

Implementasi Program PVL On the Spot Dalam Penguatan Pengawasan Partisipatif Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan

Restu Mayang Sara Nur¹, Khusnul Hatimah²

^{1,2} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Makassar
e-mail: restu.mayangsara@unm.ac.id

Abstrak

Program Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) *On The Spot* merupakan sebuah inovasi pelayanan dengan pendekatan jemput bola yang diluncurkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan. Inovasi ini bertujuan untuk mengatasi berbagai hambatan geografis, psikologis, maupun struktural dalam aksesibilitas pengaduan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program PVL *On The Spot* dalam rangka memperkuat pengawasan partisipatif pelayanan publik di Sulawesi Selatan dengan menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan publik dari George C. Edwards III. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (*library research*) melalui analisis isi (*content analysis*) terhadap dokumen resmi berupa laporan tahunan Ombudsman, regulasi terkait, serta berbagai literatur ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PVL *On The Spot* telah berhasil mentransformasi paradigma pengawasan masyarakat dari yang bersifat pasif-reaktif menjadi aktif-partisipatif. Ditinjau dari model George C. Edwards III, faktor komunikasi yang efektif serta disposisi aparatur menjadi kekuatan utama dalam keberhasilan pelaksanaan program tersebut. Hal ini terindikasi dari peningkatan volume konsultasi dan laporan secara langsung di berbagai wilayah di luar episentrum perkotaan. Akan tetapi, efektivitas program ini masih dibatasi oleh keterbatasan sumber daya finansial, keterbatasan jumlah personel (asisten PVL), serta struktur birokrasi koordinatif dengan pihak pemerintah daerah setempat. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya digitalisasi secara integratif pascakegiatan serta pembentukan kolaborasi kelembagaan yang lebih permanen bersama jejaring komunitas lokal guna menjaga kontinuitas pengawasan partisipatif pelayanan publik di masa mendatang.

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

Abstract

The Verification and Report Receipt Program (*Penerimaan Verifikasi Laporan* or PVL) *On The Spot* is an outreach service innovation launched by the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of South Sulawesi Province. This innovation aims to overcome various geographical, psychological, and structural barriers to public complaint accessibility. This study aims to analyze the implementation of the PVL *On The Spot* program in strengthening participatory oversight of public services in South Sulawesi using George C. Edwards III's policy implementation theoretical framework. The research method employed is library research through content analysis of official documents, including Ombudsman annual reports, relevant regulations, and related scientific literature. The results indicate that the implementation of PVL *On The Spot* has successfully transformed the public oversight paradigm from passive-reactive to active-participatory. Viewed from the Edwards III model, effective communication and staff disposition are the primary strengths driving the program's

success. This is evidenced by the increased volume of direct consultations and reports in areas outside the urban epicenter. However, the program's effectiveness remains constrained by limited financial resources, personnel shortages (PVL assistants), and the coordinative bureaucratic structure with local government authorities. Therefore, this study recommends the need for post-activity integrative digitalization and more permanent institutional collaborations with local community networks to ensure the continuity of participatory oversight in the future.

Keywords: PVL On The Spot, Ombudsman, Policy Implementation, Participatory Supervision, Public Service.

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak konstitusional setiap warga negara sekaligus indikator utama keberhasilan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Di Indonesia, reformasi birokrasi secara yuridis telah dikukuhkan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, dalam realitas empiris, patologi birokrasi seperti ketidakpastian waktu pelayanan, maraknya pungutan liar, diskriminasi pelayanan, hingga perilaku maladministrasi aparat masih menjadi potret buram yang dikeluhkan oleh masyarakat (Dwiyanto, 2021; Denhardt & Denhardt, 2015). Kondisi ini diperparah oleh asimetri informasi dan ketimpangan relasi kuasa antara penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan, di mana masyarakat sering kali berada pada posisi yang rentan dan enggan untuk melaporkan pelanggaran yang mereka alami.

Untuk menjamin pemenuhan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik, dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sebagai lembaga negara pengawas eksternal yang bersifat mandiri, Ombudsman memiliki mandat untuk menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi. Peran strategis Ombudsman terletak pada fungsinya sebagai penyeimbang kekuasaan (*countervailing power*) birokrasi. Kendati demikian, efektivitas pengawasan eksternal ini sangat bergantung pada tingkat partisipasi aktif masyarakat. Pengawasan tidak dapat berjalan optimal jika hanya mengandalkan mekanisme pasif, di mana Ombudsman sekadar menunggu masyarakat datang melapor ke kantor perwakilan (Hardiansyah, 2020; Osborne, 2010).

Pada wilayah geografis yang luas dan memiliki karakteristik sosiologis yang beragam seperti Provinsi Sulawesi Selatan, tantangan aksesibilitas menjadi kendala utama. Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan yang berkedudukan di Kota Makassar menciptakan jarak psikologis dan spasial yang signifikan bagi masyarakat yang tinggal di kabupaten/kota terpencil, seperti di wilayah Luwu Raya, Toraja, maupun kawasan kepulauan (Laporan Tahunan Ombudsman RI Sulsel, 2025). Hambatan transportasi, biaya perjalanan, serta minimnya pemahaman mengenai eksistensi dan fungsi Ombudsman menyebabkan rendahnya tingkat pelaporan dari daerah-daerah di luar pusat pertumbuhan ekonomi. Pola pelaporan cenderung tersentralisasi di ibu kota provinsi, mencerminkan adanya fenomena *urban bias* dalam pengawasan pelayanan publik.

Menyikapi urgensi tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan meluncurkan program inovatif bertajuk *Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) On The Spot*. Program ini merupakan strategi "jemput bola" (*proactive outreach*) di mana tim asisten Ombudsman turun langsung ke titik-titik strategis di berbagai kabupaten/kota—seperti kantor pelayanan publik terpadu, pasar tradisional, rumah sakit, dan pusat keramaian—untuk membuka gerai pengaduan, memberikan konsultasi hukum gratis, serta mengedukasi masyarakat mengenai hak-hak pelayanan publik. Melalui program ini, Ombudsman berupaya meruntuhkan tembok birokrasi dan mendekatkan diri pada kantong-kantong masyarakat rentan.

Meskipun program PVL *On The Spot* ini secara konseptual dinilai sangat progresif, keberhasilan transformasinya dari kebijakan di atas kertas (*policy on paper*) menjadi kebijakan dalam tindakan (*policy in action*) memerlukan pengkajian ilmiah yang mendalam. Proses implementasi di lapangan sering kali dihadapkan pada dinamika resistensi birokrasi lokal, keterbatasan kapasitas internal lembaga, serta kompleksitas budaya hukum masyarakat lokal (Dwiyanto, 2018). Fenomena ini memicu pertanyaan krusial: bagaimana sejatinya efektivitas implementasi program PVL *On The Spot* jika dibedah menggunakan lensa teori implementasi kebijakan, dan sejauh mana program ini mampu menggerakkan roda pengawasan partisipatif di Sulawesi Selatan?

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji inovasi pelayanan pengaduan, seperti yang dilakukan oleh Prasetyo (2022) mengenai digitalisasi pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, serta Sudarsono (2023) yang meneliti efektivitas gerai pengaduan Ombudsman di wilayah Jawa Timur. Namun, mayoritas studi terdahulu berfokus pada sistem pengaduan berbasis digital atau stasioner di perkotaan. Masih sangat terbatas literatur ilmiah yang secara khusus mengeksplorasi dynamic implementasi program *proactive outreach* seperti PVL *On The Spot* pada wilayah dengan tantangan geografis yang kompleks seperti Sulawesi Selatan, dengan memadukannya secara rigid bersama teori implementasi George C. Edwards III.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah akademis tersebut (*research gap*). Dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan (*library research*) yang berbasis pada analisis dokumen-dokumen resmi, laporan kinerja tahunan Ombudsman, dan data literatur sekunder, penelitian ini bermaksud menganalisis secara komprehensif implementasi program PVL *On The Spot* dalam penguatan pengawasan partisipatif pelayanan publik di Sulawesi Selatan. Signifikansi teoretis dari studi ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait studi implementasi kebijakan pengawasan eksternal dan keterlibatan warga (*citizen engagement*). Secara praktis, studi ini diharapkan menjadi bahan evaluasi strategis bagi Ombudsman RI dalam mereplikasi dan mengoptimalkan model pengawasan berbasis jemput bola di seluruh penjuru Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Pelayanan Publik dan Paradigma Administrasi

Pelayanan publik dalam perspektif modern tidak lagi dipandang sekadar sebagai aktivitas administratif rutin negara terhadap warganya, melainkan sebagai perwujudan dari pemenuhan hak-hak dasar kemanusiaan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Denhardt dan Denhardt (2015) dalam paradigma *New Public Service* (NPS), fokus utama administrasi publik adalah melayani warga negara (*serve citizens, not customers*), membangun koalisi antarlembaga, dan menumbuhkan rasa tanggung jawab publik. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh sejauh mana transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan keadilan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Teori Pengawasan Partisipatif

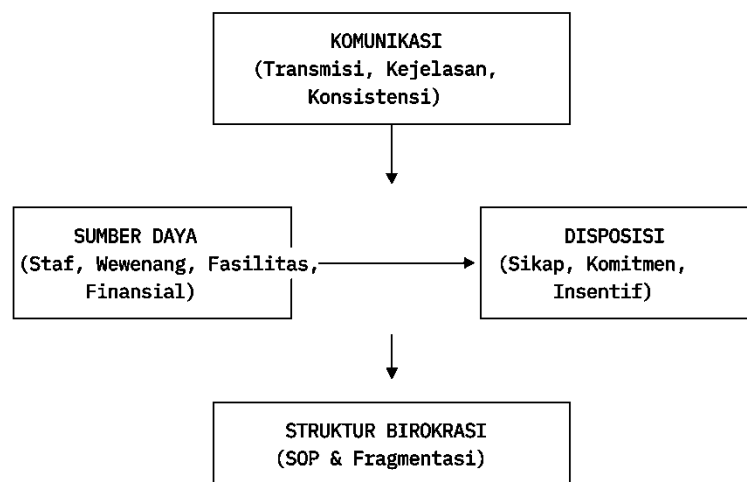
Pengawasan pelayanan publik terbagi atas pengawasan internal (oleh Inspektorat atau APIP) dan pengawasan eksternal (oleh Ombudsman, DPR/DPRD, dan masyarakat). Pengawasan eksternal yang paling substansial dan memiliki legitimasi moral tertinggi adalah pengawasan partisipatif (*participatory supervision*). Konsep ini berakar pada teori demokrasi deliberatif dan *citizen engagement* yang dikemukakan oleh Sherry Arnstein (1969) melalui *Ladder of Citizen Participation*. Pengawasan partisipatif menempatkan masyarakat bukan lagi sebagai objek pasif dari kebijakan negara, melainkan sebagai subjek aktif yang mengontrol jalannya kekuasaan pemerintahan (Osborne, 2010). Menurut Hardiansyah (2020), pengawasan partisipatif dalam pelayanan publik terjadi ketika warga negara secara

sadar dan sukarela memantau proses pelayanan, mengidentifikasi penyimpangan (maladministrasi), dan berani menyuarkan keluhan melalui saluran resmi yang tersedia. Keberhasilan pengawasan partisipatif membutuhkan dua prasyarat utama: adanya literasi hak pelayanan publik pada masyarakat (*civic literacy*) dan tersedianya kanal pengaduan yang inklusif serta responsif (*accessible complaint channels*).

Teori Implementasi Kebijakan George C. Edwards III

Untuk membedah realitas pelaksanaan program PVL *On The Spot*, penelitian ini mengadopsi model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edwards III (1980). Edwards III menyatakan bahwa keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan publik dipengaruhi oleh empat variabel krusial yang saling berinteraksi secara dinamis:

Gambar 1. Model Implementasi Kebijakan Menurut George C. Edwards III



1. **Komunikasi (*Communication*):** Keberhasilan implementasi mensyaratkan agar para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus ditransmisikan kepada personel yang tepat, jelas (*clear*), dan konsisten (*consistent*). Selain komunikasi internal, komunikasi eksternal kepada target grup (masyarakat) juga menentukan keberhasilan program.
2. **Sumber Daya (*Resources*):** Walaupun komunikasi telah disampaikan dengan jelas, jika implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan efektif. Sumber daya ini mencakup kecukupan staf (jumlah dan kompetensi), informasi, wewenang yang sah, serta fasilitas fisik dan finansial pendukung operasional.
3. **Disposisi (*Disposition/Attitudes*):** Disposisi adalah sikap, komitmen, dan kecenderungan para implementor terhadap kebijakan yang dijalankan. Jika implementor memiliki sikap positif dan komitmen tinggi terhadap tujuan kebijakan, mereka akan melaksanakan kebijakan tersebut dengan penuh dedikasi sesuai koridor yang ditentukan.
4. **Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*):** Struktur organisasi memiliki dampak signifikan terhadap implementasi kebijakan. Dua karakteristik utama birokrasi yang memengaruhi adalah adanya Standard Operating Procedures (SOP) yang memandu rutinitas kerja dan tingkat fragmentasi (pembagian tanggung jawab) di antara unit-unit kerja yang terlibat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan dipilih karena fokus kajian diarahkan

pada analisis mendalam terhadap dokumen-dokumen kebijakan, laporan kinerja kelembagaan, regulasi nasional, serta literatur ilmiah terdahulu yang secara objektif merekam implementasi program PVL *On The Spot* tanpa melakukan rekayasa data lapangan (Zed, 2014).

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya bersifat sekunder yang bersumber dari:

- **Dokumen Resmi:** Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan (Periode 2022–2025), Rencana Strategis Ombudsman RI, UU No. 37/2008, dan UU No. 25/2009.
- **Literatur Ilmiah:** Artikel jurnal terakreditasi nasional maupun internasional, tesis, disertasi, dan buku-buku referensi administrasi publik yang berkaitan dengan implementasi kebijakan, pelayanan publik, dan Ombudsman.
- **Media Massa dan Rilis Resmi:** Publikasi resmi di situs web Ombudsman RI, siaran pers resmi Ombudsman Sulsel, serta berita dari media massa kredibel yang meliput pelaksanaan operasional PVL *On The Spot* di Sulawesi Selatan.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan melalui metode dokumentasi dengan teknik *literature review*, yaitu menelusuri, memilah, membaca, dan mencatat data-data substansial yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) dan analisis tematik secara kualitatif (Krippendorff, 2018). Peneliti mengklasifikasikan data temuan ke dalam empat dimensi teori implementasi George C. Edwards III (Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi) serta dimensi Pengawasan Partisipatif. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber data sekunder, yaitu dengan membandingkan informasi dari laporan internal Ombudsman dengan perspektif artikel jurnal ilmiah eksternal dan pemberitaan media massa untuk meminimalkan bias subjektivitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Program PVL *On The Spot* di Sulawesi Selatan

Berdasarkan telaah dokumen Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, program *Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) On The Spot* pertama kali diinisiasi sebagai jawaban atas tingginya angka *unreported maladministration* (maladministrasi yang tidak dilaporkan) di wilayah luar Kota Makassar. Program ini didesain sebagai instrumen operasional lapangan yang memindahkan fungsi meja pengaduan kantor Ombudsman ke ruang publik terbuka di berbagai kabupaten/kota di Sulawesi Selatan, seperti Kabupaten Gowa, Maros, Pangkep, Barru, Bone, Bulukumba, hingga kawasan Luwu Raya dan Tana Toraja.

Secara teknis, pelaksanaan PVL *On The Spot* melibatkan tim asisten dari substansi PVL yang bertugas melaksanakan tiga fungsi simultan:

1. **Sosialisasi dan Edukasi:** Mengenalkan profil Ombudsman dan mengedukasi warga mengenai bentuk-bentuk maladministrasi.
2. **Konsultasi Hukum Pelayanan Publik:** Memberikan ruang bagi warga untuk berkonsultasi mengenai permasalahan pelayanan publik yang sedang dihadapi (misalnya sengketa agraria, kelambatan layanan administrasi kependudukan, atau pungutan liar sekolah).
3. **Penerimaan Laporan Langsung:** Membantu masyarakat menyusun draf laporan resmi di tempat, memverifikasi kelengkapan berkas formil dan materiil, agar laporan tersebut dapat langsung diregistrasi dan ditindaklanjuti tanpa perlu mendatangi kantor perwakilan di kota Makassar.

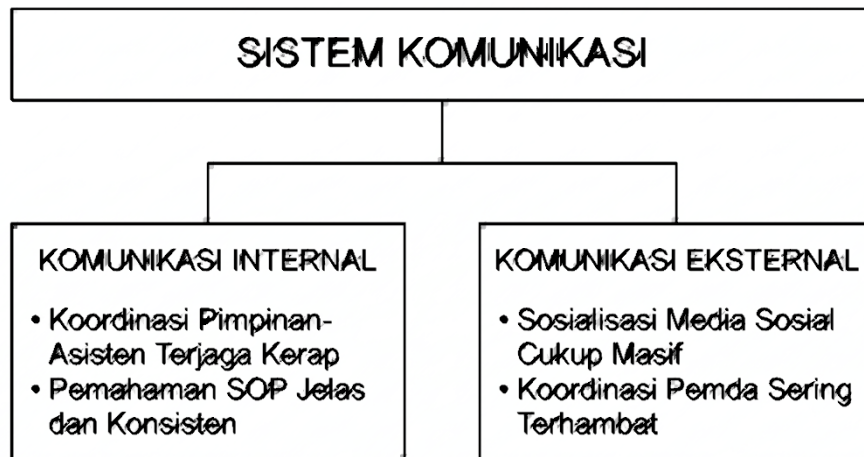
Analisis Implementasi Melalui Model George C. Edwards III

Untuk membedah kompleksitas implementasi program PVL *On The Spot* oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, analisis dipecah secara mendalam ke dalam empat variabel utama model Edwards III:

1. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi dalam implementasi PVL *On The Spot* mencakup dimensi transmisi internal antarpimpinan dengan asisten pelaksana, serta komunikasi eksternal kepada masyarakat luas selaku target grup.

Gambar 2. Skema Alur Sistem Komunikasi Internal dan Eksternal



- **Transmisi dan Kejelasan:** Berdasarkan dokumen internal rencana kerja Ombudsman Sulsel, penyampaian instruksi dari Kepala Perwakilan kepada jajaran Asisten PVL berjalan secara hierarkis dan jelas. Panduan operasional gerai pengaduan luar kantor telah ditransmisikan secara konsisten. Para asisten memahami dengan baik tata cara verifikasi cepat di lapangan.
- **Komunikasi Eksternal dan Sosialisasi:** Tantangan terbesar berada pada dimensi komunikasi eksternal. Laporan publikasi berkala menunjukkan bahwa penyebaran informasi jadwal pelaksanaan PVL *On The Spot* kepada masyarakat lokal sebelum tim turun ke lapangan sering kali belum merata. Pemanfaatan media sosial resmi Ombudsman dinilai efektif untuk menjangkau masyarakat urban, namun kurang responsif bagi masyarakat perdesaan atau kelompok lansia di daerah terpencil.
- **Hambatan Sektoral:** Terdapat pula hambatan komunikasi koordinatif dengan Pemerintah Daerah (Pemda) setempat. Pada beberapa kasus, pemberitahuan kegiatan PVL *On The Spot* yang ditempatkan di area kantor Pemda memicu resistensi terselubung dari aparat lokal yang merasa terancam dengan keberadaan pos pengaduan Ombudsman. Akibatnya, mobilisasi massa untuk memanfaatkan gerai tersebut menjadi kurang optimal karena minimnya dukungan publikasi dari birokrasi lokal.

2. Sumber Daya (*Resources*)

Variabel sumber daya merupakan faktor krusial yang paling membatasi akselerasi program PVL *On The Spot* di Sulawesi Selatan.

Tabel 1. Analisis Ketersediaan Sumber Daya dalam Implementasi Program PVL on The Spot

Jenis Sumber Daya	Kondisi Riil dan Dampak Standar Operasional
Sumber Daya Manusia (SDM)	Terjadi ketimpangan beban kerja. Jumlah Asisten Ombudsman Sulsel sangat terbatas (kisaran 15-20 orang) untuk mengawasi 24 kabupaten/kota.
Sumber Daya Finansial	Anggaran operasional perjalanan dinas ke daerah luar Makassar dibatasi oleh pagu DIPA APBN yang ketat, membatasi frekuensi program per tahun.
Sumber Daya Fasilitas	Keterbatasan unit kendaraan operasional dan alat verifikasi kelengkapan dokumen digital di lapangan.

- **Sumber Daya Manusia (Staf):** Keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi kendala klasik yang dihadapi oleh Ombudsman Sulsel. Dengan cakupan wilayah pengawasan yang meliputi 24 Kabupaten/Kota dan populasi lebih dari 9 juta jiwa, jumlah Asisten Ombudsman yang bertugas pada substansi PVL sangat tidak proporsional. Ketika tim diturunkan untuk program PVL *On The Spot* di daerah terpencil selama beberapa hari, terjadi kekosongan atau penumpukan berkas pengaduan reguler di kantor induk di Kota Makassar. Kondisi ini memaksa para asisten untuk bekerja dengan beban ganda (*double burden*), yang secara jangka panjang dapat menurunkan ketelitian verifikasi laporan.
- **Sumber Daya Finansial dan Fasilitas:** Aspek finansial juga membatasi intensitas program. Pembiayaan PVL *On The Spot* yang bersumber dari DIPA Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Ombudsman RI dialokasikan secara terbatas untuk beberapa kali kunjungan kerja per tahun. Akibatnya, keberadaan gerai ini bersifat temporer dan insidental (hanya berlangsung 1–3 hari di satu lokasi), bukan merupakan pos permanen. Dari segi fasilitas fisik, keterbatasan mobil unit keliling dan perangkat teknologi pendukung verifikasi data berbasis digital di lokasi terpencil (yang minim sinyal internet) kerap memperlambat penginputan data laporan langsung ke dalam sistem jaringan terpusat (Sistem Informasi Laporan Ombudsman/SILO).

3. Disposisi (*Disposition*)

Karakteristik disposisi atau sikap para implementor menjadi faktor determinan positif utama yang menjaga keberhasilan program PVL *On The Spot* tetap berjalan di jalur yang benar.

- **Komitmen Aparatur:** Telaah terhadap jurnal kinerja dan refleksi operasional menunjukkan bahwa Asisten Ombudsman memiliki tingkat dedikasi, integritas, dan komitmen moral yang sangat tinggi terhadap nilai-nilai keadilan sosial dan pemberantasan maladministrasi. Semangat ini lahir dari kultur organisasi Ombudsman yang independen dan berorientasi pada pembelaan hak-hak publik.
- **Sikap Responsif di Lapangan:** Para asisten menunjukkan disposisi yang adaptif dan persuasif saat menghadapi masyarakat di lapangan. Mereka bersedia melayani konsultasi di luar jam kerja resmi gerai, aktif mendengarkan keluhan kesah warga dengan pendekatan emosional yang empatik, serta memberikan pemahaman hukum dengan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat awam. Sikap inklusif ini berhasil mengikis jarak psikologis ketakutan masyarakat terhadap lembaga hukum negara. Namun, disposisi positif internal ini sering kali berbenturan dengan disposisi negatif dari oknum aparat pelayanan publik lokal di daerah yang cenderung defensif saat mengetahui wilayahnya dijadikan lokus PVL *On The Spot*.

4. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur birokrasi Ombudsman RI secara kelembagaan telah tertata dengan baik, namun menyisakan tantangan koordinasi inter-institusional.

- **Standard Operating Procedures (SOP):** Pelaksanaan PVL *On The Spot* telah memiliki basis legitimasi operasional yang kuat melalui SOP Penerimaan dan Verifikasi Laporan. Mekanisme penanganan dokumen dari lapangan, tata cara registrasi, hingga batas waktu verifikasi formil-materiil terstruktur secara rigid. SOP ini mencegah terjadinya penumpukan berkas tanpa kejelasan status penanganan.
- **Fragmentasi Organisasi:** Hambatan struktural muncul dari hubungan tata kerja yang bersifat eksternal. Ombudsman adalah lembaga pengawas, bukan eksekutor. Ketika laporan masyarakat berhasil dijaring melalui PVL *On The Spot*, kecepatan penyelesaian laporan tersebut sangat bergantung pada respons instansi terlapor (Pemerintah Kabupaten/Kota, BPN, Kepolisian Daerah, dll.). Fragmentasi birokrasi dan rantai birokrasi yang panjang di tingkat Pemda sering kali memperlambat penyelesaian kasus yang dilaporkan warga lewat gerai *On The Spot*. Hal ini berpotensi memicu kekecewaan masyarakat yang telah menaruh harapan besar saat melapor di gerai tersebut.

Dampak Terhadap Penguatan Pengawasan Partisipatif

Program PVL *On The Spot* secara signifikan telah mengubah peta sosiologis pengaduan pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan. Sebelum adanya inovasi ini, data statistik laporan didominasi secara mutlak oleh warga Kota Makassar dan sekitarnya (Gowa dan Maros). Laporan dari wilayah-wilayah pelosok tergolong sangat minim akibat tingginya ongkos sosial dan ekonomi untuk melapor (Laporan Tahunan Ombudsman RI Sulsel, 2024).

Tabel 2. Matriks Perubahan Paradigma Pengawasan Partisipatif Pelayanan Publik melalui Program PVL On The Spot

Transformasi Paradigma Pengawasan Partisipatif Pelayanan Publik (Lama vs Baru)		
PARADIGMA LAMA (Pasif - Reaktif)	PARADIGMA BARU (Aktif - Partisipatif, <i>PVL On The Spot</i>)	
PASIF - REAKTIF (Menunggu Laporan di Kantor)	TRANSFORMASI	AKTIF - PARTISIPATIF (Jemput Bola ke Lapangan, Meningkatkan Literasi Publik)
Tunggu & Tanggapi Aduan	MODUS OPERANDI	Jemput Bola (<i>Outreach</i>) Proaktif
Tersentralisasi di Kantor Perwakilan	CAKUPAN GEOGRAFIS	Ekstensif ke Seluruh Daerah Sulsel (Kecamatan, Desa)
Otoritatif & Birokratis	RELASI OMBUDSMAN-WARGA	Inklusif, Dekat, & Melayani
Penyelesaian Kasus Terisolasi	DAMPAK PADA MASYARAKAT	Edukasi Hak & Penguatan Kesadaran Publik (<i>Civic Literacy</i>)
Rendah, Terbatas pada Perkotaan	EFEKTIVITAS PENGADUAN	Tinggi, Menjangkau Kelompok Rentan

Melalui analisis isi terhadap data tren pelaporan, implementasi PVL *On The Spot* memberikan dampak akseleratif pada tiga aspek utama pengawasan partisipatif:

- **Peningkatan Kuantitas Konsultasi dan Pengaduan:** Kehadiran gerai fisik di ruang publik merangsang keberanian warga untuk berbicara. Masyarakat yang awalnya tidak mengetahui bahwa pungutan di sekolah atau lambatnya penerbitan sertifikat tanah adalah bentuk maladministrasi, menjadi tercerahkan setelah berkonsultasi di

gerai PVL. Hal ini terbukti dari lonjakan jumlah lembar konsultasi non-formal yang tercatat selama kegiatan berlangsung di daerah.

- **Perluasan Keterwakilan Geografis dan Demografis:** Program ini berhasil menjaring aspirasi dari kelompok masyarakat rentan (*vulnerable groups*), seperti petani, nelayan, masyarakat adat, dan lansia yang memiliki keterbatasan akses internet dan transportasi menuju ibu kota provinsi. Pengawasan pelayanan publik bergeser dari model tersentralisasi menjadi lebih inklusif secara spasial.
- **Peningkatan Civic Literacy:** Melalui pembagian brosur, dialog interaktif di lapangan, dan edukasi langsung oleh asisten, pemahaman masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik berkualitas mengalami eskalasi. Masyarakat didorong untuk menjadi agen pengawas mandiri; mereka tidak lagi menerima begitu saja layanan buruk birokrasi, melainkan aktif menuntut hak-hak administratif mereka secara legal melalui saluran Ombudsman.

Secara konseptual, PVL *On The Spot* telah berhasil menaikkan posisi masyarakat dalam tangga partisipasi Arnstein, dari sekadar menerima informasi (*informing*) menuju tingkat kemitraan (*partnership*) dalam mengawasi jalannya roda pemerintahan di daerah.

KESIMPULAN

Implementasi program PVL *On The Spot* oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan secara substansial telah berhasil memperkuat pilar pengawasan partisipatif pelayanan publik. Inovasi jempit bola ini efektif memotong mata rantai hambatan geografis dan psikologis masyarakat di luar Kota Makassar dalam mengakses hak konstitusional mereka untuk melapor.

Ditinjau dari perspektif teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, faktor determinan pendukung utama keberhasilan program ini terletak pada aspek **Disposisi** aparatur (Asisten Ombudsman) yang memiliki integritas dan dedikasi moral tinggi, serta kejelasan **Komunikasi** instruksional internal berbasis **SOP (Struktur Birokrasi)** yang rigid.

Kendati demikian, efektivitas capaian program ini masih dihadapkan pada kendala krusial pada dimensi **Sumber Daya**, khususnya keterbatasan kuantitas personil asisten dan keterbatasan anggaran operasional APBN yang menyebabkan program ini hanya bersifat temporer dan insidental di daerah. Selain itu, kelemahan komunikasi eksternal dan adanya resistensi birokrasi lokal menjadi kerikil dalam optimalisasi mobilisasi pengawasan partisipatif di lapangan.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis temuan studi kepustakaan ini, dirumuskan beberapa rekomendasi strategis bagi pengambil kebijakan:

1. **Optimalisasi Anggaran dan Realokasi Sumber Daya:** Ombudsman RI pusat perlu meninjau ulang formulasi alokasi anggaran DIPA untuk perwakilan daerah dengan karakteristik geografis luas seperti Sulawesi Selatan. Diperlukan penambahan kuota Asisten PVL khusus regional guna mencegah terjadinya ketimpangan beban kerja (*overload*) antara operasional lapangan dan pelayanan kantor induk.
2. **Pengembangan Kemitraan Permanen (Focal Point):** Mengingat sifat gerai PVL *On The Spot* yang temporer, Ombudsman Sulsel disarankan membangun kolaborasi kelembagaan dengan membentuk jaringan "Sahabat Ombudsman" atau *Focal Point* pengawasan partisipatif di tingkat lokal, dengan merangkul organisasi masyarakat sipil (CSO), akademisi perguruan tinggi daerah, dan komunitas pemuda setempat sebagai perpanjangan tangan pengawasan yang menetap.
3. **Digitalisasi Integratif Pasca-Kegiatan:** Perlu dikembangkan sistem tindak lanjut laporan berbasis digital yang adaptif bagi pelapor di daerah. Setelah laporan dijamin via *On The Spot*, komunikasi perkembangan penanganan kasus (*SP2HP*) harus diintegrasikan melalui aplikasi pesan instan yang ramah pengguna (seperti

WhatsApp bot khusus), sehingga pelapor tidak kehilangan akses informasi meskipun tim Ombudsman telah kembali ke ibu kota provinsi.

4. **Penguatan Komunikasi Pra-Kegiatan:** Sebelum menurunkan tim ke daerah, koordinasi dengan media massa lokal, radio komunitas, dan pemanfaatan jaringan perangkat desa harus diintensifkan minimal satu minggu sebelumnya guna memaksimalkan partisipasi masyarakat saat gerai dibuka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan dan seluruh jajaran Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan yang telah secara konsisten memublikasikan laporan kinerja tahunan dan data dokumen resmi secara transparan kepada publik, sehingga penelitian kepustakaan ini dapat diselesaikan dengan baik. Terima kasih juga didedikasikan kepada rekan-rekan sejawat di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar atas diskusi akademis yang konstruktif selama proses penyusunan artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal Of The American Institute Of Planners*, 35(4), 216-224.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Hardiansyah, H. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Krippendorff, K. (2018). *Content Analysis: An Introduction To Its Methodology*. Sage Publications.
- Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan. (2022). *Menegakkan Keadilan Pelayanan Publik Di Sulawesi Selatan*. Makassar: Ombudsman RI.
- Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan. (2023). *Mendorong Akuntabilitas Birokrasi Lokal*. Makassar: Ombudsman RI.
- Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan. (2024). *Menjangkau Yang Tidak Terjangkau: Laporan Kinerja Penanganan Maladministrasi*. Makassar: Ombudsman RI.
- Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan. (2025). *Akselerasi Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik*. Makassar: Ombudsman RI.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia 2020-2024*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Osborne, S. P. (Ed.). (2010). *The New Public Governance: Emerging Perspectives On The Theory And Practice Of Public Governance*. Routledge.
- Prasetyo, A. (2022). Efektivitas Aplikasi SP4N-LAPOR! Sebagai Saluran Pengaduan Pelayanan Publik Di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 145-160.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia*. Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 139. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.

- Sudarsono, B. (2023). Inovasi Gerai Pengaduan Keliling Dalam Memotong Asimetri Informasi Pelayanan Publik Di Jawa Timur. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 9(1), 34-52.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445-488.
- Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.