

# **Peran Ombudsman Dalam Melaksanakan Pengawasan pelayanan Publik Di Kantor**

## **Pertanahan Kota Medan**

### **ABSTRAK/ABSTRACT**

**SEPTI YANTI TAMPUBOLON**

**213309010325**

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik, khususnya di Kantor Pertanahan Kota Medan. Latar belakang penelitian ini didasari oleh masih banyaknya laporan masyarakat mengenai maladministrasi, seperti keterlambatan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, serta kurangnya transparansi dalam proses pertanahan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki peran penting sebagai lembaga pengawas eksternal yang independen dalam menindaklanjuti laporan masyarakat serta memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait. Di Kantor Pertanahan Kota Medan, Ombudsman berperan dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemantauan langsung, penerimaan pengaduan, serta penyusunan laporan hasil pemeriksaan. Namun demikian, efektivitas pengawasan Ombudsman masih menghadapi kendala, seperti terbatasnya sumber daya dan rendahnya tingkat kepatuhan instansi terhadap rekomendasi yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara Ombudsman dan instansi pelayanan publik guna menciptakan pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Ombudsman, Pengawasan, Pelayanan Publik, Kantor Pertanahan, Maladministrasi

#### **ABSTRACT**

This study aims to examine and analyze the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in overseeing public services, particularly at the Land Office of Medan City. The background of this research is based on the ongoing public complaints regarding maladministration, such as service delays, abuse of authority, and lack of transparency in land affairs. This study employs a qualitative approach using descriptive methods. Data were collected through interviews, documentation, and literature review. The results show that the

Ombudsman plays a crucial role as an independent external oversight institution in following up on public complaints and providing recommendations for improvement to relevant agencies. At the Medan City Land Office, the Ombudsman contributes to enhancing the quality of public services through direct monitoring, complaint handling, and issuing investigative reports. However, the effectiveness of the Ombudsman's oversight still faces several challenges, such as limited resources and low institutional compliance with issued recommendations. Therefore, stronger synergy between the Ombudsman and public service institutions is needed to ensure services that are more transparent, accountable, and oriented toward public satisfaction.

**Keywords:** Ombudsman, Oversight, Public Service, Land Office, Maladministration.