

## **Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Laporan Masyarakat**

### ***The Responsiveness of North Sumatera Representative of The Ombudsman of The Republic of Indonesia in Handling Public Reports***

**Annisa Octavi Sheren, Mohammad Ridwan**

Universitas Sumatera Utara

Jl. Dr. T. Mansur No. 9, Medan

Email: [annisaoctavis2@gmail.com](mailto:annisaoctavis2@gmail.com)

Naskah diterima tanggal 22 Januari 2024. Naskah direvisi tanggal 11 Juni 2024.

Naskah disetujui tanggal 13 Juni 2024.

#### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam penanganan laporan masyarakat. Penelitian ini dilatarbelakangi tingginya jumlah laporan masyarakat di Sumut sehingga penting untuk mendalami bagaimana responsivitas serta upaya yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara sebagai lembaga pengawas eksternal dalam menindaklanjutinya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan teori responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, yakni merespon setiap pelapor yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu, serta merespons semua keluhan pelapor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara cukup responsif dalam hal menerima pelapor yang datang, merespons keluhan pelapor, serta kecermatan dalam menangani laporan masyarakat. Namun, masih diperlukan peningkatan responsivitas penanganan laporan masyarakat dalam hal ketepatan, kecepatan penyelesaian, serta ketepatan waktu. Ada berbagai faktor yang memengaruhi proses penyelesaian laporan yaitu tingkat kerumitan kasus, sikap pelapor dan terlapor, serta tidak adanya standar waktu penyelesaian yang pasti. Selain itu, ditemukan juga bahwa kendala dalam memaksimalkan responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara yaitu keterbatasan jumlah sumber daya manusia dan anggaran untuk menunjang percepatan penyelesaian laporan di seluruh daerah.

**Kata Kunci:** Ombudsman RI Perwakilan; Pengawasan; Responsivitas; Laporan Masyarakat; Pelayanan Publik

### **Abstract**

*The aim of this research is to describe the responsiveness of the North Sumatera Representative of The Ombudsman of The Republic of Indonesia in handling public reports. The main problem in this research is that the implementation of public services in North Sumatra is still not free from maladministration problems. North Sumatera Representative of The Ombudsman of The Republic of Indonesia is an external supervisory institution that has the obligation to receive and handle every public complaint regarding public services. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection was carried out using observation, interviews, documentation and literature study techniques. The research informants were members of North Sumatera Representative of The Ombudsman of The Republic of Indonesia and the community as service users. Data analysis was carried out qualitatively using the responsiveness theory approach proposed by Zeithaml, which includes responding to every reporter who wants to receive service, providing services quickly, precisely, carefully, on time, and responding to all complainant complaints. The results of this research show that North Sumatera Representative of The Ombudsman of The Republic of Indonesia is quite responsive in terms of receiving whistleblowers who come to report, responding to whistleblower complaints, and being careful in handling public reports. However, there is still a need to increase responsiveness in handling public reports in terms of accuracy, speed, completion and timeliness. There are various factors that influence the report completion time, namely the level of complexity of the case, the attitude of the reporter and the reported party and the lack of a definite standard completion time. Apart from that, it was also found that the obstacle in maximizing the responsiveness of North Sumatera Representative of The Ombudsman of The Republic of Indonesia was the limited number of human resources and budget to support the accelerated completion of reports in all regions.*

**Keywords:** Ombudsman RI Perwakilan; Control; Responsiveness; Community Reports, Public Service

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan seluruh masyarakat sebagaimana tujuan negara yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 yakni memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Seiring dengan bergemanya gagasan reformasi birokrasi, pelayanan publik dituntut untuk lebih terdidik dan terseleksi melalui sistem merit serta tersampainya informasi yang cukup (*well-informed*) kepada masyarakat. Pelayanan publik juga dituntut untuk mempunyai kompetensi secara teknis dan manajerial untuk mengabdikan kepada masyarakat. Salah satu upaya untuk mencapai tujuan negara tersebut adalah menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Sayangnya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai persoalan, khususnya dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat.

Provinsi Sumatera Utara menjadi provinsi yang menyumbang jumlah laporan terbanyak dibanding provinsi lainnya. Hal ini menarik jika mengingat jumlah laporan masyarakat secara nasional kerap didominasi oleh provinsi yang ada di Pulau Jawa. Hal tersebut dapat dilihat dengan merujuk data SP4N-Lapor yang dikelola oleh Kementerian Sekretariat Negara yang menyebutkan bahwa pada tahun 2020, SP4N-Lapor telah menerima jumlah pengaduan sejumlah 195.438 laporan masyarakat yang masuk dari berbagai kanal. Provinsi Sumatera Utara mendominasi dengan jumlah 5.232 laporan dari jumlah keseluruhan pengaduan tersebut.

Selain itu, berdasarkan jumlah laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI pada tahun 2020, Provinsi Sumatera Utara menjadi salah satu daerah penyumbang laporan terbanyak yakni pada peringkat ketiga terbanyak dengan jumlah 319 laporan masyarakat. Peringkat kedua ditempati Perwakilan Jakarta Raya dengan 352 laporan, serta Ombudsman RI Pusat di peringkat pertama dengan menerima sebanyak 1641 laporan masyarakat. Kemudian pada tahun 2021, jumlah laporan yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara sebanyak 302 laporan menempatkan Sumatera Utara di peringkat ketiga provinsi yang paling banyak menerima aduan dari masyarakat. Peringkat kedua dan pertama yaitu Perwakilan Provinsi Jawa Timur sebanyak 319 laporan, lalu Ombudsman RI Pusat sejumlah 1.563 laporan.

Jumlah pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik dari masyarakat yang disampaikan kepada dari SP4N-Lapor dan Ombudsman RI tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pihak pengguna layanan publik merasakan ketidak nyamanan ketika mengakses pelayanan publik. Kegelisahan semacam ini memunculkan perhatian juga kepedulian masyarakat terhadap permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga membuat masyarakat terdorong untuk mengadu atau melapor agar mendapatkan penyelesaian. Hal ini selaras dengan pandangan ([Asmara, 2012](#)), yang menyatakan bahwa meningkatnya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa terhadap pemerintah menunjukkan bahwa pada satu sisi kualitas produk layanan pemerintah masih dirasakan tidak dapat memenuhi harapan masyarakat. Sedangkan pada sisi lain menunjukkan semakin tumbuhnya kesadaran masyarakat pengguna jasa untuk memenuhi hak-haknya untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Tingginya jumlah pengaduan masyarakat pun menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah belum berjalan secara maksimal.

Padahal, menurut pandangan Pengamat Pemerintahan, Faisal Eriza, salah satu tolok ukur kemajuan suatu daerah atau negara serta tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilihat dari kualitas pelayanan publiknya. Kualitas layanan publik semakin baik, maka daya saing suatu daerah juga akan semakin baik ([Waspada Online, 2022](#)).

Setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan unit pengelolaan pengaduan sebagaimana termuat dalam [Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik](#). Namun, kenyataannya banyak pengaduan masyarakat yang tidak tuntas di tingkat penyelenggara sehingga membutuhkan pihak eksternal yang bersifat independen untuk menjadi alternatif pengawasan yang diharapkan dapat lebih objektif, transparan dan akuntabel. Ombudsman RI dalam hal ini bertindak selaku lembaga pengawas pelayanan publik yang salah satu tugas pokoknya menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait maladministrasi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Responsivitas sendiri merupakan salah satu elemen penting dalam kualitas pelayanan publik sebagaimana menurut ([Dwiyanto, 2006](#)), yaitu responsivitas menjelaskan bagaimana kemampuan penyelenggara publik menjalankan tugas dan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam hal ini dinilai penting karena aktivitasnya yakni berinteraksi serta bermitra dengan masyarakat untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Peran kelembagaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara tidak hanya sebatas menerima atau menanggapi laporan dari masyarakat semata, melainkan juga melakukan penyelesaian terhadap laporan tersebut. Selain itu, responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara juga dibutuhkan terutama dalam hal kepastian layanan, kepastian waktu serta umpan balik sesuai yang dibutuhkan masyarakat.

Tabel 1.

Jumlah Laporan yang ditindaklanjuti Tim Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2019-2021(Data per Akhir Tahun)

| Tahun | Jumlah Laporan | Tutup | Persentase |
|-------|----------------|-------|------------|
| 2019  | 177            | 171   | 96%        |
| 2020  | 148            | 136   | 91%        |
| 2021  | 159            | 89    | 55%        |
| 2022  | 293            | 264   | 90%        |

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumut, 2022

Berdasarkan data pada Tabel 1, diketahui jumlah laporan masyarakat yang sampai ke tahap pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dari tahun ke tahun meningkat ataupun fluktuatif. Data pada tahun 2022 sendiri, dari 293 laporan yang sampai ke tahap pemeriksaan dan ditindaklanjuti tersebut, sebanyak 264 laporan telah ditutup (*case closed*) dengan persentase sebesar 90%. Sedangkan 29 laporan lainnya masih aktif atau masih dalam proses tindak lanjut.

Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara penting untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Responsivitas atau daya tanggap Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam menangani keluhan masyarakat terkait pelayanan publik di wilayah Sumatera Utara diharapkan dapat memenuhi harapan, keinginan, serta tuntutan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan cepat dan tanggap. Adanya permasalahan dalam hal jumlah laporan pengaduan yang belum terselesaikan dan tingkat kenaikan pengaduan dari tahun ke tahun menjadikan perlunya tinjauan mendalam terkait responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan masyarakat.

Meskipun telah hadirnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara di tengah masyarakat sebagai pengawas pemerintahan, nyatanya penyelenggaraan pelayanan publik masih tak luput dari permasalahan maladministrasi. Hal ini dilihat dari jumlah laporan masyarakat yang angkanya masih tinggi serta berbagai keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang menyampaikan pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara. Selain itu, penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dituntut untuk optimal dari segi waktu penyelesaian hingga kualitas produk pengawasan yang dihasilkan. Hal ini sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara sebagai pengawas pemerintahan. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara juga dituntut untuk menjangkau masyarakat seluas-luasnya untuk dapat memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik.

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian

terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Pertama, Penelitian Ria Novia Sari (2018), yang berjudul ‘Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam menyelesaikan Laporan Masyarakat di Bidang Pelayanan Publik Tahun 2013-2014’. Hasilnya penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau adalah kurangnya sumber daya manusia, minimnya anggaran, terbatasnya fasilitas penunjang kinerja, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang langsung bersentuhan dengan para penyelenggara pelayanan publik ([Sari, 2016](#)).

Penelitian selanjutnya, berjudul ‘Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Pengawasan Pelayanan Publik’ pada tahun 2018 yang disusun oleh Reliska Manurung, Jurusan Administrasi Publik FISIP USU. Penelitian tersebut banyak membahas tentang bagaimana efektivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam melakukan pengawasan pelayanan publik yang diukur menggunakan indikator adaptasi, integrasi, motivasi dan produksi ([Manurung, 2018](#)).

Ketiga, penelitian Mir’atul Latifah (2015), berjudul ‘Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Keluhan Masyarakat’. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa semua keluhan yang masuk akan melalui tahap seleksi untuk diproses lebih lanjut dan pasti akan mendapat penanganan, namun semua laporan harus melalui tahap pengklasifikasian ke dalam substansi dan merupakan kewenangan dari lembaga Ombudsman ([Latifah, 2016](#)).

Responsivitas dapat menjadi bukti bagi pemerintah dalam kewajibannya memenuhi kebutuhan masyarakat, sebab itu diperlukan beberapa indikator guna mengukur seberapa besar respon pemberi layanan terhadap penerima pelayanan. Zeithaml dalam Hardiansyah (2018), menyebutkan bahwa responsivitas termasuk ke dalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri atas beberapa indikator, yaitu merespon setiap pengguna layanan yang mengakses pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan masyarakat direspons oleh petugas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam penanganan laporan masyarakat dan memberikan kontribusi pemikiran serta informasi bagi pembaca atau pihak-pihak lain yang membutuhkan informasi terkait responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam penanganan laporan masyarakat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Adapun teori yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah teori dari Zeithaml (dalam [Hardiansyah, 2018](#)), menyebutkan bahwa responsivitas terdiri atas beberapa indikator:

1. Merespon setiap pengguna layanan yang mengakses pelayanan. Respons kepada setiap masyarakat menurut Dwiyanto (2008) berkaitan dengan sikap dari petugas/aparatur. Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan dapat dilihat misalnya dari kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada semua pengguna layanan atau masyarakat.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Menurut Ramadhani (2012), pelayanan cepat yang dilakukan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat terkait pelaporan tersebut.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Pada indikator pelayanan yang tepat, pelayanan yang diberikan harus telah sesuai prosedur pelayanan dan melakukan pelayanan dengan tepat biaya (Latifah, 2016).
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Menurut Sutrisno dalam Ramadhani, (2012), pelayanan dengan cermat ialah pelayanan yang selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan kepada pelapor.
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Pelayanan dengan waktu yang tepat menurut [Hardiansyah \(2018\)](#), mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat akan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam melayani, sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat/pelapor.
6. Semua keluhan masyarakat direspons oleh petugas. Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan, pengaduan,

atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya ([Ramadhani, 2012](#)).

### **Undang-Undang Ombudsman dan Undang-Undang Pelayanan Publik.**

Ombudsman RI dalam konteks pembangunan nasional berperan mendukung pencapaian pembangunan nasional dengan mendorong penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik. Peran ini menempatkan Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang menjadi bagian dari tercapainya Prioritas Nasional 7 Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) 2020- 2024 yakni “Memperkuat Stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan dan Keamanan (Polhukhankam) dan Transformasi Pelayanan Publik”. Tentunya, secara independen lembaga ini mengawasi seluruh Prioritas Nasional dalam kapasitas dan cakupannya sebagai lembaga pengawas ([Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, 2008](#)) yang berlandaskan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Perkembangan lembaga pengawas di Indonesia makin bertambah seiring dengan semangat membangun budaya mengawasi. Hampir seluruh lembaga memiliki unsur pengawas dalam rangka menjamin akuntabilitas. Unsur pengawas tersebut dapat berupa pengawas internal atau eksternal. Pengawasan internal menjadi aplikasi analisis yang menjembatani fungsi kepemimpinan untuk mengendalikan segala aktivitas organisasi yang terjadi yang tidak selalu dapat diamati dengan mudah oleh pimpinan. Tujuan utama jenis pengawasan ini yakni mengidentifikasi kelemahan-kelemahan, inefisiensi, dan tidak efektifnya program yang dijalankan organisasi internal.

Pengawasan internal dirasa tidak cukup mengingat sejatinya pihak yang menjadi pengawas internal adalah bagian dari lembaga itu sendiri, dan tetap di bawah pimpinan organisasi yang bersangkutan. Misalnya, Pemerintah Daerah Kota Medan secara internal diawasi oleh Inspektorat Kota Medan. Secara keorganisasian, Inspektorat Pemerintah Kota Medan merupakan bagian dari Pemerintah Kota Medan, Inspektur Pemerintah Kota Medan adalah bawahan Walikota Medan, sehingga sulit untuk mendapatkan hasil pengawasan yang optimal.

Sebab itu, keberadaan lembaga pengawas eksternal sangat penting dalam rangka menjamin fungsi kontrol dalam mendukung penyelenggaraan layanan dilakukan dengan baik (*check and balance system*). Fungsi kontrol disusun secara terpisah dengan harapan

pengawasan menjadi lebih independen. Pengawas eksternal yang secara keorganisasian tidak memiliki hubungan struktural yang mengikat terhadap pihak yang diawasi menjadi kelebihan pengawas eksternal.

Dalam konteks pembangunan bidang aparatur, Ombudsman RI memiliki target mendorong pemerintah agar memiliki tingkat kepatuhan tinggi dalam pelayanan publik serta berperan untuk mendorong pemerintah untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan asas legalitas dalam teori etika administrasi publik yang dikemukakan Radhika. Sebagai lembaga pengawas eksternal, salah satu upaya yang dilakukan adalah kebersamaan pemerintah untuk dapat bertugas menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan aturan main yang berlaku.

Sebelum Ombudsman didirikan, penyampaian pengaduan hanya dapat disampaikan kepada instansi yang bersangkutan dan penanganannya juga dilakukan oleh pejabat instansi yang dilaporkan. Hal ini membuat pengelolaan pengaduan tidak efektif dan pengadu juga minim mendapat perlindungan. Di samping itu, cara lain yang sering ditempuh oleh masyarakat adalah dengan mengajukan gugatan ke pengadilan.

Penanganan perkara yang berlangsung cukup lama dan biaya yang tidak sedikit tentu menjadi pertimbangan bagi pengadu. Ombudsman dihadirkan untuk dapat membantu masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik melalui adanya laporan masyarakat. Ombudsman menghadirkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan proses yang lebih mudah dan dengan tanpa memungut biaya.

Pengawasan yang dilakukan Ombudsman berfokus pada penyelenggaraan pelayanan oleh pelayanan publik baik itu dalam pelayanan barang publik, jasa publik, serta pelayanan administratif. Ombudsman menjadikan nilai-nilai kepatutan, penghormatan hak-hak dasar, keadilan serta moralitas sebagai fondasi dalam memaksimalkan fungsi pengawasannya. Di samping itu, independensi menjadi salah satu prinsip yang khas dan harus dimiliki Ombudsman.

Pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi melalui penyampaian pengaduan atau laporan. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik menjadi penting untuk dilembagakan mengingat masyarakat membutuhkan lembaga yang menyediakan ruang bagi masyarakat untuk memberikan pendapat tentang pelayanan publik. Hal dimaksud perlu dilakukan sebagai bentuk pengawasan masyarakat, termasuk di antaranya segala hal

yang dianggap melanggar hak-hak masyarakat lemah. Selain itu, penyalahgunaan kewenangan atau ketidaksesuaian dengan asas umum pemerintahan yang baik juga merupakan bentuk tindakan pemerintah yang membutuhkan pengawasan masyarakat.

Partisipasi masyarakat dalam pembangunan khususnya dalam bidang pengawasan sangat dibutuhkan karena pemerintah mempunyai keterbatasan dalam melakukan pengawasan terhadap jalannya pemerintahan baik tenaga maupun anggaran dengan hanya mengandalkan aparat pengawasan secara berjenjang. Oleh karena itu, keberadaan pengaduan masyarakat sangat dibutuhkan. Hal demikian sesuai dengan pandangan Verhangen, bahwa partisipasi merupakan suatu bentuk khusus dari interaksi dan komunikasi yang berkaitan dengan pembagian kewenangan, tanggung jawab, dan manfaat. Partisipasi masyarakat mempunyai karakteristik yang proaktif dan reaktif dimana partisipasi dapat berupa inisiasi dari masyarakat maupun umpan balik dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah.

Pelayanan dapat dikatakan baik jika sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman RI No 6 tahun 2019 yaitu Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

## **METODE PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam menangani laporan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menjadi lokus penelitian ini karena merupakan lembaga pengawas eksternal yang memiliki tugas dan kewenangan melakukan penanganan laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Sumatera Utara.

Penentuan informan dilakukan secara purposif (*purposive sampling*). Ciri utama dari sampling ini ialah apabila anggota sampel yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitian. Peneliti menentukan informan berdasarkan kompetensi dan potensi informan dalam memberikan informasi dalam proses penelitian nantinya. Informan dalam penelitian ini adalah pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara yang

meliputi Kepala Perwakilan, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Asisten, dan Staf. Selain itu, juga masyarakat sebagai pengguna layanan.

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan secara primer melalui observasi dan wawancara, serta secara sekunder melalui studi pustaka dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Serta, teknik keabsahan data penelitian ini dilakukan dengan jenis triangulasi sumber dan triangulasi metode. Peneliti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu, alat dan informan yang berbeda. Peneliti juga melakukan perbandingan informasi yang diperoleh dari metode pengumpulan data satu dengan yang lain.

## **HASIL DAN DISKUSI**

Pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi melalui penyampaian pengaduan atau laporan. Ombudsman yang pada prinsipnya mendorong penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik melalui penanganan laporan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*). Proses ini harus diimbangi dengan responsivitas untuk menjamin bahwa kehadiran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara memiliki dampak bagi masyarakat. Responsivitas sendiri merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Hasil penelitian ini dianalisis menggunakan enam indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu merespon pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, memberikan pelayanan yang cepat, memberikan pelayanan yang tepat, melakukan pelayanan dengan cermat, melakukan pelayanan dengan tepat waktu serta merespons semua keluhan yang disampaikan pemohon.

### **1. Merespon Setiap Pemohon yang Ingin Mendapatkan Pelayanan**

Indikator pertama dalam responsivitas yakni merespons setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini melingkupi sikap dan cara komunikasi yang

baik dari petugas dalam merespons masyarakat yang menyampaikan pengaduan. Sikap yang dimaksud berkaitan dengan bagaimana petugas dapat menampilkan kesopanan, keramahan serta kenyamanan bagi masyarakat yang hendak melapor (*public friendly*).

Berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, diketahui bahwa Asisten (petugas) Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara telah menunjukkan responsivitas yang baik terhadap masyarakat yang mengakses layanan. Hal tersebut dilihat dari adanya alur pelayanan yang jelas, serta kehadiran Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara yang siap melayani masyarakat baik dalam hal konsultasi pelayanan publik maupun pengaduan permasalahan pelayanan publik. Hanya saja, peneliti pun menemukan bahwa keterbatasan jumlah asisten membuat jalannya dialog antara asisten dengan masyarakat sedikit terkendala sehingga kadang harus membuat pelapor menunggu. Selain itu, berdasarkan pengamatan peneliti, ruangan tempat menerima masyarakat (*lobby*) tak begitu luas, sehingga jika ada beberapa pelapor yang hadir bersamaan akan mengurangi kondusifnya suasana di ruang layanan.



Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumut, 2023

**Gambar 1.** Suasana Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara yang Ramai Dikunjungi Masyarakat

Berdasarkan Gambar 1, terlihat kondisi ruangan layanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara tidak begitu luas, sehingga saat ada sekelompok masyarakat yang datang bersamaan akan membuat ruangan tidak kondusif jika melayani lebih dari satu permasalahan masyarakat. Selain itu, dalam satu hari bisa terjadwal beberapa agenda seperti pemeriksaan dan pertemuan lainnya menyebabkan asisten pemeriksa tidak bisa langsung menemui pelapor. Hal ini didukung dengan keterangan petugas keamanan yang mengatakan bahwa pada kondisi tertentu, masyarakat harus

menunggu sebentar sampai asisten yang bersangkutan dapat melayani.

Selain itu, berdasarkan keterangan asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara, terlihat bahwa keterbukaan dan kejelasan menjadi hal yang diutamakan dalam melayani pelapor. Dialog antara petugas dan pelapor akan difokuskan kepada permasalahan pelapor dan kemudian asisten akan memberikan saran ataupun informasi sesuai yang diinginkan pelapor. Hal ini menjadikan proses layanan pengaduan masyarakat menjadi nyaman dan bermanfaat bagi masyarakat. Sebagaimana indikator pelayanan yang berkualitas menurut Montgomery (dalam [Pasolong, 2021](#)) yaitu adanya kejelasan, kesederhanaan serta keterbukaan. Hal tersebut akan sangat membantu bagi masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami.

## **2. Petugas Memberikan Pelayanan dengan Cepat**

Masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara tentu menginginkan pengaduannya dapat ditindaklanjuti secepat mungkin. Tindak lanjut yang cepat juga menjadi bagian dari tanda responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam melayani masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara tidak selalu dapat menyelesaikan laporan masyarakat secara cepat. Adapun beberapa hal yang dapat memengaruhi kecepatan penyelesaian laporan yaitu sikap atau tanggapan pelapor atau terlapor, kerumitan laporan, serta sumber daya yang tersedia. Hal tersebut menyebabkan setiap laporan memiliki waktu yang berbeda-beda dalam penyelesaiannya.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara selalu menginformasikan setiap perkembangan penanganan laporan kepada pelapor sehingga tidak membuat pelapor terus bertanya-tanya mengenai status pengaduannya. Hal ini sesuai jika mengacu pada pandangan Ramadhani (2012) bahwa pelayanan cepat yang dilakukan meliputi kesiapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat.

Dalam proses penyelesaian laporan, sikap atau tanggapan dari pihak pelapor dan terlapor sangat mempengaruhi proses penyelesaian laporan. Sebagai pihak yang diperiksa, terlapor seharusnya kooperatif. Sayangnya, dalam beberapa kasus terdapat pelapor yang menunjukkan sikap yang justru menghambat proses pemeriksaan. Misalnya,

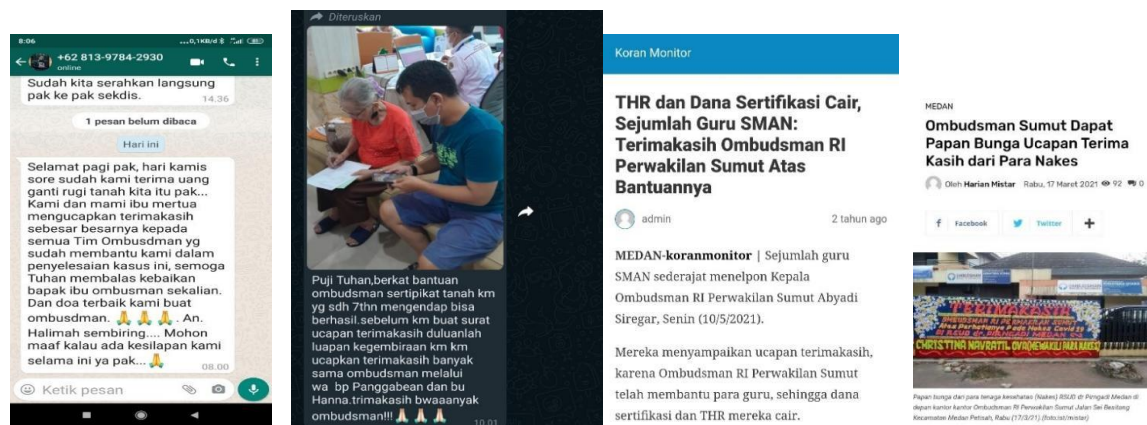
terlapor tidak menghadiri undangan klarifikasi, tidak memberikan jawaban ataupun tidak melengkapi dokumen yang mendukung dalam proses pemeriksaan. Bukan hanya terlapor, kerja sama pelapor juga dibutuhkan untuk percepatan penyelesaian laporan. Misalnya, di tengah proses pemeriksaan asisten yang menangani membutuhkan dokumen pendukung atau menyampaikan perkembangan laporan, maka pelapor juga harus segera merespons sehingga proses pemeriksaan dapat terus berlanjut.

Selain itu, kerumitan laporan dapat menjadi faktor yang menyebabkan tersitanya waktu lebih lama dalam menyelesaikan laporan. Kerumitan yang dimaksud dapat berupa adanya beberapa pihak yang terkait dalam permasalahan yang dilaporkan. Lain hal adanya dokumen yang harus ditelusuri lebih dalam lagi. Kerumitan lainnya dapat berupa adanya beberapa temuan yang membutuhkan analisis lebih jauh, ataupun keunikan kasus dimana permasalahan dimaksud belum pernah terjadi sehingga dibutuhkan tindakan tertentu dalam penyelesaian. Beberapa situasi tersebut dapat memengaruhi kecepatan asisten dalam menyelesaikan tahapan pemeriksaan.

### **3. Petugas Melakukan Pelayanan dengan Tepat**

Indikator selanjutnya dalam responsivitas adalah ketepatan dalam merespons laporan masyarakat. Menurut Kasmir ([Ramadhani, 2012](#)), pelayanan yang tepat adalah pelayanan yang menghindari terjadinya kesalahan dalam hal penyelesaian masalah, dengan kata lain pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Ketepatan dalam hal ini dimaknai dengan bagaimana asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menangani setiap pengaduan sesuai dengan harapan pelapor.

Hasil penelitian menunjukkan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara merespons harapan masyarakat dengan baik. Hal ini terlihat dari upaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara mengidentifikasi apa yang menjadi harapan setiap pelapor dan mengakomodirnya dalam hasil pemeriksaan. Hal tersebut dilakukan tetap dengan mengedepankan objektivitas dengan berpedoman pada fakta-fakta yang ditemukan dalam proses pemeriksaan.



Sumber: Ombudsman Sumut, 2022

**Gambar 2.** Ucapan Terima Kasih Pelapor kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumut

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang pernah melapor, ditemukan ada sebagian pelapor merasa pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara sudah tepat karena berhasil menuntaskan permasalahan sesuai dengan harapan pelapor. Hal ini didukung dengan ucapan terima kasih dari pelapor sebagaimana terlampir dalam Gambar 2 di atas. Namun, ada juga sebagian pelapor lainnya yang tidak merasa penanganan laporannya sesuai harapan karena belum mendapat hasil akhir atau laporan masih dalam proses tindak lanjut. Jika ada pelapor yang merasa keberatan dengan hasil pemeriksaan, maka dapat menyampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara untuk mendapat penjelasan dari asisten yang menangani laporan yang bersangkutan.

#### 4. Petugas Melakukan Pelayanan dengan Cermat

Menurut Sutrisno ([Ramadhani, 2012](#)), kecermatan dalam pemberian pelayanan penting untuk diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan pelapor. Kecermatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara ini dapat dinilai dengan melihat apakah proses ataupun langkah-langkah yang dijalankan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Di samping itu, kecermatan ini juga dilihat dari bagaimana kesungguhan asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menangani laporan masyarakat dengan cermat. Hal ini dilihat dari ketelitian Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dan Asisten Pemeriksa dalam

memeriksa laporan masyarakat mulai dari tahap verifikasi hingga pemeriksaan. Seluruh tahapan dilaksanakan dengan berdasarkan peraturan serta SOP yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Ombudsman [Nomor 48 Tahun 2020](#) Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan.

Selain itu, berdasarkan observasi dan wawancara didapati bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menunjukkan kesungguhan dalam menangani laporan masyarakat dengan fokus pada substansi yang dilaporkan dengan berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya serta selalu mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat pihak pelapor serta terlapor. Hal ini dilihat dari setiap tahapan penyelesaian laporan dimana asisten pemeriksaan mengklarifikasi setiap keterangan baik dari pihak pelapor dan terlapor, serta selalu mengutamakan bukti dokumen.

Mengacu pada pandangan [Simbolon \(2004\)](#) mengenai prinsip-prinsip pengawasan, yang diantaranya pengawasan harus bersifat objektif, berorientasi pada kebenaran menurut peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan, serta berdasarkan atas standar yang objektif dan teliti serta tepat. Prinsip ini terlihat dari bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menjalankan serangkaian tahap pemeriksaan hingga diterbitkannya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan. Objektivitas tercermin dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara yang mendengarkan keterangan dari semua pihak yang berkaitan dengan objek permasalahan kemudian melakukan analisis mendalam. Selain itu, setiap langkah dalam penyelesaian laporan didasarkan pada peraturan dan standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan Ombudsman RI.



Sumber: Ombudsman Sumut, 2022

Gambar 3. Alur Penyelesaian Laporan Ombudsman RI

Berdasarkan Gambar 3, diketahui Ombudsman RI Provinsi Sumatera Utara memiliki alur penyelesaian laporan masyarakat yang dapat dirincikan mulai dari tahapan awal sampai akhir, beserta regulasi yang merangkum seluruh proses pengawasan. Adapun standar pelaksanaan kegiatan pengawasan Ombudsman RI Sumatera Utara melalui penyelesaian laporan terbagi dalam beberapa tahapan, mulai dari tahap penerimaan dan verifikasi laporan, tahapan pemeriksaan serta tahap resolusi dan *monitoring*.

## 5. Petugas Melakukan Pelayanan dengan Tepat Waktu

Ketepatan waktu menjadi salah satu indikator responsivitas yang paling diinginkan oleh pengguna layanan sebab setiap orang menginginkan pengaduannya segera selesai secepat mungkin. Penyelenggara layanan menyusun standar waktu untuk menjadi pedoman serta keharusan dalam menyelenggarakan layanan. Hal tersebut demi memberikan kepastian waktu kepada masyarakat. Poin penting lainnya adalah ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam hal ketepatan waktu penyelesaian laporan masih dikeluhkan oleh sebagian pelapor. Keluhan ini disampaikan pelapor yang merasa laporannya membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaiannya dan tidak disertai dengan kepastian waktu. Alhasil, pelapor harus menunggu surat atau datang langsung ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara untuk mendapatkan

informasi tentang laporannya.

Responsivitas dalam ketepatan waktu penanganan laporan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya keterbatasan sumber daya manusia, keberagaman substansi dan tingkat kerumitan kasus, serta keterbatasan anggaran dalam mendukung aksi- aksi penyelesaian laporan masyarakat. Lambatnya penyelesaian laporan kerap dikeluhkan oleh pelapor. Namun, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan mengenai kendala dalam pemeriksaan serta menginformasikan setiap perkembangan tindak lanjut laporan kepada pelapor.

Selain itu, kepastian waktu yang berupa standar dalam penyelesaian pengaduan pelapor/masyarakat tersebut tidak ada diatur secara detail dalam regulasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara. Hal ini menyebabkan asisten tidak dapat memberikan kepastian waktu kepada masyarakat mengenai kapan laporan dapat diselesaikan. Pelapor harus menunggu informasi perkembangan penanganan laporan yang akan disampaikan oleh Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara melalui Surat Pemberitahuan Perkembangan Penanganan Laporan ataupun disampaikan secara langsung jika Pelapor datang langsung ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

Temuan lainnya yakni Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara memiliki kendala dalam ketepatan waktu penyelesaian laporan yakni dalam hal jumlah sumber daya manusia. Dimana saat ini hanya ada 13 orang asisten yang menangani laporan masyarakat yang terbagi dalam 3 bagian yakni bagian Keasistenan Pencegahan, Keasistenan Pemeriksaan Laporan dan Keasistenan PVL.

**Tabel 2.**

Profil Sumber Daya Manusia Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara

| Pangkat/Jabatan   | Jumlah  |
|-------------------|---------|
| Kepala Perwakilan | 1 Orang |
| Asisten Madya     | 1 Orang |
| Asisten Muda      | 5 Orang |
| Asisten Pratama   | 7 Orang |
| PNS               | 3 Orang |
| Tenaga Pendukung  | 6 Orang |

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumut, 2023

Berdasarkan Tabel 2, diketahui jumlah asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara sebanyak 13 orang yang jika diurut dari tingkatan pangkatnya

yakni Asisten Pratama sebanyak sembilan orang. Pangkat di atasnya yakni Asisten Muda yang jumlahnya ada lima orang, serta asisten dengan pangkat yang lebih tinggi lagi yakni Asisten Muda berjumlah satu orang. Sedangkan PNS sejumlah tiga orang beserta 6 orang staf pendukung mempunyai tugas dan fungsi utama pada operasional guna mendukung kegiatan pengawasan. Jumlah asisten sebanyak 13 orang ini yang bertugas dalam menangani laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara. Jumlah tersebut dikategorikan terbatas mengingat luas wilayah Provinsi Sumatera Utara yang begitu luas mencakup 34 kota/kabupaten.

Selain persoalan sumber daya manusia, ketepatan waktu penyelesaian laporan dapat dipengaruhi oleh tingkat kerumitan kasus yang ditindaklanjuti. Substansi laporan bermacam-macam dengan pokok permasalahan yang beragam pula. Ada laporan yang cukup mudah untuk diselesaikan dan ada pula yang kompleks sehingga membutuhkan banyak waktu dalam proses pemeriksaan hingga penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan. Kerumitan kasus dapat ditandai dengan kekurangan dokumen pendukung, tidak kooperatifnya pihak terlapor, adanya kepentingan dalam mempertahankan keterangan, dan sebagainya.

Ketepatan waktu menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan publik sebagaimana diungkapkan oleh Montgomery. Pelayanan yang tepat waktu akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Meski dalam hal ini Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara tidak dapat memberikan kepastian waktu penyelesaian laporan, bukan berarti Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara tidak memperhatikan durasi penanganan laporan. Sebab pelapor akan terus menunggu hasil dan penyelesaian persoalannya.

## **6. Semua Keluhan Pemohon Direspons oleh Petugas**

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan, pengaduan, atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya ([Ramadhani, 2012](#)). Masyarakat memiliki kesempatan untuk bisa menyampaikan keluhan ataupun masukan tentang pelayanan yang diterima sehingga terlihat apakah petugas dapat merespons dengan baik atau tidak. Penyelenggara layanan harus terbuka dan mau menerima dan menanggapi keluhan yang disampaikan.

Keluhan yang disampaikan masyarakat mengenai penanganan laporan masyarakat

beragam dimana ada keluhan terkait proses verifikasi dan ada keluhan terkait tahapan pemeriksaan. Kurangnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara membuat terjadinya kesalahpahaman mengenai wewenang Ombudsman RI serta tata cara melapor ke Ombudsman RI. Hal ini terkadang membuat pelapor merasa tidak dilayani, padahal permasalahan yang dialami pelapor bukan termasuk dalam kewenangan Ombudsman RI, atau ada Langkah-langkah yang harus dilakukan terlebih dahulu oleh pelapor sebagai upaya penyelesaian masalahnya sebelum mengadu ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

Bagian Keasistenan PVL pernah mendapatkan keluhan dari pelapor mengenai proses verifikasi laporan yang tidak memuaskan. Keluhan yang disampaikan didominasi oleh keluhan tentang laporan yang ditolak sehingga pelapor merasa kekecewaan. Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara merespons keluhan tersebut dengan mendengarkan keluhan pelapor kemudian memberikan penjelasan secara langsung dan mendalam hingga pelapor dapat memahami dan menerima. Asisten juga akan mensosialisasikan Ombudsman RI secara langsung serta berdiskusi mengenai alternatif penyelesaian permasalahannya.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara terbuka dengan setiap keluhan dan masukan dari masyarakat. Seperti halnya laporan terkait pelayanan publik, masyarakat juga dapat menyampaikan keluhan tentang kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumut dengan berbagai cara seperti melalui surat, surat elektronik, telepon, serta akun media sosial Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas masyarakat untuk menyampaikan keluhan terbuka dan mudah. Seluruh keluhan tersebut akan ditanggapi oleh asisten yang menangani laporan tersebut.

Bagian Keasistenan Pemeriksaan Laporan juga kerap menerima keluhan dari pelapor terkait tindak lanjut penyelesaian laporan. Misalnya, pelapor yang merasa tidak puas dengan hasil akhir pemeriksaan. Ada sebagian pelapor yang menganggap Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara tidak berhasil menyelesaikan kasusnya ataupun merasa tidak sepuas dengan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh Tim Pemeriksa. Contoh lainnya yaitu pelapor tidak terima dengan hasil pemeriksaan tim pemeriksa yang menyatakan bahwa tidak ditemukannya maladministrasi dalam laporan yang bersangkutan. Biasanya pelapor akan menyampaikan keberatannya setelah

menerima Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan.

Ada pelapor yang mengeluhkan hasil pemeriksaan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara akan memberikan penjelasan mengenai keberatan pelapor. Selain itu, asisten akan menyilakan pelapor untuk menyampaikan keberatannya kepada pihak Ombudsman RI Pusat yakni bagian *Quality Assurance* (QA) Ombudsman RI. Nantinya, tim dari Ombudsman Pusat akan meneliti apakah ada kekeliruan yang dilakukan oleh tim pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

Berdasarkan observasi serta wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara merespons segala bentuk pertanyaan juga keluhan yang disampaikan oleh masyarakat atau pelapor. Pelapor dapat menyampaikan keluhannya secara langsung ataupun secara daring melalui surat elektronik, telepon dan media sosial. Asisten yang menangani laporan yang bersangkutan akan menjawab serta memberikan penjelasan sesuai dengan kebutuhan pelapor. Apabila penjelasan yang diperoleh tidak dirasa cukup, pelapor dapat mengadukan kepada pihak Ombudsman RI Pusat untuk ditindaklanjuti.

## **PENUTUP**

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara merupakan lembaga pengawas eksternal yang memiliki wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Sumatera Utara. Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini yakni bagaimana responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam menangani laporan masyarakat, peneliti menyimpulkan bahwa responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara belum sepenuhnya memenuhi enam indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml ([Hardiansyah, 2018](#)), sehingga masih diperlukan perbaikan dan peningkatan.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara telah merespons baik masyarakat yang mengakses layanan. Namun, keterbatasan jumlah asisten ruangan dan tempat menerima masyarakat (*lobby*) tak begitu luas membuat dialog antara asisten dengan masyarakat sedikit terkendala. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara tidak selalu dapat menyelesaikan laporan masyarakat secara cepat. Adapun kendala dalam penyelesaian

laporan dapat dipengaruhi oleh sikap atau tanggapan pelapor atau terlapor, kerumitan laporan, serta sumber daya yang tersedia. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara merespons harapan masyarakat dengan baik. Hal ini terlihat dari upaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara mengidentifikasi apa yang menjadi harapan setiap pelapor dan mengakomodirnya dalam hasil pemeriksaan.

Hal tersebut dilakukan tetap dengan mengedepankan objektivitas dengan berpedoman pada fakta-fakta yang ditemukan dalam proses pemeriksaan. Sebagian pelapor merasa pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara sudah tepat karena berhasil, menuntaskan permasalahan sesuai dengan harapan pelapor. Namun, ada juga sebagian pelapor lainnya yang tidak merasa penanganan laporannya sesuai harapan karena belum mendapat hasil akhir atau laporan masih dalam proses tindak lanjut. Jika ada pelapor yang merasa keberatan dengan hasil pemeriksaan, maka dapat menyampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara untuk mendapat penjelasan dari asisten yang menangani laporan yang bersangkutan. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menangani laporan masyarakat dengan cermat.

Hal ini dilihat dari ketelitian Asisten PVL dan Asisten Pemeriksa dalam memeriksa laporan masyarakat mulai dari tahap verifikasi hingga pemeriksaan yang didasarkan pada peraturan yang berlaku. Setiap laporan memiliki waktu yang berbeda-beda dalam penyelesaiannya. Ketepatan waktu penanganan laporan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya keterbatasan sumber daya manusia, keberagaman substansi dan tingkat kerumitan kasus, serta keterbatasan anggaran dalam mendukung aksi-aksi penyelesaian laporan masyarakat. Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan mengenai kendala-kendala dalam pemeriksaan serta berkewajiban untuk menginformasikan setiap perkembangan tindak lanjut laporan kepada pelapor. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara merespons segala bentuk pertanyaan juga keluhan yang disampaikan oleh masyarakat atau pelapor. Pelapor dapat menyampaikan keluhannya secara langsung ataupun secara daring melalui surat elektronik, telepon dan media sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, G. (2012). *[Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia](#)*. Laksbang Yustisia.
- Dwiyanto, A. (2006). *[Mewujudkan Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik](#)*. Universitas Gajah Mada.
- Hardiansyah. (2018). *[Kualitas Pelayanan Publik \(Edisi Revisi\)](#)*. Gava Media. (2)
- Latifah, M. (2016). *[Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Menangani Keluhan Masyarakat](#)*. PUBLIKA. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v4n5.p%25p>
- Manurung, R. (2018). *[Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Publik](#)*. <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/8496/140903115.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang *[Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan](#)*, (2020).
- Pasolong, H. (2021). *[Kepemimpinan birokrasi](#)*. In *[Alfabeta](#)*. <http://repository.poliupg.ac.id/1739/3/Kepimimpinan%282021%29%281%29.pdf>
- Ramadhani, A. A. (2012). *[Responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro terhadap Keluhan masyarakat mengenai Pelayanan Publik](#)*. Universitas Airlangga. (2) (3) (4)
- Undang-Undang *[Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia](#)*, (2008).
- Sari, R. N. (2016). *[Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Dibidang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Riau Tahun 2013- 2014](#)*. Universitas Riau.
- Simbolon, M. M. (2004). *[Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen](#)*. Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *[Pelayanan Publik](#)*, 2003 Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta 20 (2009).
- Waspada Online. (2022). *[Pelayanan Publik Kota Medan Belum Prima Bikin Daya Saing Lemah](#)*. <https://waspada.co.id/2020/10/pelayanan-publik-kota-medan-belum- prima-bikin-daya-saing-lemah>