



## Akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pelayanan Publik

Murni Rahmaini<sup>1)</sup>; Asima Yanty Sylvania Siahaan<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Student of Public Administration, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, University of North Sumatra

<sup>2)</sup> Lecturer of Public Administration, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, University of North Sumatra

Email: <sup>1)</sup> [murnirahmaini@gmail.com](mailto:murnirahmaini@gmail.com) ; <sup>2)</sup> [asimayantysiahaan@gmail.com](mailto:asimayantysiahaan@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [11 November 2022]

Revised [30 November 2022]

Accepted [17 Desember 2022]

### KEYWORDS

Performance Effectiveness,  
Supervision Of Public Services,  
Ombudsman

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Keberadaan Ombudsman di Indonesia sudah 18 tahun namun kehadirannya belum dirasakan oleh masyarakat, sehingga masih banyak ditemui praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam pengawasan pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan pencatatan dokumen terkait pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menelaah seluruh data yang telah dikumpulkan yang didukung oleh hasil wawancara, observasi. Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara dalam pengawasan pelayanan publik belum efektif. Hal ini diketahui dari jumlah sumber daya baik manusia maupun anggaran yang sedikit, kewenangan Ombudsman yang terbatas, kebermanfaatannya bagi Sumatera Utara yang masih belum dirasakan, jumlah mutu dan keluaran yang dihasilkan masih sedikit, serta sarana dan prasarana pendukung kinerjanya yang belum memadai.

### ABSTRACT

The formation of the Ombudsman in Indonesia became a milestone in the start of reformation in government institution aimed at overseeing government performance. This study aims to see how the effectiveness of the Ombudsman Republic of Indonesia representative of North Sumatera in the supervision of public services. The research method used is descriptive research method with qualitative approach. Data collection techniques are done by interviewing, observing and recording documents related to supervision of public services carried out by Ombudsman Republic of Indonesia representative of North Sumatera. The data obtained are then analyzed qualitatively by reviewing all the data that has been collected supported by the results of the interview, observation. From the results of the study it can be seen that the performance of Ombudsman Republic of Indonesia representative of North Sumatera in the supervision of public services has not been effective. This is known by the number of resources both human and budget are small, limited authority of Ombudsman, the usefulness of the Ombudsman for North Sumatera, the amount of quality and output produced and the supporting facilities and infrastructure.

## PENDAHULUAN

Fenomena yang dapat diamati dalam perkembangan sektor publik adalah semakin meningkatnya tuntutan Akuntabilitas publik oleh organisasi sektor publik seperti halnya Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara. Tuntutan Akuntabilitas ini terkait dengan transparansi dan responsivitas kepada publik dalam rangka memenuhi hak-hak publik.

Tuntutan Akuntabilitas ini merupakan Akuntabilitas Horisontal yang bertanggung jawab kepada publik secara luas atau terhadap sesama lembaga lainnya yang tidak memiliki hubungan atasan bawahan. Terwujudnya akuntabilitas publik merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik. Tuntutan Akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik terutama Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara untuk membuat laporan eksternal yang dapat menggambarkan kinerja lembaga sektor publik.

Perwujudan *good governance* dapat dilihat melalui konsep Akuntabilitas. Salah satu masalah mendasar yang dihadapi pemerintah Indonesia saat ini adalah turunnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik dan sistem pemerintahan pada umumnya.

Kelembagaan pemerintah yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja. Tanggung jawab masyarakat untuk

melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah. Jika akses dan saluran ini diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa dimanfaatkan untuk berperan serta dan melakukan kontrol.

Pasal 3 UU No 28 tahun 1999 menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan Negara meliputi: asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan Negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas. Selanjutnya dijelaskan pada penjelasan Undang-Undang tersebut, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan Ombudsman Nasional sendiri membuat kategori tindakan maladministrasi sebagai: Tindakan yang dirasakan janggal (*Inappropriate*) karena tidak dilakukn sebagaimana mestinya, Tindakan yang menyimpang (*deviate*), Tindakan yang melanggar ketentuan (*irregular/illegitimate*), Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (*undue delay*), Tindakan yang tidak patut (*inequity*).

Masyarakat memegang harapan besar kepada pemerintah dalam pemenuhan kebutuhannya karena pemerintahan mengurus sektor vital kehidupan masyarakat baik dalam bidang kesehatan, pelayanan administrasi, pendidikan, perekonomian, dan lainnya. Kemudian untuk menciptakan pemerintahan yang akuntabel di Indonesia ini masih diperhadapkan dengan berbagai tantangan dan permasalahan.

Adapun tantangan dan permasalahan tersebut yakni banyaknya praktik maladministrasi yang senantiasa merambat pada proses pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia masih diwarnai oleh antara lain korupsi, kolusi, proses yang berbelit-belit dan masih maraknya penyalahgunaan wewenang.

Dengan begitu banyaknya permasalahan pelayanan publik, masyarakat berharap melalui adanya lembaga Ombudsman Republik Indonesia dapat memberikan pelayanan yang Akuntabilitas terutama dalam menerima berbagai pengaduan dan masukan dari masyarakat. Apalagi saat ini Ombudsman sudah ada di setiap provinsi di Indonesia, sehingga akan memudahkan lembaga tersebut dalam mengawasi pelayanan yang diberikan para pelayan kepada masyarakat. Secara khusus, di Sumatera Utara, melalui lembaga ini diharapkan tercipta birokrasi yang bersih dan memuaskan masyarakat. Tidak seperti lembaga negara yang dibentuk secara mandiri di daerah, walaupun cuma dalam bentuk perwakilan namun kewenangannya ternyata cukup luas antara lain terkait permintaan keterangan secara lisan dan/atau tertulis atau pihak lain yang terkait mengenai laporan disampaikan kepada Ombudsman. Termasuk kewenangannya melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait laporan berkenaan pelayanan publik. Mengingat kewenangan yang cukup luas itu pula sehingga masyarakat berharap banyak aspirasi mereka kelak bisa ditampung dan diselesaikan lembaga Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sudah ada selama 19 tahun di Sumatera Utara. Sebagai lembaga yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam bidang pengawasan, maka seyogyanya Ombudsman Republik Indonesia khususnya Perwakilan Sumatera Utara selalu mengedepankan asas akuntabilitas, sehingga mampu menaikkan derajat kepercayaan masyarakat akan pemerintahnya. Karena bagaimanapun, lembaga ini harus menjadi corong atau panutan untuk dicontoh oleh lembaga dan instansi maupun institusi lainnya. Namun sebagai lembaga negara independen, Ombudsman memiliki kelemahan dalam mengelola pertanggungjawaban atas segala tindakan yang dilakukannya. Lembaga negara independen atau *state auxiliary bodies* (lembaga negara bantu), Ombudsman sendiri tidak berada dibawah kewenangan baik eksekutif, legislatif maupun yudikatif. Oleh karena itu, penulis menganggap perlu untuk melakukan analisis terhadap bagaimana Akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Publik.

## LANDASAN TEORI

Teori yang peneliti gunakan adalah teori dari Shbail dan Mohamed (dalam Wicaksono: 2015) yang menyebutkan akuntabilitas adalah kewajiban dari individu atau pejabat pemerintah yang dipercaya untuk



mengelola sumber-sumber daya publik yang bersangkutan dengannya agar dapat menjawab berbagai hal yang menyangkut pertanggungjawabannya.

Menurut Widodo (2002) organisasi pemerintah yang dirancang untuk kepentingan publik, karena itu perlu mempertanggungjawabkan tindakan dan kebijakannya kepada publik dan dalam studi administrasi publik disebut dengan akuntabilitas. Di dalam birokrasi pemerintahan, akuntabilitas diartikan kewajiban aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.

Menurut Steers (Sutrisno, 2010:123) mengatakan bahwa yang terbaik dalam meneliti Akuntabilitas ialah memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berkaitan: optimalisasi tujuan-tujuan, perspektif sistem, dan tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

Teori Akuntabilitas yang telah disebutkan di atas memberikan makna bahwa dalam melihat Akuntabilitas dari suatu organisasi maka kita harus melihat berbagai indikator didalamnya. Namun ketiga teori di atas memiliki perbedaan pandangan yang signifikan dimana pendapat ada yang lebih memperhatikan aspek-aspek awal dalam keberlangsungan organisasi yaitu proses perencanaannya yang berkaitan dengan tujuan, strategi dalam mencapai tujuan, perumusan kebijakan, penyusunan program, sarana dan prasarana dan juga sistem pengawasannya. Sedangkan pandangan ada yang lebih menekankan pada hasil transparansi, pertanggungjawaban, pengendalian, tanggungjawab, dan responsivitas.

Adapun tantangan dan permasalahan tersebut yakni banyaknya praktik maladministrasi yang senantiasa merambat pada proses pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia masih diwarnai oleh antara lain korupsi, kolusi, proses yang berbelit-belit dan masih maraknya penyalahgunaan wewenang.

Dengan begitu banyaknya permasalahan pelayanan publik, masyarakat berharap melalui adanya lembaga Ombudsman Republik Indonesia dapat memberikan pelayanan yang Akuntabilitas terutama dalam menerima berbagai pengaduan dan masukan dari masyarakat. Apalagi saat ini Ombudsman sudah ada di setiap provinsi di Indonesia, sehingga akan memudahkan lembaga tersebut dalam mengawasi pelayanan yang diberikan para pelayan kepada masyarakat. Secara khusus, di Sumatera Utara, melalui lembaga ini diharapkan tercipta birokrasi yang bersih dan memuaskan masyarakat. Tidak seperti lembaga negara yang dibentuk secara mandiri di daerah, walaupun cuma dalam bentuk perwakilan namun kewenangannya ternyata cukup luas antara lain terkait permintaan keterangan secara lisan dan/atau tertulis atau pihak lain yang terkait mengenai laporan disampaikan kepada Ombudsman. Termasuk kewenangannya melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait laporan berkenaan pelayanan publik. Mengingat kewenangan yang cukup luas itu pula sehingga masyarakat berharap banyak aspirasi mereka kelak bisa ditampung dan diselesaikan lembaga Ombudsman sebagai lembaga yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam bidang pengawasan, maka seyogyanya Ombudsman Republik Indonesia khususnya Perwakilan Sumatera Utara selalu mengedepankan asas akuntabilitas, sehingga mampu menaikkan derajat kepercayaan masyarakat akan pemerintahnya. Karena bagaimanapun, lembaga ini harus menjadi corong atau panutan untuk dicontoh oleh lembaga dan instansi maupun institusi lainnya. Namun sebagai lembaga negara independen, Ombudsman memiliki kelemahan dalam mengelola pertanggungjawaban atas segala tindakan yang dilakukannya. Lembaga negara independen atau *state auxiliary bodies* (lembaga negara bantu), Ombudsman sendiri tidak berada dibawah kewenangan baik eksekutif, legislatif maupun yudikatif. Oleh karena itu, penulis menganggap perlu untuk melakukan analisis terhadap bagaimana Akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Publik. Sekalipun sebagai lembaga independen, namun akuntabilitas dari pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman sangat penting untuk diketahui. Oleh karena itu, akuntabilitas Ombudsman dalam skripsi ini dinilai melalui teori Shbail dan Mohamed (2013:17) yaitu melihat kepada transparansi, pertanggungjawaban, pengendalian, tanggungjawab dan responsivitas.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Analisis**

Peneliti menggunakan bentuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana penelitian kualitatif menurut Strauss dan Corbin (1997: 11-13), adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Dengan demikian, penelitian ini akan menjelaskan gambaran realita dari masalah dengan menggunakan data-data yang ada. Dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian di lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara yang merupakan lembaga pengawas pelayanan publik. Guna memperoleh data yang faktual dan akurat, maka peneliti memilih lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara yang beralamat di Jl. Majapahit, No. 2, Medan Baru, Sumatera Utara 20152. Telp (061) 4533690.

Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun kriteria informan penulis ialah Ka Ombudsman Sumut, Masyarakat, LSM/ORMAS, Setelah informasi dikumpulkan, maka penulis akan melakukan analisis data dengan teknik analisis yang dilakukan secara interaktif, yaitu dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Sementara untuk teknik keabsahan data, penulis menggunakan triangulasi data, dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antar subjek penelitian yang satu dengan yang lain, kemudian membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan dokumentasi sehingga memperoleh suatu kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Transparansi

Transparansi umumnya dikenal sebagai keterbukaan terhadap informasi kinerja dan penggunaan anggaran suatu organisasi, namun menurut Shbail dan Mohamed (2013:17) transparansi adalah kemudahan akses untuk mendapat informasi terkait dalam fungsi dan kinerja dari organisasi. Berdasarkan definisi teoritis tersebut maka organisasi publik diharapkan untuk selalu mengkomunikasikan fungsi dan kinerja mereka kepada pihak-pihak yang bekepentingan sehingga dapat diketahui fungsi dari masing-masing organisasi dan dijadikan pijakan dalam menilai kinerja organisasi tersebut dengan meninjau sejauh mana fungsi yang telah ditetapkan dalam pelaksanaannya dapat terpenuhi.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, adanya masalah menyangkut dengan akses yang disediakan Ombudsman tersebut belum maksimal. Pengamatan dari penulis sendiri, benar bahwa fungsi dan kinerja Ombudsman dapat diakses lewat internet dan bisa juga ditanyakan secara langsung. Namun untuk masyarakat umumnya, nama Ombudsman masih hal baru. Jadi menjadi pertanyaan penting bagi Ombudsman, yaitu bagaimana masyarakat bisa mengakses hal tersebut di internet maupun bertanya langsung sementara nama Ombudsman belum familiar bagi mereka.

Kemudahan akses yang sudah disediakan oleh Ombudsman diperhadapkan dengan kurangnya pengetahuan mengenai Ombudsman dikalangan masyarakat. Oleh karena itu, kemudahan tersebut hanya dapat dinikmati oleh masyarakat-masyarakat yang *concern* dibidang pelayanan publik maupun kalangan akademisi. Contohnya penulis sendiri, untuk mengetahui terkait kinerja Ombudsman dalam penyelesaian laporan, maka penulis harus meminta secara langsung. Belum ada web Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara untuk menjawab kebutuhan akan informasi tersebut secara umum, masih bersifat personal saja.

### Tanggungjawab

Tanggungjawab berarti organisasi seharusnya dibatasi oleh aturan hukum yang berlaku. Pada sektor publik tentunya aturan menjadi pengikat bagi organisasi dalam menjalankan aktivitasnya. Oleh karena itu, sebagai organisasi publik yang memberikan layanan kepada masyarakat, Ombudsman dibatasi berbagai undang-undang

Berdasarkan pengamatan penelitian, penulis melihat bahwasanya Ombudsman tidak memiliki konsekuensi yang begitu vital mengenai kinerja yang dilakukannya. Karena konsekuensi yang diterima sebatas pengurangan anggaran operasional organisasi dan surat peringatan. Tidak adanya konsekuensi logis dan vital secara perseorangan tidak akan memberikan efek takut bagi Ombudsman Sumut dalam peningkatan kualitas kinerjanya. Namun sejauh yang penulis amati, Ombudsman Sumut masih dalam koridor mampu menyelenggarakan layanan tersebut dengan baik sehingga belum perlu mendapat konsekuensi seperti yang sudah disebutkan sebelumnya.

Begitupula dengan konsekuensi yang Ombudsman berikan bagi instansi pemerintah yang diawasinya, Ombudsman paling tinggi hanya bisa memberikan rekomendasi, tidak dapat memberikan sanksi secara hukum. Dan belum ada penghargaan yang Ombudsman berikan bagi instansi yang sudah layak menjadi promotor pelayanan di Sumatera Utara.



### **Pengendalian**

Pengendalian merujuk pada situasi bahwa organisasi melakukan secara tepat apa yang menjadi perintah utamanya. Dalam dimensi pengendalian, pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi publik dapat memastikan bahwa organisasi publik tersebut tetap berjalan pada jalur yang semestinya. Perintah utama Ombudsman dapat dilihat dalam tugas Ombudsman yang tertuang dalam UU N0 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Selain menerima dan menindaklanjuti laporan terkait adanya dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik, Ombudsman juga memiliki tugas yaitu melakukan investigasi atas prakarsa sendiri. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara melakukan investigasi atas prakarsa sendiri apabila dipandang perlu untuk melakukan perbaikan regulasi atau system dalam instansi terkait.

Realitas nya yaitu masih kurangnya pelibatan masyarakat untuk memastikan bahwa Ombudsman melakukan tugasnya dengan baik masih sekedar pemanfaatan internal organisasi saja, belum melibatkan masyarakat luas. Dan kalaupun melibatkan masyarakat, baru sebatas sosialisasi tentang Ombudsman saja, karena memang memperkenalkan Ombudsman kepada masyarakat masih menjadi pekerjaan rumah utama Ombudsman.

### **Tanggung Jawab**

Salah satu bukti bahwa Ombudsman senantiasa melakukan tugasnya berpedoman kepada undang-undang yaitu dalam mekanisme penerimaan laporan. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa ketika hendak melapor ke Ombudsman, maka masyarakat terlebih dahulu menyiapkan berkas-berkas sesuai ketentuan Ombudsman. Oleh karena itu, melalui dimensi ini dapat disimpulkan bahwa Ombudsman dibatasi oleh undang-undang dalam pelayanannya. Namun aturan hukum ini belum kuat, mengingat kewenangan Ombudsman yang hanya sebatas memberikan Rekomendasi tidak punya keistimewaan untuk memberi sanksi kepada pelaku maladministrasi.

### **Responsivitas**

Menurut Dwiyanto (Dwiyanto, 2008:50), responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dimensi ini diartikan sebagai minat dan upaya organisasi untuk memenuhi harapan substantif para pemangku kepentingan yang bentuknya berupa artikulasi permintaan dan kebutuhan. Para pemangku kepentingan pada Ombudsman adalah masyarakat. Oleh karena itu, dimensi ini diartikan sebagai upaya Ombudsman dalam pemenuhan harapan masyarakat.

Permasalahan pada tahap ini yaitu bahwa Ombudsman belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Penguatan kewenangan Ombudsman, perbaikan kualitas pelayanan baik di daerah maupun Indonesia secara keseluruhan, peningkatan derajat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Ombudsman dan juga pemerintah pada umumnya menjadi harapan yang dibutuhkan masyarakat untuk Ombudsman penuhi.

Selain berbicara mengenai kepuasan masyarakat, responsivitas juga erat kaitannya dengan bagaimana organisasi menanggapi perubahan dan kebutuhan di masyarakat. Sehingga dituntut adanya inovasi dari Ombudsman untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Berdasarkan pengamatan penulis, Ombudsman sedang berusaha berinovasi mengikuti berbagai tantangan perubahan pola masyarakat. Yang mana pelayanan diarahkan kepada pelayanan berbasis online. Kemudian Ombudsman juga sudah lebih gencar mensosialisasikan tentang Ombudsman itu sendiri kepada masyarakat lewat media sosial misalnya instagram.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara merupakan lembaga independen yang bertugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Sumatera Utara. Berdasarkan perumusan masalah penelitian yaitu bagaimana akuntabilitas Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara dalam pelayanan publik, maka penulis menyimpulkan bahwa Ombudsman belum bisa memenuhi asas pelayanannya yaitu akuntabilitas.
2. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara belum mampu menciptakan akses yang dapat dimaksimalkan oleh semua kalangan. Sehingga akses yang sudah Ombudsman berikan untuk mengetahui fungsi dan kinerjanya yaitu berbasis online masih hanya dapat dinikmati oleh kalangan akademisi maupun kalangan yang fokus kajiannya yaitu dalam pelayanan publik.

3. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara dalam pertanggungjawabannya tidak memiliki konsekuensi yang serius atas tindakan maupun pelayanan yang diberikannya. Ombudsman tidak memiliki konsekuensi yang begitu vital mengenai kinerja yang dilakukannya. Karena konsekuensi yang diterima sebatas pengurangan anggaran operasional organisasi dan surat peringatan.
4. Realitas kontrol maupun pelibatan masyarakat untuk memastikan bahwa Ombudsman melakukan tugasnya dengan baik masih sekedar pemanfaatan internal organisasi saja, belum melibatkan masyarakat luas. Dan walaupun melibatkan masyarakat, baru sebatas sosialisasi tentang Ombudsman saja.
5. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara dibatasi oleh aturan yang jelas. Selain berpedoman kepada undang-undang yang mengatur tentang tata kerja Ombudsman, Ombudsman juga patuh terhadap undang-undang yang mengatur tata kerja instansi lain.
6. Ombudsman belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Penguatan kewenangan Ombudsman, perbaikan kualitas pelayanan baik di daerah maupun Indonesia secara keseluruhan, peningkatan derajat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Ombudsman dan juga pemerintah pada umumnya menjadi harapan yang dibutuhkan masyarakat untuk Ombudsman penuh.

### Saran

1. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara perlu untuk menciptakan akses yang dapat diakses oleh seluruh kalangan. Akses ini dapat berupa memaksimalkan pers, misalnya televisi, radio dan koran. Karena akses ini lah yang paling mudah bagi masyarakat dan mampu menjangkau seluruh elemen.
2. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara perlu untuk membuat target tentang kinerja yang akan dihasilkan. Dan target ini dibarengi dengan kebijakan konsekuensi. Sehingga tercipta peningkatan kualitas layanan Ombudsman RI Perwakilan Sumut.
3. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara perlu untuk memaksimalkan jejaring Ombudsman yang sudah ada. Senantiasa melakukan follow up kepada mereka, sehingga diketahui derajat perubahan yang dihasilkan dan indikator yang perlu untuk ditingkatkan.
4. Peningkatan terhadap kekuatan hukum Ombudsman sehingga tidak hanya memberikan Reskomendasi, namun juga dapat memberi sanksi sehingga tugas pengawasan ini dapat dilakukan dengan efektif.
5. Membuat peta kerja dimana peta ini berisi indikator-indikator yang harus Ombudsman lebih perhatikan. Agar memudahkan Ombudsman untuk melakukan perbaikan kinerja. Jadi tidak melulu menunggu laporan masyarakat, namun sudah membuat analisis juga.

### DAFTAR PUSTAKA

- Antonius, Sujata Surahman. 2002. *Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional*, Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka.
- Fayol, Henry 2007. *Manajemen Public Relation*. Jakarta PT. Indeks.
- Juniarso, Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Nuansa
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Shbail, Mohammed (2013: 17) *Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa Bowongkali Kecamatan Tabukan Tengah Kabupaten Kepulauan Sangihe, provinsi Sulawesi Utara*. Sulawesi: Fisip
- Taufiqkhotman, 2015. *OPTIMALISASI INVESTIGASI Maladministrasi OMBUDSMAN: Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama
- Wicaksono, Kristian Widya. 2015. *Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik*. Bandung: Fisip
- Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Bab I, Pasal 1 ayat (1)
- Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Bab IV, Pasal 6.
- Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Bab IV, Pasal 3
- Peraturan Ombudsman RI Nomor 18 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
- Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah.