kota Provinsi Riau.

Penetapan tersebut kemudian disahkan melalui Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. Des 52/1/44-25 pada 20 Januari 1959, yang menetapkan Pekanbaru sebagai ibu kota Provinsi Riau sekaligus sebagai Kotamadya Daerah Tingkat II. Untuk merealisasikan keputusan ini, pemerintah pusat membentuk Panitia Interdepartemental, sementara di tingkat daerah dibentuk badan pelaksana yang diketuai oleh Letkol. Kaharuddin Nasution. Sejak saat itu, pembangunan Kota Pekanbaru dimulai dengan mempersiapkan fasilitas dan gedung-gedung untuk mendukung pemindahan pusat pemerintahan dari Tanjungpinang.

#### 4.2 Wilayah Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru secara geografis terletak pada koordinat  $0^{\circ}25' - 0^{\circ}45'$  Lintang Utara dan  $101^{\circ}14' - 101^{\circ}34'$  Bujur Timur. Wilayah ini berada di bagian tengah Provinsi Riau dan terletak di sepanjang aliran Sungai Siak, salah satu sungai utama yang bermuara ke Selat Malaka. Ketinggian wilayah Kota Pekanbaru bervariasi antara 5 hingga 50 meter di atas permukaan laut, dengan kontur lahan yang cenderung datar hingga bergelombang rendah. Posisi ini menjadikan Pekanbaru sebagai daerah strategis yang menghubungkan wilayah pesisir timur dan pedalaman Pulau Sumatra, serta memperkuat perannya sebagai pusat transportasi,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perdagangan, dan distribusi barang di wilayah tengah Sumatra. Letaknya yang berada di jalur lintas timur Sumatra juga memperkuat fungsinya sebagai simpul utama dalam jaringan jalan nasional, menjadikan kota ini memiliki peran vital dalam mendukung mobilitas regional dan pengembangan ekonomi kawasan. Selain itu, posisi geografis yang relatif bebas dari risiko bencana geologis besar seperti gempa bumi dan letusan gunung api turut menunjang stabilitas pembangunan jangka panjang di wilayah ini.

### 4.3 Sejarah Terbentuknya Ombudsman

Ombudsman merupakan lembaga pengawasan yang berasal dari sistem pemerintahan Kerajaan Swedia dan kemudian diadopsi oleh Indonesia pasca era reformasi, seiring dengan proses demokratisasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pembentukan lembaga ini bertujuan untuk memperkuat pengawasan publik melalui partisipasi masyarakat dalam memberantas praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak warga negara dalam memperoleh pelayanan publik yang adil dan berkualitas, demi tercapainya kesejahteraan sosial.

Proses pendirian Ombudsman di Indonesia dapat dibagi ke dalam tiga tahapan utama. Tahap pertama adalah fase konseptual, yang ditandai dengan munculnya gagasan dan pemikiran dari sejumlah akademisi mengenai urgensi pendirian lembaga pengawas independen. Wacana ini telah berkembang sejak masa pemerintahan Orde Baru dan mendapatkan ruang melalui media massa, khususnya Harian Kompas. Beberapa tulisan yang berkontribusi besar antara lain artikel P. K. Ojong pada 10 Februari 1967, tulisan Satjipto Rahardjo tahun 1976 berjudul

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ombudsman ke Arah Perlindungan Warganegara, serta sejumlah karya akademik seperti buku Peradilan Administrasi oleh Muchsan (1981) dan Korupsi, Pola Kegiatan, dan Penindakannya oleh Junaidi Suwartojo (1995). Pemikiran lain yang signifikan datang dari Markus Lukman yang dalam makalahnya mendorong pembentukan lembaga pengawasan ekstra-struktural berbasis konsep Ombudsman.

Tahap kedua merupakan fase perintisan, yang dimulai dengan upaya konkret dari pemerintah untuk merealisasikan gagasan tersebut. Pemerintahan Presiden B.J. Habibie menugaskan Prof. Dr. CFG. Sunarti Hartono untuk melakukan studi komparatif mengenai institusi Ombudsman di beberapa negara Eropa pada tahun 1999. Hasil dari studi ini mengindikasikan bahwa negara-negara dengan sistem demokrasi yang matang umumnya memiliki institusi Ombudsman sebagai mekanisme pengawasan untuk menampung dan menindaklanjuti keluhan masyarakat terkait pelayanan publik.

Fase ketiga adalah tahap institusionalisasi atau pembentukan lembaga secara resmi. Setelah berakhirnya pemerintahan Presiden Habibie, Presiden K.H. Abdurrahman Wahid melanjutkan inisiatif pembentukan lembaga ini dengan melibatkan Menteri Kehakiman dan HAM serta Kejaksaan Agung. Dalam pernyataannya, Presiden Wahid menyampaikan bahwa lembaga-lembaga pengawasan yang ada belum mampu menjalankan fungsi pengawasannya secara efektif, sehingga diperlukan suatu lembaga baru yang melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan. Sebagai hasilnya, pada tanggal 10 Maret 2000, dibentuklah Komisi Ombudsman Nasional melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000. Lembaga ini dibentuk atas dasar tiga prinsip utama, yakni

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan publik, mencegah penyalahgunaan kekuasaan, serta mewujudkan keadilan dan kesejahteraan sosial.

#### 4.4 Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

Visi dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah lembaga pengawas yang efektif, dipercaya, dan berkeadilan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas khususnya Provinsi Riau. Adapun misi untuk mencapai visi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan profesionalisme fungsi pengawasan penyelenggaran pelayanan publik
2. Mewujudkan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap hasil pengawasan Ombudsman
3. Mewujudkan pelayanan publik yang inklusif bagi seluruh rakyat Indonesia

#### 4.5 Prinsip-Prinsip Dasar Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau selalu mendasarkan dirinya pada prinsip-prinsip yang dianutnya sehingga menjadi jati diri yang melekat bagi setiap anggotanya. Tujuh prinsip-prinsip atau falsafah tersebut yaitu:

1. Saling menghargai, melayani secara prima dengan prinsip-prinsip kesopanan dan saling menghargai sebagai sebuah derajat.
2. Keteladan, menjadi teladan dan pelopor dalam prinsip keterbukaan, kesederajatan, tidak memihak, serta pelopor dalam pembaharuan dan selalu konsisten dalam keputusan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

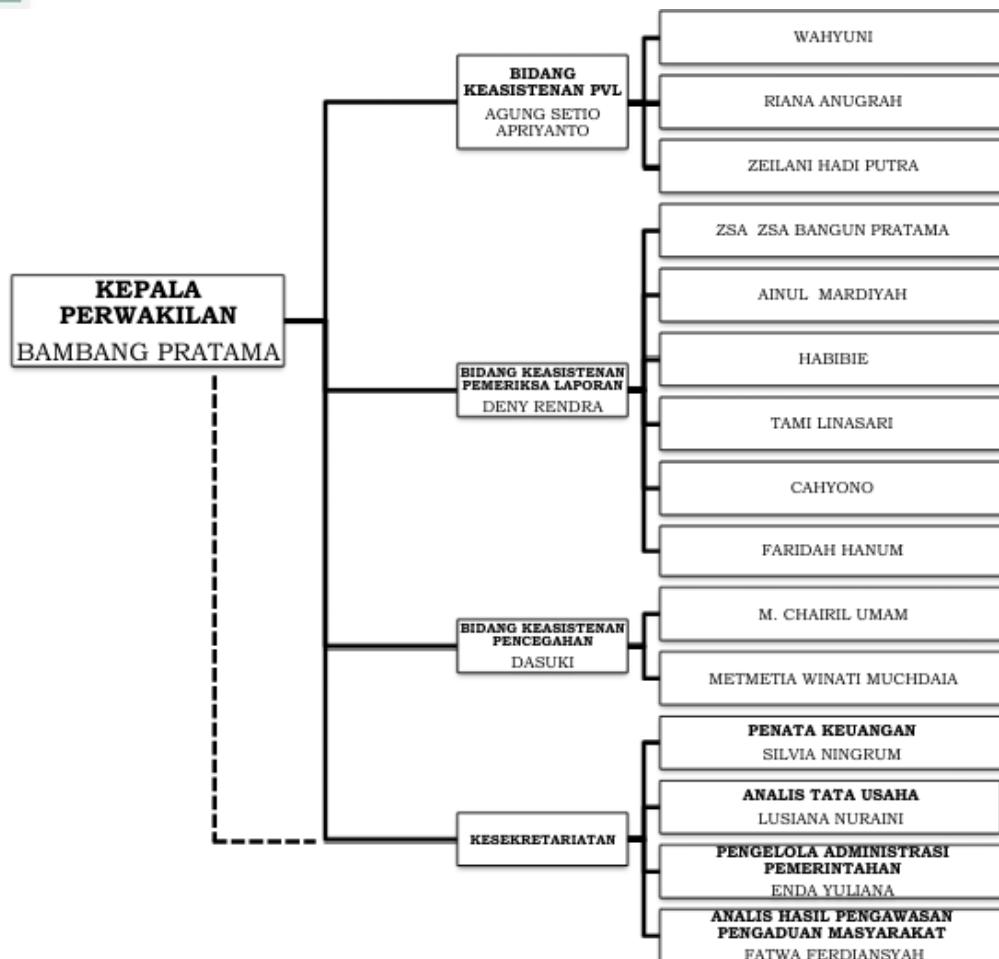
© Hak cipta mil

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4.6 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

**Bagan 4.1**  
**Struktur Organisasi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia**  
**Provinsi Riau**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4.7 Azaz Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

1. Keputusan: dalam menjalankan tugasnya Ombudsman tidak terpaku pada aturan hukum normative belaka, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat.
2. Keadilan: setiap tindakan dari Ombudsman harus mencerminkan keadilan bagi setiap pihak yang laporannya sedang ditangani oleh Ombudsman.
3. Non Diskriminasi: dalam memberikan pelayanan, Ombudsman tidak boleh menggunakan prasangka ras, etnik, agama, keyakinan, politik, dan lain-lain.
4. Tidak memihak: dalam mengambil pertimbangan dan menggunakan kewenangan Ombudsman harus bersikap ditengah dan memperlakukan para pihak setara.
5. Akuntabilitas: setiap aktivitas yang dilakukan oleh Ombudsman dapat dipertanggungjawabkan menurut ketentuan yang berlaku.
6. Keseimbangan: dalam menangani laporan dan menjalankan kewenangannya harus pada posisi seimbang antara pihak-pihak berkepentingan.
7. Keterbukaan: dalam menjalankan tugasnya tidak menutup infomasi yang seharusnya menurut ketentuan dapat dilakukan publikasi.
8. Kerahasiaan: dalam menjalankan tugasnya Ombudsman tetap menjaga kerahasiaan informasi yang didapat dari berbagai pihak yang tidak ada hubungannya dengan penanganan laporan.

#### 4.8 Tujuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

Tujuan lembaga Ombudsman Provinsi Riau sejalan dengan lembaga Ombudsman Republik Indonesia secara utuh. Berdasarkan Undang-undang



UN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, tujuan Ombudsman secara umum dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, dan pemerintahan yang adil dan sejahtera penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari KKN.
2. Menigkatkan mutu pelayanan disegala bidang agar warga memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan.
3. Membantu menciptakan dan meningkatkan pemberantasan dari pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, dan KKN.
4. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

## PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah penulis lakukan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya ombudsman dalam penyelesaian laporan pengaduan dibidang pertanahan belum maksimal. Dikarenakan banyaknya laporan pengaduan dibidang pertanahan yang dilaporkan ke ombudsman oleh masyarakat. Namun, upaya Ombudsman dalam penanganan laporan polemik kepemilikan hak atas tanah di Kota Pekanbaru sudah melalui tahapan yang sistematis, mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan substansi, tindak lanjut laporan, hingga proses investigasi. Ombudsman menjunjung tinggi prinsip independensi dan objektivitas, serta melakukan kerja sama dengan instansi guna memperkuat penanganan laporan. Selain itu, mereka juga melakukan pendekatan persuasif, verifikasi dokumen, dan turun langsung ke lapangan jika diperlukan.
2. Adapun faktor penghambat Ombudsman dalam melakukan penanganan terhadap laporan terkait kepemilikan hak atas tanah di kota pekanbaru, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, khususnya yang memiliki keahlian di bidang pertanahan, serta kurangnya perhatian dari pemilik tanah dalam menjaga dan mengelola asetnya. Salah satu faktor lain yang turut memengaruhi adalah minimnya anggaran untuk kegiatan sosialisasi dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

edukasi kepada masyarakat. Kurangnya dana menyebabkan Ombudsman belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

## 6.2 Saran

Untuk menghadapi tantangan-tantangan persoalan permasalahan pelayanan publik pada bidang pertanahan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Ombudsman perlu menambah jumlah sumber daya manusia, terutama yang memiliki keahlian untuk penanganan permasalahan pelayanan publik di bidang pertanahan.
2. Perlu adanya kerja sama dengan instansi terkait seperti BPN, Pemda, dan aparat penegak hukum. Koordinasi ini bisa diperkuat melalui perjanjian kerja sama yang lebih teknis, termasuk penyediaan akses data dan narahubung khusus.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al- Qur'an

QS. Al-Ma''idah ayat 5

### Buku

Arba, M. (2021). Hukum Agraria Indonesia. Sinar Grafika.

Arifin, B. (2017). *Pertanahan dan Keadilan Sosial di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Rakyat.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.

Mahagiyani, M., & Sugiono, S. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta. Hal 22

Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*.

Setyawan, R. (2020). *Konflik Tanah di Kawasan Pedesaan*. Jakarta: Gramedia.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Suhendar, A. (2019). *Penyelesaian Konflik Agraria: Perspektif Hukum dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal

Along, A. (2020). *Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 6 (1), 94-99.

Asina, E. M., & Arisuma, N. (2022). *Pengawasan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara Di Badan Pertanahan Nasional Kota Medan*. *Lex Lectio Law Journal*, 1(1), 40-47.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Boboy, J. T. B., Santoso, B., & Irawati, I. (2020). *Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Mediasi Berdasarkan Teori Dean G. Pruitt Dan Jeffrey Z. Rubin*. Notarius, 13(2), 803-818
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). *Bulelanalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupateneng*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, 11(1), 21.
- Handayani, A. (2019). *No Pendaftaran Tanah Melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptsl)* Title. Notarius, 12(1), 537–549.
- Handayani, Y., & Farida, I. (2022). *Efektivitas Penyelesaian Masalah Verifikasi Terkait Landreform Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung (Studi Pada Laporan Mayarakat Register Nomor: 0009/Lm/I/2021/Bdl)*. Jurnal Sosial Dan Humanis Sains (Jshs), 7(1), 43-56.
- Harjawati. (2024). *Kewenangan badan bank tanah dalam mengatur penggunaan tanah terlantar dihubungkan dengan hak menguasai negara pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Harsono, T. (2018). *Hukum Agraria di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hasanah, D. I. (2019). Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 3(1), 48–58
- Hasanah, D. I. (2019). *Moral dan etika birokrasi dalam Pelayanan publik*. JISIOPOL| Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 3(1), 48-58.
- Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, D. I. R. (2013). *Memahami Maladministrasi*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Ilahi, R. R., Kartika, T., & Alimansyah. (2018). *Penyelesaian Masalah Pertanahan Melalui Mekanisme Mediasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu*. Jurnal Professional FIS UNIVED, 5(2), 50-54.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Mardjono. (2020). "Konflik Pertanahan dan Solusinya". *Jurnal Pertanahanan*.
- Mustarin, B. (2017). Penyelesaian Sengketa Hak atas Tanah Bersertifikat dan Tidak Bersertifikat. *Jurnal Al-Qadau: Peradilan dan Hukum Keluarga Islam*, 4(2), 397-412.
- Natakarisma, K., & Suantra, I. N. (2013). *Mediasi Dalam Penyelesaian Perkara Pidana di Indonesia*. Kertha Wicara.
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). *Memahami Maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia*.
- Ningtyas, T. (2018). *Kepercayaan Masyarakat (Citizen Trust) Di Badan Pertanahan Nasional (BPN) II Surabaya*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 2(1).
- Prabawati, T., Duadji, N., & Prihantika, I. (2021). *Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Court dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas IA)*. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 3(1), 37-52.
- Prawira, S. S. (2021). *Pemetaan Zonasi Nilai Ekonomi Tanah di Kelurahan Tamparang Keke Kecamatan Mamajang Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).
- Rachman, A. (2019). "Dinamika Konflik Pertanahan di Indonesia". *Jurnal Agraria*.
- Robi Julian Rusanda. (2018). *Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menyelesaikan Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik Masyarakat Provinsi Lampung Tahun 2017*. Universitas Lampung.
- Suhartoyo, S. (2019). *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143-154.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Suputra, I. G. K. R., Sudiatmaka, K., & Setianto, M. J. (2023). *Peran Kantor Pertanahan Dalam Pencegahan Sengketa Dan Konflik Pertanahan Di Kabupaten Buleleng*. Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis, 3(4), 66-78.
- Thalib, H. H., & Sh, M. H. (2012). *Sanksi Pemidanaan dalam konflik pertanahan*. Kencana.
- Wijaya, E., Oedoyo, W., Bachri, R., Apriani, L. R., Jannati, F. N., & Annisa, S. (2021). *Konsultasi Hukum Massal mengenai Sengketa Hukum Pertanahan di Kelurahan Sukahati, Bogor, Jawa Barat*. Jurnal Pengabdian Hukum Indonesia (Indonesian Journal of Legal Community Engagement) JPHI, 3(2), 183-192.
- Yunus, M. (2013). *Konflik pertanahan dan penyelesaiannya menurut adat di Provinsi Riau*. Menara Riau, 12(1), 23-40.

**UNDANG-UNDANG**

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat (3) Mengatur Tentang Penggunaan Sumber Daya Alam Oleh Negara Dan Pemanfaatannya Untuk Kesejahteraan Rakyat

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### Draf Wawancara

#### 1. Bidang Penerimaan dan Pemeriksaan Laporan

##### a. Menerima laporan

- Bagaimana mekanisme Ombudsman dalam mengidentifikasi identitas pelapor?
- Apa saja informasi yang wajib dimuat dalam uraian peristiwa oleh pelapor?

##### b. Pemeriksaan substansi

- Bagaimana Ombudsman menentukan apakah laporan dapat atau tidak dapat dilanjutkan untuk pemeriksaan?
- Apa yang menjadi indikator atau kriteria bahwa kasus pertanahan tersebut termasuk kewenangan Ombudsman?

#### 2. Bidang Penyelesaian Laporan

##### a. Menindaklanjuti laporan

- Apakah Ombudsman memerlukan dokumen asli atau salinan sah dari pelapor terkait bukti kepemilikan tanah? Bagaimana proses verifikasi dokumen tersebut?
- Apa saja dokumen yang biasanya diminta Ombudsman dalam penanganan laporan sengketa tanah?

##### b. Melakukan investigasi

- Bagaimana Ombudsman memastikan bahwa investigasi terhadap laporan kepemilikan tanah dilakukan secara independen dan tidak memihak?
- Bagaimana mekanisme Ombudsman dalam mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat dari para pihak terkait?

#### 3. Bidang Pencegahan

##### a. Melakukan Koordinasi dan Membangun Jaringan Kerja



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Bagaimana bentuk koordinasi yang selama ini dilakukan antara Ombudsman dengan BPN dalam menangani laporan masyarakat terkait pertanahan?
- Bagaimana mekanisme Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan yang berkaitan dengan pelayanan publik di BPN?
- Apa tantangan yang dihadapi Ombudsman dalam menjalin koordinasi dengan BPN, baik di tingkat pusat maupun daerah?
- Apa contoh kasus atau pengalaman yang menunjukkan keberhasilan (atau hambatan) dalam kerja sama antara Ombudsman dan BPN?

**b. Melakukan Upaya Pencegahan Maladministrasi**

- Apa strategi yang dilakukan Ombudsman untuk mencegah terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik?
- Apakah terdapat program edukasi atau sosialisasi yang dilakukan kepada instansi pemerintah (seperti BPN) atau masyarakat dalam rangka pencegahan maladministrasi?

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LAMPIRAN**

**Dokumentasi**

**Wawancara Bersama pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau**



Keterangan: wawancara dengan Bapak Zsa Zsa Bangun Pratama Selaku keasistenan pemeriksaan laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau (05-05-2025)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Keterangan: wawancara dengan bapak muhammad chairil umam selaku asisten muda bidang pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau



Nomor : B-2705/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/05/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Bimbingan Skripsi

02 Mei 2025

Yth. Muslim, S.Sos., M.Si.  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Novia Ramadani  
NIM : 12170521915  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (delapan)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: "ANALISIS TUGAS OMBUDSMAN DALAM PENANGANAN LAPORAN POLEMIK KEPEMILIKAN HAK ATAS TANAH DI KOTA PEKANBARU". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1855/Un.04/F.VII/PP.00.9/02/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Mohon Izin Riset

26 Februari 2025

Yth. Kepala Perwakilan Ombudsman Repbulik Indonesia  
Provinsi Riau  
Jl. Hangtuah Kel No.34, Suka Mulia, Kec. Sail,  
Kota Pekanbaru, Riau 28131

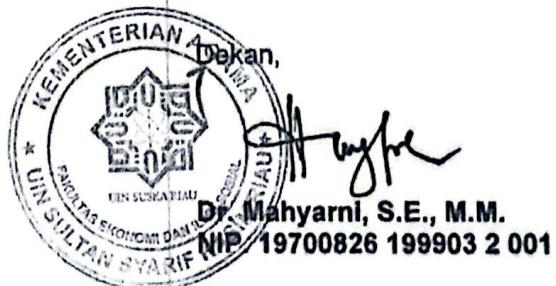
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Novia Ramadani  
NIM. : 12170521915  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (delapan)

bermaksud melakukan Riset di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "Analisis Tugas Ombudsman dalam Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah di Kota Pekanbaru". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.





Hak Cipta Milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang Dilindungi Undang-Undang  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **SURAT KETERANGAN**

Nomor : B/011/HM.02.03-04/V/2025

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bambang Pratama  
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Novia Ramadani  
NIM : 12170521915  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau guna menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan judul "Analisis Tugas Ombudsman dalam Penanganan Laporan Polemik Kepemilikan Hak Atas Tanah di Kota Pekanbaru".

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 7 Mei 2025

Kepala Perwakilan,



Bambang Pratama

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BIOGRAFI PENULIS



**NOVIA RAMADANI**, Lahir di Sukamaju, 29 November 2002 Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan ayahanda Junaidi dan Ibunda Ponimah. Penulis merupakan anak kedua dari 5 bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan pada Sekolah Dasar di SDN 013 Sukamaju pada tahun 2015.

Kemudian penulis menyelesaikan pendidikan Madrasah Tsanawiyah (MTs) pada tahun 2018 di MTs Al-Hidayah Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Kemudian menyelesaikan pendidikan Madrasah Aliyah (MA) pada tahun 2021 di MA Al-Hidayah Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Setelah menyelesaikan pendidikan Madrasah Aliyah Penulis melanjutkan Studi Program Strata Satu (S1) Jurusan Administrasi Negara di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan menamatkannya pada tahun 2025.

Dengan semangat dan motivasi yang tinggi, penulis terus belajar dan berusaha, pada tanggal 22 januari 2025 penulis berhasil melaksanakan Seminar Proposal, kemudian dilanjutkan pada tanggal 17 Maret 2025 penulis melaksanakan Ujian Komprehensif. Pada tanggal 18 Juni 2025 penulis telah melaksanakan Sidang Munaqosyah dan dinyatakan lulus pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.