

**ANALISIS TUGAS PENGAWASAN YANG DILAKUKAN OLEH
KEASISTENAN RIKSA DAN PVL OMBUDSMAN RI PROVINSI JAWA
TIMUR**

Wulan Cahyaningtyas

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
wulancahyaningtyas56@gmail.com

Adi Susiantoro

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
adisusiantoro@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan maladministrasi dalam pelayanan publik masih menjadi isu utama di Indonesia, termasuk di wilayah Jawa Timur. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jawa Timur sebagai lembaga pengawas eksternal independen yang menerima, memverifikasi, dan memeriksa laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Laporan masyarakat dibantu oleh Keasistenan PVL dan Riksa dengan memanfaatkan sistem digital SIMPeL 4.0 (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan) untuk meningkatkan transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas proses penanganan laporan. Dalam memperoleh data ini digunakan metode studi literatur untuk menganalisis tugas Keasistenan PVL dan Riksa dan pemahaman mengenai sistem SIMPLE 4.0, guna mengetahui tugas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Jawa Timur. Namun, tingginya volume laporan mengharuskan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar pengawasan dapat berjalan optimal. Selain penanganan laporan, Ombudsman juga melakukan pengawasan preventif melalui audit dan sosialisasi untuk mencegah maladministrasi. Rekomendasi utama adalah peningkatan kualitas SDM dan penguatan peran preventif guna memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : *Pengawasan, Maladministrasi, Pengaduan, Pelayanan Publik*

ABSTRACT

Maladministration in public services remains a major issue in Indonesia, including in East Java. The East Java Representative Office of the Republic of Indonesia Ombudsman (ORI) serves as an independent external supervisory agency that receives, verifies, and examines public reports related to alleged maladministration. Public reports are handled by the PVL and Riksa Assistants, utilizing the SIMPeL 4.0 digital system (Report Settlement Management Information System) to improve transparency, effectiveness, and accountability in the report handling process. In obtaining this data, a literature study was used to

analyze the duties of the PVL and Riksa Assistants and an understanding of the SIMPeL 4.0 system, in order to understand the supervisory duties carried out by the East Java Ombudsman. However, the high volume of reports requires increased human resource capacity for optimal supervision. In addition to handling reports, the Ombudsman also conducts preventive supervision through audits and outreach to prevent maladministration. The main recommendation is to improve the quality of human resources and strengthen the preventive role to improve the quality of public services.

Keywords : *Supervision, Maladministration, Complaints, Public Services*

A. PENDAHULUAN

Permasalahan maladministrasi di Indonesia masih menjadi persoalan serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maladministrasi memiliki banyak jenis meliputi, perilaku atau perbuatan melawan hukum, penyalahgunaan wewenang, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyimpangan prosedur, permintaan atau penerimaan imbalan, bertindak tidak layak/patut, berpihak, diskriminasi, dan konflik kepentingan. Hal tersebut sering menimbulkan ketidakpuasan dan kerugian bagi masyarakat. Fenomena ini berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara negara dan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang strategis dan berkelanjutan untuk mengatasi praktik maladministrasi dan memperbaiki tata kelola pelayanan publik. Dalam konteks ini, pengawasan eksternal oleh lembaga independen seperti Ombudsman Republik Indonesia menjadi sangat penting untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik dan menindaklanjuti dugaan maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memegang peran sentral dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara, pemerintah pusat dan daerah, serta badan usaha milik negara dan swasta yang diberi tugas melayani publik.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik memiliki kewenangan untuk menerima laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan, dan memberikan rekomendasi penyelesaian atas kasus maladministrasi. Berdasarkan (*Undang-undang (UU) No. 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia, 2008*), Ombudsman RI bertugas menerima laporan dugaan maladministrasi, melakukan pemeriksaan substansi, menindaklanjuti laporan, serta melakukan investigasi atas prakarsa sendiri. Selain itu, Ombudsman juga memastikan agar penyelenggaraan pemerintahan berjalan secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Dalam konteks pengawasan pelayanan publik, Ombudsman RI bersifat independen dan memiliki kewenangan luas untuk mengintervensi kasus maladministrasi. Keberadaan Ombudsman sebagai lembaga negara mandiri memperkuat posisi pengawasan eksternal yang bebas dari campur tangan kekuasaan lain. Pengawasan eksternal juga dapat dilakukan oleh masyarakat dengan menyampaikan laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada

instansi terlapor/atasan terlapor dan jika tidak ada tanggapan dapat menyampaikan laporan atau pengaduan tersebut kepada Ombudsman RI (Upi Fitriyanti, 2020).

Ombudsman RI memiliki struktur sentral di tingkat pusat dan perwakilan di tingkat provinsi yang tersebar di seluruh Indonesia, termasuk di Provinsi Jawa Timur (*Rizki & Khumaidi, 2025*). Ombudsman Perwakilan Jawa Timur berfungsi sebagai garda terdepan dalam menerima, memverifikasi, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat di wilayahnya, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik di daerah. Pengawasan oleh Ombudsman Jawa Timur berjalan melalui mekanisme penerimaan pengaduan yang dilakukan oleh Keasistenan PVL (Penerimaan, Verifikasi, dan Laporan), serta pemeriksaan teknis yang dilakukan oleh Keasistenan Riksa (*Mariani, 2022*). Proses ini memastikan laporan yang masuk valid dan substansial sehingga dapat ditindaklanjuti secara efektif. Selain itu, Ombudsman perwakilan juga mengoptimalkan peran pengawasan preventif melalui audit layanan publik dan sosialisasi untuk mencegah maladministrasi di wilayah Jawa Timur.

Meskipun pengawasan sudah berjalan, tantangan yang dihadapi Ombudsman RI terutama di Jawa Timur adalah banyaknya laporan pengaduan yang masuk sehingga kapasitas keasistenan pengawasan harus terus ditingkatkan. Oleh karena itu untuk meningkatkan pelayanan Keasistenan PVL dan Keasistenan Riksa melakukan keseluruhan tahapan kegiatan Penerimaan Konsultasi, Laporan dan Verifikasi diinput ke dalam Aplikasi SIMPel 4.0 (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan). SIMPel 4.0 (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan) adalah aplikasi internal milik Ombudsman Republik Indonesia, termasuk oleh Perwakilan Provinsi Jawa Timur, untuk mengelola proses penanganan laporan masyarakat secara sistematis dan terintegrasi. Aplikasi ini dikembangkan untuk mendukung transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penanganan laporan maladministrasi, sekaligus menjadi sistem dokumentasi resmi bagi seluruh proses pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman. Sistem pemantauan penyelesaian laporan masyarakat ini diharapkan dapat menjadi langkah strategis Ombudsman RI ke depan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik, yang bertujuan memudahkan pengelolaan laporan secara efisien dan transparan.

B. METODE PELAKSANAAN

Pengumpulan informasi data dilakukan seperti menganalisis tugas Keasistenan PVL dan Riksa, mengetahui jenis maladministrasi, informasi aplikasi SIMPLE 4.0 dan informasi lainnya yang berhubungan dengan kegiatan pengawasan yang ada di Ombudsman RI dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu melalui studi literatur dari data yang ada pada Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Timur, bimbingan serta penjelasan dengan para staff Keasistenan PVL dan Keasistenan Riksa. Fokus analisis adalah pada proses tugas pengawasan yang dilakukan oleh Keasistenan Riksa dan PVL, mulai dari penerimaan pengaduan masyarakat, verifikasi administratif dan substansi, pemeriksaan laporan, sampai penanganan hasil pengawasan. Metode ini dilakukan untuk mendapatkan informasi data dan memberikan

pengalaman praktis di lingkungan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan disusun berdasarkan pelaksanaan magang yang kemudian diinterpretasikan dan dianalisis sesuai dengan tujuan kegiatan serta konteks di Keasistenan bidang PVL dan Kesistenan Bidang Riksa yang menjadi fokus penempatan. Kegiatan magang dilaksanakan di kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur yang bertempat di Jl. Indragiri No.62, Sawunggaling, Kec.Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur, 60241. Salah satu tugas Ombudsman yaitu berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan 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. Kegiatan pengawasan ini meliputi adanya penerimaan Laporan masyarakat yang diterima oleh Keasistenan PVL sebagai garda terdepan yang menerima dan memverifikasi laporan terjadinya dugaan maladministrasi.

Verifikasi laporan dilakukan dalam dua aspek utama, yakni formil (syarat administrasi laporan) dan materiil (substansi laporan). Pelapor yang ingin identitasnya dirahasiakan dari Terlapor atau instansi lainnya tetap menyampaikan fotokopi identitas, nomor telepon atau alamat email yang bisa dihubungi untuk keperluan verifikasi syarat formil dan komunikasi tindak lanjut Laporan. Laporan masyarakat juga ada yang disebut RCO (Respon Cepat Ombudsman) yaitu penyelesaian laporan secara cepat karena suatu kondisi darurat yang terjadi karena adanya batasan waktu, adanya kondisi mengancam keselamatan jiwa dan adanya kondisi mengancam hak hidup (Dewi, 2021b). Untuk Verifikasi Formil RCO, apabila teridentifikasi bahwa substansi Laporan memenuhi kriteria RCO, Asisten PVL dan Asisten Pemeriksaan terlebih dahulu saling berkoordinasi terkait Laporan dimaksud. Jika telah disepakati bahwa substansi Laporan memenuhi kriteria RCO, Keasistenan Pemeriksaan mengirim Nota Dinas berisi persetujuan usulan yang ditandatangani Anggota Ombudsman di Pusat atau Kepala Perwakilan, dan disampaikan kepada Kepala Keasistenan Utama yang menjalankan fungsi PVL di Pusat atau Kepala Keasistenan yang menjalankan fungsi PVL di Perwakilan dan persetujuan tertulis dari Anggota Ombudsman atau Kepala Perwakilan atas usulan RCO dapat berupa lembar disposisi atau tangkapan layar aplikasi pesan, atau Nota Dinas yang dapat disampaikan setelah proses registrasi.

Keseluruhan tahapan kegiatan Penerimaan Konsultasi, Laporan dan Verifikasi diinput ke dalam Aplikasi SIMPel 4.0 (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan) (Dewi, 2021a). SIMPEL 4.0 ini digunakan oleh Keasistenan bidang PVL untuk mencatat laporan baru dari masyarakat, baik yang datang langsung, surat, daring, maupun media lain. Melakukan verifikasi awal terhadap substansi laporan, apakah termasuk dugaan maladministrasi, dan apakah menjadi kewenangan Ombudsman dan menentukan kelanjutan laporan. Peran PVL menyaring dan memastikan hanya laporan yang relevan dan substansial yang

diproses lebih lanjut. Laporan yang dinyatakan Layak Lanjut (LL) oleh PVL, Laporan tersebut masuk ke tahap Keasistenan Riksa untuk pemeriksaan lebih mendalam. Setelah dinyatakan Layak Lanjut (LL) oleh PVL, laporan tersebut masuk ke tahap Riksa (Pemeriksaan) yang merupakan tahapan substantif dalam menangani dugaan maladministrasi oleh instansi penyelenggaraan pelayanan publik, yang kemudian berkoordinasi dengan unit terkait dan instansi pemerintahan yang diawasi. Pengawasan dilakukan dua jenis aktif (pengawasan sistem dan prosedur) dan pasif (penanganan laporan pengaduan).

D. PENUTUP

Kesimpulan

Permasalahan maladministrasi di Indonesia masih menjadi tantangan serius yang berdampak negatif pada kualitas pelayanan publik dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara negara. Jenis maladministrasi yang beragam, seperti penyalahgunaan wewenang, kelalaian, penundaan, diskriminasi, dan konflik kepentingan, menuntut adanya pengawasan yang efektif dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, Ombudsman Republik Indonesia memegang peranan penting sebagai lembaga pengawas eksternal yang independen dalam memastikan pelayanan publik berjalan transparan, akuntabel, dan sesuai standar.

Ombudsman RI, khususnya Perwakilan Jawa Timur, menjalankan fungsi pengawasan melalui mekanisme yang sistematis mulai dari penerimaan, verifikasi, hingga pemeriksaan laporan masyarakat yang didukung oleh aplikasi SIMPel 4.0. Aplikasi ini membantu pengelolaan pengaduan agar proses penanganan maladministrasi dapat berlangsung secara efisien, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Keberadaan Keasistenan PVL dan Riksa dalam Struktur Ombudsman memastikan setiap laporan yang masuk disaring dan diperiksa secara mendalam dengan proses yang terstandarisasi dan koordinasi antar unit terkait.

Meskipun pengawasan telah berjalan, tantangan kapasitas sumber daya menjadi perhatian utama, terutama dengan tingginya jumlah laporan pengaduan yang masuk. Penggunaan teknologi informasi melalui SIMPel 4.0 menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan laporan dan kualitas pelayanan publik. Selain fungsi penanganan laporan, Ombudsman juga berperan aktif dalam pengawasan preventif melalui audit dan sosialisasi yang dapat membantu mencegah terjadinya maladministrasi di wilayah Jawa Timur.

Saran

Untuk meningkatkan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam mengatasi permasalahan maladministrasi, perlu dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Pelatihan berkelanjutan terkait pengelolaan pengaduan dan penggunaan aplikasi SIMPel 4.0 harus menjadi prioritas agar penanganan laporan lebih cepat dan akurat. Selain itu, pengoptimalan peran sosialisasi dan pengawasan preventif perlu diperkuat agar masyarakat lebih sadar akan hak dan kewajibannya, serta penyelenggara pelayanan publik dapat menjalankan tugas dengan lebih profesional dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, R. S. (2021b). *Tentang Respon Cepat Ombudsman*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tentang-respon-cepat-ombudsman>
- Mariani. (2022). *Mengenal Lebih Dekat Keasistenan PVL Babel*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--mengenal-lebih-dekat-keasistenan-pvl-babel>
- Rizki, R., & Khumaidi, K. (2025). EFEKTIVITAS OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DI KOTA PASURUAN: Effectiveness of Ombudsman RI Representative of East Java in preventing maladministration in Pasuruan City. *JADMENT: Journal of Administration and Development*, 2(2), 243–249. <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment/article/view/32>
- Dewi, R. S. (2021a). *21 Tahun Ombudsman, Merancang Sistem Monitoring Maladministrasi 4.0*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--21-tahun-ombudsman-merancang-sistem-monitoring-maladministrasi-40>
- Undang-undang (UU) No. 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39708>
- Upi Fitriyanti. (2020). *Pengawasan Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengawasan-pelayanan-publik->
- Abbas, A., & Lodan, K. T. (2020). Peran pengawasan ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Dialektika Publik*, 5(1), 17–23. <https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik/article/view/2414>