

IMPLEMENTASI PROGRAM PVL OTS DALAM MENINGKATKAN PROAKTIF DAN AKSES PADA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAWA TIMUR

Dwi Utami, A'an Warul Ulum

¹²³ Program Studi Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan

ABSTRAK

ARTICLE INFO

Article history:

Received Agustus, 2025

Revised Agustus, 2025

Accepted Agustus, 2025

Available online Agustus, 2025

utamidwi892@gmail.com,

aan@yudharta.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.

PVL OTS merupakan bentuk pelayanan jemput bola dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur yang bertujuan untuk meningkatkan proaktif lembaga dalam menerima laporan serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pengaduan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan, faktor penghambat dan faktor pendukung implementasi program PVL OTS dalam meningkatkan proaktif dan akses layanan kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif, dan data diperoleh melalui tiga teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah pelaksana program PVL OTS. Teknik analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) dengan tahapan pengumpulan data, kondensasi

data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Data primer dikumpulkan dari hasil observasi dan wawancara dengan sumber informasi yang relevan, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen-dokumen dan laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan PVL OTS.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PVL OTS di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur menunjukkan tingkat keberhasilan yang berbeda-beda pada tiap indikator. Pada aspek disposisi dan struktur birokrasi pelaksanaan PVL OTS dapat dikategorikan berhasil. Hal ini terlihat dari sikap pelaksana yang menjunjung integritas, imparialitas, serta adanya mekanisme internal yang adaptif namun tetap akuntabel. Akan tetapi pada aspek komunikasi eksternal seperti keterbatasan akses masyarakat terhadap informasi digital, dan sumber daya anggaran masih dijumpai kendala yang membatasi intensitas dan jangkauan kegiatan PVL OTS, oleh karena itu keberhasilan implementasi program PVL OTS belum tercapai secara menyeluruh pada seluruh indikator. Dalam penerapannya ditemukan hambatan yaitu keterbatasan akses informasi dan teknologi bagi masyarakat sasaran, rendahnya partisipasi pengguna layanan serta keterbatasan anggaran. Faktor pendukung keberhasilan program meliputi dukungan media lokal dan terbangunnya kedekatan serta kepercayaan masyarakat melalui interaksi langsung. Keberhasilan implementasi dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, PVL OTS, Proaktif, Akses, Ombudsman.

ABSTRACT

PVL OTS is a form of pick-up service from the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of East Java which aims to increase the agency's proactivity in receiving reports and expand public access to public complaint services. This study aims to determine the success, inhibiting factors and supporting factors of the implementation of the PVL OTS program in improving proactive and access to services to the community.

In this study, the researcher used a descriptive qualitative method, and data was obtained through three data collection techniques, namely observation, interview, and documentation. The informant in this study is the implementer of the PVL OTS program. The data analysis technique uses the Miles, Huberman, and Saldana (2014) model with the stages of data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawn.

Primary data was collected from observations and interviews with relevant information sources, while secondary data came from documents and reports related to the implementation of PVL OTS.

The results of the study show that the implementation of PVL OTS at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of East Java shows different levels of success in each indicator. In terms of disposition and bureaucratic structure, the implementation of PVL OTS can be categorized as successful. This can be seen from the attitude of the implementers who uphold integrity, impartiality, and the existence of an adaptive but still accountable internal mechanism. However, in the aspect of external communication such as limited public access to digital information, and budget resources, there are still obstacles that limit the intensity and reach of PVL OTS activities, therefore the success of the implementation of the PVL OTS program has not been achieved comprehensively in all indicators. In its implementation, obstacles were found, namely limited access to information and technology for the target community, low participation of service users and budget limitations. Factors that support the success of the program include local media support and building community closeness and trust through direct interaction. The success of implementation was analyzed using George C. Edward III's policy implementation theory which included communication, resources, disposition, and bureaucratic structure.

Keywords : *policy implementation, PVL OTS, proactive, access, ombudsman.*

PENDAHULUAN

Kebijakan publik merupakan instrumen penting yang digunakan oleh negara untuk menjawab permasalahan dan kebutuhan masyarakat. Dunn (2000:22) mendefinisikan kebijakan publik sebagai rangkaian yang dilakukan pemerintah untuk menyelesaikan isu-isu publik. Selain isi kebijakan itu sendiri, proses implementasinya juga menentukan sejauh mana kebijakan tersebut berhasil. Menurut Widodo (2013:230) tanpa implementasi yang efektif, tujuan kebijakan itu tidak akan tercapai.

Salah satu bentuk konkret implementasi kebijakan publik dalam bidang pengawasan terhadap pelayanan publik adalah Program Penerimaan dan Verifikasi Laporan *On The Spot* (PVL OTS) yang dijalankan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. Program ini merupakan upaya jemput bola dalam mendekatkan pelayanan pengaduan kepada masyarakat, sekaligus mendorong peningkatan proaktif lembaga dan perluasan akses masyarakat terhadap Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008, menjelaskan tentang Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan suatu lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh

penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) 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 (Pasal 1 UU No.37 Tahun 2008). Keberadaan Ombudsman menjadi penting sebagai sarana kontrol terhadap potensi penyimpangan dalam pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara negara. Namun demikian, dalam praktiknya, keberadaan Ombudsman di masyarakat masih belum sepenuhnya dikenal dan diakses secara luas.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan bahwasannya pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait barang, jasa, dan atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Seluruh pelayanan publik telah diawasi oleh Ombudsman Republik Indonesia yang dibagi antarwilayah/provinsi dengan nama Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan. Salah satunya adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang merupakan lembaga Ombudsman daerah yang mendekatkan pelayanan pengaduan kepada masyarakat di seluruh wilayah Jawa Timur.

Berdasarkan berita suara merdeka Surabaya pada tanggal 02 Januari 2024 di laman resmi ombudsman.go.id, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur menerima laporan atas dugaan maladministrasi dari masyarakat lokal, jumlah laporan pengaduan yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur pada tahun 2024 yang hanya mencapai 591 aduan. Rincian laporan tersebut meliputi 337 laporan masyarakat yang ditangani pada tahap penerimaan dan pemeriksaan, 10 laporan yang ditangani cepat melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO), dan 224 konsultasi.

Gambar 1 Laporan yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur 2024



Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, 2024

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmmedia--ombudsman-jatim-tangani-591-aduan-pelayanan-publik-selama-2024>

Berdasarkan data tersebut dari jumlah laporan pengaduan yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur pada tahun 2024 yang hanya mencapai 591 aduan,

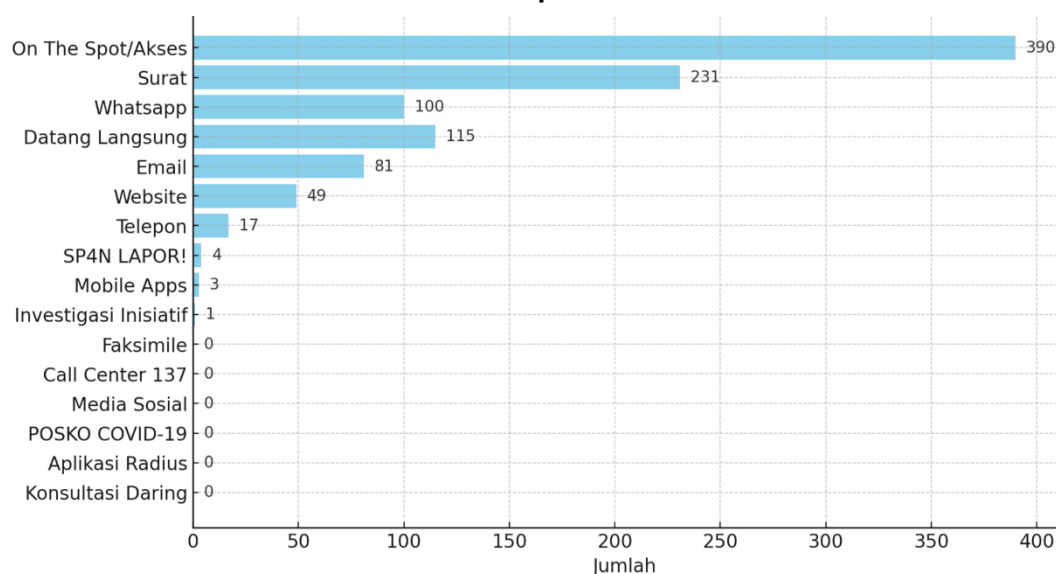
sementara jumlah penduduk Provinsi Jawa Timur berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) per tahun 2020 mencapai 40,67 juta jiwa. Jumlah ini menunjukkan bahwa tingkat pelaporan masyarakat terhadap Ombudsman masih sangat rendah jika dibandingkan dengan total populasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya memahami peran, fungsi, dan cara mengakses layanan Ombudsman.

Salah satu penyebab rendahnya tingkat pelaporan tersebut dapat diindikasikan oleh minimnya sosialisasi dari Ombudsman kepada masyarakat luas, serta kurangnya pengetahuan masyarakat tentang bagaimana prosedur pengaduan dilakukan. Program-program Ombudsman yang bersifat formal dan institusional juga cenderung menjangkau kalangan pemerintah kota/kabupaten atau lembaga-lembaga pemerintahan, namun belum menyentuh lapisan masyarakat umum secara merata.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka pada tahun 2019 dikeluarkanlah Nota Dinas dari Ombudsman RI Pusat yang menginstruksikan seluruh perwakilan daerah untuk menyelenggarakan Program Penerimaan dan Verifikasi Laporan *On The Spot* (PVL OTS). PVL OTS merupakan program jemput bola yang bertujuan untuk meningkatkan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi laporan, serta upaya untuk meningkatkan jumlah akses masyarakat terhadap Ombudsman RI. PVL OTS dilaksanakan dalam bentuk kegiatan penyampaian informasi mengenai kelembagaan Ombudsman secara umum dan informasi spesifik terkait persyaratan, mekanisme, tata cara dan prosedur penyelesaian laporan kepada masyarakat. Memberikan konsultasi kepada masyarakat terkait permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik yang sedang mereka hadapi dan juga menerima laporan/pengaduan dari masyarakat secara langsung di titik-titik lokasi (*spot*) khusus, misalnya berpartisipasi di kawasan *car free day*, mendatangi ruang publik, mendatangi fasilitas publik, bekerja sama dengan instansi penyelenggaraan pelayanan publik, dan lain-lain.

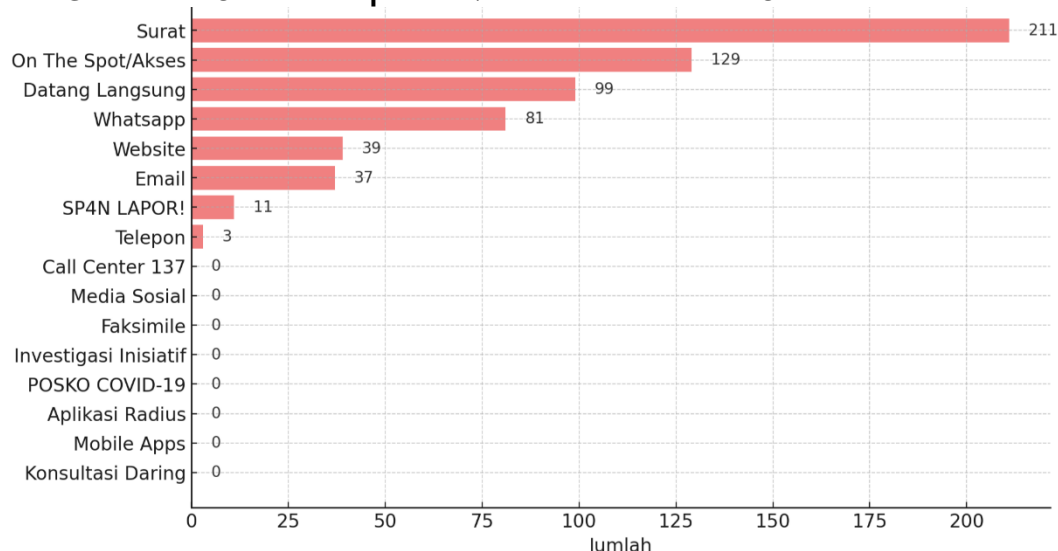
Berikut adalah data mengenai jumlah laporan yang masuk berdasarkan jenis akses di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur di Tahun 2023 dan 2024:

Gambar 2 Jumlah Laporan Masuk Berdasarkan Jenis Akses 2023



Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, 2025

Gambar 3 Jumlah Laporan Masuk Berdasarkan Jenis Akses 2024



Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, 2025

Berdasarkan data jumlah laporan masuk di kanal PVL OTS, tercatat 390 laporan pada tahun 2023, yang kemudian menurun drastis menjadi 129 laporan pada tahun 2024. Padahal Provinsi Jawa Timur terdiri atas 29 kabupaten dan 9 kota, yang menunjukkan bahwa kegiatan PVL OTS belum menjangkau seluruh wilayah secara merata. Melalui data tersebut, terlihat bahwa masih terdapat kesenjangan antara keberadaan program PVL OTS dan aksesibilitas masyarakat terhadapnya. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji implementasi program PVL OTS di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur guna mengetahui sejauh mana program ini mampu meningkatkan proaktif dan jumlah akses masyarakat terhadap Ombudsman.

Dalam penelitian ini, analisis dilakukan menggunakan pendekatan teori implementasi kebijakan publik George C. Edward III, yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat indikator utama, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat indikator tersebut menjadi acuan dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan PVL OTS sebagai bentuk kebijakan publik yang ditujukan untuk memperkuat keterhubungan antara lembaga pengawas negara dan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menjelaskan bagaimana implementasi Program PVL OTS dalam rangka meningkatkan proaktif dan akses masyarakat terhadap Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Moleong, 2005:6) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Deskriptif menurut moleong adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka.

Jenis atau tipe penelitian ini digunakan untuk mengukur manfaat penelitian bagi pengembangan konsep ilmiah, pengembangan keputusan, evaluasi kebijakan, atau kemajuan

sebuah program. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi program PVL OTS dalam meningkatkan proaktif dan akses pada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. Tipe penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran dan penjelasan lebih rinci dari variabel yang dilakukan melalui teknik penelitian kepustakaan serta penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara secara langsung kepada informan, dan dokumentasi.

FOKUS PENELITIAN

Fokus dalam penelitian ini adalah sejauh mana implementasi program PVL OTS dalam meningkatkan proaktif dan akses pada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur melalui pendekatan yang mempengaruhi implementasi kebijakan menurut Teori George C. Edward III dan melihat faktor penghambat dan faktor pendukung implementasi program PVL OTS dalam meningkatkan proaktif dan akses pada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.

LOKASI PENELITIAN

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan digunakan oleh peneliti dalam pengambilan data yang meliputi pengamatan, pengambilan data dan melakukan wawancara kepada narasumber sebagai komponen dalam kelengkapan data penelitian. Lokasi yang akan digunakan dalam penelitian kali ini bertempat di Kantor Ombudsman Perwakilan Republik Indonesia Jawa Timur.

Pemilihan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur sebagai lokasi penelitian didasarkan karena lembaga ini merupakan pelaksana program PVL OTS, sebuah inovasi pelayanan jemput bola yang bertujuan meningkatkan peran proaktivitas lembaga serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan ombudsman.

Dengan melakukan penelitian di lokasi ini, diharapkan dapat diperoleh data yang representatif dan mendalam mengenai prosedur PVL OTS dijalankan, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di tingkat regional.

TEKNIK ANALISIS DATA

Peneliti menggunakan metode analisis data dari Miles dan Huberman (2014:32-34) memberikan gambaran bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan, yaitu *data condensation* (kondensasi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusions drawing* (penarikan kesimpulan). Komponen analisis model interaktif dapat dipaparkan berikut ini:

1. *Data Collection* (Pengumpulan data)

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumen-dokumen yang ada dengan masalah yang ditemukan di lapangan kemudian data segera diolah. Peneliti terus menerus menganalisis data sejak awal, bukan hanya setelah semua data terkumpul. Data yang dikumpulkan akan dikembangkan dan ditindaklanjuti melalui tahap selanjutnya yaitu kondensasi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan.

2. *Data Condensation* (Kondensasi data)

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen dan materi yang empiris. Kesimpulannya dalam proses kondensasi data ini diperoleh peneliti melalui hasil wawancara, dan nantinya mendapatkan data tertulis yang ada di lapangan yang nantinya hasil dari transkrip dipilih dan fokusnya disesuaikan dengan penelitian yang dilaksanakan. Dalam penelitian ini kondensasi data dilakukan dengan cara memilih

hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang berhubungan langsung dengan pelaksanaan kegiatan PVL *On The Spot* di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur berdasarkan empat variabel utama dalam teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III yang meliputi data hasil wawancara dengan Asisten Bidang PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) terkait komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

3. *Data Display* (Penyajian data)

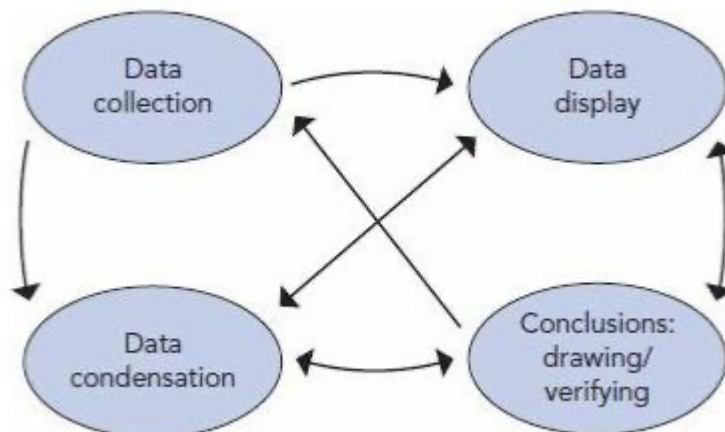
Data Display (Penyajian data) adalah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam. Dengan menggunakan *data display*, peneliti dapat mengidentifikasi temuan utama dan melihat bagaimana berbagai aspek data saling terkait sebelum melangkah ke tahap penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian ini data yang disajikan berupa hasil wawancara dengan informan yaitu Asisten Bidang PVL di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur selaku pelaksana kegiatan PVL *On The Spot*. Dalam penelitian ini di sajikan juga data dalam bentuk bagan yaitu struktur organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, data dokumentasi mengenai proses penyampaian informasi kepada masyarakat melalui instagram dan dokumentasi pelaksana kegiatan PVL *On The Spot*.

4. *Conclusions Drawing* (Penarikan kesimpulan)

Penarikan kesimpulan dilakukan peneliti dari awal mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak mempunyai pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dianalisis menggunakan empat variabel utama dalam teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Peneliti mengelompokkan data sesuai dengan masing-masing indikator pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan publik dan menginterpretasikan temuan tersebut dengan tujuan melihat sejauh mana tingkat keberhasilan pelaksanaan PVL *On The Spot* di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur sesuai dengan informasi dari informan dan dokumentasi pendukung yang telah didapat. Berdasarkan keseluruhan hasil analisis tersebut, peneliti kemudian menarik kesimpulan tentang implementasi PVL *On The Spot* di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.

Gambar 4 komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Miles, Huberman dan Saldana, 2014: 34

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Program PVL OTS dalam Meningkatkan Proaktif dan Akses pada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur

Implementasi kebijakan program PVL OTS oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur merupakan bentuk inovasi dalam meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat. Mekanisme ini mengadopsi prinsip “jemput bola” yang memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses layanan pengaduan di lokasi-lokasi publik secara langsung. Penelitian ini menilai bahwa penerapan PVL OTS menunjukkan relevansi tinggi terhadap konteks kebijakan pelayanan publik yang adaptif dan responsif. Namun demikian, keberhasilan implementasi kebijakan ini tidak dapat dilepaskan dari faktor-faktor penting implementasi kebijakan publik seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sebagaimana dikemukakan oleh George C. Edward III.

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara internal, komunikasi antara pusat (Ombudsman RI) dan daerah (Perwakilan Jawa Timur) telah berlangsung cukup efektif. Penyampaian nota dinas sebagai pedoman pelaksanaan menjadi indikator bahwa komunikasi vertikal sudah terpenuhi. Namun, komunikasi eksternal kepada masyarakat belum optimal. Strategi komunikasi melalui media sosial seperti Instagram tidak sepenuhnya efektif mengingat masih terdapat sebagian kelompok sasaran PVL OTS tidak memiliki akses terhadap teknologi informasi.

Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam penyebaran informasi yang bersifat inklusif. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan komunikasi yang lebih strategis, seperti melalui media lokal, forum komunitas, dan tokoh masyarakat sebagai instrumen informasi. Ketidakefektifan komunikasi eksternal ini berdampak langsung pada rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap program PVL OTS, sehingga menurunkan potensi keberhasilannya dalam menjangkau laporan-laporan yang belum tersampaikan.

2. Sumber Daya

a. Sumber Daya Manusia

Pelaksanaan PVL OTS melibatkan sumber daya manusia yang terdiri dari asisten bidang PVL, asisten riksa, serta pegawai sekretariat. Pembagian tugas yang terstruktur dan hubungan kerja yang harmonis antar anggota tim menunjukkan bahwa secara kuantitas dan kualitas, sumber daya manusia telah memadai. Kesiapan petugas juga tercermin dari kemampuan mereka dalam menangani laporan di tempat, menyelesaikan permasalahan secara langsung, serta menjaga efektivitas komunikasi tim saat bertugas di lapangan.

b. Sumber Daya Finansial

Kegiatan PVL OTS telah didukung oleh alokasi anggaran yang bersumber dari pusat. Namun, besaran anggaran yang terbatas menyebabkan kegiatan ini tidak dapat dilaksanakan secara periodik atau dalam skala besar. Hal ini mengindikasikan bahwa keberlangsungan program sangat bergantung pada alokasi anggaran tahunan. Keterbatasan dana ini secara tidak langsung menjadi hambatan dalam perluasan cakupan wilayah dan frekuensi kegiatan PVL OTS.

c. Sumber Daya Fasilitas

Fasilitas pendukung yang tersedia, seperti meja pengaduan, brosur, banner, formulir, serta dukungan sistem digital SIMPeL (Sistem Informasi Manajemen

Penyelesaian Laporan), menjadi kekuatan yang mendukung pelaksanaan kegiatan. Sistem digital tersebut memungkinkan proses administrasi dan pelaporan dilakukan dengan lebih efisien, sejalan dengan kebijakan digitalisasi pelayanan publik. Akan tetapi, keterbatasan akses masyarakat terhadap teknologi informasi tetap menjadi tantangan tersendiri yang harus diatasi dengan solusi alternatif seperti penyediaan surat fisik.

d. Sumber Daya Kewenangan

Tim pelaksana diberikan otoritas untuk menjalankan kegiatan secara mandiri, termasuk menyusun laporan pertanggungjawaban. Hal ini memperlihatkan tingkat kepercayaan organisasi terhadap kemampuan pelaksana serta mendorong akuntabilitas administratif dan substantif. Wewenang yang memadai menjadi salah satu prasyarat penting dalam menjamin efektivitas implementasi kebijakan di lapangan.

3. Disposisi

Disposisi, dalam konteks ini merujuk pada sikap, nilai, dan komitmen pelaksana kebijakan, menjadi unsur penentu dalam keberhasilan implementasi PVL OTS. Penelitian ini menemukan bahwa para pelaksana di lapangan menunjukkan tingkat integritas dan profesionalitas yang tinggi, dengan menjunjung prinsip imparcialitas sebagaimana diamanatkan oleh tugas dan fungsi Ombudsman RI. Kedisiplinan moral ini tercermin dari kemampuan pelaksana untuk tetap netral, objektif, dan tidak berpihak dalam menangani setiap laporan yang diterima. Sikap ini juga menunjukkan bahwa pelaksana memiliki komitmen kuat terhadap akuntabilitas dan etika pelayanan publik, yang pada akhirnya membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

4. Struktur Birokrasi

Meskipun tidak terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku dan tertulis secara rinci untuk kegiatan PVL OTS, pelaksanaan program tetap dapat berjalan dengan baik berdasarkan pedoman umum yang tercantum dalam nota dinas pusat. Struktur birokrasi dalam pelaksanaan kegiatan ini bersifat luwes dan adaptif, yang memungkinkan pengambilan keputusan secara cepat dan kontekstual di lapangan. Fleksibilitas ini menjadi keunggulan, karena kegiatan PVL OTS bersifat dinamis dan sangat bergantung pada kebutuhan serta kondisi lokasi pelayanan.

Namun demikian, ketidakhadiran SOP baku berpotensi menimbulkan ketidakonsistenan dalam pelaksanaan di masa mendatang atau antar wilayah. Oleh karena itu, penyusunan SOP yang sistematis dan aplikatif tetap menjadi kebutuhan mendesak untuk menjamin keseragaman standar pelayanan di seluruh wilayah kerja Ombudsman RI.

Faktor Penghambat dan Pendukung Implementasi Program PVL OTS dalam Meningkatkan Proaktif dan Akses pada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur

A. Faktor Penghambat Implementasi Program PVL OTS

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaksana kegiatan, ditemukan bahwa implementasi PVL OTS masih menghadapi berbagai hambatan yang berpotensi menurunkan efektivitas program dalam menjangkau masyarakat dan meningkatkan proaktif lembaga. Faktor-faktor penghambat tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Keterbatasan Akses Informasi dan Teknologi

Hambatan ini muncul karena media sosialisasi yang digunakan masih bergantung pada platform digital seperti media sosial. Padahal, sebagian besar masyarakat yang menjadi sasaran program berasal dari kelompok usia di atas 40 tahun yang belum tentu memiliki

akses terhadap teknologi informasi. Ini menunjukkan adanya kesenjangan digital yang menjadi tantangan serius dalam strategi komunikasi. Untuk menjangkau masyarakat secara menyeluruh, perlu pendekatan komunikasi yang lebih inklusif dan kontekstual sesuai karakteristik demografis sasaran program.

2. Rendahnya Partisipasi Pengguna Layanan

Dalam pelaksanaan di lapangan, jumlah pelapor atau pengguna layanan cenderung rendah, meskipun tidak ada target kuantitatif yang ditetapkan. Hal ini berdampak pada rendahnya efektivitas pelaksanaan PVL OTS karena semakin sedikit masyarakat yang menyampaikan laporan secara langsung. Minimnya partisipasi mencerminkan belum optimalnya daya tarik atau urgensi yang dirasakan masyarakat terhadap keberadaan layanan ini. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang fungsi Ombudsman atau rendahnya kepercayaan bahwa aduan mereka akan ditindaklanjuti.

3. Keterbatasan Anggaran Operasional

Terbatasnya anggaran berdampak langsung pada frekuensi kegiatan PVL OTS. Hal ini membatasi upaya untuk memperluas jangkauan dan membangun hubungan berkelanjutan dengan masyarakat. Anggaran adalah fondasi teknis yang sangat menentukan keberlangsungan program. Ketika frekuensi turun karena dana terbatas, maka dampak positif yang dihasilkan pun turut berkurang. Ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan program bergantung pada komitmen struktural lembaga, termasuk dalam hal dukungan anggaran.

B. Faktor Pendukung Implementasi Program PVL OTS

Meskipun menghadapi berbagai hambatan, pelaksanaan PVL OTS tetap didukung oleh beberapa faktor yang memperkuat pelaksanaannya. Faktor-faktor pendukung tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Dukungan Media Lokal

Pemanfaatan media lokal seperti radio menjadi strategi efektif untuk menjangkau masyarakat yang tidak aktif di media sosial. Hal ini menunjukkan adanya adaptasi pelaksana terhadap kondisi lapangan, terutama di daerah yang masih bergantung pada media konvensional. Strategi ini memperlihatkan bahwa komunikasi berbasis konteks lokal lebih efektif dalam menjangkau masyarakat umum. Dengan demikian, sinergi antara teknologi digital dan media konvensional perlu terus ditingkatkan dalam strategi komunikasi Ombudsman.

2. Peningkatan Kesadaran dan Kedekatan Masyarakat

Implementasi PVL OTS berhasil memperkenalkan Ombudsman kepada masyarakat yang sebelumnya tidak mengenal keberadaan lembaga ini. Pendekatan jemput bola melalui penyebaran brosur dan dialog langsung di lokasi kegiatan membuat masyarakat merasa lebih dekat dan terbuka terhadap layanan pengaduan. Kedekatan emosional dan fisik yang dibangun melalui interaksi langsung menjadi salah satu nilai tambah utama dari PVL OTS. Hal ini mendorong terbentuknya kepercayaan publik dan menjadi pondasi penting dalam memperkuat relasi antara masyarakat dan lembaga negara seperti Ombudsman.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi Program PVL OTS dalam Meningkatkan Proaktif dan Akses pada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Implementasi Program PVL OTS oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur merupakan strategi inovatif yang mengadopsi pendekatan jemput bola. Program ini berhasil menjawab kebutuhan akan layanan yang lebih dekat dan responsif, meskipun masih terdapat tantangan dalam pelaksanaannya. Indikator-indikator keberhasilan implementasi menurut model George C. Edward III, seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sangat berpengaruh terhadap keberhasilan program. Komunikasi internal berjalan efektif, namun komunikasi eksternal masih perlu diperkuat terutama dalam menjangkau kelompok masyarakat yang kurang paham teknologi. Ketersediaan sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai menjadi kekuatan utama program. Namun, keterbatasan anggaran dan akses teknologi di kalangan masyarakat sasaran menjadi hambatan serius dalam memperluas cakupan layanan dan meningkatkan partisipasi. Komitmen dan profesionalisme pelaksana menunjukkan bahwa disposisi pelaksana menjadi faktor pendukung utama keberhasilan PVL OTS. Sementara itu, struktur birokrasi yang fleksibel turut mempermudah adaptasi di lapangan, meski belum adanya SOP baku menjadi tantangan untuk standarisasi pelayanan ke depan.
2. Faktor penghambat implementasi antara lain keterbatasan akses informasi, rendahnya partisipasi masyarakat, dan keterbatasan anggaran. Ketiganya menjadi hambatan dalam mencapai tujuan utama program, yaitu peningkatan proaktif dan akses masyarakat dalam menyampaikan laporan maladministrasi. Faktor pendukung seperti dukungan media lokal dan pendekatan langsung ke masyarakat (jemput bola) terbukti efektif membangun kedekatan emosional dan meningkatkan kesadaran publik terhadap peran Ombudsman RI.

SARAN

Berdasarkan temuan dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur perlu mengembangkan strategi komunikasi yang lebih inklusif, dengan menggabungkan media digital dan konvensional seperti radio lokal, forum masyarakat, serta kolaborasi dengan tokoh masyarakat untuk menjangkau kelompok sasaran yang lebih luas. Guna menjamin keseragaman pelaksanaan di seluruh wilayah, dibutuhkan penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan aplikatif untuk kegiatan PVL OTS, agar pelaksanaan tetap konsisten dan terukur dalam jangka panjang.
2. Diperlukan peningkatan alokasi anggaran untuk memperluas frekuensi dan jangkauan kegiatan PVL OTS. Perlu diadakan edukasi publik secara berkelanjutan agar masyarakat memahami peran dan fungsi Ombudsman, hal ini akan mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam program PVL OTS. Ombudsman juga perlu melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan PVL OTS guna mengetahui sejauh mana efektivitas program dalam meningkatkan proaktif dan akses masyarakat, serta untuk merumuskan perbaikan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aidhila, WM, & Mashur, D. 2022. Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Penanganan Keluhan Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial* , 3 (2), 103-111.
- Creswell, John W. 2015. *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Third Edition; *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih Di Antara Lima Pendekatan*. Edisi Ke-3. Terjemahan oleh: Ahmad Lintang; Lazuardi. Edisi Ke-3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dunn, W.N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fajar, N. M. A. P. 2019. Maladministrasi Dalam Pelaksanaan Administrasi Negara. *Jurnal Yustitia*, 13(2), 69-78.
- Islamy, M.I. 1988. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Islamy, I. 2000. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kusumadewi, PK., Wirantari, IDAP., & Prabawati, PA. 2024. Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) Dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali. *Jurnal Etika dan Hukum: Bisnis dan Notaris*, 2(2).
- Maani, K.D. 2010. Etika Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 9(1), 61-70.
- Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data Analysis. A methods sourcebook*. In *Zeitschrift fur Personalforschung* (3rd ed., Vol. 28, Issue 4). Sage Publications. <https://doi.org/10.1177/239700221402800402>.
- Moleong, and Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Pramono, J. 2020. *Implementasi dan evaluasi kebijakan publik*. Unisri Press.
- Pratama, R. A., & Ginting, S. 2023. Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 32-43.
- Purnomo, D., Jefia, R., & Syafril, R. (2024). Advokasi Lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Dalam Mengatasi Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Padang. *Abdi Jurnal Publikasi*, 2(6), 221-226.
- Rodiyah, Dkk. 2021. *Buku Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Umsida Press
- Sari, PA, Kadir, A., & Bara, BMB (2019). Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)* , 1 (1), 1-12.
- Shafritz, J.M., & E.W. Russel. 1999. *Introducing Publik Administration*. New York: Logman.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Cetakan Ke-27. Bandung: Alfabeta, cv.

Sunggono, B. 1994. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Widodo, J. 2013. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep & Aplikasi Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Internet

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pvl-on-the-spot-mudahkan-masyarakatmengadu>, diakses pada tanggal 15 Februari 2025

<https://surabaya.suaramerdeka.com/jawa-timur/106114253413/ombudsman-jatim-tangani-591-aduan-pelayanan-publik-selama-2024>, diakses pada tanggal 11 Maret 2025

Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 3 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan, dan Verifikasi Laporan.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No.43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan.