

Responsivitas dan Akuntabilitas dalam Penanganan Pengaduan Publik: Bukti dari Ombudsman Sumatera Utara, Indonesia

Hilda Anggiani Siregar^{1*}, Dara Aisyah²

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Sumatera Utara, Indonesia^{1,2}

*Email Korespondensi: anggianisrg@gmail.com

Diterima: 28-07-2026 | Disetujui: 03-08-2026 | Diterbitkan: 05-08-2026

ABSTRACT

The increasing number of public complaints submitted to the Ombudsman of the Republic of Indonesia North Sumatra Representative Office has not been accompanied by optimal complaint resolution, creating challenges to institutional responsiveness and accountability in public complaint management. This study aims to analyze the responsiveness and accountability of the Ombudsman of the Republic of Indonesia North Sumatra Representative Office in handling public complaints and to identify the factors influencing its performance. A descriptive qualitative method was employed. Data were collected through observation, semi-structured interviews, documentation, and literature review, while informants were selected using purposive sampling. The findings reveal that the Ombudsman's responsiveness remains suboptimal, particularly during the substantive investigation stage, as reflected by an average complaint resolution time of 398 days, which substantially exceeded the institutional target of 114 days. In terms of accountability, administrative coordination between the Complaint Reception and Verification (PVL) and Investigation divisions has not been fully synchronized, resulting in a "ping-pong bureaucracy" phenomenon and limited transparency regarding complaint progress. These conditions are primarily influenced by shortages of functional personnel, operational budget constraints, low compliance among reported institutions, and the Ombudsman's limited executive authority at the regional level. Strengthening institutional capacity, improving internal management coordination, and implementing an integrated digital complaint-tracking system are essential to enhance the responsiveness, accountability, and overall quality of public complaint handling.

Keywords: *accountability; complaint handling; Ombudsman; public service; responsiveness*

ABSTRAK

Meningkatnya jumlah laporan masyarakat yang diterima Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara belum diimbangi dengan penyelesaian laporan yang optimal sehingga menimbulkan tantangan terhadap responsivitas dan akuntabilitas dalam penanganan laporan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis responsivitas dan akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam penanganan laporan masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dokumentasi, dan studi kepustakaan dengan penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Ombudsman belum optimal, khususnya pada tahap pemeriksaan substansi laporan, yang ditandai dengan rata-rata waktu penyelesaian laporan mencapai 398 hari atau jauh melampaui target kelembagaan sebesar 114 hari. Dari aspek akuntabilitas masih ditemukan ketidaksinkronan koordinasi administrasi antara Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dengan Keasistenan Pemeriksaan, yang memunculkan fenomena *ping-pong bureaucracy* serta belum optimalnya keterbukaan informasi mengenai perkembangan penanganan laporan. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, efisiensi anggaran operasional, rendahnya tingkat kepatuhan instansi terlapor, serta terbatasnya kewenangan eksekutorial Ombudsman di tingkat perwakilan. Penguatan kapasitas kelembagaan, sinkronisasi manajemen internal, dan penerapan sistem pelacakan laporan berbasis digital menjadi langkah strategis untuk meningkatkan responsivitas, akuntabilitas, dan kualitas penanganan laporan masyarakat.

Kata kunci: akuntabilitas; Ombudsman; pelayanan publik; penanganan laporan; responsivitas

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Anggiani Siregar, H. ., & Aisyah, D. . (2026). Responsivitas dan Akuntabilitas dalam Penanganan Pengaduan Publik: Bukti dari Ombudsman Sumatera Utara, Indonesia. Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, 2(3), 3143-3154. <https://doi.org/10.63822/49wean24>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan akuntabel, diperlukan mekanisme pengawasan eksternal yang mampu memastikan setiap penyelenggara pelayanan publik melaksanakan tugasnya sesuai dengan prinsip transparansi, kepastian hukum, dan kepentingan masyarakat. Di Indonesia, fungsi tersebut dijalankan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI), yaitu lembaga negara yang bersifat independen dan memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Melalui kewenangan menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi, Ombudsman diharapkan mampu menjadi instrumen pengawasan yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat akuntabilitas penyelenggara pelayanan.

Meskipun secara normatif Ombudsman telah memiliki dasar hukum, standar operasional, dan mekanisme penanganan laporan yang jelas, implementasi fungsi pengawasan masih menghadapi berbagai tantangan. Berbagai temuan menunjukkan bahwa rekomendasi Ombudsman belum sepenuhnya ditindaklanjuti oleh instansi terlapor sehingga efektivitas pengawasan belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan Ombudsman tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyelesaikan laporan masyarakat, tetapi juga oleh kemampuan memberikan respons yang cepat, menjamin kepastian proses penyelesaian, serta mempertanggungjawabkan hasil penanganan laporan secara transparan kepada masyarakat.

Fenomena tersebut juga terjadi pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah laporan masyarakat yang diterima menunjukkan kecenderungan meningkat. Di satu sisi, peningkatan tersebut mencerminkan semakin tingginya kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Namun, di sisi lain, peningkatan volume laporan juga menuntut kapasitas kelembagaan yang lebih baik agar seluruh laporan dapat ditangani secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Tabel 1. Perkembangan Laporan Masyarakat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023–2025

Tahun	Laporan Masuk	Laporan Selesai
2023	279	275
2024	294	281
2025	416	326

Sumber: Data Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara (2025), diolah peneliti.

Berdasarkan Tabel 1, jumlah laporan masyarakat mengalami peningkatan dari 279 laporan pada tahun 2023 menjadi 416 laporan pada tahun 2025. Akan tetapi, peningkatan tersebut belum diikuti dengan kemampuan penyelesaian laporan yang sebanding. Pada tahun 2025, misalnya, terdapat selisih sebanyak 90 laporan antara jumlah laporan yang diterima dan yang berhasil diselesaikan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara beban kerja dan kapasitas penyelesaian laporan yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan pengaduan. Dengan semakin meningkatnya volume laporan, Ombudsman

dituntut tidak hanya mampu merespons laporan secara cepat, tetapi juga menjamin kepastian penyelesaian serta akuntabilitas proses penanganannya.

Permasalahan tersebut diperkuat oleh capaian kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2024 yang menunjukkan belum optimalnya ketepatan waktu penyelesaian laporan masyarakat.

Tabel 2. Kinerja Penanganan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2024

Indikator Kinerja	Target	Realisasi
Rata-rata waktu penyelesaian laporan	114 hari	398 hari
Efisiensi waktu penyelesaian laporan	5%	5%

Sumber: Laporan Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2024.

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2, rata-rata waktu penyelesaian laporan mencapai **398 hari**, jauh melampaui target kelembagaan sebesar **114 hari**. Temuan ini mengindikasikan bahwa proses penanganan laporan masih menghadapi kendala dalam memenuhi standar ketepatan waktu pelayanan. Keterlambatan penyelesaian laporan tidak hanya mencerminkan rendahnya responsivitas organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat, tetapi juga berpotensi menurunkan akuntabilitas pelayanan karena masyarakat tidak memperoleh kepastian mengenai perkembangan maupun hasil akhir laporan yang disampaikan.

Belum optimalnya penanganan laporan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Dari sisi internal, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menghadapi keterbatasan sumber daya manusia, anggaran operasional, serta luasnya cakupan wilayah pengawasan. Pada tahun 2024, jumlah pegawai yang mendukung pelaksanaan tugas hanya sebanyak 26 orang yang terdiri atas 15 asisten, 5 pegawai kesekretariatan, dan 6 tenaga pendukung. Kondisi tersebut berimplikasi pada tingginya beban kerja setiap asisten dalam menangani laporan masyarakat. Dari sisi eksternal, rendahnya kepatuhan instansi terlapor terhadap rekomendasi Ombudsman serta kompleksitas substansi laporan turut memengaruhi lamanya proses penyelesaian laporan. Dengan demikian, efektivitas penanganan laporan tidak hanya bergantung pada kapasitas internal Ombudsman, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan dan kepatuhan para pemangku kepentingan.

Penelitian mengenai kinerja Ombudsman telah banyak dilakukan, namun umumnya masih berfokus pada salah satu aspek pelayanan. Beberapa penelitian mengkaji responsivitas Ombudsman dalam mekanisme penanganan laporan tertentu, sedangkan penelitian lainnya lebih menitikberatkan pada akuntabilitas administratif maupun kepatuhan terhadap prosedur kerja. Penelitian mengenai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara juga menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran menjadi faktor utama yang memengaruhi pelaksanaan tugas pengawasan. Akan tetapi, penelitian-penelitian tersebut belum mengintegrasikan analisis responsivitas dan akuntabilitas dalam keseluruhan proses penanganan laporan masyarakat, mulai dari tahap penerimaan laporan, pemeriksaan substansi, hingga penyampaian hasil dan tindak lanjut rekomendasi. Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) mengenai bagaimana kedua aspek tersebut saling berkaitan dalam menentukan kualitas penanganan laporan masyarakat.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini mengintegrasikan analisis **responsivitas** dan **akuntabilitas** dalam satu kerangka evaluasi pelayanan publik. Responsivitas dianalisis melalui kemampuan Ombudsman dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur, sedangkan akuntabilitas dianalisis melalui kejelasan prosedur, kepastian penyelesaian, transparansi informasi, serta pertanggungjawaban hasil penanganan laporan. Pendekatan tersebut memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan pengaduan masyarakat pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas dan akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam penanganan laporan masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai pengawasan pelayanan publik, serta menjadi masukan bagi Ombudsman dalam meningkatkan kualitas penanganan laporan masyarakat melalui penguatan kapasitas kelembagaan, optimalisasi koordinasi internal, dan peningkatan akuntabilitas pelayanan.

KAJIAN TEORI

Penelitian ini menggunakan paradigma New Public Service (NPS) sebagai *grand theory* dalam menjelaskan orientasi penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Denhardt dan Denhardt (2003), administrasi publik tidak lagi berorientasi pada efisiensi organisasi semata, melainkan pada pelayanan kepada warga negara (*serve citizens, not customers*). Paradigma ini menempatkan masyarakat sebagai subjek utama pelayanan sehingga setiap penyelenggara pelayanan publik dituntut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, transparan, dan bertanggung jawab. Dalam konteks penelitian ini, paradigma New Public Service menjadi landasan filosofis untuk menilai bagaimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Paradigma tersebut kemudian dijabarkan melalui konsep **Good Governance** sebagai *middle theory*. Good Governance menekankan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, transparan, partisipatif, dan akuntabel melalui sinergi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Dari sembilan prinsip Good Governance yang dikemukakan oleh **United Nations Development Programme (UNDP)**, penelitian ini memfokuskan analisis pada dua prinsip utama, yaitu **responsivitas** (*responsiveness*) dan **akuntabilitas** (*accountability*). Kedua prinsip tersebut dipilih karena paling relevan dengan tugas pokok Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang bertanggung jawab menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat.

Responsivitas dipahami sebagai kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat, memberikan respons secara cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan publik. Penelitian ini menggunakan indikator responsivitas yang dikemukakan oleh **Zeithaml et al.**, yaitu **(1) kemampuan merespons masyarakat, (2) kecepatan pelayanan, (3) ketepatan pelayanan, dan (4) ketepatan waktu pelayanan**. Keempat indikator tersebut digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana Ombudsman mampu memberikan pelayanan pengaduan yang efektif sejak tahap penerimaan hingga penyelesaian laporan

masyarakat.

Sementara itu, akuntabilitas dipahami sebagai kewajiban organisasi publik untuk mempertanggungjawabkan seluruh proses dan hasil pelaksanaan tugas kepada masyarakat. Penelitian ini mengacu pada konsep **Mardiasmo (2009)** yang menempatkan akuntabilitas sebagai bentuk pertanggungjawaban lembaga publik terhadap penggunaan kewenangan yang dimilikinya. Dalam konteks penanganan laporan masyarakat, akuntabilitas dianalisis melalui **kejelasan prosedur pelayanan, kejelasan informasi mengenai perkembangan laporan, serta pertanggungjawaban atas hasil penanganan laporan**. Ketiga indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana Ombudsman mampu menjamin transparansi, kepastian pelayanan, dan kepercayaan masyarakat terhadap proses penyelesaian laporan.

Berdasarkan kerangka teoritis tersebut, penelitian ini memandang bahwa kualitas penanganan laporan masyarakat dipengaruhi oleh keterkaitan antara responsivitas dan akuntabilitas. Responsivitas menunjukkan kemampuan Ombudsman dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat, sedangkan akuntabilitas memastikan bahwa seluruh proses penanganan laporan dilaksanakan secara transparan, sesuai prosedur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, integrasi kedua konsep tersebut menjadi dasar dalam menganalisis kualitas pelayanan pengaduan masyarakat pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai responsivitas dan akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam penanganan laporan masyarakat. Penelitian dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara, Kota Medan, selama periode Desember 2025 hingga April 2026.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik **purposive sampling**, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses penanganan laporan masyarakat. Informan penelitian terdiri atas Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Asisten Pemeriksaan Laporan, serta masyarakat yang pernah menyampaikan laporan kepada Ombudsman. Pemilihan informan tersebut didasarkan pada kemampuannya memberikan informasi yang relevan sesuai dengan fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui **wawancara semi-terstruktur, observasi, dan studi dokumentasi**. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan penanganan laporan masyarakat, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan pengaduan, sedangkan dokumentasi dimanfaatkan untuk memperoleh data pendukung berupa laporan tahunan, laporan kinerja, standar operasional prosedur, petunjuk teknis, serta dokumen resmi lainnya yang berkaitan dengan penanganan laporan masyarakat.

Analisis data menggunakan **model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña**, yang meliputi tiga tahapan, yaitu **reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi**. Reduksi data dilakukan dengan mengelompokkan informasi berdasarkan indikator responsivitas dan

akuntabilitas, kemudian menyajikannya dalam bentuk uraian naratif untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antar-temuan sebelum dilakukan interpretasi dan penarikan kesimpulan.

Keabsahan data dijamin melalui **triangulasi sumber, triangulasi data, dan triangulasi teknik**. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, triangulasi data dilakukan melalui perbandingan antara data primer dan data sekunder, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penerapan ketiga teknik tersebut bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas, konsistensi, dan keabsahan temuan penelitian sehingga hasil yang diperoleh mampu menggambarkan secara komprehensif responsivitas dan akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam penanganan laporan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara yang berlokasi di Jalan Asrama No. 18, Medan Helvetia, Kota Medan. Rentang waktu pengumpulan data lapangan berlangsung selama kurang lebih lima bulan, terhitung sejak bulan Desember 2025 hingga April 2026. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap alur pelayanan pengaduan dan wawancara semi-terstruktur mendalam dengan informan kunci (Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan serta Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan) dan informan utama (masyarakat pelapor yang pernah memanfaatkan layanan pengaduan). Sementara itu, data sekunder bersumber dari dokumen resmi, seperti Laporan Kinerja Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara, data statistik laporan masyarakat periode 2023–2025, Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024, serta regulasi perundang-undangan terkait.

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

Responsivitas atau daya tanggap merupakan indikator krusial dalam menilai sejauh mana organisasi publik mampu mengenali kebutuhan masyarakat, memahami aspirasi dan keluhan yang disampaikan, serta memberikan tanggapan dan tindakan yang sesuai, cepat, dan tepat. Dalam kerangka *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2015), pelayanan publik ditempatkan untuk melayani warga negara (*serve citizens*). Oleh karena itu, keberhasilan Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal sangat bergantung pada kemampuannya merespons setiap laporan dugaan maladministrasi secara sigap dan profesional.

1. Kemampuan Merespon

Berdasarkan hasil penelitian, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara menunjukkan kemampuan merespon yang sangat baik pada tahap awal penerimaan laporan. Petugas pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) bersikap ramah, terbuka, dan sigap menyambut masyarakat pelapor. Ombudsman telah memperluas aksesibilitas pengaduan melalui berbagai saluran, baik tatap muka langsung di kantor perwakilan Medan, surat tertulis, website resmi, email, WhatsApp, media sosial, hingga integrasi dengan sistem SP4N-LAPOR.

Tercatat akumulasi laporan masuk selama periode 2023–2025 mencapai 989 laporan. Tingginya angka partisipasi masyarakat ini merefleksikan besarnya kepercayaan publik terhadap eksistensi Ombudsman. Namun demikian, kemampuan merespon pada tahap lanjutan—khususnya saat berkas memasuki tahap pemeriksaan substansi—dirasakan belum optimal oleh masyarakat. Pelapor cenderung harus bertindak aktif "menjemput bola" untuk menanyakan perkembangan laporannya, karena belum tersedianya mekanisme pemberitahuan otomatis secara berkala.

2. Kecepatan dan Ketepatan Melayani

Kecepatan melayani diukur dari kesigapan aparaturnya menyelesaikan laporan tanpa penundaan yang tidak diperlukan. Dalam praktiknya, kecepatan penanganan laporan di Ombudsman Perwakilan Sumut berbenturan dengan hambatan struktural yang berat. Kuantitas laporan masyarakat yang melonjak drastis tidak sebanding dengan ketersediaan sumber daya manusia fungsional. Ombudsman Sumut hanya didukung oleh 26 personel, di mana hanya 15 orang asisten fungsional yang bertugas mengeksekusi fungsi substantif penerimaan, verifikasi, dan pemeriksaan untuk mengawasi 33 kabupaten/kota di seluruh Provinsi Sumatera Utara.

Dari aspek ketepatan melayani, Ombudsman telah memedomani Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, dan Verifikasi Laporan. Namun, temuan lapangan mengungkap adanya fenomena "birokrasi pingpong" akibat ketidaksinkronan standar kelengkapan dokumen antara bagian PVL dan bagian Pemeriksaan. Berkas yang telah dinyatakan lengkap dan lolos verifikasi di PVL sering kali dimintai dokumen bukti materiil tambahan saat ditangani oleh Asisten Pemeriksa, yang berdampak pada pemborosan waktu dan kelelahan psikologis pelapor.

3. Ketepatan Waktu Pelayanan

Indikator ketepatan waktu menjadi titik krusial yang menunjukkan rapor merah kinerja pelayanan. Capaian indikator kinerja waktu penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2024 menyajikan deviasi yang sangat signifikan antara target perencanaan dan realisasi lapangan.

Tabel 1. Indikator Kinerja Waktu Penyelesaian Laporan Ombudsman RI Perwakilan Sumut Tahun 2024

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Target Normatif	Realisasi Lapangan	Persentase Capaian
Terwujudnya peningkatan kualitas pengawasan pelayanan publik	Rata-rata waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat	114 Hari	398 Hari	28,64%
	Efisiensi waktu penyelesaian laporan pengaduan	5%	5%	100,00%

Sumber: Laporan Kinerja Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara (Diolah Peneliti, 2026)

Berdasarkan Tabel 1, realisasi rata-rata waktu penyelesaian laporan mencapai 398 hari, melampaui target normatif sebesar 114 hari dengan capaian hanya 28,64%. Keterlambatan kronis yang memakan waktu lebih dari satu tahun ini dipengaruhi oleh tingginya volume laporan yang mengakibatkan akumulasi tunggakan perkara (*snowball effect*), keterbatasan jumlah asisten, serta rendahnya kepatuhan (*compliance*) instansi terlapor yang lambat atau tidak kooperatif dalam membalas surat klarifikasi resmi.

Akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Laporan Masyarakat

Akuntabilitas publik dianalisis melalui tiga dimensi utama menurut Mardiasmo (2009): kejelasan prosedur (akuntabilitas proses), kepastian penyelesaian (akuntabilitas legal), dan pertanggungjawaban hasil (akuntabilitas substantif).

1. Kejelasan Prosedur dan Kejelasan Informasi

Secara yuridis dan normatif, kejelasan prosedur di Ombudsman Perwakilan Sumut telah terstruktur rapi berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 dan Peraturan Ketua Ombudsman No. 3 Tahun 2024. Prosedur penanganan laporan disampaikan melalui media informasi kantor dan penjelasan lisan petugas. Namun, kejelasan informasi mengenai progres penanganan perkara yang sedang berjalan masih menjadi kelemahan. Sistem keterbukaan informasi progres penanganan laporan masih bersifat pasif, di mana Ombudsman belum menyediakan sistem pemantauan digital berbasis notifikasi otomatis (*real-time tracking*). Kondisi ini memaksa pelapor mendatangi kantor atau menghubungi asisten secara personal untuk memperoleh kepastian status laporannya.

2. Pertanggungjawaban Hasil dan Rekapitulasi Status Laporan

Pertanggungjawaban pelayanan diwujudkan melalui dokumentasi penanganan perkara, penerbitan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), penyampaian hak sanggah 14 hari bagi pelapor, serta penyusunan laporan kinerja tahunan. Meskipun demikian, akuntabilitas substantif hasil pemeriksaan terbentur oleh keterbatasan wewenang hukum eksekutorial Ombudsman di tingkat perwakilan daerah. Perwakilan provinsi hanya berwenang menerbitkan LHP dan saran Tindakan Korektif, sedangkan penerbitan Rekomendasi final yang mengikat berada di tangan Ombudsman Pusat di Jakarta. Apabila instansi terlapor menolak atau mengabaikan Tindakan Korektif, proses eskalasi ke pusat memakan rantai birokrasi yang panjang dan berpotensi menimbulkan kemacetan hukum (*legal deadlock*).

Kondisi penumpukan beban kerja pemeriksaan yang memengaruhi kepastian penyelesaian laporan tercermin pada data rekapitulasi status laporan periode 2023–2025 berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi Status Penyelesaian Laporan Ombudsman RI Perwakilan Sumut Tahun 2023–2025

Status Administrasi Laporan	Kuantitas Berkas (2023)	Kuantitas Berkas (2024)	Kuantitas Berkas (2025)
Laporan dicabut oleh pihak Pelapor di PVL	12	18	22
Laporan ditutup karena tidak memenuhi syarat formil	2	5	9

Laporan ditutup karena tidak memenuhi syarat materiil	1	3	6
Laporan dirampungkan dan ditutup di Keasistenan Riksa	1.742	1.810	1.945
Laporan masih tertahan dalam Proses Pemeriksaan	1.830	1.982	2.115
Grand Total Beban Kerja Administrasi	3.587	3.818	4.112

Sumber: Data Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara (Diolah Peneliti, 2026)

Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa akumulasi berkas yang tertahan dalam proses pemeriksaan fungsional mengalami tren peningkatan konstan, dari 1.830 berkas pada tahun 2023 menjadi 2.115 berkas pada tahun 2025. Angka penumpukan yang masif ini menegaskan adanya kesenjangan antara kapasitas operasional lembaga dan volume beban kerja pengawasan di daerah.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Responsivitas dan Akuntabilitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara

Pelaksanaan responsivitas dan akuntabilitas penanganan laporan di Ombudsman Perwakilan Sumut dipengaruhi oleh interaksi faktor internal dan eksternal secara kompleks:

1. **Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM):** Rasio ketersediaan 15 asisten fungsional tidak sebanding dengan luas wilayah pengawasan 33 kabupaten/kota dan tingginya volume laporan masuk, sehingga menciptakan beban kerja berlebih (*overload*) pada aparatur.
2. **Efisiensi Anggaran Operasional:** Kebijakan efisiensi anggaran membatasi frekuensi perjalanan dinas dan investigasi lapangan langsung, sehingga asisten terpaksa mengandalkan korespondensi surat-menyurat yang kurang efektif terhadap instansi terlapor di daerah terpencil.
3. **Miskomunikasi Tata Kelola Internal:** Belum terwujudnya kesatuan standar kelengkapan dokumen antara Keasistenan PVL dan Keasistenan Pemeriksaan yang menyebabkan perbaikan berkas berulang kali oleh pelapor.
4. **Kepatuhan (Compliance) Instansi Terlapor yang Rendah:** Banyak instansi terlapor lambat merespons atau mengabaikan surat klarifikasi resmi Ombudsman karena menganggap lembaga ini tidak memiliki sanksi eksekutorial eksekusi langsung.
5. **Keterbatasan Wewenang Hukum Eksekutorial Daerah:** Kewenangan perwakilan provinsi yang terbatas pada penerbitan LAHP dan Tindakan Korektif lokal menyulitkan penegakan kepatuhan mutlak apabila instansi terlapor bersikap non-kooperatif.

KESIMPULAN

Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam penanganan laporan masyarakat belum berjalan secara optimal, khususnya pada aspek kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Meskipun penerimaan awal di bagian Penerimaan dan Verifikasi Laporan dinilai sangat ramah, sigap, dan inklusif, proses pemeriksaan substansi perkara mengalami keterlambatan

kronis. Hal ini terbukti dari rata-rata waktu penyelesaian laporan tahun 2024 yang mencapai 398 hari, jauh melampaui target normatif 114 hari dengan capaian kinerja hanya 28,64 persen. Keterlambatan ini dipicu oleh lonjakan volume laporan masyarakat yang tidak sebanding dengan keterbatasan sumber daya manusia, di mana hanya tersedia 15 asisten fungsional untuk mengawasi 33 kabupaten dan kota, serta diperparah oleh sikap instansi terlapor yang lambat merespons surat klarifikasi.

Akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara juga menghadapi kendala dalam hal keterbukaan informasi progres penanganan laporan dan kepastian penyelesaian hukum. Sistem penyampaian perkembangan laporan masih bersifat pasif tanpa dukungan platform pemantauan digital berbasis notifikasi otomatis, sehingga masyarakat pelapor harus bertindak proaktif menanyakan status laporannya. Di samping itu, terjadi ketidaksinkronan standar kelengkapan dokumen antara bagian verifikasi awal dan bagian pemeriksaan yang memicu fenomena birokrasi pingpong. Dari dimensi akuntabilitas substantif, kewenangan hukum perwakilan daerah yang terbatas pada penerbitan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan tanpa daya paksa eksekutorial langsung menyebabkan penyelesaian permasalahan pelayanan publik di lapangan kerap kali tertahan apabila instansi terlapor bersikap non-kooperatif.

Guna meningkatkan kualitas responsivitas dan akuntabilitas ke depan, Manajemen Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara perlu memperkuat konsolidasi internal melalui penyelarasan standar kelengkapan dokumen materiil antara Keasistenan PVL dan Keasistenan Pemeriksaan agar tidak terjadi pengulangan permintaan berkas kepada masyarakat pelapor. Ombudsman Republik Indonesia di tingkat pusat disarankan mendesak pembuat kebijakan untuk melakukan penambahan kuantitas asisten fungsional di daerah serta membangun sistem aplikasi pelacakan pengaduan digital otomatis berbasis notifikasi instan secara real-time. Bagi instansi pemerintah terlapor, sangat diperlukan peningkatan komitmen patuh hukum dan kesadaran memberikan respons cepat terhadap klarifikasi Ombudsman demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas kajian pada efektivitas eksekusi Surat Rekomendasi Pusat serta analisis independensi kelembagaan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Anwar, K., & Alrasyid, N. (2025). Peran pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam menjamin transparansi dan akuntabilitas proses rekrutmen Pegawai Negeri Sipil. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(2), 1982–1990.
- Adiguna, C., Adi, K., Wijaya, S., Wiwin, K., & Wismayanti, D. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dari sudut pandang ketepatan waktu dan kecermatan pelayanan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 2(1), 14–19.
- Annisa, A. O. S., & Ridwan, M. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam penanganan laporan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 73–95.
- Aryandhini, A., Saleh, M., & Setiawan, A. (2025). Peran Ombudsman Perwakilan NTB dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik digital di Kota Mataram. *Jurnal Diskresi*, 4(2), 346–361.
- Bovens, M. (2007). New forms of accountability and EU governance. *Comparative European Politics*, 5(1),

- 104–120.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Bryer, T. A., & Cooper, T. L. (2012). H. George Frederickson and the dialogue on citizenship in public administration. *Public Administration Review*, 72(S1), S108–S116.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). New York: Routledge.
- Denzin, N. K. (2017). Critical qualitative inquiry. *Qualitative Inquiry*, 23(1), 8–16.
- Elliott, V. (2018). Thinking about the coding process in qualitative data analysis. *The Qualitative Report*, 23(11), 2850–2861.
- Indriastuti, I. (2020). Memahami kembali pelayanan publik untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (good governance). *Governance: Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik*, 10(1), 60–75.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The ethics challenge in public service: A problem-solving guide* (2nd ed.). San Francisco: John Wiley & Sons.
- Marlina, S., Hermawan, D., & Faedlulloh, D. (2025). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat. *Jurnal Administrativa*, 7(2), 240–251.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Mulanda, D., & Adnan, M. F. (2023). Implementasi teori good governance dalam meningkatkan kinerja administrasi publik. *Jurnal FISIPublik*, 8(2), 112–125.
- Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara. (2024). *Laporan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2024*. Medan: Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara.
- Pratiwi, M., & Salomo, R. V. (2020). Penguatan kapasitas kelembagaan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara dalam penanganan pengaduan masyarakat kepada Presiden RI. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JIAP)*, 8(1), 237–255.
- Putri, T. F., & Prafitri, N. (2023). Akuntabilitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten dalam menangani laporan maladministrasi. *Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi (MIDA)*, 20(2), 38–58.
- Rahmaini, M., Yanty, A., & Siahaan, S. (2022). Akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 9(2), 451–456.
- Sheren, A. O., & Ridwan, M. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam penanganan laporan masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 73–95.
- Sihombing, F. D., & Bangun, M. (2022). Evaluasi kebijakan Ombudsman dalam meningkatkan pelayanan publik di Sumatera Utara. *Message: Jurnal Komunikasi*, 11(1), 23–33.
- Sinen, K. (2021). Kinerja Ombudsman di Maluku Utara. *Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran dan Administrasi Publik*, 1(1), 18–33.
- Sugiyono, E., & Rahajeng, R. (2022). Pengaruh budaya organisasi, gaya kepemimpinan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(7), 2691–2708.
- Wicaksono, K. W. (2015). Akuntabilitas organisasi sektor publik. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JKAP)*, 19(1), 17–26.