



Analisis Strategi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Memonitoring Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kota Medan

Jonson Rajagukguk¹, Maringan Panjaitan², Vera Pasaribu³, Soni Hutagalung⁴

^{1,2,3,4}Universitas HKBP Nommensen Medan, Indonesia

E-mail: jonson.rajagukguk@uhn.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-06-10 Revised: 2025-07-20 Published: 2025-08-13	<p>This study aims to determine the strategies employed by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, North Sumatra Representative Office, in monitoring the implementation of public services in the city of Medan during the 2022-2023 period. It also seeks to identify the factors influencing the implementation of strategies carried out by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, North Sumatra Representative Office, in fulfilling its role as a public service oversight institution. The data collected consists of primary data obtained directly from the source, namely from interviews with key informants (the head of the Ombudsman's Office in North Sumatra) and primary informants (the assistant to the Ombudsman in North Sumatra), as well as secondary data obtained from official documents and archives. The results of the study indicate that the strategy of the Ombudsman Institution of the Republic of Indonesia, North Sumatra Representative Office, in supervising public services in the city of Medan for the 2022/2023 period is to carry out (1) efforts to prevent maladministration, such as conducting outreach, coordination, and cooperation. (2) Resolving reports, such as through written clarifications or direct clarifications, field investigations, and monitoring. The factors influencing the implementation of the strategy carried out by the Ombudsman Institution of the Republic of Indonesia, North Sumatra Branch, in overseeing public services in the city of Medan for the 2022/2023 period are: (1) Supporting factors, including good teamwork, enthusiasm, and integrity, support from partners/networks and the media, community participation, budget readiness, and concrete and complete community reports. (2) Hindering factors include insufficient human resources and limited budget.</p>
Keywords: <i>Supervision Strategy; Ombudsman.</i>	

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-06-10 Direvisi: 2025-07-20 Dipublikasi: 2025-08-13	<p>Studi ini bertujuan mengetahui strategi lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara dalam memonitoring pelaksanaan pelayanan publik di Kota Medan periode 2022-2023. Dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan strategi yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Sumber data yang dikumpulkan merupakan data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu dari hasil wawancara yang diperoleh dari informan kunci (kepala perwakilan Ombudsman Sumut) dan informan utama (asisten Ombudsman Sumut) dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan arsip resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Medan untuk periode 2022/2023 ialah yaitu melakukan (1) Upaya pencegahan maladministrasi seperti melakukan sosialisasi, Koordinasi, dan kerjasama. (2) Melakukan penyelesaian laporan yaitu seperti melakukan klarifikasi tertulis atau klarifikasi langsung, inestigasi lapangan dan monitoring. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan strategi yang dilakukan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Medan pada periode 2022/2023 ialah (1) faktor pendukung, meliputi kerja tim yang baik, bersemangat dan berintegritas, adanya dukungan dari mitra/jaringan dan media, partisipasi masyarakat, Kesiapan anggaran, laporan masyarakat yang konkrit dan lengkap. (2) Faktor penghambat meliputi jumlah SDM yang masih kurang dan anggaran yang masih terbatas.</p>
Kata kunci: <i>Strategi Pengawasan; Ombudsman.</i>	

I. PENDAHULUAN

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia adalah sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan

pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk yang di selenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan

Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh danannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Lembaga Ombudsman bersifat independen atau tidak bergantung pada pihak lain, tidak boleh dipengaruhi dan tidak boleh terpengaruh oleh adanya tekanan dari pihak lain baik dari masyarakat atau aparat/lembaga yang diperiksa, serta tidak memihak kepada siapapun kecuali kepada kebenaran berdasarkan investigasi.

Upaya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika K.H. Abdurrahman Wahid berkuasa pada eranya. Pada masa itulah disebut tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid pemerintah nampak sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang sangat kuat untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*. Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara dimanapun. Hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum Republik Indonesia. Pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegak hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian serta mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance* (Asmara, Galang; 2005: 15-16).

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional pada tanggal 20 Maret 2000 lembaga Ombudsman resmi dibentuk di Indonesia. Lembaga baru ini secara lengkap bernama "Komisi Ombudsman Nasional", berfungsi sebagai lembaga pengawas eksternal yang secara independen akan melakukan kerja-kerja pengawasan terhadap penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan umum yang menjadi tanggung jawab mereka. Kemudian lembaga tersebut dibentuk kembali berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan disetujui dalam pembuatan Undang-undang dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September

2008, dengan nama "Ombudsman Republik Indonesia". Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi dasar Ombudsman Republik Indonesia untuk menjalankan kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD. Kedudukan lembaga Ombudsman adalah sebagai lembaga negara yang bersifat independen. Hal ini dimaksudkan agar dalam melaksanakan tugasnya dapat bersikap objektif, transparan dan mempunyai akuntabilitas kepada publik. Meski tidak bertanggung jawab kepada DPR, namun Ombudsman RI wajib menyampaikan laporan tahunan maupun laporan berkala kepada DPR sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada publik atas pelaksanaan tugasnya dan rekomendasi yang diberikan terkait laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggara pelayanan publik terhadap dugaan maladministrasi yang terjadi di berbagai daerah yang ada di Indonesia.

Dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia membentuk setiap perwakilan Ombudsman yang berada di daerah-daerah yaitu di setiap provinsi yang ada di seluruh wilayah Indonesia. Tujuannya ialah agar pengawasan terhadap pelayanan publik dapat dilakukan lebih optimal dengan cakupan yang lebih sempit yaitu di setiap daerah daerah/provinsi yang ada di wilayah Indonesia. Setiap Perwakilan Ombudsman yang ada di setiap provinsi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional. Seluruh peraturan Perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi Ombudsman Nasional berlaku pula bagi Perwakilan Ombudsman yang berada di setiap daerah. Bagi Ombudsman Republik Indonesia sendiri, upaya untuk mendirikan perwakilannya di setiap provinsi provinsi yang ada di Indonesia merupakan solusi yang sangat baik untuk mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenangnya ke seluruh wilayah negara Indonesia. Maka dari itu Perwakilan Ombudsman daerah merupakan perpanjangan tangan dan mempunyai hubungan hierarki dengan Ombudsman Republik Indonesia.

Menurut Pasal 3 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah bahwa: "Pembentukan Perwakilan Ombudsman di dasarkan pada studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektifitas, kompleksitas, dan beban kerja. Setiap Perwakilan Ombudsman yang tersebar di seluruh Provinsi di Indonesia memiliki kantor masing-masing sebagai sarana dan prasarana dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu contohnya ialah perwakilan Ombudsman daerah yang terdapat di provinsi Sumatera Utara. Provinsi Sumatera Utara adalah salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang bertekad mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu jujur, bersih, transparan, profesional, dan akuntabel. Mengenai perwujudan yang mendasar, maka dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dengan keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia setelah mendapat persetujuan dalam rapat pleno dari anggota Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara berfungsi sebagai lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat independen yang diberi kewenangan untuk mengawasi, mengklarifikasi, dan menginvestigasi pelaksanaan pelayanan publik di Sumatera Utara.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji masalah yang timbul dalam suatu penelitian yang berjudul Analisis Strategi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Memonitoring Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kota Medan Periode 2022/2023.

II. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Hakikat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian. Strategi-strategi penelitian

merupakan jenis-jenis rancangan penelitian kualitatif, kuantitatif, dan campuran yang menetapkan prosedur-prosedur khusus dalam penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sejarah Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara

Gagasan diperlukannya Ombudsman Daerah didasari oleh pemberlakuan otonomi daerah. Ombudsman Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah tentu saja dengan mengacu pada standar umum pada Ombudsman Nasional. Salah satunya yaitu dibentuknya Ombudsman RI daerah Provinsi Sumatera Utara.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara dibentuk pada tanggal 1 Januari 2008 atau sebelum Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI disahkan dan diundangkan 7 Oktober 2008. Pada awal dibentuk namanya masih Komisi Ombudsman Nasional (KON) Perwakilan Sumut Nanggroe Aceh Darussalam. Namun setelah UU Nomor 37 tahun 2008 disahkan dan diundangkan, namanya menjadi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara.

Sebagai Institusi publik yang baru terbentuk, dengan segala keterbatasan termasuk gedung kantor yang belum permanen, staff pendukung yang kurang, termasuk sarana dan prasarana yang kurang memadai. Namun dengan segala keterbatasan yang ada, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara tetap komitmen untuk membangun kinerja dan dedikasi tinggi untuk melayani masyarakat. Lokasi awal berdirinya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara pada tahun 2008 bertempat di Jl. Majapahit NO.2 Medan. Dengan keanggotaan terdiri sari 1 (satu) orang ketua merangkap anggota, 2 (dua) orang asisten Ombudsman, dengan keterbatasan tersebut, laporan yang masuk ke Ombudsman juga semakin bertambah setiap tahunnya.

Pada awal berdirinya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara Laporan yang masuk dari bulan Januari-Desember 2008 masih beberapa laporan saja yang masuk. Disebabkan keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara yang di kategorisasi baru, maka masyarakat belum mengetahui adanya lembaga tersebut. Seiring berjalannya waktu dan telah melakukan sosialisasi dengan berbagai cara Pada Tahun 2013 laporan mal-administrasi yang

dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Sumsel jumlahnya meningkat sebanyak 45 laporan. Pada tahun 2014 laporan mal-administrasi yang dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara juga semakin meningkat sebesar 153 laporan.

2. Analisis Strategi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Memonitoring Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kota Medan Periode 2022 / 2023.

Sebagaimana yang telah disebutkan pada Bab I, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Memonitoring Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kota Medan Periode 2022/2023. Maka dari itu dalam uraian ini akan menjelaskan fokus dari penelitian ini yaitu mengenai strategi Ombudsman perwakilan Sumatera Utara dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Medan pada tahun 2022 dan 2023.

Secara konseptual, Lembaga Ombudsman adalah suatu lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Lebih lanjut berdasarkan penekanan pada Undang-undang No 37 Tahun 2008 Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang termasuk diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, serta Badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan /atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sebagaimana dengan tugas-tugas yang dimiliki, Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik harus mampu bekerja dengan prima dan optimal, dan berintegritas tinggi dalam mengawasi kinerja para birokrat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Maka dari itu Ombudsman memerlukan strategi-strategi yang dinilai mampu untuk mencapai tujuannya dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik demi terciptanya pelayanan publik yang efisien, efektif dan optimal.

Adapun beberapa yang menjadi strategi-strategi Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara dalam mengemban tugasnya sebagai

lembaga yang berwenang dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik di Kota Medan ialah:

3. Proses pencegahan

Proses pencegahan yang dilakukan Ombudsman perwakilan Sumatera Utara dalam hal ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya praktek-praktek maladministrasi pada instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik dan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai hak-haknya sebagai penerima pelayanan publik yang harus diperoleh yang dimana proses pencegahan tersebut bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dalam pelayanan publik. Dalam rangka mencegah terjadinya maladministrasi dan memberikan kesadaran bagi masyarakat mengenai hak-haknya dalam memperoleh pelayanan publik, Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara dalam hal mencegah terjadinya praktek-praktek maladministrasi memiliki serangkaian strategi dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Medan yaitu meliputi:

a) Sosialisasi

Sosialisasi merupakan salah satu strategi yang dilakukan Ombudsman dalam mengemban tugasnya sebagai aktor utama dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Medan. Sosialisasi dalam hal ini biasa dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara untuk memberikan pemahaman dan kesadaran kepada masyarakat mengenai hak-hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, efisien, dan efektif dan menyebarluaskan informasi mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara pada masyarakat maupun instansi pemerintah.

Sebagaimana yang disampaikan langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara, dalam forum kelas pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara pada 7 april sampai dengan 19 mei 2023 dimana peneliti ikut serta dalam kegiatan itu, yang mengatakan bahwa Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara masih belum dikenal oleh masyarakat pada umumnya bahkan instansi pemerintah penyelenggara pelayanan

publik masih ada yang belum mengenali Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara secara keseluruhan, baik itu di Kota Medan maupun di Provinsi Sumatera Utara.

Maka dari itu Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara terus melakukan kegiatan sosialisasi agar masyarakat maupun instansi penyelenggara pelayanan publik mengenal apa itu Ombudsman, dan memahami pentingnya pelayanan publik. Yang otomatis jika masyarakat telah memahami tentang pelayanan publik dan mengenal Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara maka masyarakat akan lebih kritis jika menemui dugaan maladministrasi dan dapat dilaporkan kepada Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara untuk ditindaklanjuti sedangkan bagi Instansi penyelenggara pelayanan publik setelah mengetahui tentang pelayanan publik diharapkan tidak menimbulkan praktek maladministrasi sehingga maladministrasi dapat dicegah.

b) Monitoring

Monitoring merupakan strategi lanjutan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara setelah memberikan saran-saran korektif. Setelah diterimanya LAHP kepada instansi penyelenggara pelayanan publik maka Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara akan memonitor atau memantau pelaksanaan dari saran-saran yang telah dikeluarkan Ombudsman tersebut. Monitoring dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah instansi penyelenggara pelayanan publik yang melakukan maladministrasi telah melaksanakan saran-saran yang dikeluarkan Ombudsman atau malah mengabaikannya. Monitoring ini berjalan selama 30 hari. Jika saran tersebut juga tidak dilaksanakan juga dalam jangka waktu 30 hari oleh instansi yang mengakibatkan maladministrasi, maka LAHP akan diserahkan kepada Ombudsman pusat untuk ditindaklanjuti lebih lanjut.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari informan kunci dan beberapa informan utama, strategi Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik di Kota Medan ialah terbagi dalam 2 aspek yaitu (1) Aspek pencegahan: Sosialisasi, Koordinasi, membangun mitra/kerjasama, (2) Aspek Penyelesaian Laporan : Klarifikasi Tertulis atau

Langsung, Investigasi Lapangan,
Memberikan Saran-saran Korektif,
Monitoring

4. Tahapan Proses Pengelolaan Laporan Masuk

Laporan merupakan pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi. Menurut Undang-undang No.37 tahun 2008 pasal 23 ayat 1 menyebutkan bahwa setiap warga negara Indonesia atau penduduk berhak menyampaikan laporan kepada Ombudsman. Sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 23 ayat 1, pasal 24 menyebutkan bahwa laporan yang diajukan pada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara harus memenuhi persyaratan umum yaitu:

- a) Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor
- b) Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci, dan
- c) Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau kepada atasan terlapor, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya
- d) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan
- e) Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan atau dilaporkan sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 belum lewat 2 tahun sejak peristiwa, tindakan atau keputusan yang bersangkutan terjadi
- f) Dalam keadaan tertentu, penyampaian laporan dapat dikuasakan kepada pihak lain.

Maka dari itu, adapun tahapan-tahapan dalam memproses laporan yang masuk ialah:

- a) Penerimaan laporan dan Verifikasi Laporan oleh tim PVL (penerimaan dan verifikasi laporan), meliputi:
 - 1) Syarat formil: identitas pelapor
 - 2) Syarat materi: termasuk kewenangan Ombudsman atau tidak.
- a) Setelah memenuhi syarat formil dan materi tersebut, maka laporan tersebut dibahas di dalam rapat pleno perwakilan.
- b) Jika hasil rapat diterima, maka Kepala Ombudsman mendisposisikan laporan yang telah dibahas kepada tim riksa untuk

diperiksa lebih lanjut apakah terdapat dugaan maladministrasi.

- c) Jika hasil pemeriksaan ditemukan ada dugaan maladministrasi, maka asisten Ombudsman yang ditunjuk oleh kepala perwakilan akan menyusun LAHP dan menindaklanjuti serta menyelesaikan laporan tersebut.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Kedua aspek strategi tersebut terus dilakukan Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara hingga pada saat ini. Strategi yang dilakukan Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara sudah dapat dikatakan cukup efektif, hal itu terlihat dari penyelesaian laporan yang masuk pada tahun 2022 dan 2023. Pada tahun 2022 Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara telah menyelesaikan 232 laporan dari 329 laporan yang masuk dan pada tahun 2023 Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara telah menyelesaikan 234 laporan dari 288 laporan yang masuk. Hal ini menunjukkan bahwasannya Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara telah bekerja secara optimal dengan eksistensinya untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik baik itu di lingkup di Kota Medan maupun lingkup Provinsi Sumatera Utara.

Adapun yang menjadi saran dalam penelitian ini ialah antara lain:

1. Diharapkan Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara mengusulkan kepada pemerintah pusat menambah jumlah anggaran yang dianggarkan untuk setiap Ombudsman yang ada di Perwakilan agar kinerja dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik dapat lebih ditingkatkan lagi.
2. Karena masih banyak masyarakat bahkan instansi penyelenggara pelayanan publik di Kota Medan belum mengenal Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara, diharapkan Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara giat melakukan kegiatan sosialisasi secara periodik seperti satu bulan sekali atau 2 bulan sekali agar masyarakat lebih mengenal Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara, dan mengetahui apa itu pelayanan publik yang otomatis pengawasan pelayanan pelaksanaan publik dapat dilakukan lebih optimal lagi.
3. Diharapkan Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara mengusulkan kepada

Ombudsman pusat untuk menambah jumlah staff/asisten ombudsman di Perwakilan Sumatera Utara agar proses pengawasan pelaksanaan pelayanan publik di Kota Medan dapat dilaksanakan lebih optimal lagi.

4. Sebaiknya Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara sering melakukan sidak-sidak mendadak ke instansi penyelenggara pelayanan publik agar dapat langsung mengetahui praktek pemberian layanan publik.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Analisis Strategi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Memonitoring Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kota Medan.

DAFTAR RUJUKAN

- Afifudin dan Beni Ahmad Soebani. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan kedua. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ahmadi, Rulam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Allison, Michael dan Jude Kaye. 2004. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Nirlaba*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Anggriani, Jum. 2012. *Hukum Administrasi Negara*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Assauri, Sofjan. 2022. *Strategic Management Sustainable Competitive Advantage*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bohari. 1992. *Pengawasan Keuangan Negara*. Cetakan pertama. Jakarta: Rajawali Pers.
- Creswell, Jhon W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan Mixed*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fachruddin, Irvan. 2004. *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*. Bandung: PT ALUMNI.

- Ghong, Djunaidi dan Fauzan Almanshur. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Cetakan kedua. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Haryatmoko. 2011. Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi. Cetakan pertama. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. Etika Administrasi Negara. Cetakan kedua. Jakarta: PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Masthuri, Budhi. 2005. Mengenal Ombudsman Indonesia. Cetakan pertama. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Nawawi, Hadari. 1989. Pengawasan Melekat Di Lingkungan Aparatur Pemerintah. Cetakan pertama. Jakarta: Erlangga.
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Cetakan ketiga. Bandung: ALFABETA.
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2014. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik. Cetakan keempat. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Robbins, Stephen, P. 1994. Teori Organisasi Struktur, Desain dan Aplikasi. Jakarta: Arcan.
- Siagian, Sondang P. 2014. Filsafat Administrasi. Cetakan ke delapan belas. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 1984. Proses Pengelolaan Pembangunan Nasional. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Suadi, Amran. 2014. Sistem pengawasan Badan Peradilan Di Indonesia. Cetakan pertama. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sujamto. 1987. Aspek-aspek Pengawasan di Indonesia. Jakarta: Sinar Grafika.
- Thamrin, Husni. 2013. Hukum Pelayanan Publik di Indonesia. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.