

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN  
PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT PELAYANAN PROGRAM MAKAN  
BERGIZI GRATIS (MBG) DI LOMBOK TIMUR**

Nabila Anindita Nazwa<sup>1</sup>, Neta Alivia<sup>2</sup>, Nara Eka Saputri<sup>3</sup>, Nadia Ayu Lestari<sup>4</sup>, Laelul  
Azimi Ainil Amini<sup>5</sup>, Yuliatin<sup>6</sup>

Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu  
Pendidikan

[nabilaaninditanazwa04@gmail.com](mailto:nabilaaninditanazwa04@gmail.com), [netaalivina@gmail.com](mailto:netaalivina@gmail.com),  
[naraekasaputri@gmail.com](mailto:naraekasaputri@gmail.com), [ayulestarinadia934@gmail.com](mailto:ayulestarinadia934@gmail.com),  
[laelulazimiaenilamini@gmail.com](mailto:laelulazimiaenilamini@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in resolving public complaints regarding service delivery for the Free Nutritious Meal (MBG) Program in East Lombok. The MBG Program is a strategic government initiative designed to improve the nutritional quality of the community, particularly students. However, its implementation faces various service-related issues that could potentially lead to maladministration, thereby necessitating effective oversight. This study employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were gathered through interviews and a literature review covering legislation, scholarly articles, government reports, and publications by the Ombudsman of the Republic of Indonesia. The findings indicate that the Ombudsman plays a crucial role in handling public complaints through oversight, report verification, field investigations, and the provision of recommendations for improvement to relevant agencies. In addition to addressing incoming reports, the Ombudsman conducts proactive oversight—such as through the "Ombudsman On The Spot" program to directly identify potential service issues. This role has proven effective in preventing and addressing alleged maladministration and in driving improvements in the quality of MBG Program services. Nevertheless, there is still a need for increased public awareness regarding the Ombudsman's functions, authority, and complaint mechanisms to optimize public participation in oversight and ensure the continued improvement of service quality.*

**Keywords:** *Ombudsman of the Republic of Indonesia, public complaints, public service, Free Nutritious Meal (MBG), maladministration*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian pengaduan masyarakat terkait pelayanan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di Lombok Timur. Program MBG merupakan program strategis pemerintah yang bertujuan meningkatkan kualitas gizi masyarakat, khususnya peserta didik. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai permasalahan pelayanan yang berpotensi menimbulkan maladministrasi sehingga memerlukan pengawasan yang efektif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dan studi literatur yang mencakup peraturan perundang-undangan, artikel ilmiah, laporan pemerintah, serta publikasi Ombudsman Republik Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki peran penting dalam menangani pengaduan masyarakat melalui pengawasan, verifikasi laporan,

investigasi lapangan, serta pemberian saran perbaikan kepada instansi terkait. Selain menindaklanjuti laporan yang masuk, Ombudsman juga melakukan pengawasan proaktif melalui program Ombudsman On The Spot untuk mengidentifikasi potensi permasalahan pelayanan secara langsung. Peran tersebut terbukti efektif dalam mencegah dan menangani dugaan maladministrasi serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan Program MBG. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan sosialisasi mengenai fungsi, kewenangan, dan mekanisme pengaduan Ombudsman agar partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik semakin optimal dan kualitas pelayanan program dapat terus ditingkatkan.

**Kata Kunci:** Ombudsman Republik Indonesia, pengaduan masyarakat, pelayanan publik, Makan Bergizi Gratis (MBG), maladministrasi

## **A. Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat sebagaimana diatur dalam undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Namun dalam praktiknya penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada berbagai bentuk maladministrasi, seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, dan kurangnya respon terhadap pengaduan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting dalam menunjukkan

tata kelola pemerintahan yang baik (Yanti at al., 2026). Salah satu bentuk pelayanan publik yang saat ini menjadi perhatian adalah pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG), yaitu program strategis pemerintah yang bertujuan meningkatkan kualitas gizi masyarakat khususnya peserta didik, guna mendukung terciptanya sumber daya manusia yang sehat dan berkualitas.

Sejalan dengan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan suatu lembaga yang berfungsi mengawasi serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu lembaga yang memiliki kewenangan tersebut adalah Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang telah diatur dalam

Undang-undang Nomor 37 tahun 2008. Ombudsman RI dibentuk untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara, sekaligus menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Melalui fungsi tersebut, Ombudsman berperan dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dengan menjunjung tinggi prinsip keadilan, transparansi dan akuntabilitas. Peran Ombudsman sangat penting dalam mengawasi setiap pelayanan publik khususnya pada pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Program Makan Bergizi Gratis (MBG) merupakan salah satu program prioritas pemerintah yang dirancang sebagai upaya meningkatkan kualitas gizi masyarakat sekaligus memperkuat pembangunan sumber daya manusia Indonesia. Program ini menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan gizi bagi kelompok rentan, khususnya peserta didik, balita, ibu hamil, dan ibu menyusui, sebagai investasi jangka panjang dalam mewujudkan generasi yang sehat,

cerdas, dan produktif (Yuliani et al., 2026). Pelaksanaan program MBG dilatarbelakangi oleh masih tingginya permasalahan gizi di Indonesia yang berdampak pada kualitas kesehatan dan pendidikan. Data yang dikutip dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan menunjukkan bahwa sekitar 41% siswa di Indonesia mengalami kelaparan saat mengikuti kegiatan belajar, sehingga berpengaruh terhadap konsentrasi, kemampuan memahami materi, dan hasil belajar mereka. Kondisi tersebut menjadi salah satu dasar lahirnya Program Makan Bergizi Gratis (MBG) sebagai bentuk intervensi pemerintah untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan gizi peserta didik selama berada di lingkungan sekolah. Namun dalam upaya pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) tersebut masih menimbulkan banyak masalah, salah satunya pada sistem pelayanan yang kurang baik. Oleh karena itu, dari masalah tersebut kami tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan

program Makan Bergizi Gratis (MBG), khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus untuk memahami dan menggambarkan berbagai permasalahan pelayanan publik yang muncul dalam pelaksana Program Bergizi Gratis (MBG), serta upaya penyelesaiannya melalui mekanisme pengaduan kepada Ombudsman Republik Indonesia. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan program tersebut.

Menurut Creswell dan Poth (2021), penelitian kualitatif digunakan ketika peneliti ingin memahami makna yang dibangun individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial dalam konteks yang nyata. Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif deskriptif dianggap tepat karena dapat memberikan penggambaran secara rinci mengenai bentuk- bentuk

pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program Makan Bergizi Gratis (MBG), faktor-faktor yang menyebabkan munculnya pengaduan, serta peran ombudsman dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan permasalahan tersebut.

Data penelitian diperoleh melalui wawancara, dan melalui studi literatur yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, artikel, laporan resmi pemerintah, serta publikasi Ombudsman Republik Indonesia yang relevan dengan pelaksanaan program Makan Bergizi Gratis (MBG) dan pelayanan publik. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai permasalahan dan solusi yang berkaitan dengan program tersebut.

## **C. Hasil Penelitian dan**

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara, Ombudsman Republik Indonesia berperan aktif dalam menangani permasalahan pelayanan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di Lombok Timur. Penanganan kasus bermula dari informasi yang diperoleh melalui media sosial mengenai

dugaan keracunan makanan yang di alami puluhan siswa di beberapa sekolah. Menindaklanjuti informasi tersebut Ombudsman tidak hanya menunggu laporan masyarakat secara langsung, tetapi juga melakukan pendekatan proaktif melalui program Ombudsman on the spot dengan turun langsung ke lokasi kejadian untuk menggumpulkan data dan informasi yang di perlukan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penanganan dugaan maladministrasi pada program MBG berawal dari informasi yang beredar di media sosial mengenai dugaan keracunan yang dialami sejumlah siswa penerima manfaat. Meskipun pada saat itu belum terdapat laporan resmi dari masyarakat, ombudsman tetap melakukan tindakan cepat dengan mekanisme respon cepat melalui program ombudsman On The Spot. Program tersebut merupakan bentuk pengawasan proaktif yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan untuk memperoleh fakta, mengumpulkan informasi, serta memastikan ada atau tidaknya dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa

Ombudsman tidak hanya menjalankan fungsi reaktif berdasarkan laporan masyarakat, tetapi juga melaksanakan fungsi preventif sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Solihin, Basniwati, dan Umam (2024) yang menyatakan bahwa Ombudsman Perwakilan NTB aktif melakukan pendekatan jemput bola melalui berbagai program pengawasan lapangan untuk mempermudah masyarakat memperoleh akses terhadap mekanisme pengaduan pelayanan publik.

Dalam Proses penyelesaian pengaduan, Ombudsman melakukan verifikasi formal dan materil terhadap laporan yang di terima. Verifikasi di lakukan dengan mengumpulkan data korban, meminta keterangan dari pihak sekolah dan puskesmas, serta memperoleh sampel makanan yang kemudian diuji oleh instansi terkait. Langkah Tersebut menunjukan bahwa Ombudsman menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik secara sistematis dan berdasarkan bukti yang dapat di pertanggung jawabkan. Proses ini menunjukkan

bahwa mekanisme penyelesaian pengaduan oleh Ombudsman mengedepankan prinsip profesionalitas, objektivitas, dan akuntabilitas. Menurut Misbahuddin dan Hidayat (2026) proses verifikasi menyeluruh harus dilakukan terlebih dahulu dalam penanganan pengaduan di Ombudsman, agar putusan yang dikeluarkan valid secara faktual dan sesuai hukum administrasi negara.

Efektivitas peran Ombudsman terlihat dari kecepatan penanganan kasus. Data formal dan materil berhasil di kumpulkan dalam waktu relatif singkat, yaitu sekitar tiga hingga lima hari. Keberhasilan ini di dukung oleh kerja sama yang baik antara Ombudsman, pihak sekolah, orang tua siswa, serta instansi kesehatan. Hasil pengawasan tersebut kemudian menjadi dasar bagi pihak berwenang untuk mengambil tindakan terhadap penyelenggara layanan Makan Bergizi Gratis (MBG) yang diduga melakukan penyimpangan prosedur.

Selain menyelesaikan pengaduan, Ombudsman juga berperan dalam mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik. Melalui saran perbaikan yang di

berikan kepada instansi terkait, Ombudsman berupaya memastikan agar prosedur penyediaan makanan, proses memasak, pengemasan, hingga distribusi makanan dilaksanakan sesuai standar yang berlaku. Dengan demikian, permasalahan serupa dapat di cegah sehingga keamanan dan kesehatan peserta program Makan Bergizi Gratis (MBG) lebih terjamin. Ombudsman Republik Indonesia menaruh perhatian terhadap pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) karena program ini merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan sesuai prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan. Dalam pengawasannya, Ombudsman menemukan beberapa potensi maladministrasi yang dapat menghambat efektivitas pelaksanaan program. Salah satu persoalan yang disoroti adalah belum jelasnya norma, standar, prosedur, dan kriteria pelaksanaan program di berbagai daerah. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan pelaksanaan serta ketidakpastian bagi penyelenggara maupun penerima manfaat (Abd Rahman 2024).

Temuan penelitian ini juga, menunjukkan bahwa Ombudsman menjalankan perannya sebagai *Magisttature of influence* atau lembaga pemberi pengaruh. Dalam menjalankan fungsi pengawasannya, Ombudsman lebih mengedepankan pendekatan persuasif melalui dialog dan pemberian saran perbaikan di bandingkan pemberian sanksi. Pendekatan tersebut terbukti efektif karena sebagian besar instansi yang menjadi objek pengawasan bersedia menindaklanjuti saran Ombudsman secara sukarela demi memperbaiki kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan dalam proses penerimaan dan penanganan pengaduan. Salah satu kendala utama adalah masih ada nya masyarakat yang enggan melapor karena merasa takut atau khawatir terhadap konsekuensi yang mungkin timbul. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya sosialisasi mengenai fungsi, kewenangan, serta jaminan kerahasiaan pelapor oleh Ombudsman masih perlu ditingkatkan agar partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik semakin optimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa

Ombudsman memiliki peran yang signifikan dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat terkait program makan bergizi gratis di Lombok Timur.

Peran tersebut tidak hanya terbatas pada penanganan laporan, tetapi juga mencakup upaya pencegahan maladminstrasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik melalui pengawasan, investigasi, serta pemberian saran perbaikan kepada instansi penyelenggaraan layanan.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran yang cukup penting dalam penyelesaian pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di Lombok Timur. Peran tersebut terlihat melalui kegiatan pengawasan, penerimaan dan penanganan pengaduan, investigasi lapangan, serta pemberian saran perbaikan kepada instansi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman tidak hanya menunggu laporan dari masyarakat, tetapi juga melakukan pengawasan secara

prokatif melalui program On The Spot. Langkah ini menunjukkan komitmen Ombudsman dalam mencegah dan menangani dugaan maladminstrasi yang berpotensi merugikan masyarakat. Selain itu, proses verifikasi dan investigasi yang di lakukan secara sistematis membantu memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani secara objektif dan berdasarkan fakta yang ada di lapangan.

Melalui pengawasan dan rekomendasi yang di berikan, Ombudsman turut mendorong perbaikan kualitas pelayanan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) agar dapat berjalan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan. Dengan demikian, Ombudsman tidak hanya berperan dalam menyelesaikan permasalahan serupa di masa mendatang. Namun, masih diperlukan upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi mekanisme pengaduan Ombudsman agar partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dapat ssemakin meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications. <https://collegepublishing.sagepub.com/products/qualitative-inquiry-and-research-design-4-246896>
- Misbahuddin, & Hidayat, A. R. N. (2026). Analisis pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik melalui Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Media Administrasi*, 11(1), 93–112. <https://doi.org/10.56444/jma.v11i1.3672>
- Rahman, A., Fikri, M., & Maysha, H. M. (2025). Reformasi program makan bergizi gratis untuk pemenuhan hak sosial ekonomi. *Vol. 9 No. 1*, 82–104.
- Rafi, N. A., Dewangga, N., & Anwar, K. (2026). Peran lembaga Ombudsman Republik Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Al Mikraj: Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, 6(1), 1668–1679. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v6i1.8930>
- Risma, N., Haerani, J., Lestari, J. E., Putri, K. O., Andriani, M., & Hidayanti, M. A. (2025). Peran Ombudsman dalam melakukan pengawasan layanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabilitas (Studi pada Ombudsman Nusa Tenggara Barat). *SALUT: Journal of Social and Education*, 1(2), 52–65.

<https://ripublis.com/index.php/>

Salut

- Solihin, D. F., Basniwati, A. D., & Umam, K. (2024). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB dalam mengawasi penyelenggaraan program PTSL dalam mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik. *Jurnal Diskresi*, 3(2), 126–133.
- Zega, A., & Husna, L. (2025). Kewenangan Ombudsman RI pada aspek pelayanan publik. *Rawang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(8)