



EFEKTIVITAS PROSEDUR VERIFIKASI LAPORAN DI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN NTB DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT MENURUT PASAL 24 AYAT (1) UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008

*EFFECTIVENESS OF REPORT VERIFICATION PROCEDURES AT THE NTB
REPRESENTATIVE OFFICE OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF
INDONESIA IN HANDLING PUBLIC COMPLAINTS ACCORDING TO ARTICLE 24
PARAGRAPH (1) OF LAW NUMBER 37 OF 2008*

Azhari Asrorrudin

FHISIP Universitas Mataram

Email: azhariasrorrudin90@gmail.com

Haeruman Jayadi

FHISIP Universitas Mataram

Email: haerumanjayadi@unram.ac.id

Khairul Umam

FHISIP Universitas Mataram

Email: khairulumam@unram.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas prosedur verifikasi laporan di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam menangani pengaduan masyarakat berdasarkan Pasal 24 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan sosiologis (*sociology approach*). Berdasarkan hasil penelitian bahwa prosedur verifikasi laporan di Ombudsman RI Perwakilan NTB telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan mendapatkan respons positif dari masyarakat. Proses verifikasi yang dilakukan secara transparan, dan melibatkan berbagai pihak untuk memastikan kebenaran dan keaslian laporan. Dengan demikian, prosedur verifikasi laporan di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) sudah sangat efektif dalam menangani pengaduan masyarakat, sesuai dengan Pasal 24 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Kata Kunci: *Efektivitas, Verifikasi Laporan, Pengaduan Masyarakat*

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of report verification procedures at the West Nusa Tenggara (NTB) Representative Office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in handling public complaints based on Article 24 Paragraph 1 of Law Number 37 of 2008. The research method used is empirical legal research using a conceptual and a sociological approach. Based on the research results, the report verification procedure at the NTB Representative Office of the Indonesian Ombudsman has been implemented following the provisions of the law and has received a positive response from the public. The verification process is carried out transparently and involves various parties to ensure the validity and authenticity of the report. Thus, the report verification procedure at the West Nusa Tenggara (NTB) Representative Office of the Indonesian Ombudsman has been very effective following Article 24 Paragraph 1 of Law Number 37 of 2008.

Keywords: *Effectiveness, Report Verification, Public Complaints*

A. PENDAHULUAN

Konstitusi menentukan bahwa tujuan didirikan Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini tertuang dalam alenia keempat yang menyatakan: “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi dan keadilan sosial”

Seiring dengan berkembangnya demokrasi dan tuntutan Reformasi birokrasi di Indonesia, lahir Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai pembentukan lembaga negara yang memiliki wewenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik oleh pemerintah maupun penyelenggara pelayanan publik lainnya Ombudsman didirikan dengan tujuan untuk memberantas korupsi, kolusi, dan nepotisme¹.

Menurut undang-undang nomor 37 tahun 2008. Ombudsman adalah “Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, (BUMN) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian dan seluruh

¹Agung Nugraha, *Sejarah dan Tantangan Ombudsman Republik Indonesia*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--sejarah-dan-tantangan-ombudsman-ri> Diakses 23 Februari 2025

dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan belanja daerah².

Menurut Roy Gregory sebagaimana dikutip oleh Galang Asmara, Arti kata Ombudsman dalam kamus Swedia antara lain: agents, proxy, deputy, atau authorised representative. Istilah-istilah tersebut menurut Roy Gregory dengan jelas menunjuk pada seseorang yang bekerja mewakili orang lain untuk menangani permasalahan-permasalahan antara mereka dengan pemerintah atau organisasi kekuasaan pada umumnya³. Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) menjadi salah satu institusi yang diandalkan dalam mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik. Salah satu tugas utamanya adalah menangani pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik,⁴ untuk menjalankan tugas ini, Ombudsman memiliki prosedur verifikasi laporan yang bertujuan memastikan keluhan yang diterima dapat ditangani secara cepat, akurat, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Salah satu aspek penting dalam tugas Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) adalah proses verifikasi laporan pengaduan masyarakat yang tercantum dalam ketentuan Pasal 24 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Ombudsman Perwakilan NTB sepanjang tahun 2023 telah menerima aduan masyarakat sebanyak 552 aduan. Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTB, Dwi Sudarsono, S.H menyatakan, angka 552 itu pengaduan terbanyak berasal dari persoalan kesejahteraan sosial atau jaminan sosial yakni sebanyak 80 kasus kemudian diikuti oleh persoalan agraria 76 kasus, lalu pendidikan 74 kasus. Selain menerima aduan masyarakat sebanyak 552 kasus Ombudsman RI Perwakilan NTB telah berhasil menyelamatkan uang masyarakat sebesar Rp. 10,8 Miliar⁵.

Laporan pengaduan masyarakat yang sudah diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) menunjukkan peningkatan, dari segi jumlah kasus yang masuk. Ombudsman NTB sebagai perwakilan dari lembaga yang memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga kualitas pelayanan publik di wilayah NTB harus memiliki mekanisme yang efektif dan efisien dalam menindaklanjuti laporan

²Indonesia, Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, UU Nomor 37 Tahun 2008, Pasal.1

³Galang Asmara, *Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia* (surabaya: Laskbang Yustiti, 2012, hal. 9

⁴Indonesia, Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, UU Nomor 37 Tahun 2008, Pasal.7

⁵Dwi Sudarsono, *Selama 2023 Ombudsman NTB Terima 552 Aduan, Selamatkan Uang Masyarakat*.<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--selama-2023-ombudsman-ntb-terima-552-aduan-selamatkan-uang-masyarakat-rp108-miliar>. Diakses 23 Februari 2025.

masyarakat, jika mekanisme ini tidak berjalan dengan baik, maka tujuan utamanya tidak akan tercapai. Jadi di dalam penelitian ini akan mengkaji bagaimana efektivitas aturan hukum tertentu di terapkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam menangani pengaduan masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur bagaimana efektivitas prosedur verifikasi laporan di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam menangani pengaduan masyarakat, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas prosedur verifikasi laporan di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB).

Penelitian yang digunakan dalam artikel ini yaitu penelitian hukum empiris yaitu suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung. Dengan metode pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan sosiologis (*sociology approach*). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data lapangan, data yang diperoleh dari peneliti berdasarkan hasil wawancara di lapangan dan data kepustakaan, adalah data yang merupakan penjelasan atas data lapangan yang diperoleh melalui buku hukum. Data kepustakaan terdiri dari tiga bagian. Bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Metode pendekatan yang digunakan ialah Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) dan Pendekatan Sosiologis (*Sociology Approach*). Pada penelitian ini jenis dan sumber data diperoleh melalui data lapangan dan data kepustakaan. Data lapangan adalah data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara di lapangan dengan pihak yang terkait dalam melakukan penelitian, yaitu pegawai atau asisten Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB). Data kepustakaan terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Berdasarkan sumber dan jenis data diatas, maka teknik dan cara mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah. Wawancara dengan pegawai Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) untuk mendapatkan data primer mengenai prosedur verifikasi laporan, Studi dokumen, mengkaji laporan-laporan pengaduan masyarakat yang telah diverifikasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat, Observasi, mengamati secara langsung proses verifikasi laporan di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat. Metode analisis yang digunakan oleh penulis adalah analisis secara deskriptif kualitatif. Dalam analisis ini data data yang dikumpulkan akan dijabarkan dalam bentuk-bentuk kalimat-kalimat yang disusun secara sistematis dan dikelompokkan sesuai dengan jawaban dan pertanyaan peneliti.

C. PEMBAHASAN

1. Efektivitas Prosedur Verifikasi Laporan Yang Diterapkan Oleh Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam Menangani Pengaduan Masyarakat

Penerimaan Laporan adalah kegiatan menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara tertulis atau dengan cara lisan baik dengan cara datang langsung atau melalui media yang disediakan oleh Ombudsman. Sedangkan konsultasi adalah menerima informasi terkait permasalahan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat baik secara lisan atau tertulis selain itu juga bisa melalui media yang sudah disediakan oleh Ombudsman dengan tujuan memberikan solusi atau saran⁶. Masyarakat yang meminta konsultasi atau menyampaikan laporan terkait dengan Maladministrasi dalam pelayanan publik kepada Ombudsman dapat datang langsung ke kantor Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB), menghubungi melalui telepon, surat, email, pengaduan dalam jaringan (*Online*), Call Center 137, maupun media lain yang disediakan oleh Ombudsman. Laporan dan Konsultasi tersebut kemudian dicatat kedalam aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL)⁷.

Penerimaan dan verifikasi laporan (PVL) adalah pintu pelayanan pertama di Ombudsman, tugas PVL yaitu menerima dan memverifikasi kelengkapan syarat dan laporan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman, baik formil atau materil. Keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan diberikan kewenangan untuk mengkonfirmasi kepada instansi terlapor terkait penyampaian laporan masyarakat baik dalam bentuk lisan atau tulisan sesuai syarat yang diatur dalam Pasal 24 Ayat (1) huruf c Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia⁸.

Selanjutnya terhadap Laporan dilakukan verifikasi syarat formil untuk melihat kelengkapan syarat administrasi sebuah laporan. Jika tidak lengkap, maka asisten atau unit kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) meminta kelengkapan syarat tersebut secara tertulis salah satunya dalam bentuk surat permintaan kelengkapan data yang dikirimkan

⁶Indonesia, *Petunjuk Teknis Tata Laksana Penerimaan dan Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia*, Undang-Undang Nomor 244 Tahun 2020

⁷Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penanganan Laporan dan Konsultasi

⁸ Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

kepada pelapor. Apabila dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak pemberitahuan dari Ombudsman diterima. pelapor tidak melengkapi data, maka pelapor dianggap mencabut laporan⁹.

Jika laporan dinyatakan lengkap secara formil maka akan dilanjutkan ke tahap verifikasi syarat materil untuk melihat apakah substansi laporan termasuk dalam ruang lingkup wewenang Ombudsman dan memenuhi semua syarat materil serta menentukan lokasi kantor yang akan menindaklanjuti hingga menyelesaikan laporan. Adapun dalam memberikan konsultasi serta melakukan penerimaan dan verifikasi laporan, asisten yang bertugas diharapkan dapat menghubungi pelapor dalam rangka menggali informasi sehingga hasil konsultasi maupun verifikasi dapat lebih maksimal¹⁰.

Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) adalah sebuah lembaga yang memiliki peran penting dalam mengawasi pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa hak-hak masyarakat dapat terpenuhi secara adil, profesional, dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan¹¹. Berdasarkan data hasil penelitian, pola akses layanan masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) pada periode 2020-2024 menunjukkan bahwa metode tradisional, seperti datang langsung ke kantor dan melalui surat, masih menjadi pilihan utama masyarakat. Hal ini mencerminkan preferensi masyarakat Nusa Tenggara Barat (NTB) terhadap pendekatan tradisional dibandingkan metode digital. Padahal di era modern yang serba digital ini, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian dari kehidupan manusia, informasi dapat diakses dan disebarluaskan dengan cepat sehingga seharusnya metode digital menjadi pilihan utama masyarakat Nusa Tenggara Barat (NTB). Sementara itu penggunaan layanan telepon pada tahun 2023 menunjukkan potensi besar untuk dikembangkan lebih lanjut. Dengan tingginya jumlah pengaduan yang dilakukan secara langsung ke Ombudsman RI Perwakilan NTB, penting untuk memastikan kualitas layanan di kantor tetap terjaga demi meningkatkan kepuasan masyarakat.

⁹*Ibid*

¹⁰Indonesia, *Petunjuk Teknis Tata Laksana Pemberian Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia*. Undang-Undang Nomor 244 Tahun 2020, hal, 11

¹¹Adhar Hakim, *Fungsi dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Jurnal IUS, Vol.3 No.7 April 2015, hal.5

Efektivitas Prosedur Verifikasi Laporan yang diterapkan oleh Ombudsman RI memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat. Prosedur ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi aspek formil dan materil sebagaimana yang diatur dalam Pasal 24 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, tapi juga memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sahabudin selaku anggota bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) bahwa prosedur ini sangat efektif dalam memberikan panduan bagi masyarakat yang menghadapi persoalan terkait pelayanan publik atau masalah lain. Prosedur Verifikasi Laporan ini sebagai sarana edukasi bagi masyarakat, dalam proses verifikasi laporan masyarakat tidak hanya diarahkan untuk memenuhi persyaratan administrasi tetapi juga diberikan pemahaman menyeluruh mengenai substansi pengaduan. Verifikasi laporan ini dilakukan dengan pendekatan yang detail, dimana masyarakat diberikan informasi terkait langkah-langkah yang harus ditempuh. Contohnya, ketika masyarakat mengalami kendala dalam menyusun laporan yang valid, tim Ombudsman memberikan bimbingan teknis tentang dokumen pengaduan yang diperlukan, tata cara pengisian formulir, hingga cara menyampaikan pengaduan dengan benar. Pendampingan ini tidak hanya meningkatkan kualitas laporan yang diajukan tetapi juga memberikan edukasi kepada masyarakat yang nantinya bermanfaat saat mereka berhadapan dengan instansi lain di luar Ombudsman.

Efektivitas Prosedur Verifikasi Laporan ini juga tercermin dari meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB). Kepercayaan ini terlihat dari banyaknya masyarakat datang untuk berkonsultasi, baik terkait pelayanan publik maupun persoalan di luar kewenangan Ombudsman. Meski tidak semua kasus dapat ditangani secara langsung, masyarakat tetap dilayani melalui saran dan arahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa Ombudsman tidak hanya menjadi tempat pengaduan, tetapi juga menjadi pusat pembelajaran bagi masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai warga negara¹².

¹² Hasil Wawancara dengan Sahabudin Anggota Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) 20 November 2024

Bahwa prosedur laporan pengaduan masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) sesuai dengan Pasal 24 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia telah diterapkan dengan baik di Ombudsman. Menurut Hans Kelsen efektifitas hukum dapat diukur dari kepatuhan terhadap norma-norma yang telah dibuat¹³. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa prosedur verifikasi laporan di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) telah efektif, dan telah mendapatkan respon yang positif dari masyarakat. Mekanisme pelaporan di Ombudsman NTB diawali dengan penerimaan laporan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Setelah laporan diterima, dilakukan verifikasi awal untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaian dengan ketentuan yang berlaku. Jika laporan memenuhi syarat, Ombudsman akan melakukan pemeriksaan lebih lanjut dan memberikan rekomendasi.

Keberhasilan prosedur ini dilihat dari meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB). Kepatutan masyarakat terhadap mekanisme yang telah diterapkan juga menjadi indikator keberhasilan penerapan aturan tersebut. Dengan demikian penerapan prosedur pengaduan masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) mampu menjamin perlindungan hak-hak masyarakat Nusa Tenggara Barat (NTB).

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Efektivitas Prosedur Verifikasi Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB)

Bahwa terdapat 5 faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto yaitu: Faktor hukum, penegakan hukum, sarana prasarana, masyarakat, budaya. Berdasarkan pendapat Soerjono Soekanto tersebut faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi faktor internal dan faktor eksternal diantaranya sebagai berikut:¹⁴

a. Faktor Internal

- 1) Faktor Hukum, dasar hukum yang digunakan dalam proses verifikasi pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB)

¹³ Hans Kelsen, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara* (Bandung: Nusa Media, 2013) hlm. 53

¹⁴ Soerjono Soekanto, *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, (Bandung CV Remadja Karya 1998), hlm. 80

adalah Pasal 24 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Jadi di dalam pasal ini Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) memiliki kewenangan untuk menerima dan memverifikasi laporan dari masyarakat terkait pelayanan publik, memeriksa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah, atau badan hukum lainnya, memastikan bahwa pelayanan publik tersebut dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan, di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB). Pasal 24 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menjadi pedoman utama dalam menjalankan tugas verifikasi pengaduan diantaranya. Standar Prosedur yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) telah sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku, termasuk tahapan penerimaan laporan, pemeriksaan, dan penyelesaian. Selain itu Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang kriteria pengaduan yang dapat diterima berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

- 2) Penegakan Hukum, penegakan hukum di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) memegang peran krusial dalam memastikan sistem pengaduan berfungsi secara efektif. Proses verifikasi yang jelas, tepat waktu, dan sesuai dengan aturan hukum merupakan pondasi penting untuk membangun kepercayaan publik. Adapun beberapa aspek yang dapat meningkatkan efektivitas penegakan hukum di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) meliputi proses setiap verifikasi laporan yang dilakukan secara transparan sehingga masyarakat Nusa Tenggara Barat (NTB) dapat melihat bahwa proses tersebut adil dan tidak memihak, di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) sudah sesuai dengan prosedur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Pasal 24 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 sehingga hasil verifikasi memiliki dasar hukum yang kuat,

b. Faktor Eksternal

- 1) Sarana Prasarana, sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor eksternal yang sangat berpengaruh dalam mewujudkan proses verifikasi laporan di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB). Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi kunci utama

dalam memastikan bahwa proses verifikasi dapat berjalan dengan lancar, akurat dan efisien. Tanpa dukungan instrumen yang baik, proses verifikasi laporan di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) dapat mengalami kendala yang signifikan, seperti keterlambatan, ketidakakuratan data.

Instrumen yang memadai mencakup beberapa aspek, mulai dari perangkat lunak, perangkat teknologi informasi, misalnya memegang peranan penting dalam memfasilitasi pelaporan pengaduan secara mudah dan cepat, di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) sudah memiliki komputer yang memadai untuk menangani pengaduan masyarakat, selain itu dengan adanya sistem yang terintegrasi, masyarakat dapat melaporkan pengaduan mereka melalui berbagai platform seperti website www.ombudsman.go.id, email ntb@ombudsman.go.id, call center (0370-649630), hal ini tidak hanya memudahkan masyarakat dalam menyampaikan laporan tetapi juga mempercepat proses penerimaan dan penanganan laporan. Selain teknologi informasi, sarana fisik seperti ruang kerja di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) sudah sangat bagus dan memadai karena sudah dilengkapi dengan komputer dengan spesifikasi yang memadai, jaringan internet yang stabil, serta perangkat pendukung seperti printer dan scanner sudah ada di kantor Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) bahkan ada juga mesin penghancur kertas. Sehingga dapat membantu petugas Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) menyelesaikan tugas mereka dengan lebih cepat dan efisien.

Selain itu ketersediaan sumber daya manusia di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) merupakan bagian dari sarana dan prasarana. Anggota bidang keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) sudah memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk menggunakan perangkat teknologi informasi yang tersedia. Di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) sering melakukan pelatihan sehingga anggota keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan tetap up-to-date dengan perkembangan teknologi terbaru, sehingga mereka dapat memanfaatkan sarana prasarana yang ada secara optimal.

- 2) Masyarakat, partisipasi dan kesadaran masyarakat Nusa Tenggara Barat (NTB) memegang krusial dalam menentukan efektivitas sistem pelaporan pengaduan. Ketika masyarakat Nusa Tenggara Barat (NTB) aktif melaporkan masalah atau pelanggaran yang mereka temui, proses verifikasi dan penanganan pengaduan dapat berjalan lebih lancar. Hal ini tidak hanya untuk mempercepat penyelesaian masalah, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam sistem pengaduan. Partisipasi aktif masyarakat Nusa Tenggara Barat (NTB) dalam melaporkan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) merupakan pondasi utama bagi efektivitas sistem pengaduan. Tanpa laporan dari masyarakat, banyak masalah atau pelanggaran mungkin tidak akan terdeteksi oleh pihak berwenang. Misalnya, dalam kasus korupsi laporan dari masyarakat seringkali menjadi sumber informasi utama yang memicu investigasi lebih lanjut.

Partisipasi aktif masyarakat Nusa Tenggara Barat (NTB) juga dapat menciptakan tekanan sosial untuk mendorong bertindak lebih cepat dan transparan. Ketika masyarakat merasa bahwa suara mereka didengar dan direspons dengan baik, mereka akan lebih termotivasi untuk terus berpartisipasi dalam proses pelaporan di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB). Selain partisipasi aktif kesadaran masyarakat tentang prosedur melaporkan di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) juga sangat penting, banyak masyarakat yang mungkin enggan melaporkan pengaduan karena tidak memahami bagaimana cara melaporkan di Ombudsman. Untuk mengatasi hal tersebut Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) sudah melakukan program kerja *Ombudsman On The Spot* (OTS) untuk terjun ke lapangan secara langsung mengadakan sosialisasi dan edukasi ke masyarakat. Oleh karena itu sosialisasi dan edukasi tentang prosedur verifikasi laporan di Ombudsman menjadi kunci untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.

- 3) Budaya, kepercayaan publik terhadap Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) sebagai lembaga independen dan adil sangat penting. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden bahwa Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) sudah menangani pengaduan masyarakat dengan objektif dan transparan. Terdapat perbedaan

budaya antara masyarakat di perkotaan dengan masyarakat di desa. Berdasarkan data tahun 2023, jumlah pelapor di Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) masih didominasi oleh masyarakat perkotaan sebagian besar sudah mengerti dan memahami kehadiran lembaga Ombudsman RI, sehingga paham bagaimana tata cara melaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB).

Sementara itu masyarakat di desa belum cukup mengerti dan mengenal apa itu lembaga Ombudsman RI, sehingga mereka tidak paham tata cara melaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB). Ketidaktahuan masyarakat di desa tersebut menimbulkan kurangnya partisipasi dari masyarakat untuk melapor, sehingga penanganan laporan dan aduan masyarakat oleh Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) terhambat. Meski demikian Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) berupaya untuk melakukan sosialisasi agar masyarakat di desa dapat memahami eksistensi lembaga Ombudsman RI sehingga berkenan melapor jika mengalami maladministrasi dalam pelayanan publik.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian penyusun tersebut di atas, maka penyusun menarik kesimpulan yaitu Prosedur verifikasi laporan yang diterapkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) telah berjalan efektif dalam menangani pengaduan masyarakat terkait maladministrasi pelayanan publik. Prosedur ini tidak hanya memastikan kelengkapan administrasi laporan, tetapi juga memberikan edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak mereka. Kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman NTB mengalami peningkatan, terlihat dari tingginya partisipasi masyarakat dalam melaporkan pengaduan. Namun, masih terdapat tantangan terutama dalam menjangkau masyarakat di daerah pedesaan yang kurang memahami peran dan prosedur melaporkan di Ombudsman.

Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) perlu memperluas program sosialisasi, terutama di daerah pedesaan, untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang peran dan prosedur pelaporan, selain itu melakukan

pelatihan berkala bagi staf Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) untuk memastikan mereka tetap update dengan perkembangan teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Achmad Ali, 2009, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicial Prudence)*, Cet, 8 Ed.1 Kencana, Jakarta.

Adhar Hakim, 2022, *Konstitusionalisme Pelayanan Publik Perlindungan Hukum dan Pengawasan*, Cet. 1 CV Genta Fisa Utama, Yogyakarta.

Galang Asmara, 2012, *Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, Cet 1 Laksbang Yustitia, Surabaya.

H.A.S Moenir, 2016, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cet 12 Ed. 1 Bumi Aksara, Jakarta.

Jokowidodo, 2021, *Etika Profesi Pelayanan Publik*, CV Citra, Malang

Muhammad Sawir, 2012, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*, Cet 1 Budi Utama, Yogyakarta.

Soerjono Soekanto, 1988, *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, CV Remadja Karya, Bandung.

Sri Maulidah, 2014, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Cet. 1 Indra Prahasta, Bandung.

Jurnal dan Karya Tulis Ilmiah:

Amir Hidayatul Putra, 2022, *Peran dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB dalam Mengawasi Pelayanan Pendidikan (Studi di Kota Mataram)*

Anis Ricabela Septianda dan Rustam Tohopi, 2021, *Analisis kualitas pelayanan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu*, Jurnal Administrasi And Public Service, Vol.2 No.1

Galih Orlando, 2022, *Efektivitas Hukum dan Fungsi Hukum di Indonesia*, Vol.6 Edisi.1

Leony Arum Ayustikasari, 2022, *Evaluasi Layanan Pengaduan Cepat (RCO) di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur*, Surabaya

Nur Ina Soleha, 2020, *Model Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung*, Vol.2 Nomor.2

Nuriyono, 2014 *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia Sudahkan Berlandaskan Konsep "Welfare State"* Jurnal Konstitusi, Vol.11. Nomor 3

Nurwaqiah Ismial, 2021, Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menangani Maladministrasi di Tengah Pandemi Covid 19, Makassar

Shiti Mariza S, 2016, *Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik, Bidang Pendidikan di Kota Makasar*, Makasar

Tasria Lestari, 2017, *Peran dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan*, Makasar.

Zuhra Savitri, 2019, *Optimalisasi Peran Ombudsman Aceh Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Kepegawaian Pada Dinas Pendidikan Aceh*.

Peraturan Perundang-Undangan:

Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Ombudsman RI Nomor 244 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Pemberian Konsultasi, Penerimaan, dan Verifikasi Laporan di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Website:

Dwi Sudarsono, *Selama 2023 Ombudsman NTB Terima 552 Aduan, Selamatkan Uang Masyarakat*. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--selama-2023-ombudsman-ntb-terima-552-aduan-selamatkan-uang-masyarakat-rp108-miliar>. Diakses 31 Oktober 2024

Moh Faishol Hasanuddin, 2023, *Mengenal Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan*, <https://pta-samarinda.go.id/artikel-pengadilan/1776>. Diakses 11 September 2024.

Muslimin B Putra, *Mengenal pelayanan Publik*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-mengenal-pelayanan-publik> Diakses 11 September 2024

Musliman B. Putra, *Proses Adminitrasi Pengaduan Masyarakat*, 16 Agustus 2022, <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--proses-administrasi-pengaduan-masyarakat>. Diakses 13 September 2024
<https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfft>. Diakses 10 November 2024