

**PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP
PRAKTIK MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PERTANAHAN
DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL**

Raihan A. Hanasi^{1*}, Siti Fatimah², Dwi Amalia Harun³, Fatma Nia Kasim⁴, Yasifah Tri Lewana⁵
^{1,2,3,4,5}Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima:
18-05-2026

Disetujui:
20-05-2026

Dipublikasi:
01-06-2026

Kata Kunci:
*Ombudsman;
Maladministrasi; Pelayanan
Pertanahan; BPN;
Pengawasan Publik*

ABSTRAK

Pelayanan pertanahan di Badan Pertanahan Nasional (BPN) merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang secara konsisten menempati posisi teratas dalam laporan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Sepanjang 2023–2024, bidang agraria/pertanahan menjadi substansi laporan terbanyak, mencapai 23% pada 2023 dan 17,17% (1.861 laporan) pada 2024, sementara Kementerian ATR/BPN secara konsisten menjadi instansi terlapor terbanyak kedua setelah pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pola praktik maladministrasi dalam pelayanan pertanahan, mekanisme pengawasan ORI terhadap BPN, serta hambatan dan upaya penguatan kelembagaan pengawasan tersebut. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif-empiris kualitatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, studi kasus, dan analisis dokumen terhadap laporan resmi ORI, putusan rekomendasi, serta literatur ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa maladministrasi dalam pelayanan pertanahan didominasi oleh penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan tidak memberikan pelayanan—bukan sekadar kesalahan individual, melainkan disfungsi sistemik akibat lemahnya akuntabilitas dan budaya birokrasi. Meskipun ORI telah menerapkan mekanisme represif (pemeriksaan, rekomendasi) maupun preventif (penilaian kepatuhan, investigasi sistemik), efektivitasnya terbatas oleh sifat rekomendasi yang non-koersif. Novelty penelitian ini terletak pada analisis integratif antara dimensi yuridis dan empiris pengawasan ORI di sektor pertanahan dalam rentang waktu 2020–2024, yang sebelumnya belum dikaji secara komprehensif dalam konteks hukum administrasi negara Indonesia.

PENDAHULUAN

Tanah merupakan sumber daya strategis yang secara langsung menyentuh kehidupan seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Dalam konteks hukum agraria nasional, pengelolaan dan pelayanan pertanahan menjadi tanggung jawab utama Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang kini berada di bawah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN (ATR/BPN). Namun demikian, kompleksitas administrasi pertanahan—mulai dari pendaftaran tanah, penerbitan sertifikat, hingga penyelesaian sengketa batas bidang—kerap menimbulkan gesekan antara birokrasi dan warga negara, yang pada akhirnya melahirkan berbagai bentuk maladministrasi.

Data Ombudsman Republik Indonesia (ORI) secara konsisten menempatkan sektor agraria dan pertanahan sebagai salah satu substansi pengaduan tertinggi dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023, bidang pertanahan menyumbang 23% dari seluruh laporan yang masuk ke tahap resolusi

dan monitoring ORI, menjadikannya substansi pengaduan nomor satu. Pada tahun 2024, angka ini mencapai 1.861 laporan (17,17% dari total 10.846 aduan), dan Kementerian ATR/BPN menjadi instansi terlapor terbanyak kedua (11,59%) setelah pemerintah daerah (45,88%). Fakta ini mencerminkan persoalan struktural yang bersifat persisten, bukan insidental.

Berbagai penelitian terdahulu telah menyoroti peran ORI secara umum dalam pengawasan pelayanan publik. Aprilia dan Saputra (2025) mengkaji efektivitas Ombudsman dalam pengawasan maladministrasi secara lintas sektor dan menyimpulkan adanya hambatan struktural yang signifikan. Mikraj et al. (2024) mengevaluasi fokus pengawasan ORI di wilayah Jakarta Raya dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Kiswara (2025) secara khusus mengkaji efektivitas pengawasan ORI dalam penanganan maladministrasi pertanahan di Bangka Belitung. Setiawan (2023) membahas implementasi pencegahan maladministrasi oleh ORI dari perspektif kebijakan. Meski demikian, terdapat research gap yang jelas: belum ada kajian komprehensif yang secara integratif menganalisis dimensi yuridis kewenangan pengawasan ORI, pola maladministrasi empiris di sektor BPN, dan hambatan kepatuhan terhadap rekomendasi dalam rentang waktu 2020–2024 pada tataran hukum administrasi negara.

Research gap tersebut menjadi urgensi utama penelitian ini. Secara normatif, kewenangan ORI diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan dipertegas oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, namun pelaksanaannya di sektor pertanahan menghadapi ketegangan antara wewenang pengawasan dan keterbatasan sanksi eksekutorial. Secara empiris, pola maladministrasi BPN menuntut analisis yang melampaui deskripsi statistik semata menuju pemaknaan struktural dalam kerangka good governance.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan: (1) mengidentifikasi pola dan tipologi praktik maladministrasi dalam pelayanan pertanahan di BPN berdasarkan data laporan ORI 2020–2024; (2) menganalisis mekanisme pengawasan ORI terhadap BPN dari perspektif hukum administrasi negara; dan (3) mengevaluasi hambatan efektivitas pengawasan ORI serta implikasinya terhadap penguatan kelembagaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Maladministrasi dalam Hukum Administrasi Negara

Maladministrasi dalam perspektif hukum administrasi negara merujuk pada perilaku aparaturnya yang menyimpang dari norma hukum, etika administrasi, dan prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Secara yuridis, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mendefinisikannya sebagai perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, penyalahgunaan wewenang, serta kelalaian dalam pemenuhan kewajiban hukum oleh penyelenggara negara.

Nurtjahjo, Maturbongs, dan Rachmitasari (2013) mengklasifikasikan maladministrasi ke dalam dua dimensi, yaitu substantif dan prosedural, yang dalam praktik pertanahan sering muncul secara bersamaan. Dunn (2004) menegaskan pentingnya pengawasan eksternal oleh lembaga independen untuk menjamin akuntabilitas administrasi negara, di mana ORI berperan sebagai watchdog institution. Sementara itu, Sukardi (2021) menekankan bahwa akuntabilitas pelayanan publik mensyaratkan transparansi, responsivitas, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan.

Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Eksternal

ORI merupakan lembaga negara independen yang bebas dari intervensi kekuasaan lain dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik. Solechan (2018) menyebut ORI sebagai adaptasi model ombudsman klasik dengan fungsi investigatif dan rekomendatif. Hasjimzoem (2015) menempatkan ORI sebagai penghubung strategis antara masyarakat dan aparaturnya, dengan kewenangan menerima laporan, melakukan pemeriksaan, hingga memberikan rekomendasi dan investigasi atas prakarsa sendiri (IAPS), serta fungsi preventif melalui penilaian kepatuhan pelayanan publik.

Namun, keterbatasan struktural masih menjadi tantangan utama. Aprilia dan Saputra (2025) menyoroti lemahnya daya paksa rekomendasi ORI yang bergantung pada political will, sementara Semar, Martien, et al. (2025) menekankan pentingnya komunikasi dan mediasi dalam efektivitas penyelesaian sengketa melalui ORI.

Pelayanan Pertanahan dan Problematika Birokrasinya

Pelayanan pertanahan di BPN meliputi pendaftaran tanah, pemeliharaan data, penyelesaian sengketa, hingga program PTSL. Program ini bertujuan mempercepat pendaftaran tanah secara massal, namun dalam praktiknya sering memunculkan pengaduan terkait keterlambatan dan dugaan pungutan liar.

Rohman (2018) menunjukkan bahwa prinsip good governance kerap berbenturan dengan budaya birokrasi yang formalistik. Dalam konteks BPN, hal ini tercermin dari dominannya maladministrasi berupa penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur. Studi Ombudsman NTT (2023) juga menunjukkan adanya penurunan kepatuhan pada sejumlah kantor pertanahan, mengindikasikan bahwa pengawasan eksternal belum cukup tanpa reformasi internal birokrasi.

Secara umum, penelitian terdahulu masih bersifat parsial—baik yang berfokus pada aspek kelembagaan ORI, studi kasus wilayah tertentu, maupun deskripsi statistik semata. Oleh karena itu, penelitian ini memposisikan diri sebagai kajian integratif yang menghubungkan dimensi normatif-yuridis dan empiris pengawasan ORI di sektor pertanahan secara nasional dalam periode 2020–2024.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian hukum normatif-empiris kualitatif. Pendekatan normatif diterapkan untuk menganalisis kerangka peraturan perundang-undangan yang mengatur kewenangan ORI dan penyelenggaraan pelayanan pertanahan, mencakup Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 (UUPA), Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, serta peraturan turunan terkait PTSL.

Pendekatan empiris digunakan untuk menganalisis data dan dokumen yang mencerminkan praktik pengawasan ORI secara faktual, khususnya melalui data sekunder institusional yang dipublikasikan secara resmi.

Sumber data dalam penelitian ini mencakup: (1) data primer berupa laporan tahunan ORI 2020–2024, data statistik triwulanan laporan maladministrasi dari portal data.ombudsman.go.id, dokumen rekomendasi ORI yang dipublikasikan melalui JDIH ORI, serta laporan hasil penilaian kepatuhan BPN/ATR; (2) data sekunder berupa jurnal ilmiah, buku akademik, dan publikasi resmi instansi terkait.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen (documentary research) terhadap seluruh sumber data tersebut. Analisis data menggunakan teknik analisis isi (content analysis) yang dikombinasikan dengan analisis perbandingan (comparative analysis) antara temuan empiris dan kerangka normatif yang berlaku. Proses analisis mengikuti tahapan reduksi data, kategorisasi, verifikasi, dan penarikan kesimpulan secara induktif-deduktif. Validitas temuan dijamin melalui triangulasi sumber data dan teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pola dan Tipologi Maladministrasi Pelayanan Pertanahan (2020–2024)

Berdasarkan analisis terhadap data laporan ORI dari tahun 2020 hingga 2024, bidang pertanahan secara konsisten menempati posisi teratas atau kedua dalam substansi pengaduan masyarakat. Pada semester I 2023, substansi laporan terbanyak pada tahap resolusi dan monitoring adalah pertanahan (23%), diikuti kepegawaian (22%) dan perizinan (10%). Pada tahun 2024, bidang agraria mencapai 1.861 laporan (17,17% dari total 10.846 aduan),

menjadikannya substansi nomor satu, sementara Kementerian ATR/BPN menjadi instansi terlapor terbanyak kedua dengan 1.338 laporan (11,59%).

Tabel 1.

Tren Laporan Maladministrasi Sektor Pertanahan ke Ombudsman RI (2020-2024)

Tahun	Total Laporan Masuk	Laporan Pertanahan/Agraria	Proporsi (%)
2020	7.500	1.500	20,00%
2021	7.800	1.600	20,50%
2022	8.452	1.900	22,00%
2023	7.392 (LM)	23,00% (Resolusi)	23,00%
2024	10.846	1.861	17,17%

Sumber: Ombudsman RI (2024, 2025)

*estimasi berdasarkan tren historis. LM = Laporan Masyarakat formal

Dari sisi tipologi, data triwulanan ORI 2024 menunjukkan bahwa jenis maladministrasi terbanyak adalah: (1) penundaan berlarut (33,86%); (2) tidak memberikan pelayanan (30,31%); (3) penyimpangan prosedur (20,61%); serta bentuk lainnya dalam proporsi lebih kecil. Temuan ini konsisten dengan laporan ORI 2023 yang menempatkan penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur sebagai bentuk dominan di sektor pertanahan.

Tabel 2.

Distribusi Jenis Maladministrasi yang Diselesaikan Ombudsman RI Tahun 2024

Jenis Maladministrasi	Persentase (%)	Keterkaitan dengan Pertanahan
Penundaan Berlarut	33,86%	Sangat dominan (PTSL, sertifikat, pengukuran)
Tidak Memberikan Pelayanan	30,31%	Tinggi (penolakan layanan, tidak merespons)
Penyimpangan Prosedur	20,61%	Tinggi (persyaratan tidak transparan)
Tidak Patut	4,44%	Sedang (perilaku oknum)
Penyalahgunaan Wewenang	2,99%	Sedang (keputusan tidak berdasar hukum)
Kelalaian Kewajiban Hukum	2,95%	Tinggi (pengabaian putusan/perintah)
Lainnya	5,14%	Bervariasi

Sumber: Ombudsman RI, Data Laporan Triwulan 4 Tahun 2024 (data.ombudsman.go.id)

Temuan ini menunjukkan bahwa persoalan utama bukan pada ketiadaan aturan, melainkan lemahnya implementasi—sebuah gejala disfungsi birokrasi yang bersifat struktural. Hal ini diperkuat oleh temuan Ombudsman NTT bahwa kantor pertanahan menjadi objek pengaduan dominan dengan berbagai masalah seperti keterlambatan pelayanan, berkas hilang, pungutan di luar ketentuan, hingga diskriminasi pelayanan.

Dalam perspektif hukum administrasi negara, pola ini mencerminkan kegagalan prosedural berulang (procedural failure recurrence), yaitu kondisi di mana pelanggaran standar pelayanan

terus terjadi meskipun norma hukum telah jelas. Kasus keterlambatan sertifikat PTSL maupun kesalahan data sertipikat yang baru diselesaikan setelah bertahun-tahun menjadi ilustrasi konkret dari fenomena tersebut.

Mekanisme Pengawasan ORI terhadap Pelayanan Pertanahan BPN

Pengawasan ORI terhadap BPN berlangsung melalui dua mekanisme utama: represif (reactive oversight) dan preventif (proactive oversight).

Mekanisme Represif: Pemeriksaan dan Rekomendasi

Mekanisme ini diaktifkan melalui laporan masyarakat (LM) maupun Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS), dengan tahapan registrasi, pemeriksaan dokumen (LHPD), pemeriksaan lapangan, hingga resolusi atau rekomendasi.

Rekomendasi merupakan instrumen tertinggi ORI berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Namun, sifatnya yang tidak memiliki kekuatan eksekutorial menjadi kelemahan utama. Pada 2024, ORI menerbitkan 5 rekomendasi (1 selesai, 4 dalam monitoring), sementara pada 2023 terdapat 3 rekomendasi, termasuk kasus pengadaan tanah di Lhokseumawe.

Selain itu, terdapat rekomendasi kepada PPID Kementerian ATR/BPN terkait keterbukaan informasi HGU, yang menunjukkan bahwa maladministrasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menyangkut hak atas informasi publik.

Mekanisme Preventif: Penilaian Kepatuhan dan Investigasi Sistemik

Pendekatan preventif dilakukan melalui penilaian kepatuhan pelayanan publik dengan sistem zona (hijau, kuning, merah). Pada 2023, mayoritas entitas berada pada zona hijau (70,70%), menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya.

ORI juga mengembangkan investigasi sistemik melalui pendekatan “intelijen pelayanan publik”, yang memungkinkan deteksi dini potensi maladministrasi. Dalam konteks pertanahan, pendekatan ini digunakan untuk mengkaji tata kelola pelayanan secara lebih komprehensif.

Selain itu, advokasi melalui forum diskusi tematik dan pembangunan zona integritas menjadi bagian dari upaya preventif untuk mendorong perbaikan sistemik.

Tabel 3.

Perbandingan Mekanisme Pengawasan ORI terhadap BPN

Dimensi	Mekanisme Represif	Mekanisme Preventif
Instrumen	LM, IAPS, Pemeriksaan, Rekomendasi	Penilaian Kepatuhan, IAPS Sistemik, Advokasi
Pemicu	Aduan Masyarakat / Inisiatif ORI	Periodik / Inisiatif Proaktif ORI
Output	LAHP, Tindakan Korektif, Rekomendasi	Laporan Kepatuhan, Saran Perbaikan Sistemik
Kekuatan Mengikat	Moral / Administratif (Non-Koersif)	Moral / Administratif (Non-Koersif)
Kelemahan Utama	Ketertanggung pada Kepatuhan Sukarela	Keterbatasan Cakupan dan Frekuensi
Contoh Kasus BPN	Kasus BD (2023), Rekomendasi HGU Kalimantan	Penilaian 22 Kantor Pertanahan NTT (2023)

Sumber : Diolah penulis dari ORI (2024, 2025); Kiswara (2025); Undang-Undang No. 37 Tahun 2008

Hambatan Efektivitas Pengawasan dan Implikasi Kelembagaan

Meskipun ORI telah menerapkan kedua mekanisme pengawasan tersebut, sejumlah hambatan struktural dan fungsional membatasi efektivitasnya. Hambatan-hambatan ini dapat dikategorikan ke dalam tiga dimensi: yuridis, institusional, dan kultural.

Hambatan Yuridis

Ketiadaan sanksi eksekutorial dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menjadi hambatan utama. Rekomendasi ORI tidak disertai mekanisme paksaan, sehingga kepatuhan bergantung pada political will. Selain itu, keterbatasan kewenangan ORI di daerah memperlemah jangkauan pengawasan, terutama dibandingkan jumlah kantor pertanahan yang luas.

Hambatan Institusional

Koordinasi antara ORI dan BPN/ATR masih belum optimal, yang berdampak pada lambatnya penyelesaian laporan. Data 2023 menunjukkan hanya 40,38% laporan terbukti maladministrasi, yang juga mencerminkan keterbatasan akses data ORI. Di sisi lain, tingginya volume aduan menimbulkan tantangan kapasitas kelembagaan, meskipun capaian penyelesaian secara kuantitatif tergolong tinggi.

Hambatan Kultural dan Birokrasi

Budaya birokrasi yang formalistik menjadi faktor utama maladministrasi berulang (Aprilia & Saputra, 2025). Kiswara (2025) menunjukkan bahwa penyelesaian kasus sering lebih bergantung pada komunikasi daripada sanksi. Temuan Ombudsman NTT juga mengindikasikan bahwa perbaikan tidak berkelanjutan tanpa perubahan internal birokrasi, sejalan dengan pandangan Rohman (2018) tentang pentingnya internalisasi nilai good governance.

Implikasi terhadap Penguatan Kelembagaan dan Novelty Penelitian

Penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas pengawasan ORI tidak cukup diukur dari jumlah laporan yang diselesaikan, tetapi dari dampak sistemik yang dihasilkan. Dalam hal ini, konsep “efektivitas dinamis” menjadi penting untuk menggabungkan dimensi output dan outcome.

Secara praktis, terdapat tiga rekomendasi utama: (1) revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dengan penguatan sanksi; (2) penguatan peran ORI di daerah; dan (3) pengembangan peta rawan maladministrasi berbasis sektor.

Novelty penelitian ini terletak pada: (1) analisis integratif normatif–empiris dalam periode 2020–2024; (2) konsep kegagalan prosedural berulang sebagai penjelasan disfungsi struktural; dan (3) evaluasi kesenjangan antara kinerja kuantitatif dan dampak kualitatif pengawasan ORI.

KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan utama, yaitu:

1. Pertama, maladministrasi dalam pelayanan pertanahan di BPN bersifat sistemik dan berulang, yang didominasi oleh penundaan berlarut (33,86%), tidak memberikan pelayanan (30,31%), dan penyimpangan prosedur (20,61%) berdasarkan data ORI tahun 2024. Bidang pertanahan secara konsisten menjadi substansi pengaduan tertinggi dalam periode 2020–2024, dengan Kementerian ATR/BPN sebagai instansi terlapor terbanyak kedua secara nasional. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi bukan bersifat individual, melainkan merupakan disfungsi struktural yang berakar pada lemahnya akuntabilitas birokrasi.
2. Kedua, ORI telah mengoperasikan dua mekanisme pengawasan, yaitu represif (pemeriksaan dan rekomendasi) serta preventif (penilaian kepatuhan, investigasi sistemik, dan advokasi), yang secara konseptual bersifat komprehensif. Namun demikian, efektivitasnya masih terbatas oleh sifat rekomendasi yang non-koersif, keterbatasan jangkauan kelembagaan, serta ketergantungan pada political will pihak terlapor. Dengan demikian, capaian kuantitatif penyelesaian laporan belum sepenuhnya berbanding lurus dengan perubahan sistemik dalam tata kelola pelayanan pertanahan.

3. Ketiga, penguatan efektivitas pengawasan ORI di sektor pertanahan memerlukan langkah strategis berupa revisi regulasi untuk menghadirkan mekanisme sanksi yang lebih kuat, penguatan kelembagaan ORI di tingkat daerah, serta pengembangan peta rawan maladministrasi berbasis data sektoral. Langkah-langkah tersebut penting agar fungsi pengawasan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi mampu mendorong perubahan sistemik yang berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

REFERENSI

- Aprilia, D., & Saputra, B. (2025). Efektivitas Ombudsman dalam pengawasan maladministrasi: Analisis peran dan hambatan struktural melalui kajian literatur. *Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik*, 2(2), 1272–1276.
- Hasjimzoem, Y. (2015). Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(2), 271–286.
- Ismawati, I., Anugerah, M. F., Syamsuadi, A., & Fadhli, M. (2025). Manajemen Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau terhadap pencegahan maladministrasi di Pemerintah Kota Pekanbaru tahun 2023. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 662–680. <https://doi.org/10.25157/moderat.v11i2.3944>
- Kiswara, D. R. (2025). Efektivitas pengawasan Ombudsman RI dalam penanganan maladministrasi pertanahan. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--efektivitas-pengawasan-ombudsman-ri-dalam-penanganan-maladministrasi-pertanahan>
- Mikraj, A. L., Maulana, M., Kurniati, F., & Anwar, M. K. (2024). Fokus pengawasan Ombudsman RI: Evaluasi maladministrasi dalam pelayanan publik di Jakarta Raya. *Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, 5(1), 1987–2000.
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). *Memahami maladministrasi*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Rencana Strategis Ombudsman RI 2020–2024*. ORI.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Sepanjang 2023, Ombudsman selesaikan laporan masyarakat tahap resolusi dan monitoring dengan pencapaian target 105,56%. <https://ombudsman.go.id>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2023*. ORI.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). Luncurkan Laporan Tahunan 2024, Ombudsman RI tekankan urgensi penguatan kelembagaan. <https://ombudsman.go.id>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). Jumlah laporan masyarakat ke Ombudsman RI meningkat. <https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>
- Ombudsman Republik Indonesia NTT. (2023). *Rapor pelayanan publik pertanahan di NTT*. <https://ombudsman.go.id>
- Putra, M. (2024). Intelijen pelayanan publik: Transformasi pencegahan maladministrasi dalam optimalisasi perbaikan sistem pelayanan publik. Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id>
- Rohman, A. (2018). Good governance dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 45–58.

- Semar, I. P., & Martien, D. (2025). Peran Ombudsman dalam efektivitas maladministrasi pelayanan publik penyelesaian sengketa. *Jurnal Hukum dan Keadilan*, 4(1), 5929–5937.
- Setiawan, A. (2023). Implementasi pencegahan maladministrasi pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 15–28.
- Solechan. (2018). Memahami peran Ombudsman sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 1, 67–89.
- Sukardi. (2021). Akuntabilitas pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 33–46.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA). Lembaran Negara RI Tahun 1960 Nomor 104.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 139.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112.
- Wahyuni, S. (2022). Budaya birokrasi dan implementasi rekomendasi Ombudsman di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 88–101.