

EFEKTIVITAS PROGRAM ON THE SPOT OLEH BIDANG PENERIMAAN DAN VERIFIKASI LAPORAN PADA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN RIAU

Yohanes Wahyudiarto^{1*}, Septa Juliana²

^{1,2} Universitas Islam Riau

¹ wahyudiartoyohanes@gmail.com

² septajuliana@soc.uir.ac.id

* Corresponding Author

Info Artikel

Pengajuan : 03-08-2026
Peninjauan : 10-08-2026
Revisi : 30-08-2026
Diterima : 20-09-2026
Diterbitkan : 26-09-2026

Kata Kunci:

Program Effectiveness;
Public Service Innovation;
Ombudsman; Public
Complaint; Public Service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelaksanaan Program OTS serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap enam informan yang dipilih secara purposive, meliputi Kepala Perwakilan, Kepala Keasistenan dan Asisten PVL, petugas pelaksana, serta masyarakat pengguna layanan. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dengan keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber. Berdasarkan lima indikator efektivitas program Campbell, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan program dan pencapaian tujuan menyeluruh merupakan indikator yang paling dominan, tercermin dari respons masyarakat yang sangat positif, peningkatan jumlah laporan dari 79 menjadi 117 dalam setahun, serta dampak edukatif berupa meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi Ombudsman meski awalnya hanya datang untuk mengurus dokumen kependudukan. Sebaliknya, indikator keberhasilan sasaran menjadi yang paling lemah, karena distribusi kegiatan masih timpang dan terkonsentrasi di Kota Pekanbaru akibat keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya penerapan teori efektivitas Campbell pada konteks lembaga pengawas pelayanan publik yang menjangkau masyarakat secara proaktif, sebuah ranah yang belum banyak disentuh oleh kajian efektivitas layanan jemput bola sebelumnya yang umumnya berfokus pada sektor perpajakan atau administrasi kependudukan. Secara praktis, penelitian ini memberikan model evaluatif bagi perwakilan Ombudsman di daerah lain dalam merancang strategi pelayanan berbasis interaksi langsung, sekaligus menjadi dasar rekomendasi penguatan sosialisasi multikanal, penambahan sumber daya pelaksana, dan perluasan jangkauan wilayah agar efektivitas dan pemerataan Program On The Spot dapat ditingkatkan secara berkelanjutan..

How to Cite : Wahyudiarto, Y., & Juliana, S. (2026). Efektivitas program on the spot oleh bidang penerimaan dan verifikasi laporan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 3(4), 563–572.

DOI : 10.70248/jogapa.v3i4.4289

This is an open access article under <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Copyright© 2026 by Author. Published by Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud nyata hubungan antara negara dan warga negara, di mana pemerintah tidak hanya berperan sebagai regulator, tetapi juga sebagai pelayan bagi kepentingan masyarakat (Hadi et al., 2022). Meskipun UUD 1945 dan UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia telah mengamanatkan

penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas serta mekanisme pengawasan eksternal yang independen, praktiknya masih diwarnai persoalan seperti lambatnya proses pelayanan dan sikap aparaturnya yang kurang responsif (Irmajayanti et al., 2021). Ombudsman diberi kewenangan menerima dan memeriksa dugaan maladministrasi, dengan penerimaan dan verifikasi laporan (PVL) sebagai tahap awal yang menentukan tindak lanjut suatu pengaduan (Aisyarah Rafi et al., 2026; Sembiring et al., 2025). Namun, mekanisme pengaduan yang diamanatkan UU Nomor 25 Tahun 2009 pada praktiknya belum optimal, karena keterbatasan akses informasi, waktu, dan jarak masih menjadi kendala bagi masyarakat untuk melapor langsung ke kantor (Pangestuty et al., 2022).

Kondisi inilah yang melatarbelakangi lahirnya Program *On The Spot* (OTS), inovasi pelayanan jemput bola yang dikembangkan oleh Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sejak 2019, di mana petugas mendatangi masyarakat di berbagai kabupaten/kota untuk menerima, mengonsultasikan, dan memverifikasi laporan secara langsung, sekaligus bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk layanan dokumen kependudukan. Data lapangan menunjukkan tren positif namun timpang: sepanjang 2024–2025, kegiatan OTS terkonsentrasi di Kota Pekanbaru (11 kegiatan pada 2024, meningkat menjadi 25 pada 2025), sementara kabupaten/kota lain rata-rata hanya 1–3 kegiatan. Jumlah laporan yang diterima meningkat dari 97 (2024) menjadi 145 (2025), dengan total 239 laporan dalam dua tahun terakhir. Fakta ini menunjukkan peningkatan partisipasi masyarakat, namun ketimpangan sebaran wilayah berpotensi memengaruhi pemerataan akses pengawasan pelayanan publik di Provinsi Riau.

Kajian mengenai efektivitas layanan proaktif berbasis jemput bola sesungguhnya telah berkembang, namun secara konsisten berfokus pada konteks yang berbeda dari penelitian ini. Studi-studi terdahulu dapat dikelompokkan ke dalam dua arus utama: pertama, kajian pada sektor administrasi kependudukan dan perpajakan yang menilai efektivitas program dari sisi kemudahan sistem, akurasi data, atau peningkatan kepatuhan wajib pajak, tanpa menyentuh dimensi interaksi tatap muka antara petugas dan pelapor sebagai variabel utama (Afandi & Susilo, 2021; Agustina & Alim, 2024; Awalina & Puspitasari, 2021; Halisah et al., 2024). Kedua, kajian pada lembaga pengawas pelayanan publik, seperti evaluasi kinerja Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani maladministrasi PPDB, yang justru berfokus pada kualitas penanganan setelah laporan diterima, bukan pada strategi proaktif menjangkau masyarakat sebelum laporan masuk (Sugiarto et al., 2024). Sintesis ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai efektivitas layanan jemput bola dan penelitian mengenai efektivitas lembaga pengawasan pelayanan publik selama ini berjalan pada dua jalur terpisah, dan belum ada kajian yang mempertemukan keduanya secara langsung.

Di sinilah letak *novelty* penelitian ini: berbeda dari studi jemput bola sebelumnya yang berfokus pada sektor administratif-transaksional (kependudukan, perpajakan), dan berbeda pula dari studi efektivitas Ombudsman sebelumnya yang mengevaluasi penanganan laporan pascapengaduan, penelitian ini adalah kajian pertama yang menganalisis efektivitas strategi jemput bola secara spesifik pada tahap penerimaan dan verifikasi awal laporan maladministrasi melalui pendekatan interaksi langsung di tingkat perwakilan daerah. Posisi ini menempatkan penelitian pada titik temu antara dua arus kajian yang selama ini terpisah, sekaligus mengisi *research gap* mengenai bagaimana lembaga pengawas independen dapat berperan proaktif sejak tahap paling awal siklus pengaduan, bukan hanya sebagai pemeriksa pasif menunggu laporan datang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui dan menganalisis efektivitas Program *On The Spot* yang dilaksanakan oleh Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau; dan (2) mengidentifikasi serta menganalisis hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan Program *On The Spot* tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian konseptual mengenai efektivitas pengawasan pelayanan publik yang bersifat proaktif, sekaligus menjadi bahan evaluasi praktis bagi penguatan strategi implementasi program pengaduan berbasis jemput bola di daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis efektivitas Program *On The Spot* yang dilaksanakan oleh Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai pelaksanaan program, tingkat efektivitas, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya (Moleong, 2017).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan Program *On The Spot* (Sugiyono, 2020). Penelitian melibatkan enam informan yang mewakili seluruh unsur kunci pelaksanaan program, sebagaimana dirangkum pada Tabel 1.

Table 1 Karakteristik Informan Penelitian

No	Jabatan/Status	Jenis Kelamin	Rentang Usia (Tahun)	Pendidikan	Peran dalam Penelitian
1	Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)	Laki-laki	26-35	S1	Key Informan
2	Asisten Ombudsman Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)	Laki-laki	26-35	S1	Informan
3	Petugas Pelaksana Program On The Spot	Laki-laki	36-45	S1	Informan
4	Masyarakat Pelapor Program On The Spot	Laki-laki	36-45	SMA	Informan
5	Masyarakat Pelapor Program On The Spot	Laki-laki	36-45	SMA	Informan
6	Masyarakat Pelapor Program On The Spot	Laki-laki	46-55	SMA	Informan
7	Masyarakat Pelapor Program On The Spot	Perempuan	46-55	SMA	Informan

Jumlah enam informan dalam penelitian ini dianggap memadai berdasarkan prinsip *data saturation* (kejenuhan data), yaitu kondisi ketika penambahan informan

baru tidak lagi menghasilkan informasi, kategori, atau tema baru yang signifikan (Guest et al., 2006). Kecukupan ini didukung oleh dua pertimbangan. Pertama, dari sisi *keterwakilan peran (role saturation)*, keenam informan telah mencakup seluruh unsur yang terlibat langsung dalam siklus pelaksanaan Program OTS, mulai dari level kebijakan (Kepala Perwakilan), level teknis-manajerial (Kepala Keasistenan dan Asisten PVL), level pelaksana lapangan (petugas OTS), hingga penerima manfaat (masyarakat pelapor), sehingga triangulasi perspektif antar-level organisasi maupun antara penyelenggara dan pengguna layanan dapat terpenuhi. Kedua, secara empiris, pada wawancara terhadap informan kelima dan keenam, jawaban yang diperoleh mulai menunjukkan pengulangan pola (*redundancy*) terhadap tema-tema yang telah muncul pada informan sebelumnya, seperti kemudahan akses, kepuasan pelayanan, dan kendala pemerataan wilayah tanpa memunculkan kategori temuan baru, yang menjadi indikator praktis bahwa titik kejenuhan data telah tercapai.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap pelaksanaan Program *On The Spot*, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, peraturan perundang-undangan, laporan kegiatan, serta literatur yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2020). Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles et al., 2014). Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan teknik yang dilakukan melalui empat tahap operasional sebagai berikut:

1. Koleksi data per sumber. Hasil wawancara dari keenam informan ditranskrip dan dikelompokkan berdasarkan indikator efektivitas program (keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan, input-output, dan pencapaian tujuan).
2. Cross-check antarinforman (triangulasi sumber). Pernyataan dari pihak Ombudsman (I1–I4) dibandingkan dengan pernyataan masyarakat pelapor (I5–I6) untuk setiap tema yang sama, misalnya klaim kemudahan akses dari petugas dikonfirmasi silang dengan pengalaman langsung masyarakat guna mendeteksi kesesuaian maupun kesenjangan persepsi.
3. Cross-check antarteknik pengumpulan data (triangulasi teknik). Hasil wawancara dibandingkan dengan catatan observasi lapangan selama kegiatan OTS berlangsung (misalnya klaim "antusiasme masyarakat tinggi" dikonfirmasi melalui pengamatan langsung jumlah dan perilaku peserta di lokasi), serta dengan dokumen resmi seperti data statistik jumlah laporan PVL, laporan kegiatan tahunan, dan dokumentasi foto kegiatan.
4. Konfirmasi akhir (*member checking*). Temuan sementara hasil reduksi data dikonfirmasi kembali secara ringkas kepada informan kunci (I2) untuk memastikan interpretasi peneliti terhadap data telah sesuai dengan maksud dan konteks yang disampaikan informan, sebelum ditetapkan sebagai kesimpulan akhir.

Melalui keempat tahap tersebut, konsistensi antarsumber dan antarteknik data dapat diverifikasi secara sistematis, sehingga temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis (Sugiyono, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan enam informan, terdiri atas satu key informant, yaitu Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, serta lima informan pendukung yang meliputi Asisten PVL, petugas pelaksana Program On The Spot, dan masyarakat pelapor. Informan didominasi oleh laki-laki dan berada pada rentang usia produktif (26–55 tahun), dengan latar belakang pendidikan yang bervariasi, pihak Ombudsman umumnya berpendidikan Strata-1, sementara masyarakat pelapor mayoritas berpendidikan SMA. Variasi ini memperlihatkan bahwa Program On The Spot dapat diakses oleh masyarakat lintas latar belakang pendidikan, sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang inklusif.

Efektivitas Program On The Spot

Merujuk pada teori efektivitas program Campbell, yang mencakup indikator keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh (Nurul Nabila Afifah et al., 2025), hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program On The Spot oleh PVL Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau secara umum sudah berjalan efektif.

Keberhasilan Program

Hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan PVL menunjukkan bahwa Program *On The Spot* lahir sebagai respons terhadap rendahnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan maladministrasi serta minimnya pengetahuan mereka mengenai fungsi dan kewenangan Ombudsman. Sebagaimana disampaikan informan, *"masih banyak masyarakat yang belum mengenal Ombudsman, maka caranya adalah Ombudsman datang ke masyarakat."* Pendekatan proaktif (*jemput bola*) ini diperkuat oleh Asisten PVL dan petugas pelaksana, yang menjelaskan bahwa masyarakat di luar Kota Pekanbaru masih menghadapi kendala jarak, waktu, dan biaya untuk datang langsung ke Kantor Ombudsman. Dari sisi masyarakat, respons yang diperoleh juga positif: program ini dinilai mempermudah pengaduan maupun pengurusan dokumen kependudukan tanpa perlu menempuh perjalanan jauh, serta memberikan layanan yang lebih cepat dan terpadu dalam satu lokasi. Temuan observasi turut memperkuat hal ini melalui antusiasme masyarakat yang tampak nyata selama kegiatan berlangsung.

Secara teoretis, temuan ini mengonfirmasi indikator *keberhasilan program* dalam kerangka Campbell, yaitu sejauh mana suatu program mampu dilaksanakan sesuai rancangan dan diterima oleh kelompok sasarannya. Namun demikian, temuan ini juga memperlihatkan nuansa yang lebih spesifik dibanding penelitian efektivitas jemput bola sebelumnya. Pada studi layanan jemput bola di sektor perpajakan (Agustina & Alim, 2024; Awalina & Puspitasari, 2021), keberhasilan program lebih banyak diukur dari peningkatan kepatuhan administratif semata, yaitu naiknya angka kepatuhan pelaporan atau pembayaran pajak sebagai indikator tunggal keberhasilan. Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks lembaga pengawas pelayanan publik, keberhasilan program tidak cukup diukur dari sisi kepatuhan atau volume transaksi, melainkan juga dari perubahan relasi kepercayaan antara masyarakat dan lembaga negara, di mana Ombudsman yang semula dianggap jauh dan asing menjadi lebih dikenal dan diakses secara langsung. Argumen ini memperluas pemahaman atas indikator keberhasilan program Campbell, dari sekadar ukuran kuantitatif output menjadi juga mencakup dimensi kualitatif berupa membangun kedekatan institusional dengan warga.

Keberhasilan Sasaran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program *On The Spot* mampu menjangkau sasaran yang ditetapkan, yaitu masyarakat dengan keterbatasan akses terhadap layanan pengaduan, terutama di wilayah yang berjarak jauh dari Kantor Ombudsman. Penentuan lokasi kegiatan mempertimbangkan tingkat kebutuhan masyarakat, rendahnya jumlah laporan dari suatu daerah, serta koordinasi dengan pemerintah daerah. Program ini juga bersifat terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat, tidak dibatasi kelompok tertentu. Meskipun demikian, pencapaian sasaran belum sepenuhnya optimal: keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia menyebabkan distribusi kegiatan masih timpang, terkonsentrasi di Kota Pekanbaru dibandingkan daerah lain.

Temuan ini sejalan sekaligus berbeda dari hasil evaluasi Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani maladministrasi PPDB (Sugiarto et al., 2024). Kesamaannya terletak pada simpulan bahwa keterbatasan sumber daya kelembagaan menjadi hambatan struktural yang berulang di berbagai perwakilan Ombudsman. Namun perbedaannya bersifat fundamental: pada studi Sugiarto et al. (2024), ketimpangan yang muncul adalah ketimpangan kualitas penanganan laporan yang sudah masuk, sedangkan pada penelitian ini ketimpangan terjadi pada tahap yang lebih hulu, yaitu pada pemerataan akses masyarakat untuk dapat melapor sejak awal. Perbandingan ini memperkuat argumen bahwa persoalan keterbatasan kapasitas kelembagaan pengawas pelayanan publik di Indonesia bersifat sistemik dan berulang di sepanjang siklus penanganan pengaduan, bukan hanya terjadi pada satu titik proses tertentu, sehingga penguatan kapasitas idealnya dilakukan secara menyeluruh, bukan parsial pada satu tahapan saja.

Kepuasan Terhadap Program

Program *On The Spot* memperoleh penilaian positif dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Petugas dinilai ramah, responsif, dan informatif dalam menjelaskan prosedur pelaporan, serta masyarakat merasa terbantu karena tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau menempuh perjalanan jauh. Observasi turut mengonfirmasi interaksi yang berlangsung baik antara petugas dan masyarakat. Masukan yang muncul umumnya tidak menyangkut kualitas pelayanan, melainkan harapan agar durasi dan frekuensi kegiatan diperpanjang.

Dibandingkan dengan studi layanan berbasis sistem informasi di sektor kependudukan (Afandi & Susilo, 2021; Halisah et al., 2024), yang menekankan kepuasan pengguna pada aspek kemudahan pencatatan dan akurasi data digital, penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks layanan tatap muka langsung, kepuasan lebih banyak ditentukan oleh kualitas interaksi manusia (keramahan, empati, kejelasan komunikasi petugas) dibandingkan kecanggihan sistem. Temuan ini memberi argumen akademik bahwa efektivitas layanan publik proaktif tidak dapat sepenuhnya digantikan oleh digitalisasi sistem administrasi, karena dimensi relasional-manusiawi dalam pengaduan yang menyangkut dugaan maladministrasi cenderung membutuhkan pendekatan personal yang tidak dapat direduksi menjadi sekadar efisiensi teknis semata (bandingkan dengan Irmajayanti et al., 2021, yang menekankan pentingnya akuntabilitas personal aparaturnya dalam praktik maladministrasi).

Tingkat Input dan Output

Pelaksanaan program didukung sumber daya manusia lintas bidang (PVL, Pemeriksaan Laporan, Pencegahan Maladministrasi), anggaran dari APBN, serta sarana penunjang seperti brosur dan media sosialisasi. Dukungan input ini menghasilkan

output positif: jumlah laporan meningkat dari 79 (2024) menjadi 117 (2025), dengan tambahan sekitar 50 laporan hingga triwulan pertama 2026.

Rasio peningkatan output terhadap input yang relatif terbatas ini memberikan argumen penting jika dibandingkan dengan studi efektivitas program berbasis sistem informasi (Afandi & Susilo, 2021), di mana peningkatan output pada sistem digital cenderung berbanding lurus dengan investasi teknologi. Pada Program *On The Spot*, peningkatan output (jumlah laporan) justru dicapai dengan input sumber daya manusia dan anggaran yang relatif terbatas dan tidak proporsional dengan luas wilayah kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa efisiensi program lebih ditentukan oleh strategi pendekatan (proaktif/jemput bola) itu sendiri, bukan oleh besaran sumber daya yang dikerahkan, sebuah temuan yang memperkuat argumen teoretis bahwa efektivitas program pelayanan publik tidak selalu berbanding lurus dengan skala input, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh ketepatan desain strategi intervensinya.

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Program *On The Spot* berhasil mencapai tujuan utamanya, tidak hanya sebagai kanal penerimaan dan verifikasi laporan, tetapi juga sebagai media perluasan akses pelayanan publik. Dampaknya bahkan meluas ke aspek edukatif: beberapa informan mengaku baru memahami fungsi Ombudsman setelah mengikuti kegiatan, meski tujuan awal kedatangan mereka hanya mengurus dokumen kependudukan.

Temuan dampak edukatif ini menjadi kontribusi akademik penting yang belum banyak diungkap oleh penelitian efektivitas program jemput bola sebelumnya. Studi-studi terdahulu, baik di sektor perpajakan (Agustina & Alim, 2024) maupun kependudukan (Halisah et al., 2024), umumnya membingkai keberhasilan program jemput bola secara instrumental, yaitu sejauh mana program meningkatkan volume transaksi atau kepatuhan administratif semata. Penelitian ini menunjukkan bahwa pada konteks lembaga pengawas pelayanan publik, pencapaian tujuan program semestinya dimaknai secara lebih luas, mencakup dampak tidak langsung berupa literasi kelembagaan publik, yaitu tumbuhnya kesadaran masyarakat atas hak-haknya dan mekanisme pengaduan yang tersedia. Argumen ini menawarkan perluasan konseptual terhadap indikator "pencapaian tujuan menyeluruh" dalam teori Campbell, dari sekadar tercapainya target kuantitatif menjadi mencakup pula efek pengiring (*spill-over effect*) yang bersifat edukatif dan jangka panjang terhadap budaya pengawasan publik.

Secara keseluruhan, sintesis atas kelima indikator Campbell menunjukkan pola yang konsisten: indikator keberhasilan program dan pencapaian tujuan menyeluruh tampil paling dominan, didukung bukti kuantitatif (peningkatan laporan) dan kualitatif (perubahan kepercayaan serta literasi publik), sementara indikator keberhasilan sasaran menjadi titik paling lemah akibat ketimpangan distribusi wilayah. Pola ini memperkuat argumen bahwa efektivitas layanan proaktif lembaga pengawas publik bersifat multidimensional tidak dapat disimpulkan efektif atau tidak efektif secara tunggal, melainkan perlu dibaca secara berlapis antara dimensi kedalaman dampak (yang tinggi) dan dimensi pemerataan jangkauan (yang masih rendah). Argumentasi berlapis ini menjadi pembeda utama penelitian ini dari studi-studi efektivitas layanan jemput bola sebelumnya, yang cenderung menyimpulkan efektivitas program secara tunggal dan seragam di seluruh wilayah kajian.

Hambatan dan Tantangan

Penelitian ini mengidentifikasi lima hambatan utama: (1) rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan program akibat sosialisasi yang masih mengandalkan perangkat desa; (2) keterbatasan jangkauan sasaran akibat kendala anggaran, jadwal, dan geografis; (3) keterbatasan sumber daya manusia dan sarana

pendukung; (4) kesenjangan ekspektasi masyarakat yang menginginkan penyelesaian laporan seketika; serta (5) terbatasnya frekuensi pelaksanaan di sejumlah daerah.

Kelima hambatan ini pada dasarnya bersumber dari satu akar yang sama, yaitu keterbatasan kapasitas kelembagaan dalam merespons tingginya minat masyarakat terhadap layanan jemput bola. Temuan ini konsisten dengan simpulan Pangestuty et al. (2022) mengenai keterbatasan struktural dalam penanganan pengaduan di tingkat inspektorat daerah, sekaligus memperkuat argumen Sembiring et al. (2025) bahwa tanggung jawab negara dalam mencegah maladministrasi publik pada praktiknya sering terkendala oleh keterbatasan kapasitas institusional, bukan semata oleh lemahnya kemauan politik atau regulasi. Dengan demikian, hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini bukan sekadar persoalan teknis-lokal di Provinsi Riau, melainkan cerminan dari tantangan struktural yang lebih luas dalam penguatan lembaga pengawas pelayanan publik di Indonesia.

KESIMPULAN

Program *On The Spot* (OTS) yang dilaksanakan oleh Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau secara umum telah berjalan efektif dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pengaduan maladministrasi. Berdasarkan indikator efektivitas Campbell, keberhasilan program dan pencapaian tujuan menyeluruh tampil paling dominan, ditandai peningkatan laporan dari 79 menjadi 117 dalam setahun serta dampak edukatif terhadap pemahaman masyarakat mengenai fungsi Ombudsman, sementara keberhasilan sasaran menjadi indikator paling lemah akibat ketimpangan distribusi kegiatan yang masih terpusat di Kota Pekanbaru.

Secara akademik, temuan ini memperluas penerapan teori efektivitas Campbell pada konteks lembaga pengawas pelayanan publik yang proaktif, dengan menunjukkan bahwa keberhasilan program perlu dimaknai tidak hanya secara kuantitatif-instrumental, tetapi juga mencakup perubahan relasi kepercayaan dan efek edukatif jangka panjang (*spill-over effect*) yang belum banyak diangkat pada penelitian jemput bola sebelumnya. Secara praktis, temuan ini merekomendasikan Ombudsman Perwakilan Riau untuk memperkuat sosialisasi multikanal, memperluas jangkauan wilayah secara terjadwal, serta menambah sumber daya pelaksana agar pemerataan layanan meningkat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan lokus tunggal (satu perwakilan), jumlah informan yang relatif terbatas untuk menangkap keragaman masyarakat di luar Pekanbaru, serta desain *cross-sectional* yang belum menangkap dinamika program dari waktu ke waktu. Penelitian selanjutnya disarankan melakukan studi komparatif antar-perwakilan Ombudsman, memperluas sampel masyarakat pelapor, dan menggunakan desain longitudinal untuk mengukur perkembangan efektivitas program serta dampak jangka panjangnya terhadap budaya pengawasan publik.

Pernyataan mengenai Penggunaan Kecerdasan Buatan.

Kecerdasan buatan (AI) digunakan dalam penyusunan naskah ini. Para penulis menggunakan perangkat kecerdasan buatan semata-mata untuk membantu penyempurnaan bahasa, pemeriksaan tata bahasa, serta penyuntingan demi kejelasan dan keterbacaan. Para penulis tetap bertanggung jawab sepenuhnya atas akurasi, orisinalitas, integritas, dan konten akademis naskah tersebut. Seluruh konten yang disusun dengan bantuan AI telah ditinjau dan diverifikasi oleh para penulis sebelum

naskah diserahkan.

Jika AI tidak digunakan, Anda dapat menggunakan pernyataan berikut:

AI tidak digunakan dalam penyusunan naskah ini. Para penulis tidak menggunakan perangkat kecerdasan buatan untuk menghasilkan, menganalisis, atau memodifikasi konten artikel ini. Para penulis bertanggung jawab penuh atas akurasi, orisinalitas, integritas, dan konten akademis naskah tersebut.

Konflik kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.”

Kontribusi penulis

Untuk artikel penelitian dengan banyak penulis, pernyataan singkat yang merinci kontribusi masing-masing penulis wajib disertakan. Format berikut harus digunakan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan secara jelas kontribusi setiap penulis terhadap penelitian dan penyusunan naskah: Konseptualisasi, Yohanes Wahyudiarto dan Septa Juliana; pengumpulan data, Yohanes Wahyudiarto; validasi data, Yohanes Wahyudiarto; analisis formal, Yohanes Wahyudiarto dan Septa Juliana; penulisan—penyusunan draf awal, Yohanes Wahyudiarto; penulisan—tinjauan dan penyuntingan, Yohanes Wahyudiarto; visualisasi, Yohanes Wahyudiarto. Semua penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir naskah.

Ucapan Terima Kasih

Bagian Ucapan Terima Kasih (Acknowledgments) harus mencantumkan dan mengakui dukungan, bantuan, fasilitas, atau pendanaan yang diberikan oleh organisasi, laboratorium penelitian, institusi, badan, atau individu yang berkontribusi terhadap penelitian atau penyusunan naskah namun tidak memenuhi kriteria sebagai penulis.

Contoh:

“Penelitian ini didukung oleh Laboratorium Penelitian Akuntansi dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat [Nama Universitas]. Penulis menyampaikan terima kasih atas dukungan, fasilitas, dan sumber daya yang diberikan untuk mendukung penyelesaian penelitian ini.”

REFERENCE

- Afandi, P., & Susilo, G. F. A. (2021). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Penerimaan Pengelolaan Permohonan Administrasi Kependudukan (SIMP3AK) pada Dinas Pencatatan Sipil Kota Magelang. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 12(2), 288–296. <https://doi.org/10.22225/kr.12.2.2021.288-296>
- Agustina, S. A., & Alim, M. N. (2024). Analisis Efektivitas Program Pojok Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi (Studi Kasus: KPP Pratama Jombang Tahun 2022-2023). *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, 3(2), 318–322.
- Aisyarah Rafi, N., Dewangga, N., & Anwar, K. (2026). Ombudsman, Public, Role Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam Dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)*, 6(1), 1668–1679. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v6i1.8930>
- Awalina, P., & Puspitasari, A. D. (2021). Analisis Efektivitas Program Pemutihan, Tingkat

- Kepatuhan Pembayaran Pajak, dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *JCA (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 2(2), 76–85. <https://doi.org/10.32503/akuntansi.v2i2.2283>
- Hadi, S., Jantika, F., Herlianti, N., Jauza, R., Guritna, W., & Syamsir. (2022). Reformasi Administrasi Pelayanan Berbasis Online pada Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENDIDIKAN, BAHASA, SASTRA, SENI, DAN BUDAYA*, 1(2), 120–131. <https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.142>
- Halisah, Sugianor, & Arpandi. (2024). Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga. *Pelayanan Publik*, 1(2), 462–467.
- Irmajayanti, M. Z., Sudaryanto, T., & Antikowati, A. (2021). Maladministration in the Public Service: Should Government Officials be Responsible for their Decisions? *Computer Standards & Interfaces*, 1(1), 71–85. <https://doi.org/10.19184/csi.v1i1.21507>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Nurul Nabila Afifah, W Windawati, & Siti Khumayah. (2025). Effectiveness of the Implementation of the Basic Food Assistance (Sembako) Program in Improving the Welfare of the Underprivileged Community. *Athena: Journal of Social, Culture and Society*, 3(3), 580–587. <https://doi.org/10.58905/athena.v3i3.446>
- Pangestuty, D. Y., Noor, T., & Sudhana, K. (2022). An Overview of Complaints Handling in the Inspectorate Probolinggo Regency, Indonesia. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering*, 8(6), 7–16. <https://doi.org/10.31695/ijasre.2022.8.6.2>
- Sembiring, T. B., Azura, D., Manulang, N. P., Ginting, M. H. A., & Harahap, M. (2025). Pemerintah Sebagai Subjek Hukum Administrasi: Tinjauan Atas Tanggung Jawab Negara Dalam Maladministrasi Publik. *Journal of Innovative and Creativity (Joecy)*, 5(2), 11606–11611. <https://doi.org/10.31004/joecy.v5i2.1792>
- Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Ananta, B. R. (2024). Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jateng dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi PPDB 2023. *Jatiswara*, 39(1), 95–109. <https://doi.org/10.29303/jtsw.v39i1.603>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.