



JURNAL ILMIAH MULTIDISIPLIN ILMU

Halaman Jurnal: <https://journal.smartpublisher.id/index.php/jimi>

Halaman UTAMA Jurnal : <https://journal.smartpublisher.id/>



DOI: <https://doi.org/10.69714/pzbm347>

Peran Ombudsman Provinsi Sumatera Utara dalam Pencegahan Maladministrasi pada Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan

Simbran Baby^{a*}, Siti Hazzah Nur R^b

^a Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Simranbaby2609@gmail.com,
Universitas Sumatera Utara, Medan

^b Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, sitihazzah@usu.ac.id,
Universitas Sumatera Utara, Medan

* Penulis Korespondensi: Simbran Baby

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, North Sumatra Provincial Representative Office, in preventing maladministration in public services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Medan City. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The informants consisted of representatives from the Ombudsman of the Republic of Indonesia, North Sumatra Provincial Representative Office, the Department of Population and Civil Registration of Medan City, public service users, and complainants.

Data were analyzed using the role theory proposed by Jim Ife and Frank Tesoriero (2016), which includes the roles of facilitator, educator, representative, and technical expert. The findings indicate that the Ombudsman has implemented all four roles in preventing maladministration through the provision of complaint channels, educational activities, coordination with relevant institutions, and systematic complaint-handling procedures. However, their implementation has not yet been fully optimal due to limited resources, the suboptimal follow-up of the Ombudsman's recommendations, and the public's limited understanding of the Ombudsman's functions and authority. Therefore, strengthening public outreach and enhancing collaboration with relevant stakeholders are necessary to improve the effectiveness and sustainability of maladministration prevention in public services at the Department of Population and Civil Registration of Medan City.

Keywords: Role of the Ombudsman, Disdukcapil, Publik Service, Maladministration

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam pencegahan maladministrasi pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara, Disdukcapil Kota Medan, masyarakat pengguna layanan, dan masyarakat pelapor. Analisis data menggunakan teori peran Jim Ife dan Frank Tesoriero (2016) yang meliputi peran fasilitator, edukasi, representasional, dan teknis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat peran Ombudsman telah dilaksanakan dalam upaya pencegahan maladministrasi melalui penyediaan kanal pengaduan, edukasi, koordinasi dengan instansi terkait, serta penerapan prosedur penanganan laporan yang sistematis.

Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan sumber daya, belum optimalnya tindak lanjut terhadap rekomendasi Ombudsman, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan kewenangan Ombudsman. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi dan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan agar upaya

pencegahan maladministrasi pada pelayanan publik di Disdukcapil Kota Medan dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Peran Ombudsman, Disdukcapil, Pelayanan Publik, Maladministrasi

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak dasar masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Namun, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti rendahnya transparansi, penyimpangan prosedur, penundaan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, serta praktik maladministrasi yang berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan. Data Ombudsman Republik Indonesia Triwulan III Tahun 2025 menunjukkan terdapat 586 laporan dugaan maladministrasi, dengan bentuk laporan terbanyak berupa tidak memberikan pelayanan (207 laporan), penyimpangan prosedur (159 laporan), dan penundaan berlarut (120 laporan). Data tersebut menunjukkan bahwa maladministrasi masih menjadi persoalan yang memerlukan pengawasan dan upaya pencegahan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sebagai lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia memiliki fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus melakukan pencegahan maladministrasi. Selain menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat, Ombudsman menjalankan upaya preventif melalui edukasi, koordinasi, monitoring, serta pemberian saran perbaikan kepada penyelenggara pelayanan publik. Peran pencegahan tersebut menjadi penting untuk meminimalkan terjadinya maladministrasi dan mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Salah satu instansi dengan intensitas pelayanan yang tinggi adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan. Berdasarkan publikasi Pemerintah Kota Medan Tahun 2025, layanan administrasi kependudukan yang paling banyak diakses masyarakat adalah KTP Elektronik sebanyak 201.972 layanan dan Kartu Keluarga sebanyak 152.853 layanan. Tingginya volume pelayanan tersebut meningkatkan potensi terjadinya maladministrasi apabila tidak diimbangi dengan sistem pelayanan yang memadai. Permasalahan pelayanan di Disdukcapil Kota Medan masih menjadi sorotan masyarakat, seperti antrean panjang, keterbatasan blanko e-KTP, dugaan pungutan liar, serta lambatnya proses pelayanan. Kondisi tersebut tercermin dalam hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2023 yang menempatkan Kota Medan pada peringkat 89 dari 98 pemerintah kota dengan nilai 76,65 (Zona Kuning). Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara mencatat peningkatan laporan masyarakat dari 143 laporan pada semester pertama tahun 2024 menjadi 179 laporan pada periode yang sama tahun 2025.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam pencegahan maladministrasi pada pelayanan publik di Disdukcapil Kota Medan. Penelitian ini menggunakan teori peran Jim Ife dan Frank Tesoriero yang meliputi peran fasilitator, peran edukasi, peran representasional, dan peran teknis sebagai kerangka analisis dalam mengkaji pelaksanaan fungsi pencegahan maladministrasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Menurut pendapat Sinambela (2006:5) pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dalam hal ini masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sinambela (2010 : 6) juga mengungkapkan bahwa Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat melalui pelayanan yang transparan, akuntabel, efektif, partisipatif, tidak diskriminatif, serta menjunjung keseimbangan hak dan kewajiban. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

2.2. Peran

Peran merupakan aspek dinamis dari suatu kedudukan yang diwujudkan melalui pelaksanaan hak dan kewajiban sesuai dengan status yang dimiliki (Soekanto, 2009). Dalam penelitian ini, konsep peran

dianalisis menggunakan teori Jim Ife dan Frank Tesoriero (2016), yang menjelaskan bahwa peran suatu lembaga dapat dilihat melalui empat indikator yaitu ; Peran fasilitator, yaitu kemampuan memfasilitasi penyelesaian masalah dengan menghubungkan masyarakat dan penyelenggara pelayanan melalui klarifikasi, mediasi, serta pemberian rekomendasi. Peran edukasi, yaitu memberikan informasi, sosialisasi, dan pembinaan kepada masyarakat maupun penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan pemahaman mengenai hak masyarakat dan standar pelayanan publik. Peran representasional, yaitu mewakili aspirasi masyarakat dalam forum formal maupun informal melalui koordinasi, advokasi, promosi, dan publikasi agar permasalahan pelayanan publik memperoleh perhatian dari instansi terkait. Peran teknis, yaitu kemampuan melakukan pengumpulan dan analisis data, pemeriksaan dokumen, investigasi, pemanfaatan teknologi informasi, serta penyusunan rekomendasi berdasarkan hasil pemeriksaan. Keempat indikator tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk menilai bagaimana Ombudsman Provinsi Sumatera Utara menjalankan perannya dalam mencegah maladministrasi pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

2.3. Maladministrasi

Maladministrasi merupakan tindakan atau praktik administrasi yang menyimpang dari etika, ketentuan hukum, dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik akibat penyalahgunaan wewenang, kelalaian, maupun tindakan yang tidak patut (Sunaryati dkk., 2003; Widodo, 2001). Dalam konteks pemerintahan, maladministrasi terjadi ketika penyelenggara pelayanan publik gagal menjalankan tugas secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Febrianti & Subrotio, 2023). Menurut Nurtjahjo dkk. (2013), bentuk maladministrasi yang umum meliputi penyalahgunaan wewenang, tindakan sewenang-wenang, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, ketidakjelasan informasi, pengabaian kewajiban, diskriminasi, serta pelayanan yang tidak profesional, yang pada akhirnya merugikan masyarakat dan menurunkan kualitas pelayanan publik.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis peran Ombudsman Provinsi Sumatera Utara dalam pencegahan maladministrasi pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan. Penelitian dilaksanakan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dan Disdukcapil Kota Medan karena kedua instansi tersebut memiliki kewenangan langsung dalam pengawasan, pencegahan maladministrasi, dan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian lapangan dilaksanakan selama 2 (dua) bulan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dengan fokus penelitian. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 9 orang, yang terdiri atas 1 orang Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara yang dipilih karena memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan pencegahan maladministrasi, 2 orang dari Disdukcapil Kota Medan, yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Bidang Inovasi Kependudukan yang dipilih karena memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, 3 orang masyarakat pengguna layanan Disdukcapil yang dipilih berdasarkan pengalaman mereka dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan, serta 3 orang masyarakat pelapor di Ombudsman yang dipilih karena pernah menyampaikan laporan dugaan maladministrasi kepada Ombudsman.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan transparan dibutuhkan peran krusial Ombudsman untuk mencegah dan mengatasi maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kota Medan sebagai kota dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi membuat kebutuhan akan administrasi kependudukan juga meningkat yang dimana akan membesarkan peluang terjadinya maladministrasi kepada masyarakat. Pada hal ini sangat dibutuhkan peran Ombudsman untuk mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan di DISDUKCAPIL Kota Medan.

4.1 Peran Fasilitator Ombudsman

Peran fasilitator Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara diwujudkan melalui penyediaan berbagai kanal pengaduan yang mudah diakses masyarakat, baik secara langsung maupun melalui *website*, email, surat, dan media pengaduan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan

informan yaitu Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara menyatakan bahwa Setiap laporan yang masuk terlebih dahulu diverifikasi oleh Tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) untuk memastikan kesesuaian kewenangan serta kelengkapan syarat formil dan materiil sebelum diproses lebih lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman menjalankan fungsi sebagai pihak yang netral dengan memfasilitasi komunikasi antara masyarakat dan Disdukcapil melalui proses klarifikasi. Proses ini tidak hanya bertujuan menyelesaikan sengketa pelayanan publik, tetapi juga membantu mengidentifikasi akar penyebab maladministrasi, baik yang berasal dari kesalahan aparatur, kelemahan sistem, maupun ketidaksesuaian prosedur pelayanan.

Selain memfasilitasi penyelesaian laporan, Ombudsman juga menerapkan pendekatan yang lebih proaktif melalui berbagai inovasi, seperti program KEDAN Ombudsman, Ombudsman *On The Spot (OTS)*, serta mekanisme Respons Cepat Ombudsman (RCO). Program-program tersebut memperluas akses masyarakat terhadap layanan pengaduan sekaligus meningkatkan partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan. Informan Ombudsman menyatakan bahwa mekanisme RCO diterapkan pada kasus-kasus yang bersifat mendesak, khususnya yang berkaitan dengan pemenuhan hak dasar masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan administrasi kependudukan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kehadiran Ombudsman secara langsung di lokasi pelayanan mampu mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan serta mempercepat penyelesaian permasalahan yang membutuhkan penanganan segera.

Pada tahap akhir penyelesaian laporan, Ombudsman menyusun Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang memuat hasil pemeriksaan serta tindakan korektif bagi instansi terlapor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LAHP menjadi instrumen penting dalam mendorong evaluasi dan perbaikan pelayanan di Disdukcapil Kota Medan, karena menjadi dasar bagi instansi untuk memperbaiki kesalahan maupun memberikan klarifikasi apabila permasalahan bukan berasal dari pihak penyelenggara. Dengan demikian, peran fasilitator Ombudsman tidak hanya menjembatani komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga mendorong penyelesaian sengketa yang objektif, transparan, serta berorientasi pada perbaikan kualitas pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi di masa mendatang.

4.2 Peran Edukasi Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara menjalankan peran edukasi melalui berbagai program, seperti rapat koordinasi dengan instansi pemerintah, pelatihan dan pembinaan aparatur, sosialisasi standar pelayanan publik, serta pembentukan Kelompok Masyarakat Peduli Maladministrasi di Perwakilan (KMPMDP) dan Kelas Pelayanan Publik. Kegiatan edukasi dilakukan secara langsung di lingkungan Disdukcapil Kota Medan melalui pendampingan, monitoring, dan pembinaan terhadap aparatur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara, Kolaborasi tersebut bertujuan meningkatkan pemahaman penyelenggara pelayanan mengenai standar pelayanan publik, potensi maladministrasi, serta langkah-langkah preventif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa peran edukasi Ombudsman tidak hanya berorientasi pada masyarakat, tetapi juga pada peningkatan kapasitas aparatur sebagai upaya pencegahan maladministrasi sejak dini.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan peran edukasi belum sepenuhnya optimal. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Medan menilai pembinaan dari Ombudsman mampu meningkatkan kepatuhan aparatur terhadap standar pelayanan, Namun banyak bagian masyarakat menyatakan masih belum mengenal fungsi maupun kewenangan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi yang telah dilakukan, seperti rapat koordinasi, pembinaan, dan pemanfaatan media sosial, belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Akibatnya, masih terdapat masyarakat yang belum memahami hak-haknya dalam pelayanan publik maupun mekanisme penyampaian pengaduan kepada Ombudsman, sehingga partisipasi masyarakat dalam upaya pencegahan maladministrasi belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi sosialisasi yang lebih luas, berkelanjutan, dan inklusif agar masyarakat memahami hak-haknya dalam pelayanan publik serta mengetahui mekanisme pengaduan sebagai bagian dari upaya pencegahan maladministrasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmaini dan Siahaan (2022) yang menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan Ombudsman juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan peran Ombudsman. Temuan ini juga sejalan dengan konsep peran edukasi Jim Ife dan Frank Tesoriero (2016) yang menekankan pentingnya peningkatan pengetahuan dan kesadaran masyarakat untuk mendorong partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4.3 Peran Representasional Ombudsman

Berdasarkan hasil penelitian, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara telah menjalankan peran representasional dengan mewakili aspirasi masyarakat dalam penyelesaian permasalahan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Medan. Peran tersebut diwujudkan melalui penerimaan dan klarifikasi laporan masyarakat kepada instansi terkait, penyampaian rekomendasi perbaikan pelayanan, publikasi informasi melalui media resmi, serta koordinasi dengan berbagai lembaga, termasuk Inspektorat, untuk memperkuat pengawasan terhadap dugaan maladministrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masukan Ombudsman mendorong Disdukcapil melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, seperti percepatan waktu penyelesaian layanan, peningkatan responsivitas aparatur, serta perbaikan kualitas pelayanan. Selain itu, Ombudsman juga berperan sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah dengan memastikan setiap laporan ditindaklanjuti secara objektif dan transparan.

Peran representasional Ombudsman memberikan dampak positif terhadap perlindungan hak masyarakat dan pencegahan maladministrasi. Masyarakat yang menyampaikan pengaduan merasa aspirasinya benar-benar diwakili karena memperoleh respons yang lebih cepat dari instansi terkait, sementara publikasi dan pengawasan yang dilakukan Ombudsman mendorong aparatur bekerja lebih akuntabel dan berhati-hati. Dalam menghadapi permasalahan yang berulang, termasuk praktik percaloan pada layanan administrasi kependudukan, Ombudsman tidak hanya menyelesaikan kasus individual, tetapi juga mendorong perbaikan sistem pelayanan melalui koordinasi dan pengawasan berkelanjutan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tindak lanjut terhadap rekomendasi Ombudsman belum selalu berjalan secara optimal. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh tingginya beban pelayanan administrasi kependudukan, keterbatasan sumber daya, serta perlunya komitmen yang berkelanjutan dari instansi dalam mengimplementasikan rekomendasi yang diberikan. Dampaknya, beberapa potensi maladministrasi masih dapat terulang sehingga upaya pencegahan belum sepenuhnya optimal. Temuan ini memiliki kesamaan dengan penelitian Nggandung (2024) yang menunjukkan bahwa pencegahan maladministrasi tidak hanya dilakukan melalui penerimaan laporan, tetapi juga melalui koordinasi, monitoring, dan pelaksanaan saran kepada instansi penyelenggara pelayanan publik. Dalam penelitian ini, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara juga menerapkan koordinasi dan pengawasan berkelanjutan sebagai upaya mendorong perbaikan pelayanan di Disdukcapil Kota Medan. Dengan demikian, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peran representasional Ombudsman telah sejalan dengan konsep Jim Ife dan Frank Tesoriero (2016), yaitu mewakili kepentingan masyarakat, membangun jejaring dengan berbagai pemangku kepentingan, serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel.

4.4 Peran Teknis Ombudsman

Konsep peran teknis Jim Ife dan Frank Tesoriero (2016) menekankan pentingnya kemampuan teknis dalam pengelolaan informasi, analisis data, serta pemanfaatan teknologi untuk mendukung penyelesaian masalah secara efektif. Peran teknis Ombudsman dijalani melalui prosedur penanganan laporan yang sistematis sesuai Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023. Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara menyatakan bahwa setiap laporan terlebih dahulu melalui verifikasi formil dan materiil menggunakan mekanisme pemeriksaan yang terstandar, dilanjutkan dengan pengumpulan dokumen, klarifikasi kepada para pihak, pemeriksaan substansi, hingga penyusunan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur tersebut dipahami dan dapat ditindaklanjuti oleh Disdukcapil Kota Medan, sehingga proses koordinasi berjalan efektif. Apabila ditemukan kesalahan prosedur dalam pemeriksaan, masyarakat juga diberikan hak untuk mengajukan keberatan melalui mekanisme penjaminan mutu agar laporan dapat ditinjau kembali. Temuan ini menunjukkan bahwa Ombudsman menerapkan prinsip objektivitas, akuntabilitas, dan pengendalian mutu dalam setiap tahapan penyelesaian laporan.

Selain itu, Ombudsman memanfaatkan teknologi informasi melalui Sistem Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPLE) sebagai basis pengelolaan laporan serta media sosial sebagai sarana komunikasi dan pemantauan keluhan masyarakat. Masyarakat yang pernah menggunakan layanan pengaduan menilai proses pelaporan relatif mudah, transparan, dan responsif, sedangkan sebagian masyarakat lainnya masih belum mengetahui mekanisme pengaduan yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis Ombudsman dalam menangani laporan telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan peningkatan sosialisasi agar akses terhadap sistem pengaduan dapat dimanfaatkan secara lebih luas.

4.5 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya berfokus pada peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam upaya pencegahan maladministrasi, sehingga belum mengkaji secara mendalam efektivitas penanganan laporan masyarakat yang telah diproses oleh Ombudsman. Kedua, penelitian hanya dilakukan pada satu instansi pelayanan publik, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada instansi pelayanan publik lainnya. Ketiga, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga belum mengukur secara kuantitatif tingkat kepatuhan instansi terhadap rekomendasi Ombudsman maupun efektivitas upaya pencegahan maladministrasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian, menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*), serta mengkaji efektivitas tindak lanjut rekomendasi Ombudsman pada berbagai sektor pelayanan publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam mencegah maladministrasi pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan telah berjalan cukup efektif berdasarkan empat indikator peran Jim Ife dan Frank Tesoriero (2016), yaitu fasilitator, edukasi, representasional, dan teknis. Ombudsman telah menyediakan akses pengaduan yang mudah dan memfasilitasi penyelesaian laporan secara objektif. Ombudsman juga melaksanakan pembinaan dan sosialisasi, mewakili aspirasi masyarakat kepada instansi terkait, serta menerapkan prosedur penanganan laporan yang sistematis dan akuntabel.

Meskipun demikian, pelaksanaan peran tersebut masih menghadapi beberapa kendala. Kendala tersebut meliputi keterbatasan sumber daya, belum optimalnya tindak lanjut terhadap rekomendasi Ombudsman, serta rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan dan fungsi Ombudsman. Kondisi tersebut menyebabkan efektivitas pencegahan maladministrasi belum sepenuhnya optimal.

Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai peran Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi melalui penerapan teori peran Jim Ife dan Frank Tesoriero pada konteks pelayanan administrasi kependudukan. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dan Disdukcapil Kota Medan. Masukan tersebut terutama berkaitan dengan peningkatan efektivitas upaya pencegahan maladministrasi dan kualitas pelayanan publik.

SARAN

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat melalui media digital, media sosial, serta kegiatan turun langsung yang berkelanjutan dengan melibatkan pemerintah daerah, perguruan tinggi, dan komunitas masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperkuat penerapan standar operasional prosedur (SOP) secara konsisten serta menjadikan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman sebagai bahan evaluasi dalam perbaikan pelayanan.
3. Masyarakat perlu meningkatkan pemahaman mengenai hak dalam pelayanan publik serta memanfaatkan Ombudsman sebagai sarana pengaduan dan berpartisipasi aktif dalam melaporkan setiap dugaan maladministrasi.
4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas penanganan laporan maladministrasi secara kuantitatif, melakukan penelitian komparatif pada berbagai instansi pelayanan publik, atau mengeksplorasi persepsi masyarakat terhadap kinerja Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Effendi, Usman. (2014) Asas Manajemen. Cetakan Kesatu. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- [2] George R. Terry. (2013) Prinsip-prinsip Manajemen. (Jakarta: Bumi Akasara, 1977), hlm. 252.
- [3] Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- [4] Ife, J., & Tesoriero, F. (2016). Community Development : Alternatif Pengembangan Masyarakat Di Era Globalisasi (3rd ed.). Pustaka Belajar
- [5] Joko, Widodo. (2001). Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendekia.
- [6] Carol W. Lewis, Stuart & C. Gilman. (2005). The Ethics Challenge in Public Service: A ProblemSolving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass

- [7] Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Kedua, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- [8] Masdar, Syahrazad dkk. (2009) *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Airlangga University Press. Surabaya.
- [9] Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael & Saldaña, Johnny. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: SAGE Publikations.
- [10] Nurtjahoj, Hendra, dkk. (2013) *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia,.
- [11] Sagala, Syaiful, (2003), *Konsep dan Makna Pembelajaran*, Bandung: Alfabeta, hal: 3, dan 61.
- [12] Sedarmayanti. (2009) *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- [13] Siagian, Sondang P. (1990). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- [14] Sinambela, Lijan Poltak. (2006) *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [15] Soekanto, Soerjono. (2009) *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [16] Sugiyono. (2016) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [17] Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. Umj Press 2018, 266
- [18] Terry, George R. (1977). *Principles of Management*. Illinois: Richard D. Irwin.
- [19] Weber, Max., AM Henderson., Talcott Persons. (1947) *The Theory of Social and Economic Organization*. Oxford University Press, New York
- [20] Wirutomo, Paulus. (2003) *Pokok-Pokok Pikiran dalam Sosiologi* David Berry. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- [21] Dwimawanti, Ida H. & Ramadani, Nadya. (2023). The Fraud Diamond of Publik Service in Indonesia. *KnE Social Sciences*. 8(11), 503–515.
- [22] Natalia Amba, Saul Ronald Jacob Saleky & Olivia Laura Sahertian. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi terapan*. 2(1), 1–10.
- [23] Nggandung, J. W. (2024). Pola pencegahan maladministrasi pelayanan publik oleh Ombudsman Nusa Tenggara Timur. *Kybernology: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik*, 2(2), 724–732.
- [24] Rahmaini, M., & Siahaan, A. Y. S. (2022). Akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam pelayanan publik. *Jurnal Professional*, 9(2), 451–456.
- [25] Sabar, H., Ronaza, C. A., & Putri, M. Z. (2021). The Civil Registration: Is It a Right for Vulnerable Groups? *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 5(3), 317–343.
- [26] Kusumadewi, Pande Kadek, I. Dewa Ayu Putri Wirantari, Putu Anik Prabawati. (2024) "Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) Dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali." *Ethics and Law Journal: Business and Notary* 2.2 .
- [27] Dharmawan, M. F. (2020). Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terkait Tindakan Maladministrasi Tahun 2019 *Publik Service Providers Compliance In Implementing The Ombudsman Recommendations Of The Republik Of Indonesia Relating To Maladministrative Actions In 2019*. 18(1), 51–69.
- [28] Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 28 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- [29] Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.
- [30] Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
- [31] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [32] Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- [33] Bappenas.go.id (2024) Success Story Pengawasan Pelayanan Publik. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/971/SUB_PM_62e8e547264aa_file_20240905_114107.pdf (di akses pada 28 Oktober 2025 pukul 14.32)
- [34] ForumKeadilanSumut.com (2025). Laporan keluhan masyarakat terkait blanko e-KTP dan antrian layanan. <https://forumkeadilansumut.com/66353/komisi-1-dprd-gelar-rdp-dengan-disdukcapil-kota-medan-terkait-blanko-ktp-kosong/> (di akses pada 28 Oktober 2025 pukul 14.50)
- [35] Kasatnews.com (2025). Terungkap di Sosper Adminduk Edi Saputra : Ada Calo di Disdukcapil Medan Bisa Urus KTP Minta Rp300 Ribu. <https://kasatnews.id/kilasdaerah/terungkap-di-sosper-adminduk-edi-saputra-ada-calo-di-disdukcapil-medan-bisa-urus-ktp-minta-rp300-ribu/> (di akses pada 04 mei 2026 pukul 21.39)

- [36] Ombudsman RI. (2024). Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/> (di akses pada 28 Oktober 2025 pukul 15.00)
- [37] Ombudsman RI. (2024). Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Tahun 2023. <https://ombudsman.go.id/> (di akses pada 30 Oktober 2025 pukul 18.00)
- [38] Ombudsman RI. (2025). Laporan Masyarakat Terhadap Layanan Instansi. <https://ombudsman.go.id/> (di akses pada 30 Oktober 2025 pukul 18.17)
- [39] Suara USU. (2025). Pelayanan administrasi kependudukan di Medan masih dikeluhkan masyarakat. <https://suarausu.or.id/?s=Suara+USU.+%282025%29.+Pelayanan+administrasi+kependudukan+di+Medan+masih+dikeluhkan+masyarakat>. (di akses pada 30 Oktober 2025 pukul 18.47)
- [40] Ombudsman RI. (2026). Ombudsman RI Terima 23.596 Aduan Sepanjang 2025, Tegaskan Warisan Pengawasan Berdampak di Akhir Masa Jabatan 2021-2026. <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-terima-23596-aduan-sepanjang-2025-tegaskan-warisan-pengawasan-berdampak-di-akhir-masa-jabatan-2021-2026> (diakses pada 29 April 2026 pukul 10.00).
- [41] Ombudsman RI. (2026). Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2025: Dari Penyelesaian Pengaduan ke Pengawasan Berdampak. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/1034/LP_file_20260129_104304.pdf (diakses pada 29 April 2026 pukul 10.15).
- [42] Ombudsman RI. (2025). Tren Digitalisasi Pengaduan Melalui WhatsApp dan Kanal SP4N-LAPOR! Sepanjang Tahun 2024. <https://ombudsman.go.id/> (diakses pada 29 April 2026 pukul 11.20).
- [43] Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara. (2026). Laporan Evaluasi Pelayanan Publik di Wilayah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2025. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/sumut> (diakses pada 29 April 2026 pukul 13.00).