

**IMPLEMENTASI PROGRAM PENERIMAAN VERIFIKASI LAPORAN
(PVL) ON THE SPOT DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI
PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI
JAWA TIMUR**

Rheina Intan Permata

Program Studi Administasi Publik
Fakultas Ilmus Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Intanrenna3@gmail.com

Achluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
didin@untag-sby.ac.id

Radjikan

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
radjikan@untag-sby.ac.id

ABSTRACT

Maladministration is a violation and deviation from the community as a party entitled to receive public services, neglect of duties and legal compliance. This study aims to describe the implementation of the On The Spot Report Verification Receipt Program (PVL) by the Ombudsman RI Representative Office of East Java Province in an effort to prevent maladministration of public services, as well as to identify supporting and inhibiting factors for its implementation. The PVL On The Spot program was launched in response to the low public awareness in reporting alleged maladministration, especially in remote areas. The approach used is qualitative descriptive with the Van Meter and Van Horn policy implementation theory which includes variables of standards and policy objectives, resources, communication between implementing agencies, characteristics of implementing agencies, socio-economic-political conditions, and attitudes of implementers. The results of the study indicate that this program is quite effective in increasing public access to complaint services and accelerating the process of verifying reports in the field. However, there are still obstacles such as limited resources, lack of socialization, and low public understanding of the role of the Ombudsman. Therefore, ongoing efforts are needed to expand the reach of the program and strengthen coordination with related agencies so that the goals of good governance in public services can be achieved.

Keywords: *Policy Implementation, PVL On The Spot, Maladministration, Ombudsman, Public Service.*

ABSTRAK

Maladministrasi yaitu suatu pelanggaran dan penyimpangan dari masyarakat sebagai pihak yang berhak memperoleh pelayanan publik, pengabaian terhadap tugas dan kepatuhan hukum. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi Program Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) On The Spot oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Program PVL On The Spot diluncurkan sebagai respons terhadap rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan dugaan maladministrasi, terutama di wilayah-wilayah terpencil. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang meliputi variabel standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antar badan pelaksana, karakteristik badan pelaksana, kondisi sosial-ekonomi-politik, dan sikap pelaksana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini cukup efektif dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pengaduan dan mempercepat proses verifikasi laporan di lapangan. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya sosialisasi, dan rendahnya pemahaman masyarakat mengenai peran Ombudsman. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperluas jangkauan program dan memperkuat koordinasi dengan instansi terkait agar tujuan good governance dalam pelayanan publik dapat tercapai.

Kata Kunci: *Implementasi Kebijakan, PVL On The Spot, Maladministrasi, Ombudsman, Pelayanan Publik.*

A. PENDAHULUAN

Setiap warga negara berhak atas memiliki perlakuan yang sama di mata hukum dan pemerintah. Tujuan reformasi pemerintahan adalah menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efektif untuk kepentingan semua warga negara. Namun, pada kenyataannya, masih banyak berbagai penyimpangan dalam cara pelaksanaan di dalam pelayanan publik. Perlakuan yang adil dan setara merupakan salah satu hak yang tidak semua warga negara dapat rasakan. Seperti, maladministrasi, pungutan liar, nepotisme yang dilakukan dalam penanganan dokumen, dan penyalahgunaan kekuasaan oleh pegawai negeri.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, mendefinisikan Maladministrasi sebagai perilaku atau tindakan melawan hukum, melampaui kewenangan, dan menggunakan kewenangan untuk tujuan lain yang tidak sesuai dengan maksud dan tujuan yang ditetapkan oleh kewenangan tersebut. Termasuk juga kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum penyelenggara negara dan pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian materiil atau imateriil bagi orang perseorangan dan masyarakat. Maladministrasi merupakan kategori pelanggaran dan penyimpangan dari masyarakat sebagai pihak yang berhak memperoleh pelayanan publik, pengabaian terhadap tugas dan kepatuhan hukum.

Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman dapat menerima laporan masyarakat dalam berbagai media, antara lain

melalui kunjungan langsung, surat, email, telepon, WhatsApp, media sosial, dan media lain yang langsung ditujukan kepada Ombudsman. Ombudsman akan melakukan verifikasi terhadap syarat formil dan materiil setelah menerima laporan. Namun pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, yang tidak lain adalah Ombudsman Republik Indonesia. Meskipun terdapat sejumlah saluran pengaduan, banyak masyarakat, terutama yang tinggal di daerah pedesaan, tidak tahu harus mengadu ke mana jika menemukan pengelolaan layanan publik yang buruk.

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021, terdapat 7.186 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Dari 6.176 laporan regular, pengaduan terbanyak adalah Pemerintah Daerah, yakni sebanyak 40,99%, kemudian Laporan Respon Cepat sebanyak 835, dan laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri sebanyak 175. Lima instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman RI selama tahun 2021 secara berurutan adalah Pemerintah Daerah sebanyak 2.945 laporan (40,99%), Kementerian ATR/BPN 811 laporan (11,29%), Kepolisian 676 laporan (9,41%), Kementerian atau Lembaga Pemerintah 612 laporan (8,52%), dan BUMN/BUMD 545 laporan, demikian disampaikan Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih yang dikutip dari berita resmi Ombudsman dalam siaran pers Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021.

Dalam sepanjang tahun 2022, Ombudsman menerima 22.197 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi pada tahun 2022, termasuk 8.292 dugaan maladministrasi yang dilaporkan. Dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yang berjumlah 14.701 laporan, angka ini jauh lebih besar. Sebanyak 22.197 kasus ditangani oleh Ombudsman pusat dan kantor perwakilan, meliputi 2.478 kasus, 11.427 konsultasi non-laporan, 1.437 respon cepat, 88 investigasi atas prakarsa sendiri, dan 6.767 laporan masyarakat. Lebih dari 10 bentuk maladministrasi yang berbeda ditemukan oleh Ombudsman Indonesia pada tahun 2022 berupa praktik menunda-nunda dan bahkan tidak memberikan pelayanan.

Dalam sepanjang tahun 2023, Ombudsman pusat dan kantor perwakilan telah memproses total 26.461 kasus, berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI 2023. Perkara-perkara tersebut meliputi 2.655 kasus, 7.392 laporan masyarakat, 15.348 konsultasi non-laporan, 948 Respon Cepat Ombudsman (RCO), dan 118 prakarsa sendiri. Ombudsman RI juga telah berupaya menindaklanjuti dugaan maladministrasi, dengan 40,38 persen laporan masyarakat ditemukan sebagai maladministrasi.

Jumlah pengaduan yang diterima oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur menunjukkan peningkatan dan penurunan selama beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2021, jumlah pengaduan yang tercatat sebanyak 436 laporan. Angka ini mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2022 dengan total 788 laporan, dan terus meningkat lagi pada tahun 2023 menjadi 994 laporan. Namun, pada tahun 2024, terdapat penurunan jumlah laporan yang diterima, yaitu sebanyak 574 laporan dari periode 1 Januari hingga 5 Desember. Ketua Ombudsman Perwakilan Jawa Timur menjelaskan bahwa penurunan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pengurangan jumlah kegiatan akses pengaduan yang

dilaksanakan. Pada tahun 2023, Ombudsman mengadakan lima kegiatan akses pengaduan yang tersebar di beberapa wilayah, yaitu Kota Pasuruan, Sidoarjo, Tuban, Pacitan, dan Jember, sehingga berhasil menjangkau lebih banyak laporan masyarakat. Sebaliknya, pada tahun 2024, kegiatan akses pengaduan hanya dilakukan di satu wilayah, yaitu Kota Blitar. Kegiatan akses pengaduan ini memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, karena dalam setiap kegiatan tercatat sekitar 40 hingga 50 warga yang mengakses layanan Ombudsman, baik dalam bentuk konsultasi maupun laporan masyarakat.

Sebab yang kedua terjadi karena sedang perbaikan tata Kelola pengaduan, sering ada kenaikan skor penilaian kepatuhan standar pelayanan. Ketua Ombudsman Perwakilan Jawa Timur menjelaskan bahwa tata kelola pengaduan menjadi salah satu dari empat dimensi penilaian, yaitu dimensi input (uji kompetensi dan saptas), proses (standar pelayanan), output (persepsi maladministrasi/mewawancarai warga pemohon layanan), serta dimensi pengelolaan pengaduan.

Ombudsman meluncurkan Program PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) On The Spot pada tahun 2019 untuk mengatasi rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap Ombudsman dan mempercepat penanganan pengaduan. Melalui kehadiran langsung di tempat-tempat umum atau area-area strategis, program ini bertujuan untuk membuat layanan pengaduan lebih mudah diakses oleh masyarakat umum. Tanpa harus datang ke kantor Ombudsman atau berhadapan dengan proses yang berbelit-belit, masyarakat dapat langsung melaporkan permasalahan yang berkaitan dengan layanan publik. Warga dapat lebih mudah melaporkan dugaan maladministrasi dalam layanan publik secara langsung berkat program ini. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak-hak mereka dalam pelayanan publik dan fungsi Ombudsman sebagai pemantau layanan tersebut merupakan tujuan dari program PVL On the Spot. Agar kualitas pelayanan publik terus meningkat, program ini diyakini dapat mendorong masyarakat untuk melaporkan masalah secara lebih proaktif.

Melalui pendekatan langsung di lapangan, program ini berupaya mendekatkan layanan pengaduan kepada masyarakat, sehingga individu dapat menyampaikan pengaduan terhadap layanan publik dengan cepat dan mudah. Keterbatasan sumber daya, persebaran informasi yang belum merata, dan stigma terhadap proses pelaporan yang dianggap rumit atau tidak efisien merupakan beberapa kesulitan yang dihadapi.

B. KAJIAN TEORI

Teori Kebijakan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang diambil oleh pemerintah atau organisasi yang disetujui untuk menangani masalah atau mencapai tujuan tertentu yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat umum. Sebagaimana yang dikemukakan oleh David Easton (Miftah Thoha, 2003:62), kebijakan publik adalah "suatu keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk menyelesaikan masalah publik." James E. Anderson (Irfan Islamy, 2000: 17) menggambarkan kebijakan publik sebagai "suatu keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk mencapai tujuan

tertentu." Menurut Thomas R. Dye (dalam Islamy, 2000:18), kebijakan publik adalah "Is whatever governments choose to do or not to do".

Penulis dapat menyimpulkan dari penjelasan sebelumnya bahwa kebijakan publik adalah serangkaian pilihan dan kegiatan yang dibuat oleh pemerintah atau organisasi yang berwenang untuk mengatasi masalah dan mencapai tujuan tertentu demi kepentingan masyarakat luas. Aspek kehidupan termasuk ekonomi, pendidikan, kesehatan, keamanan, dan lingkungan semuanya tercakup dalam kebijakan publik, yang memerlukan proses analisis masalah, pengembangan alternatif, implementasi, dan evaluasi dampaknya. Pendekatan ini menunjukkan bahwa kebijakan publik mencakup lebih dari sekadar undang-undang dan peraturan; kebijakan publik juga mencakup program dan inisiatif yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menegakkan ketertiban sosial, serta prioritas dan respon pemerintah terhadap dinamika politik, sosial, dan ekonomi saat ini.

Teori Implementasi

Implementasi kebijakan menurut George Edward III dalam Widodo (2010:96) adalah "suatu proses yang menghubungkan keputusan politik dengan tindakan nyata di lapangan." Implementasi kebijakan menurut Van Metter dan Carl Van Horn 1975 yaitu model yang ditawarkan oleh mereka bergerak dari pendekatan umum yang dikembangkan oleh pendahulunya. Sedangkan definisi implementasi kebijakan menurut Christopher Hood (1978) dalam bukunya *Limit to administration* menyarankan lima syarat (yang merupakan keterbatasan administrasi) agar implementasi dapat berlangsung sempurna.

Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa implementasi kebijakan merupakan langkah penting yang menghubungkan keputusan politik dengan aktivitas di lapangan berdasarkan uraian yang diberikan di atas. Tujuannya adalah untuk mengatasi masalah publik dan mencapai hasil yang diinginkan. Dengan mempertimbangkan sumber daya, program, dan aktivitas yang dilakukan, proses ini memerlukan penerapan kebijakan yang telah diubah menjadi tindakan nyata oleh otoritas terkait.

Teori Good Governance

Menurut Zulkarnain & Annisa (2014) good governance adalah konsep yang masih baru bagi masyarakat Indonesia. Menurut Mardiasmo (2004) good governance adalah cara atau pendekatan yang digunakan untuk membangun sektor publik dengan tata kelola pemerintahan yang baik, sehingga pelayanan kepada masyarakat lebih efektif dan transparan. Menurut World Bank, good governance adalah bagaimana pemerintah mengatur dan menggunakan sumber daya ekonomi serta sosial untuk kepentingan masyarakat. Menurut (Koiman,2009:17) Good governance adalah hubungan atau interaksi yang baik antara pemerintah dan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat.

Penulis dapat menyimpulkan dari penjelasan sebelumnya bahwa good governance adalah suatu konsep yang menekankan pentingnya hubungan baik dan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat dalam mengelola pemerintahan. Penerapan good governance bertujuan untuk menciptakan pemerintah yang bersih, transparan, demokratis, dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ombudsman

Ombudsman adalah lembaga negara yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman juga bertugas untuk mendorong pemerintahan yang bersih dan meningkatkan kualitas pelayanan public. Namun, Ombudsman juga memiliki beberapa definisi yang berbeda, yaitu:

- a) Lembaga negara yang bersifat mandiri dan bebas dari campur tangan kekuasaan lain.
- b) Lembaga negara yang berasaskan pada prinsip-prinsip kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan.

Ombudsman juga memiliki beberapa kewenangan, yaitu:

- a) Meminta keterangan, penjelasan, atau klarifikasi.
- b) Memeriksa keputusan atau dokumen terkait dengan laporan.
- c) Melakukan mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.

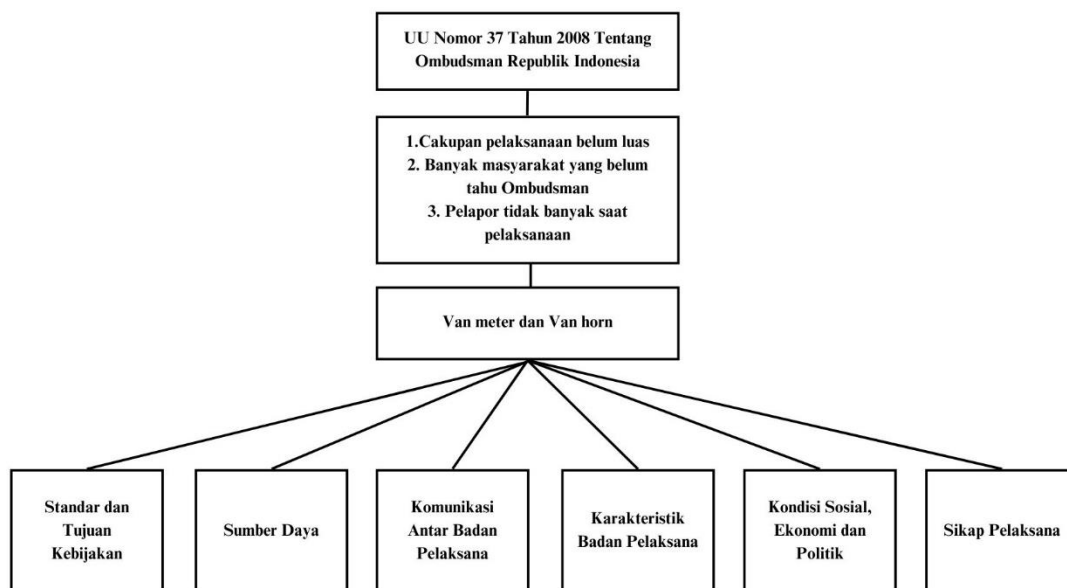
Model Implementasi Van Meter & Van Horn

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, Menurut Van Meter dan Van Horn, kebijakan publik adalah sebuah proses yang melibatkan implementasi keputusan politik oleh instansi pemerintah dan pelaksana terkait. Mereka menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada beberapa faktor, seperti standar dan tujuan kebijakan, sumber daya yang tersedia, komunikasi antar pihak, karakteristik lembaga pelaksana, sikap para pelaksana, serta kondisi politik dan sosial di sekitarnya. Model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn mengidentifikasi sejumlah karakteristik yang dianggap memiliki dampak pada seberapa baik kebijakan diimplementasikan (Indiahono, 2009). Model Van Meter dan Van Horn mencakup variabel-variabel berikut:

1. Standar dan Tujuan Kebijakan.
Standar dan Tujuan Kebijakan merupakan penilaian seberapa baik standar dan tujuan yang ditetapkan di awal telah terpenuhi. Program PVL On The Spot (Penerimaan dan Verifikasi Laporan di tempat) memiliki standar operasional dalam menangani laporan masyarakat secara langsung. Sasaran kebijakan ini adalah masyarakat yang mengalami atau mengetahui dugaan maladministrasi oleh instansi pemerintah atau penyelenggara layanan publik di Jawa Timur.
2. Sumber Daya.
Sumber daya suatu dukungan finansial dan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu program atau kebijakan. Tantangannya adalah menentukan berapa banyak uang dan sumber daya manusia yang diperlukan untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif.
 - a) Sumber daya manusia: Ombudsman Jawa Timur harus memiliki tenaga yang kompeten dan berkapasitas dalam menerima dan menindaklanjuti laporan di lokasi secara cepat.
 - b) Sumber daya finansial: Anggaran untuk operasional program, termasuk transportasi dan fasilitas pendukung.

3. Komunikasi antar badan pelaksana.
Komunikasi antar badan pelaksana yaitu mekanisme prosedur yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan dan sasaran program. Komunikasi ini harus ditetapkan sebagai sebuah acuan, termasuk, lokasi, waktu dan konsistensi pertemuan rutin. Komunikasi antar organisasi juga merujuk pada adanya tuntutan saling dukur antar intitusi yang saling berhubungan dengan program/kebijakan. Keberhasilan program bergantung pada koordinasi antara Ombudsman Jawa Timur dengan instansi pemerintah terkait agar laporan maladministrasi dapat segera ditindaklanjuti. Sinergi dengan masyarakat, media, serta LSM dalam meningkatkan efektivitas pemantauan dan advokasi.
4. Karakteristik badan pelaksana.
Karakteristik badan pelaksana meliputi tingkat dukungan yang diberikan oleh struktur organisasi, nilai-nilai yang berkembang, interaksi dan hubungan yang terjadi di dalam birokrasi. Ombudsman Jawa Timur sebagai badan pelaksana harus memiliki struktur organisasi yang mendukung mobilitas dan respons cepat dalam pelaksanaan PVL On The Spot. Adanya petugas yang memiliki pemahaman mendalam tentang mekanisme pelaporan serta penyelesaian kasus maladministrasi.
5. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik.
Kondisi sosial, ekonomi, dan politik yang menunjukkan bahwa efektivitas implementasi dapat dipengaruhi oleh keadaan sekitar. Tingkat kesadaran masyarakat terhadap hak-hak layanan publik akan mempengaruhi jumlah dan kualitas laporan yang masuk. Faktor politik, seperti dukungan pemerintah daerah, dapat mempercepat atau menghambat efektivitas implementasi kebijakan ini.
6. Sikap pelaksana.
Sikap pelaksana yang menunjukkan bahwa faktor kunci dalam pelaksanaan kebijakan adalah sikap pelaksana. Bagaimana pola pikir pelaksana ini dapat demokratis, responsif, dan antusias terhadap kelompok yang menjadi sasaran dan lingkungan dari bagian sikap pelaksana ini. Komitmen dan profesionalisme petugas Ombudsman Jawa Timur dalam menangani laporan di tempat sangat berpengaruh terhadap efektivitas program. Apakah petugas memiliki integritas (kesetiaan) dan motivasi tinggi untuk menyelesaikan laporan dengan adil dan transparan.

C. KERANGKA KONSEPTUAL



D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2022) metode penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti suatu kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, dan akan di analisis yang bersifat kualitatif dan hasil dari penelitian tersebut lebih menekankan pada suatu makna. Metode ini memungkinkan peneliti menggali data secara mudah melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen agar mendapat gambaran yang jelas tentang pengalaman, persepsi/tanggapan, dan tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Pendekatan ini juga cocok untuk menggambarkan fenomena sosial secara alami tanpa campur tangan, sehingga hasil penelitian mencerminkan kondisi nyata program di Ombudsman Jawa Timur. Bentuk penelitian yang dilakukan adalah kualitatif, sehingga perlu digunakan Teknik pengumpulan data, seperti teknik pengumpulan data wawancara, dan juga dokumentasi. (Yoki Aprianti et al., 2019).

Lokasi dari penelitian ini dilakukan di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur, yang beralamatkan Jl. Indragiri No. 62, Sawunggaling, Kec. Wonokromo, Surabaya, Indonesia 60241. Peneliti mengambil lokasi penelitian di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur karena Ombudsman sebagai lembaga yang mengawasi seluruh instansi penyedia layanan publik. Ombudsman juga menawarkan layanan publik dengan jemput bola dilokasi yang telah ditentukan dan ketat dalam pengawasannya. Menurut Huberman dan Miles dalam Muhammad Idrus (2009: 148-152), analisis data mengusulkan suatu model analisis data yang disebutnya sebagai model interaktif (Rony Zulfirman, 2022). Model interaktif ini

terdiri dari tiga hal utama, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

a) Standar dan Tujuan Kebijakan.

Standar dan sasaran kebijakan berkaitan dengan seberapa jelas dan spesifik arah yang ingin dicapai oleh kebijakan tersebut. Kebijakan yang memiliki tujuan yang jelas dan dapat diukur akan lebih mudah untuk diterapkan. Selain itu, skala atau cakupan kebijakan juga memengaruhi pelaksanaannya. Semakin besar atau luas kebijakan tersebut, semakin besar pula kebutuhan akan koordinasi dan sumber daya agar kebijakan dapat berjalan dengan efektif.

Hal ini juga berlaku pada program Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) On The Spot yang dijalankan oleh Ombudsman Jawa Timur. Agar program ini berjalan optimal, penting untuk memiliki standar operasional yang jelas, terutama dalam hal pencegahan maladministrasi. Tujuan dari kebijakan ini meliputi: meningkatkan efektivitas pelayanan publik, memberikan respons cepat terhadap pengaduan masyarakat secara langsung di lapangan, serta mengurangi praktik maladministrasi di instansi pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disajikan di penyajian data ditemukan bahwa Kepala Bidang PVL dan Keasistenan PVL dapat diketahui bahwa keduanya telah mengetahui dan memahami standar dan isi kebijakan dalam melaksanakan kegiatan PVL On The Spot. Bahwasannya apa yang dikerjakan dalam kegiatan ini tidak jauh berbeda dengan apa yang dilakukan di kantor, yang membedakan bahwa ini dilakukan secara On The Spot dan dengan harapan bisa diselesaikan secara cepat tanpa menunggu beberapa hari. Pelapor juga memberi tanggapan bahwa program ini memudahkan tanpa biaya dan dipandu oleh Tim Ombudsman dalam menerima laporan hingga proses penerimaan laporan selesai.

b) Sumber Daya.

Sumber daya merupakan variabel kedua yang sangat penting dalam implementasi kebijakan. Variabel ini mencakup segala bentuk dukungan yang dibutuhkan untuk menjalankan kebijakan secara efektif, seperti dana, tenaga kerja, informasi, dan waktu. Tanpa tersedianya sumber daya yang memadai, pelaksanaan kebijakan akan mengalami kendala dan sulit mencapai hasil yang optimal. Sumber daya ini dapat diklasifikasikan menjadi dua aspek utama:

1. Sumber daya manusia, yaitu ketersediaan pegawai Ombudsman yang kompeten dan terlatih dalam menangani aduan masyarakat secara langsung di lapangan. Kompetensi ini menjadi kunci dalam memberikan pelayanan publik yang responsif dan profesional.
2. Sumber daya finansial, yakni dukungan anggaran yang memadai untuk mendukung operasional program PVL On The Spot. Ini mencakup pembiayaan untuk perjalanan dinas, kegiatan sosialisasi, serta pengadaan dan pemanfaatan teknologi pendukung yang menunjang efektivitas kegiatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disajikan di penyajian data ditemukan bahwa Kepala Bidang PVL dan Keasistenan PVL bahwa meskipun kegiatan PVL OTS Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur menghadapi keterbatasan dalam sumber daya manusia dan anggaran yang terbatas-yang

dialokasikan secara merata dari pusat, pelaksanaannya tetap berjalan efektif berkat kolaborasi dengan masyarakat melalui masyarakat serta dukungan dari berbagai jejaring seperti universitas, media, dan LSM. Strategi pembagian tugas dan pelatihan SDM turut mendukung keberhasilan kegiatan ini. Dari sisi pelapor, pelayanan PVL OTS dinilai profesional, kompeten, dan menjaga kenyamanan serta privasi, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap Ombudsman.

c) Komunikasi Antar Badan Pelaksana.

Komunikasi antar badan pelaksana memegang peranan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Kerjasama yang baik antara berbagai individu atau kelompok yang terlibat memastikan bahwa seluruh pihak memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan serta metode pelaksanaan kebijakan. Dalam konteks ini, koordinasi antara Ombudsman Jawa Timur dan instansi pemerintahan terkait menjadi sangat krusial agar setiap rekomendasi yang diberikan dapat segera ditindaklanjuti. Selain itu, program PVL On The Spot juga harus didukung oleh mekanisme komunikasi yang jelas dengan masyarakat, sehingga laporan terkait dugaan maladministrasi dapat diproses secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disajikan di penyajian data ditemukan bahwa Kepala Bidang PVL dan Keasistenan PVL menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan PVL OTS tidak hanya dilakukan secara mandiri, tetapi juga melibatkan kolaborasi dengan tim pencegahan dan berbagai instansi melalui koordinasi yang terencana dan terstruktur. Proses pelaksanaan kegiatan dimulai dari penyusunan jadwal, koordinasi informal, penyebaran informasi kepada masyarakat, hingga fasilitasi resmi melalui surat. Dari sisi pelapor, proses tindak lanjut laporan dinilai transparan dan komunikatif, dengan penyampaian informasi progres yang jelas serta adanya respon cepat dari instansi terkait sebagai hasil koordinasi yang efektif antara Ombudsman dan lembaga pelayanan publik.

d) Karakteristik Badan Pelaksana.

Karakteristik badan pelaksana mencakup kemampuan, struktur, dan proses internal dari organisasi atau lembaga yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan. Efektivitas kebijakan sangat dipengaruhi oleh agen pelaksana yang memiliki keterampilan, pengalaman, serta struktur organisasi yang solid. Dalam hal ini, Ombudsman Jawa Timur sebagai pelaksana utama harus menunjukkan komitmen yang kuat untuk menjalankan program dengan optimal. Struktur organisasi, kewenangan yang dimiliki, serta gaya kepemimpinan dalam tubuh Ombudsman akan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan dan efektivitas implementasi program tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disajikan di penyajian data ditemukan bahwa Kepala Bidang PVL dan Keasistenan PVL bahwa pelaksanaan kegiatan PVL OTS oleh Ombudsman tidak hanya melibatkan tim PVL saja, tetapi juga didukung oleh tim pemeriksaan, pencegahan, dan sekretariat yang bekerja secara kolaboratif dengan pembagian tugas yang jelas. Meskipun tantangan anggaran dihadapi, hal tersebut tidak menjadi hambatan utama berkat adanya jaringan kerja sama yang baik dengan pemerintah daerah. Tim Ombudsman yang terdiri dari tiga hingga empat orang menunjukkan koordinasi yang efektif dalam menjalankan tugasnya. Dari sisi pelapor, layanan yang diberikan dinilai sangat baik, responsif, dan penuh rasa hormat, serta tidak mengalami kendala dalam prosesnya,

dengan harapan agar kualitas pelayanan ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

e) Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Politik.

Kondisi sosial, ekonomi, dan politik merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Faktor-faktor seperti stabilitas ekonomi, dukungan politik, serta kondisi sosial masyarakat memiliki peran yang signifikan. Kondisi yang kondusif akan memperlancar proses implementasi, sementara kondisi yang tidak mendukung dapat menjadi hambatan serius. Selain itu, kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya dalam pelayanan publik turut menentukan efektivitas program ini. Dukungan pemerintah daerah serta stabilitas politik juga sangat penting, terutama dalam menindaklanjuti hasil pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disajikan di penyajian data ditemukan bahwa Kepala Bidang PVL dan Keasistenan PVL menunjukkan bahwa meskipun tidak ada dukungan langsung dari pemerintah daerah, kegiatan PVL OTS tetap berjalan lancar dan bahkan mendapat sambutan positif dari masyarakat serta instansi terkait. Masyarakat berperan aktif sebagai mitra dalam mencegah maladministrasi. Tidak terdapat hambatan sosial, ekonomi, maupun politik yang signifikan dalam pelaksanaan program ini, karena kegiatan ini terhitung tanpa biaya, dan mampu memfasilitasi penyelesaian aduan secara langsung dan efisien. Keterbatasan hanya terletak pada anggaran, yang disesuaikan dalam pelaksanaan kegiatan di lapangan.

f) Sikap Pelaksana.

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh sikap dan komitmen individu yang bertanggung jawab melaksanakannya. Pelaksana yang memahami dan mendukung kebijakan cenderung memiliki motivasi yang tinggi untuk memastikan kebijakan tersebut berjalan dengan baik. Dalam konteks pelaksanaan PVL On The Spot, komitmen dan responsivitas pegawai Ombudsman memainkan peran penting dalam menentukan efektivitas program. Ketika implementator memiliki pemahaman yang kuat terhadap kebijakan serta motivasi tinggi dalam pelaksanaannya, maka proses implementasi akan berlangsung secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disajikan di penyajian data ditemukan bahwa Kepala Bidang PVL dan Keasistenan PVL bahwa komitmen tim Ombudsman dalam menjalankan kegiatan PVL On The Spot sangat tinggi dan dilakukan secara terencana melalui koordinasi internal yang matang. Tujuan utama kegiatan ini adalah memperluas akses masyarakat terhadap layanan pengaduan serta meningkatkan kesadaran publik tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Melalui pendekatan langsung seperti penyebaran brosur dan interaksi aktif di lapangan, tim berhasil menjalin komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Hal ini juga tercermin dari pengalaman positif pelapor yang merasa dihargai, didengar, dan mendapatkan penyelesaian laporan secara profesional, menunjukkan bahwa layanan PVL OTS memberikan dampak nyata dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan data dan temuan di lapangan, penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan teori implementasi kebijakan Van Meter & Van Horn, dapat disimpulkan bahwa Implementasi program PVL On The Spot yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur telah berjalan secara efektif berkat adanya kejelasan standar dan tujuan kebijakan, serta sikap pelaksana yang berkomitmen tinggi. Kebijakan yang dituangkan melalui nota dinas pimpinan memberikan arah yang jelas bagi pelaksana dalam mendekatkan Ombudsman kepada masyarakat, terutama di wilayah yang masih minim pengaduan. Meski terdapat tantangan, seperti keterbatasan sumber daya dan anggaran, hal ini mampu diatasi melalui pelibatan masyarakat, kerja sama lintas sektor, dan manajemen internal yang adaptif. Komunikasi yang terjalin baik antar instansi dan dukungan sosial-politik yang positif dari masyarakat serta pemerintah daerah juga turut memperkuat keberhasilan implementasi program ini. Lebih lanjut, karakteristik Lembaga Ombudsman yang kuat, baik dari segi struktur maupun pembagian tugas internal, memperlihatkan organisasi yang solid dalam menjawab tantangan pelayanan publik secara langsung di lapangan. Tidak hanya itu, sikap pelaksana yang responsif dan proaktif menjadi fondasi penting dalam memastikan bahwa tujuan program dapat tercapai secara maksimal. Pendekatan kolaboratif dan strategi komunikasi yang intensif memberikan ruang bagi peningkatan akses masyarakat terhadap layanan pengawasan publik, sekaligus memperluas pemahaman masyarakat mengenai keberadaan dan fungsi Ombudsman.
2. Pelaksanaan program PVL On The Spot oleh Ombudsman RI didukung oleh kolaborasi yang baik dengan instansi penyelenggara layanan publik serta tim pelaksana yang kompeten meskipun jumlahnya terbatas. Strategi jemput bola yang digunakan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara langsung. Namun, keterbatasan anggaran menjadi kendala utama yang membatasi frekuensi dan jangkauan pelaksanaan program, sehingga diperlukan perencanaan yang efisien agar tujuan pelayanan tetap tercapai secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Nimah Sulfiani. (2021). Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116.
<https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.59>
- Apryanto Catur Irawan. (2024, November 6). *Ombudsman Sidak di Bawean, CekStokObat Hingga Terima Keluhan Calo Tiket Kapal*. SUARAMERDEKA.
- Apryanto Catur Irwana. (2024, December 16). *Ombudsman Jatim Terima 574 Aduan Masyarakat selama 2024, turun dari 2022 dan 2023*. SUARAMERDEKA.

- Arifin Utha, Justawan, Bunga Kartika, & Dedi Liswan. (2024). CEGAH MALADMINISTRASI: Fungsi Pengawasan Ombudsman Sulawesi Tenggara di Pelabuhan Feri Kendari-Langara. *Journal Publicuho*, 7(2). <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i2.435>
- Astwilanda Putri, F., & Fachri Adnan, M. (2020). Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Sumatera Barat. *JMIAP) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang*, 2(1), 33–41.
- D. DJ. Kliwantoro. (2023, March 10). *Ombudsman terima 8.292 laporan masyarakat sepanjang 2022*. ANTARA.
- Dodi Wahyugi. (2024, March 14). *Wakil Presiden RI Hadiri Peluncuran Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI*. Ombudsman.
- Fuari Hasibuan, A., & Lawali Hasibuan, A. (2016). Peran Ombudsman Provinsi Sumatera Utara Dalam Menindak Lanjuti Laporan Masyarakat Atas Dugaan Mal-administrasi Pelayanan Publik North Sumatra Ombudsman Role in Following Up on Community Reports on Maladministration of Public Services. In *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* (Vol. 3, Issue 2). <http://ojs.uma.ac.id/index.php/gakkum>
- Hasanah, D. I. (2019). *MORAL DAN ETIKA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK*.
- Hidayat, R., Herawati, L., & Aprian Jaelani, M. (2021). *ANALISIS TENTANG INOVASI PROGRAM PELAYANAN KESEHATAN PEDULI REMAJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS BABAKAN*. 9(2), 155–163.
- Julaeha, S., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA BARAT DALAM PENANGANAN DUGAAN MALADMINISTRASI DI JAWA BARAT TAHUN 2017-2018. *Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 12.
- Made, N., & Fajar, A. P. (n.d.). *MAL ADMINISTRASI DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI NEGARA Oleh*.
- Meita Sekar Sari, & Muhammad Zefri. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21.
- Mohar Syarif. (2020, March). *Survei: 65,38 Persen Responden Tak Tahu Arti Ombudsman*. Neraca.
- Muhadli, Z. (2020). Implementasi Kebijakan Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Petani Rumput Laut Desa Labuhan Kertasari Kabupaten Sumbawa Barat. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(3), 1025. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i3.1092>
- Pande Kadek Kusumadewi, Dewa Ayu Putri Wirantari, & Putu Anik Prabawati. (2024). Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS). In *Ethics and Law Journal: Business and*

- Notary (ELJBN (Vol. 2, Issue 1).*
<http://journals.ldpb.org/index.php/eljbn>
- Purwo Sumodiharjo. (2023). *Dugaan Penyebab 2 Laporan Ke Ombudsman Dari Pacitan Nihil*. Detikjatim.
- Resnu Ardian Pratama, & Simson Ginting. (2023). EFEKTIVITAS KERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA UTARA DALAM PENANGANAN MALADMINISTRASI PADA PELAYANAN PUBLIK. *JIAP*, 11, 32–43.
- Rianto, A. (2018). *PELAYANAN PUBLIK DALAM KONTEKS PEMENUHAN KEBUTUHAN DASAR MASYARAKAT*.
- Ristiani, I. Y. (2020). *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. XI No.2.
- Rizky B, D. A., & Sukmana, H. (2022). Analysis of the Functional Policy Strategy of the Republican Ombudsman. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 21. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v21i0.1298>
- Ronny Wicaksono. (2021, April 6). *Sepi Pengaduan, Ombudsman RI Jemput Bola ke Kota Batu*. TIMES INDONESIA.
- Rony Zulfirman. (2022). IMPLEMETASI METODE OUTDOOR LEARNING DALAM PENINGKATAN HASIL BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM DI MAN 1 MEDAN. *Jurnal Peneltia, Pendidikan & Pengajaran*, 3, 2022. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>
- Sari, J. A., Ismowati, M., Sukmawati, N., & Arma, N. A. (2022). *Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat*. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma>
- Sheren Octavi, A., & Ridwan, M. (2023). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Laporan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 193–212. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i2.173>
- Solechan. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia. In *Online Adminitrative Law & Governance Journal* (Vol. 1).
- Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Rafli, B. (2024). ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JATENG DALAM PENANGANAN DUGAAN MALADMINISTRASI PPDB 2023. *JATISWARA*, 39.
- Sulardi, & Esfandiari, F. (2024). *Implementation of Public Service Supervision Function in Government Agencies by the Ombudsman of The Republic of Indonesia* (M. Sa’adah, C. Wido Haruni, & F. Esfandiari, Eds.; pp. 130–145). INDONESIA LAW REFORM JOURNAL. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200513.050>
- Sulemen, S., & Wance, M. (2020). *Social and Political Science Faculty, Universitas Muhammadiyah Ponorogo*. 343 p-The Role of the

- Ombudsman as a Control and Public Service as a in South Halmahera Regency.* 08(2), 343–368.
- Wanton Sidauruk. (2022, March 17). *Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2021, Layanan Pemda Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat.* Ombudsman.
- Yahdi Kusnadi, & Mutoharoh. (2016). PENGARUH KETERIMAAN APLIKASI PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP JUMLAH PENDAFTAR DI SEKOLAH DASAR NEGERI JAKARTA. *PARADIGMA*, XVIII.
- Yasid, A., Poesoko, H., & Dwi Hastri, E. (2024). Maladministration Law Enforcement: The Authority of the Ombudsman in a Fair Public Service Dispute Resolution Mechanism. *International Asia Of Law and Money Laundering (IAML)*, 3(2), 62–69. <https://doi.org/10.59712/iaml.v3i2.88>
- Yoki Aprianti, Evi Lorita, & Yusuarsono. (2019). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT KEMBANG SERI KECAMATAN TALANG EMPAT KABUPATEN BENGKULU TENGAH. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 6.