

ABSTRAK

EVALUASI LAYANAN PENERIMAAN DAN VERIFIKASI LAPORAN *ON THE SPOT* (PVL OTS) OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM PENANGANAN LAPORAN MALADMINISTRASI

Oleh

DEAJENG PUTRI AZHARA

Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) merupakan program jemput bola dari Ombudsman RI yang dirancang untuk menjangkau masyarakat yang mengalami hambatan akses dalam menyampaikan laporan dugaan maladministrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi ketercapaian layanan PVL OTS oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*), serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa dari aspek konteks, PVL OTS sangat relevan dalam menjawab kendala geografis dan keterbatasan informasi yang dihadapi masyarakat. Dari aspek input, sumber daya manusia dinilai memiliki kompetensi memadai, tetapi masih terbatas secara kuantitatif dan belum didukung oleh SOP teknis maupun pelatihan khusus. Pada aspek proses, pelaksanaan berlangsung adaptif dan terkoordinasi dengan baik, meskipun belum memiliki standar baku yang menjamin konsistensi layanan antar wilayah. Dari aspek produk, program ini menunjukkan capaian positif berupa peningkatan jumlah laporan, partisipasi masyarakat, serta tumbuhnya kepercayaan publik terhadap Ombudsman melalui pendekatan layanan tatap muka. Faktor penghambat mencakup keterbatasan SDM, dukungan anggaran yang belum merata, ketiadaan SOP teknis, serta rendahnya pemahaman dan keberanian masyarakat dalam melapor. Penelitian ini merekomendasikan penyusunan SOP khusus PVL OTS, pelatihan teknis berbasis lapangan, penguatan jaringan masyarakat seperti Sahabat Ombudsman, serta kolaborasi lintas instansi untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas pengawasan pelayanan publik. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih dalam penyebab rendahnya keberanian dan partisipasi masyarakat dalam melapor ke Ombudsman.

Kata Kunci: Ketercapaian Layanan; PVL OTS; Evaluasi CIPP; Maladministrasi; Ombudsman

ABSTRACT

EVALUATION OF ON THE SPOT REPORT RECEPTION AND VERIFICATION SERVICES (PVL OTS) BY THE INDONESIAN OMBUDSMAN REPRESENTATIVE IN LAMPUNG PROVINCE IN HANDLING MALADMINISTRATION REPORTS

By

DEAJENG PUTRI AZHARA

On The Spot Report Reception and Verification Service (PVL OTS) is a proactive outreach program initiated by the Indonesian Ombudsman to reach communities facing access barriers in reporting alleged maladministration. This study aims to evaluate the service achievement of PVL OTS conducted by the Ombudsman Representative Office in Lampung Province using the CIPP evaluation model (Context, Input, Process, Product), as well as to identify inhibiting factors in its implementation. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through interviews and documentation. The evaluation results show that in terms of context, PVL OTS is highly relevant in addressing geographical and informational barriers encountered by the public. Regarding input, human resources demonstrate sufficient competence but remain limited in number and are not yet supported by technical standard operating procedures (SOPs) or specialized training. In the process aspect, implementation is adaptive and well coordinated, although it lacks standardized procedures to ensure consistency across regions. From the product perspective, the program has shown positive outcomes, including an increase in formal reports, higher community participation, and greater public trust in the Ombudsman through face to face engagement. The inhibiting factors include limited human resources, uneven budget support, the absence of technical SOPs, and low public awareness and willingness to report. This study recommends the formulation of specific SOPs for PVL OTS, field based technical training for staff, strengthening community-based networks such as the Sahabat Ombudsman, and fostering cross-sector collaboration to enhance the effectiveness and accountability of public service oversight. Future research is encouraged to explore the underlying causes of low public confidence and participation in reporting to the Ombudsman.

Keywords: Service Achievement; PVL OTS; CIPP Evaluation; Maladministration; Ombudsman