



Implementasi Program Penerimaan Verifikasi Laporan *On The Spot* (PVL OTS) Oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sumatera Barat

Anjerita Sani Silaban^{1*}, Aldri Frinaldi²

1,2 Universitas Negeri Padang

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.2795>

*Korespondensi: Anjerita Sani Silaban

Email: aanjerita.s.silaban17@gmail.com

Diterima: 07-10-2025

Diterima: 19-11-2025

Diterbitkan: 28-12-2025



Hak Cipta: © 2024 oleh para penulis. Diserahkan untuk publikasi akses terbuka berdasarkan syarat dan ketentuan lisensi Creative Commons Attribution (CC BY) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Implementasi Program Penerimaan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) Oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, melalui Penelitian yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif, selanjutnya dilakukan pendekatan pemilihan situasi yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana implementasi Program Penerimaan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) Oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Penelitian ini juga bertujuan untuk menemukan penghambat implementasi serta menemukan solusi dilapangan dalam menanggulangi kendala yang terjadi. Data primer dikumpulkan dengan melakukan wawancara mendalam terhadap pihak yang terlibat langsung dengan PVL OTS. Data sekunder ditemukan melalui studi dokumentasi yang berkaitan dengan peraturan dan dokumen PVL OTS. Pengujian data disimpan secara manual melibatkan teknik saran prosedur pendataan terhadap Manual Data Analysis (MDAP). Informan dalam penelitian ini adalah orang yang memiliki pengalaman dan pengetahuan terkait objek yang diteliti. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik manual Data Analysis Procedure (MDAP). Hasil dari analisis Manual Data Analysis Procedure (MDAP) ditemukan implementasi program PVL OTS belum dilaksanakan secara maksimal hal ini dibuktikan dengan belum mampu terlaksana di seluruh wilayah Provinsi Sumatera Barat. Kendala utama yang

ditemukan dilapangan yaitu minimnya anggaran, akibatnya minim petugas pelaksana yang bisa turun kelapangan, serta perangkat pendukung yang belum memadai. Diharapkan Ombudsman perlu melakukan pengalokasian dana untuk PVL OTS dan pemerintah diharapkan mampu memberikan dukungan untuk penguatan pelayanan publik yang bersih dikalangan masyarakat dengan memperhatikan keberadaan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) 16, yakni mendorong institusi yang akuntabel, dan inklusif sebagai pilar utama dalam mewujudkan pelayanan public yang adil dan transparan.

Kata Kunci: Maladministrasi, Pelayanan Publik, SDGs16

Abstract: Implementation of the on the spot Report Verification Program (PVL OTS) by the Indonesian Ombudsman Representative Office in West Sumatra. This research was conducted using a qualitative approach, through a situational selection approach aimed at describing the implementation of the On-the-Spot Report Verification Program (PVL OTS) by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, West Sumatra Branch, as well as identifying implementation barriers and solutions implemented. Primary data was collected through in-depth interviews with those directly involved in the field. Secondary data was obtained through a review of documentation related to regulations and PVL OTS documents. Data testing was conducted manually using data collection procedures outlined in the MDAP (Manual Data Analysis). Informants in this study were individuals with experience and knowledge related to the research subject. The data obtained was analyzed using the Manual Data Analysis Procedure (MDAP). The results of the analysis using the Manual Data Analysis Procedure (MDAP) revealed that the implementation of the on-the-spot report verification program has not been fully realized, as evidenced by its inability to be implemented across the entire province of West Sumatra. The availability of supporting equipment in the field is only sufficient for the capacity of the reporters. The challenges encountered in the field include insufficient funding and a shortage of field staff. Therefore, the Ombudsman needs to allocate funds

for PVL OTS, and the government is expected to provide support for strengthening clean public services among the community, taking into account the role of the Indonesian Ombudsman as a supervisory body for public service delivery. This research also supports the achievement of Sustainable Development Goal (SDG) 16, which aims to promote strong, accountable, and inclusive institutions as the main pillars in realizing fair and transparent public services.

Keywords: *Maladministration, Public Services, SDGs16*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab dasar pemerintahan dan lembaga terkait, tentunya masyarakat memiliki hak dalam menerima pelayanan sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang menekankan pentingnya kejelasan prosedur, transparansi, dan kepastian dalam penyelenggaraan layanan. Namun, dalam praktiknya, berbagai bentuk maladministrasi masih kerap terjadi dan menimbulkan ketidakpuasan publik (Kriswahyu et al., 2017). Untuk merespons persoalan ini, Ombudsman Republik Indonesia berperan sebagai lembaga independen yang mengawasi pelayanan publik, termasuk melalui unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) sebagai pintu masuk utama pengaduan masyarakat (Hasjimzoem, n.d.) Salah satu inovasi yang dihadirkan Ombudsman adalah program Penerimaan Verifikasi Laporan *On The Spot* (PVL OTS), yaitu kegiatan jemput bola yang dilakukan di ruang publik agar masyarakat di wilayah 3T dapat menyampaikan laporan tanpa harus mengakses kantor perwakilan. Hal ini bertujuan untuk menerapkan pelayanan publik, yang dapat diartikan sebagai pemeberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan pokok dan aturan yang ditetapkan (Frinaldi, 2014).

PVL OTS tidak hanya menjadi kanal pengawasan, tetapi juga sarana untuk meningkatkan inklusivitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan SDGs 16, yang mendorong pembangunan institusi yang adil, transparan, dan merata. Data menunjukkan bahwa laporan melalui PVL OTS terus meningkat, termasuk dari wilayah Sumatera Barat, meskipun belum merata ke seluruh kabupaten/kota. Penelitian ini penting karena mengisi celah pada kajian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada output program, bukan pada proses implementasi kebijakan yang diimpilisasikan dalam program. Dengan mengacu pada teori Van Meter & Van Horn serta George C. Edwards III, penelitian ini mengkaji pelaksanaan PVL OTS di Sumatera Barat secara komprehensif, mencakup pelaksanaan, hambatan, dan solusi. Dengan pendekatan kualitatif dan teknik analisis tematik, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur tentang implementasi pengawasan pelayanan publik dan menawarkan model implementasi yang adaptif di tengah keterbatasan struktural dan geografis.



Gambar 1. Kegiatan Penerimaan Verifikasi Laporan On The Spot

sumber: Olahan data penulis, 2025

Gambar diatas merupakan dokumentasi kegiatan PVL OTS yang dilaksanakn oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.

Metodologi

Penelitian ini dilakukan metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan tujuan mendeskripsikan pelaksanaan pada PVL OTS oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatra Barat. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan pengumpulan data dengan menggunakan wawancara dengan informan, dan observasi dilakukan langsung dengan mengunjungi stand PVL OTS, untuk melihat langsung bagaimana kegiatan dilapangan. Selanjutnya pengumpulan data dengan melakukan studi dokumentasi dari buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen atau arsip terkait kegitan PVL OTS oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatra Barat.

Hasil wawancara dari informan dibuat dalam bentuk transkrip dan dianalisis dengan mengadopsi teknik Manual Data Analysis Procedure (MDAP) (Bungin, 2021). Menyatakan bahwa teknik Manual Data Analysis Procedure (MDAP) proses intrepertasi data kualitatif yang dilakukan secara manual dan dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu, catatan, transkrip hasil wawancara, koding, tema, dan memo. Penarikan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling merupakan pihak-pihak yang berkaitan dengan pelaksanaan program PVL OTS, yakni asisten pelaksana, kepala asisten PVL, dan Kepala Perwakilan . untuk mempermudah pengkodean, peneliti menggunakan pengkodean awal dengan memberikan I1 hingga I6 kepada informan yang diwawancarai.

Hasil wawancara dari informan dibuat dalam bentuk transkrip dan dianalisis dengan menggunakan teknik Manual Data Analysis Procedure (MDAP) (Bungin, 2021). Menyatakan bahwa teknik Manual Data Analysis Procedure (MDAP) proses intrepertasi data kualitatif yang dilakukan dengan secara manual dan dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu, catatan, transkrip hasil wawancara, koding, tema, dan memo. Penarikan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling merupakan pihak-pihak yang berkaitan dengan pelaksanaan program PVL OTS, yakni asisten pelaksana, kepala asisten

PVL, dan Kepala Perwakilan. untuk mempermudah pengkodean, peneliti menggunakan pengkodean awal dengan memberikan I1 hingga I6 kepada informan yang diwawancarai

Tabel 1: Karakteristik Daftar Informan Wawancara.

| Kode Informan | Nama | Posisi/ Kategori Informan |
|---------------|------|---|
| I1 | AW | Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat |
| I2 | CR | Kepala Asisten Penerimaan Verifikasi Laporan Tahun 2024 |
| I3 | MH | Kepala Asisten Penerimaan Verifikasi Laporan Tahun 2023 |
| I4 | RN | Asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat |
| I5 | R | Kepala Asisten Penerimaan Verifikasi Laporan Tahun 2025 |
| I6 | A | Masyarakat Usia Lanjut (50 tahun ke atas) |

Sumber: Olahan data penulis, 2025

Data wawancara merupakan sumber utama penelitian melalui proses coding agar mendapatkan memos atau topik utama pada penelitian yang terdiri dari open coding yaitu melakukan pengelompokan atau pemilahan data ke dalam konsep mengenai tema fenomena yang akan diteliti. Kedua, *Axial coding* merupakan penyatuan kategori dari konsep-konsep *Open Coding* yang telah Proses pengodean sendiri merupakan kegiatan memberi label atau tanda terhadap bagian-bagian data. Umumnya, peneliti membagi lembar kerja menjadi tiga bagian, yaitu satu kolom untuk data asli, satu untuk kode awal, dan satu lagi untuk kode akhir. Setelah dilakukan coding, maka akan didapatkan hasil akhir selective coding, selanjutnya akan pada proses Memo atau memvisualisasikan data yang ada untuk memodifikasi dengan penempatan memo setelah dilakukan coding dan dilanjutkan dengan tema yang akan menjadi pembahasan atau diskusi pada penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Temuan Umum Implementasi Program Penerimaan Verifikasi Laporan *On The Spot* Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat

Berdasarkan penjelasan pada metode penelitian, selanjutnya peneliti menyajikan temuan penelitian dari data wawancara yang telah penulis lakukan, beserta penjabaran dari pengodean yang dilakukan

a. Pengkodean Terbuka (*Open Coding*)

Adalah tahap awal di mana peneliti mengidentifikasi dan mengelompokkan data berdasarkan kesamaan, lalu membentuk kategori awal yang mencerminkan informasi penting terkait fenomena yang diteliti. Berikut data open coding berdasarkan transkrip wawancara yang sudah di olah peneliti:

Tabel 2. *Open Coding*

| Informan | Transkrip | Draft Label/Highlight |
|----------|---|----------------------------|
| I1, I2 | "Dasar pelaksanaan program PVL OTS adalah adanya kelompok-kelompok masyarakat yang selama ini belum terjangkau oleh pengawasannya Ombudsman, dan pemberian pengetahuan bagi masyarakat yang tidak mengetahui adanya PVL OTS. Adapun yang menjadi pedoman pelaksanaan PVL OTS dilaksanakan berdasarkan Term of Reference pelaksanaan kegiatan" | Dasar dan Pedoman (Draf 1) |

| | | |
|------------|---|---|
| I3 | "..... kalau ditanya-tanya tidak akan cukup, Tiga orang itu yang harus ada satu penang jobnya, maksudnya kepala keasistenan atau asisten yang ditunjukin untuk menang jawab di situ, kemudian dua lagi itu asisten ataupun bagian kesekretarian, seminimal itu ada tiga" | Sumber daya manusia (Draf 2) |
| I3 | "..... 2024 dan ke bawah itu memang sudah ada anggarannya, tapi belum cukup Tapi kalau 2025 itu OTS-nya malah tanpa anggaran" | Ketiadaan Anggaran (Draf 2) |
| I5, I6 | "ya dengan satu stand, satu meja, kursus penduk, kemudian brosur, formulir, standing banner, rasanya itu sudah cukup, meskipun agak minimalis. Tapi ada, cuma kalau dikatakan dia sempurna atau bagus, mungkin tidak.....SDM sedikit dan juga kekurangan tempat untuk menunggu" | Perangkat Pendukung (Draf 2) |
| I5, I6 | ".....2025 faktor penghambatnya anggaran, pada efisiensi ini menghambat. Ini udah gak jalan ini yang luar kota nih, karena kami nyaris tidak bisa keluar kota, karena anggaran itu tidak ada untuk dinas luar kota. Jadi tentu gimana caranya? Untuk yang bisa kita lakukan ya medsos lah gitu kan....." | Hambatan Teknis dan Solusi (Draf 2) |
| I2, | "Sebelum kita sudah komunikasi secara emosional di telepon, Nah kita lakukan administrasi menyusul." | Komunikasi dan Koordinasi (Draf 3) |
| I3, I6, 14 | ".....kalau saya tak salah ingat, kita pernah melakukan di Batabuah, Agam, di Pesisir Selatan, di Tanah Datar, pasaman barat..... tapi itu masih di Ibu Kota. Belum bisa kita akses sampai ke negari-negari. Negari ada mungkin ya, satu dua, tapi belum sampai ke negari yang terjauh.... defisit anggaran akibatnya tidak bisa kita laksanakan diluar kota padang. Ini kan juga mempengaruhi keterjangkauan kita" | Sebaran Implementasi PVL OTS (Draf 4) |
| I4 | ".....kalau sifatnya dari PVL kita akan memberikan formulis tanda terima dan meninggalkan kontak WA atau nomor telepon agar bisa diakses melalui jarak jauh saja" | Administratif (Draf 3) |
| I3 | "agak preman atau apa gitu ya, , kami harus mencarikan solusi gimana cara kami untuk menjadikan mereka kawang, tanpa harus merusak, kira-kira gitu ya" | Kondisi Lingkungann masyarakat (Draf 5) |

Sumber: Olahan data penulis, 2025

Tabel diatas adalah cuplikan dari analisis open coding, yang pada data awalnya berasal dari transkrip wawancara dari I1-I6. Isi wawancara adalah pernyataan langsung oleh informan. Hasil dari pengkodean open coding berupa 9 label yang disesuaikan dengan variabel penelitian, yang selanjutnya akan disajikan pada proses axial coding.

b. Axial Coding

Setelah dilakukan pengkodean dari hasil *Open Coding* maka akan disatukan dengan yang telah diidentifikasi ke dalam kelompok subkategori untuk melihat pemadatan data dalam transkripsi wawancara.dari5 konsep peneliti me Adapun hasil *axial coding* dari coding sebelumnya sebagai berikut. Pada tabel 2:

Tabel 3. Axial Coding

| Draft | Sub-Kategori |
|---------|---|
| Draft 1 | Sub Kategori 1: Dasar pelaksanaan dan sasaran program |
| Draft 2 | Sub Kategori 2: Efisiensi operasional dalam keterbatasan |
| Draft 3 | Sub Kategori 3: Adaptasi prosedural dan komunikasi jarak jauh |
| Draft 4 | Sub Kategori 4: Keterbatasan jangkauan geografis |
| Draft 5 | Sub Kategori 5: Struktur birokrasi |

Sumber: Olahan data penulis, 2025

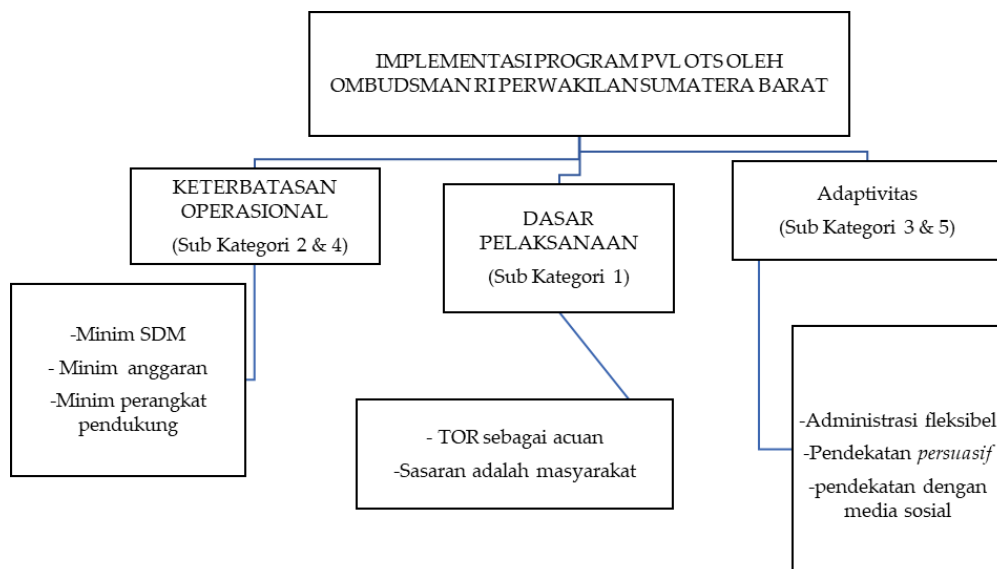
Data diatas adalah *axial coding*, dimana data akan disatukan dalam suatu sub kategori ditemukan ada 5 (lima sub kategori) dari analisis axial coding akan dilanjutkan dengan analisis *selective coding* untuk mendapatkan temuan umum dari penelitian, dan kategori dengan prinsip implementasi terdapat 5 (lima sub kategori), berikut disajikan pada tabel 4:

Tabel 4. *Selective Coding*

| Sub Kategori | Kategori |
|----------------|-----------------------------------|
| Sub Kategori 1 | Kategori #sasaran |
| Sub Kategori 2 | Kategori #Sumber daya |
| Sub Kategori 3 | Kategori #Komunikasi |
| Sub Kategori 4 | Kategori #Disposisi dan birokrasi |
| Sub Kategori 5 | Kategori # Struktur birokrasi |

Sumber: Olahan data penulis, 2025

Setelah proses coding, hasil akhir dari analisis *Selective Coding* akan diperoleh, yang kemudian dilanjutkan ke proses pembahasan topik utama melalui memos dengan memvisualisasikan data yang ada untuk menggambarkan hasil penelitian. Adapun alur *mindmap* memos sebagai berikut. Hal ini merupakan pelengkap analisis teknik Manual Data Analysis Procedure (MDAP) (Bungin, 2021), yaitu dengan melakukan visualisasi data dengan menggunakan memo untuk mendeskripsikan poin-poin pada penelitian yang telah dianalisis dengan cara coding. Gambar memos sebagai berikut pada



Gambar 2. **Minmap Memos**

Sumber: Olahan data penulis, 2025

Berdasarkan hasil *memos*, dapat ditemukan bahwa implementasi PVL OTS berjalan dibawah tekanan keterbatasan sumber daya, namun tetap didorong oleh dasar kebijakan yang kuat dan sikap adaptif dari pelaksana lapangan. Dengan tiga

elemen ini saling berinterak dan menentukan sejauh mana program dapat menjangkau masyarakat.

Diskusi

Berdasarkan temuan yang diperoleh peneliti yang sudah dideskripsikan sebelumnya, maka peneliti akan menjelaskan dan menggambarkan implementasi program PVL OTS oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat secara lebih rinci dan lanjut sesuai dengan hasil yang ditemukan dilapangan dengan teori yang digunakan, serta interpertasi data yang menggunakan *Manual Data Analysis Procedure (MDAP)*

1. Implementasi Program Penerimaan Verifikasi Laporan *On The Spot* Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat

Pelaksanaan Program PVL OTS oleh Ombudsman RI di Sumatera Barat menunjukkan ketimpangan, dari temuan peneliti pada laporan tahunan 2023, kota padang mendominasi dengan laporan 156, untuk wilayah Dhamasraya hanya 1 dan Mentawai tidak mencatatkan laporan masuk. Hal ini menandakan bahwa distribusi layanan belum inklusif. Menurut teori Van Meter dan Van Horn, keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh sumber daya dan komunikasi. Meskipun pedoman operasional tersedia melalui ToR, keterbatasan jumlah pelaksana dan lemahnya sosialisasi menjadi penghambat utama. Komunikasi yang kurang efektif mengakibatkan masyarakat di daerah terpencil tidak mengetahui keberadaan PVL OTS.

Ketika turun lapangan, petugas dihadapkan pada kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap Ombudsman, sehingga perlunya sikap pendekatan *persuasife* kepada masyarakat dalam bentuk komunikasi, selanjutnya pada syarat mengakses PVL OTS administrasinya bersifat fleksibel. Secara administratif dapat dilakukan setelah melakukan konsultasi atau melapo, dapat dilakukan melalui media daring seperti *WhatsApp* 08119553737, *Instagram @Ombudsmanri137_sumbar*, atau melalui POS. Hal ini diperkuat oleh teori Edwards III yang menekankan pentingnya komunikasi dalam menyukseskan kebijakan. Tentunya ini akan selaras dengan pelayanan publik berkualitas, merupakan pelayanan yang dilakukan dengan dedikasi tinggi bagi masyarakat (Frinaldi, 2014). Penelitian terdahulu (Annisa & Ridwan, 2023; Dewi, 2022) menunjukkan bahwa keberhasilan program pengawasan publik sangat bergantung pada sinergi, sistem digital, dan keberlanjutan kegiatan. Dalam kaitannya dengan SDGs 16, PVL OTS seharusnya menjadi sarana memperkuat institusi publik yang adil dan inklusif. Namun, jika implementasinya tidak merata, kontribusinya terhadap SDGs hanya bersifat simbolik.

2. Faktor Penghambat Implementasi Program Penerimaan Verifikasi Laporan *On The Spot* Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa kendala utama terletak pada aspek anggaran, sumber daya manusia (SDM), serta sarana dan prasarana pendukung. Pertama, minimnya alokasi anggaran menjadi faktor paling dominan yang menghambat pelaksanaan program secara merata. Berdasarkan data informan tahun 2025, tidak terdapat anggaran resmi untuk kegiatan PVL OTS, sehingga

pelaksana hanya mampu menjalankan program secara terbatas di Kota Padang dengan memanfaatkan lokasi terdekat tanpa dukungan logistik memadai, dan jika tidak bisa turun ke lapangan maka PVL OTS dialihkan pendekatan masyarakat melalui media sosial.

Selanjutnya keterbatasan SDM juga menjadi hambatan besar. Jumlah pelaksana yang sangat minim membuat banyak daerah tidak terjangkau oleh kegiatan PVL OTS. Bahkan di lokasi yang dikunjungi, pelayanan menjadi tidak optimal karena antrean panjang dan kurangnya petugas untuk menangani pelaporan masyarakat secara efisien. Terakhir dari sisi sarana dan prasarana, kelengkapan seperti meja, kursi, formulir, dan *merchandise* hanya sampai pada tersedia namun tidak memadai untuk skala pelayanan besar. Hal ini berdampak pada kenyamanan dan kelancaran proses pengaduan di lapangan, terutama ketika jumlah pelapor tinggi.

Kondisi ini mencerminkan persoalan implementatif sebagaimana diuraikan dalam teori George C. Edwards III, yang menyebutkan bahwa keberhasilan kebijakan publik dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Dalam kasus PVL OTS, hampir semua elemen tersebut menghadapi kendala mulai dari keterbatasan operasional hingga lemahnya koordinasi birokrasi pelaporan. Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu seperti Annisa & Ridwan (2023) di Sumatera Utara dan Dewi (2022) di Bali, yang menekankan pentingnya sinergi lintas lembaga, dukungan anggaran, dan sistem pelaporan yang terintegrasi. Tanpa dukungan komprehensif dari aspek-aspek tersebut, program pengawasan publik seperti PVL OTS akan sulit menjangkau masyarakat secara adil dan berkelanjutan. Kelemahan dalam sosialisasi dan komunikasi program juga menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat, terutama di wilayah yang tidak pernah menerima informasi tentang PVL OTS.

3. Solusi Bagi Kendala Implementasi Program Penerimaan Verifikasi Laporan *On The Spot* Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat.

Menanggapi berbagai hambatan dalam implementasi Program PVL OTS oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, penelitian ini mengidentifikasi sejumlah solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas program. Ini bertujuan untuk mewujudkan keinginan masyarakat yang menginginkan performa pelayanan yang berkualitas (Frinaldi, 2023). Adapun yang dapat dilakukan adalah melakukan peningkatan alokasi anggaran secara terencana dan berkelanjutan. Advokasi anggaran baik di tingkat pusat maupun daerah menjadi langkah penting agar kegiatan tidak hanya bergantung pada lokasi yang mudah dijangkau. Penyusunan nota penganggaran berbasis wilayah prioritas dan potensi maladministrasi juga diperlukan untuk memastikan distribusi anggaran lebih tepat sasaran.

Kedua, penambahan dan optimalisasi sumber daya manusia (SDM) harus menjadi prioritas. Dengan jumlah personel yang terbatas, kerja sama melalui program magang mahasiswa atau pelibatan komunitas lokal menjadi alternatif

yang potensial. Pendekatan kolaboratif ini sejalan dengan temuan Dewi (2022), yang menunjukkan bahwa keberhasilan pengawasan publik di daerah bergantung pada sinergi lintas sektor dan pelibatan aktor lokal. Secara keseluruhan, solusi ini menuntut komitmen kelembagaan, penguatan jejaring kerja, serta integrasi antara perencanaan program dengan kebutuhan nyata di lapangan. Jika diterapkan secara konsisten, langkah-langkah ini dapat memperluas jangkauan PVL OTS dan menjadikannya sebagai instrumen yang efektif dalam menjamin akses keadilan administratif yang lebih merata di Sumatera Barat.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PVL OTS di Provinsi Sumatera Barat belum berjalan secara merata. Meskipun secara prinsip program ini dirancang untuk memperluas akses masyarakat terhadap mekanisme pengaduan publik, kenyataannya hanya sebagian kecil wilayah yang terjangkau oleh kegiatan PVL OTS, sementara sebagian besar kabupaten/kota belum tersentuh, termasuk daerah-daerah dengan potensi maladministrasi tinggi. Program PVL OTS sejatinya memiliki peran penting dalam mendorong transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas layanan publik, terutama dalam upaya mendorong tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) ke-16, yaitu membangun institusi yang kuat, adil, dan inklusif.

Namun, agar peran ini terwujud, pelaksanaannya perlu dilakukan secara lebih terencana, sistematis, dan berkelanjutan. Dengan demikian, melalui penelitian ini dapat disimpulkan bahwa meskipun PVL OTS merupakan langkah inovatif dalam pengawasan pelayanan publik, masih diperlukan berbagai perbaikan penguatan implementasi agar program ini benar-benar mampu menjangkau seluruh masyarakat Sumatera Barat secara merata dan adil. Perhatian terhadap aspek sumber daya, pendanaan, koordinasi, serta pendekatan sosial berbasis masyarakat perlu ditingkatkan agar program ini tidak hanya berjalan secara administratif, tetapi juga memberikan dampak.

Daftar Pustaka

- Annisa, A. O. S., & Ridwan, M. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Dalam Penanganan Laporan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 73-95.
- Asih, O. W. (2023). Skripsi Efektivitas Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Mpp) Di Kota Magelang.
- Febrianto, M. C. (2023). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Publik Melalui Laporan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(3), 254-274.
- Through Community Reports." *Jurnal Administrasi Negara* 29: 2023.
- Frinaldi, A. (2014). Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh. *Humanus*, 13(2), 180. <https://doi.org/10.24036/jh.v13i2.4727>
- Frinaldi, A. (2023). Transformasi Sektor Publik dalam Inovasi Pelayanan. In *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Isora)* (Vol. 1).

- Indriyani, I., Wiranata, I. P. B., & Hiu, S. (2024). Strategi Peningkatan Efisiensi Operasional Umkm Di Era Digital: Pendekatan Kualitatif Dengan Business Intelligence Dalam Implementasi E-Commerce. *Informatics For Educators And Professionals: Journal Of Informatics*, 9(1), 23-32
- Ishak, Nurfaika. 2022. "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia." *Mulawarman Law Review*
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 154-157.
- Kusumadewi, P. K., Wirantari, I. D. A. P., & Prabawati, P. A. (2024). Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan Dan Verifikasi Laporan *On The Spot* (Pvl Ots) Dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. *Ethics And Law Journal: Business And Notary*, 2(2).
- Kriswahyu, Zayyad Ibnu, Wibowo Arief, Renaldo Aldi, Indah Diani, And Fajar Wati. 2017. Buku_ tandar Layanan Publik Ombudsman.
- Pambudi, Andi Setyo. 2023. "Potret Temuan Implementasi Pembangunan Bidang Pendidikan: Studi Kasus Dana Transfer Khusus Di Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Administrasi Publik* 19(2): 193–212. Doi:10.52316/Jap.V19i2.173.
- Pencegahan, Dalam, Maladministrasi Penyelenggara, Pelayanan Publik, Oleh Ombudsman, Republik Indonesia, Perwakilan Provinsi Bali, Pande Kadek Kusumadewi, Et Al. 2024. 2 *Ethics And Law Journal: Business And Notary (ELJBN Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan Dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS))*.
- Perry, James L. 2007. "Democracy And The New Public Service." *American Review Of Public Administration* 37(1): 3–16. Doi:10.1177/0275074006296091.
- Putri Hafifah, Elisya. 2025. "Implementation Of The *On The Spot* Report Receipt And Verification Program (PVL OTS) By The Indonesian Ombudsman, Bengkulu Province Representative Office." *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 11(1). Doi:10.30996/Jpap.V11i1.12974.
- Reza, I. F. (2020). Strategi Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Indonesia Pada Era Revolusi Indsutri 4.0. *Wacana Publik*, 14(1), 7-12.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43-52.
- Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(2), 91-102.
- Setiawan, Andi, And Histori Artikel. 2023a. "Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia"
- Steven, R. (2022). Strategi Penerapan Budaya Kerja Di Organisasi Pemerintah Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. *Jakarta: Universitas Pancasila*.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfa Beta. Bandung. 2019