

**POLA KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN SUMATERA SELATAN DALAM UPAYA
PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



Disusun Oleh:
RASMAULI APRIANITA NAINGGOLAN
07031281823079

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF



**“Pola Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Upaya
Penyelesaian Laporan Masyarakat”**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

Oleh:

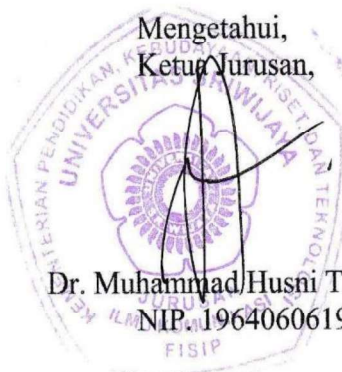
Rasmauli Aprianita Nainggolan

07031281823079

| Pembimbing I | Tanda Tangan | Tanggal |
|--|---|---------------------|
| Dr. Retna mahriani, M.Si NIP 196012091989122001 |  ----- | 10-04-2023 ----- |
| Pembimbing II | | |
| Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom, AMIPR NIP 199205312019032018 |  ----- | 10-04-2023 ----- |

Mengetahui,
Ketua Jurusan,

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“POLA KOMUNIKASI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA
SELATAN DALAM UPAYA PENYELESAIAN LAPORAN
MASYARAKAT”**

Skripsi

Oleh :

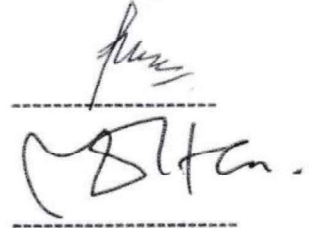
RASMAULI APRIANTA NAINGGOLAN
07031281823079

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 9 Juni 2023

Pembimbing :

1. Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP 196012091989122001
2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom., AMIPR
NIP 199205312019032018

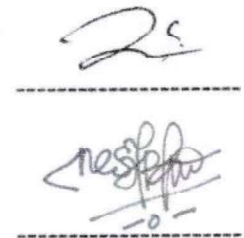
Tanda Tangan



Penguji :

1. Krisna Murti S.I.Kom., MA
NIP. 198807252019031010
2. Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199209292020122014


Tanda Tangan



Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rasmauli Aprianita Nainggolan
NIM : 07031281823079
Tempat dan Tanggal Lahir : Sida Bagas, 5 April 2000
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam Upaya Penyelesaian Laporan Masyarakat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 10 April 2023

Yang membuat pernyataan,



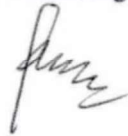
Rasmauli Aprianita Nainggolan
NIM. 07031281823079

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Pola Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam Upaya Penyelesaian Laporan Masyarakat**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi yang dijalankan oleh asisten bidang pemeriksaan laporan Ombudsman RI perwakilan Sumatera Selatan dalam upaya penyelesaian laporan masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori integratif Richard Farace, Peter Monge, dan Hamish Russell dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan data yang diperoleh dari wawancara mendalam, observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman RI perwakilan Sumatera Selatan setiap bidang keasistenan memiliki bagian yang saling berhubungan antara sistem level, penerapan fungsi komunikasi dan serara strukturalnya. Pada alur proses komunikasi dalam penyelesaian laporan tersebut membentuk sebuah pola komunikasi pada Ombudsman RI perwakilan Sumatera Selatan.

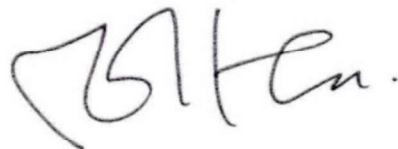
Kata kunci: Pola komunikasi, komunikasi organisasi, Ombudsman

Pembimbing I



Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP 196012091989122001

Pembimbing II



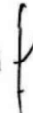
Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom., AMIPR
NIP 199205312019032018

Palembang, 21 Juli 2023

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. Muhammad Husni Thamrin., M.Si
Nip. 196406061992031001



ABSTRACT

This research is entitled "Communication Patterns of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of South Sumatra in Efforts to Resolve Community Reports". This research aims to determine the communication patterns carried out by the assistant for the examination of the report of the Ombudsman of the Republic of Indonesia representative of South Sumatra in an effort to complete community reports. This research uses the integrative theory of Richard Farace, Peter Monge, and Hamish Russell using descriptive research methods with data obtained from in-depth interviews, observations, literature studies and documentation. From the results of this study, it shows that communication that completes community reports at the Indonesian Ombudsman representative of South Sumatra in each field of assistance has an interconnected part between the level system, the application of communication functions and its structural alignment. In the flow of the communication process in completing the report, it formed a communication pattern with the Indonesian Ombudsman representative of South Sumatra.

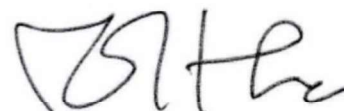
Keywords: *Communication patterns, organizational communication, Ombudsman*

Advisor I



Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP 196012091989122001

Advisor II

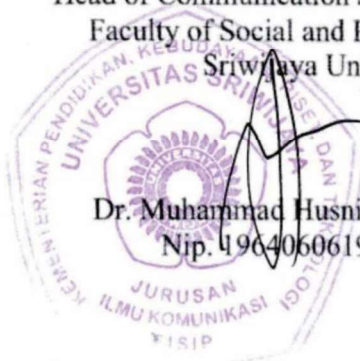


Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom., AMIPR
NIP 199205312019032018

Palembang, 21 July 2023

Head of Communication Science Department
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University

Dr. Muhammad Husni Thamrin., M.Si
Nip. 196406061992031001



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran-Nya, atas berkat yang melimpah dan kasih-Nya yang Maha Pengasih dengan memberi kesehatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan laporan yang berjudul “Pola Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam Upaya penyelesaian laporan Masyarakat”. Penulisan skripsi dari bab I hingga bab VI digunakan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar strata 1 (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Sriwijaya. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dengan baik dari segi moril dan materil yang memberikan dorongan, saran, dan kritik selama proses penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan secara khusus ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu:

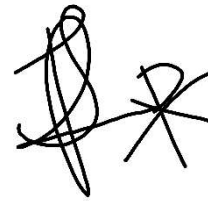
1. Bapak Prof. Dr. H. Anis Saggaf M.SCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfiltri M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Dr. Retna mahriani, M.Si selaku dosen pembimbing I yang sudah memberikan arahan, bimbingan serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom, AMIPR selaku dosen pembimbing II yang sudah memberikan arahan, bimbingan serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Krisna Murti, S.I.Kom., MA selaku dosen penguji I yang bersedia menguji dan memberikan masukan dalam melakukan perbaikan skripsi.
7. Ibu Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku dosen penguji II yang bersedia menguji dan memberikan masukan dalam melakukan perbaikan skripsi.
8. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku pembimbing akademik yang memberikan saran dan masukan selama perkuliahan.

9. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
10. Mbak Vira selaku Admin Jurusan Kampus Indralaya yang selalu sabar, memberikan masukan dan baik dalam membantu penulisan dan administrasi selama proses perkuliahan.
11. Orang tua penulis, mama tersayang yang selalu memberikan dukungan serta doa, dalam membantu dalam melewati semua proses mulai dari awal proses perkuliahan hingga sampai pada penyelesaian skripsi dan almarhum papa di surga yang selalu menjadi pendoa untuk saya dalam segala segala hal.
12. Keluarga Besar Ombdsman RI Provinsi Sumatera Selatan yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan data dan informasi selama proses penyusunan skripsi.
13. Kakak-kakak terkasih, kak Sondang terlopee yang selalu mendengarkan keluh kesah dan memberi semangat dan doa, kak Els yang selalu mengamati dari jauh, kak Rege, kak Ince dan kak Agri yang selalu menyemangati.
14. Pavita, Yohanna, Angel, Pindo, Dian, Heru, Hanny, Niken, Anton, Martin, Icha yang menjadi pendukung selama masa perkuliahan hingga pada tahap penyelesaian skripsi, dan sahabat lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
15. Sahabat masa kecil hingga sekarang, Anida Pasaribu dan Yantika Nainggolan.
16. Keluarga LPM Gelora Sriwijaya Universitas Sriwijaya dan Keluarga Stasi Mahasiswa Katolik St. Justinus Indralaya yang mewarnai hari-hari kuliah.
17. Para namchin yang telah mengeluarkan lagu sebagai penyemangat dan pemberi warna selama proses perkuliahan hingga pada tahap penyelesaian skripsi.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas waktu yang telah diberikan dari semua pihak untuk memberikan saran, bantuan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak terdapat

kekurangan. Maka dari itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dan motivatif sangat diperlukan dari pihak-pihak demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini.

Palembang, 9 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a star-like shape at the end.

Rasmauli Aprianita Nainggolan

MOTTO

“I am able to face anything through Him who gives me strength.”

Philippians 4: 13

Skripsi saya persembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tuaku tercinta yaitu ibu R. simanihuruk dan Alm. Bapak J. Nainggolan**
- 2. Keluarga Oppung Robin Manihuruk dan Oppung Feri Nainggolan**
- 3. Almamater saya Universitas Sriwijaya**

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI | iv |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| MOTTO..... | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.1.1 Meningkatnya Laporan Masyarakat terkait Pelayanan Publik | 3 |
| 1.1.2 Kurangnya Sumber Daya Manusia dalam bidang keasistenan | 5 |
| 1.1.3 Penyelesaian Laporan yang melibatkan berbagai Instansi dan berbagai Jenis Laporan .. | 6 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 8 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 9 |
| BAB II..... | 10 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Landasan Teori | 10 |
| 2.2 Komunikasi Organisasi..... | 10 |
| 2.3 Pola Komunikasi Organisasi..... | 13 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4 Laporan Masyarakat | 16 |
| 2.5 Beberapa Teori Pola Komunikasi | 19 |
| 2.5.1 Teori Sistem | 19 |
| 2.5.2 Teori Reddin | 19 |
| 2.6 Teori yang Digunakan dalam Penelitian Ini | 20 |
| 2.7 Kerangka Teori | 21 |
| 2.8 Kerangka Pemikiran | 23 |
| 2.9 Penelitian Terdahulu | 24 |
| BAB III | 29 |
| METODE PENELITIAN..... | 29 |
| 3.1 Desain Penelitian | 29 |
| 3.2 Definisi Konsep | 29 |
| 3.2.1 Pola Komunikasi | 30 |
| 3.2.2 Ombudsman RI Perwakilan Sumsel | 30 |
| 3.2.3 Laporan Masyarakat | 30 |
| 3.3 Fokus Penelitian | 30 |
| 3.4 Unit Analisis dan Unit Observasi..... | 32 |
| 3.4.1 Unit Analisis..... | 32 |
| 3.4.2 Unit Observasi | 32 |
| 3.5 Informan Penelitian | 33 |
| 3.5.1 Kriteria Informan Kunci | 33 |
| 3.6 Data dan Sumber Data | 33 |
| 3.6.1 Data..... | 33 |
| 3.6.2 Sumber Data..... | 34 |
| 3.6.2.1 Data primer | 34 |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| 3.7.1 Wawancara Mendalam | 35 |
| 3.7.2 Observasi..... | 35 |
| 3.7.3 Dokumentasi | 36 |

| | |
|--|-----------|
| 3.8 Teknik Keabsahan Data | 36 |
| 3.9 Teknik Analisis Data | 37 |
| BAB IV | 40 |
| GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN | 40 |
| 4.1 Sejarah Ombudman RI Perwakilan Sumatera Selatan | 40 |
| 4.2 Profil Instansi..... | 42 |
| 4.3 Visi dan Misi Kantor Ombudsan RI perwakilan Sumatera Selatan | 46 |
| 4.3.1 Visi..... | 46 |
| 4.3.2 Misi | 46 |
| 4.5 Struktur Oganisasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan | 50 |
| 4.6 Fungsi dan Tugas Keasistenan Penyelesaian Laporan | 51 |
| BAB V | 56 |
| HASIL DAN ANALISIS | 56 |
| 5.1 Sistem Level..... | 57 |
| 5.1.1 Individu | 57 |
| 5.1.2 dyadic..... | 62 |
| 5.1.3 Kelompok | 64 |
| 5.1.4 Organisasional..... | 67 |
| 5.2 Fungsi Komunikasi..... | 72 |
| 5.2.1 Produksi | 72 |
| 5.3 Struktur | 83 |
| BAB VI..... | 96 |
| KESIMPULAN DAN SARAN..... | 96 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 96 |
| 6.2 Saran | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA | 1 |
| LAMPIRAN | 5 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Alur Pemikiran..... | 23 |
| Gambar 4. 1 Logo Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan..... | 47 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi | 50 |
| Gambar 5.1 Map kuning dan format Laporan LAHP Ombudsman..... | 60 |
| Gambar 5.2 Berita Laporan yang Ditangani Ombudsman | 66 |
| Gambar 5.3 Rapat Pleno | 68 |
| Gambar 5.4 Peraturan Ombudsman..... | 78 |
| Gambar 5.5 Alur Penyelesaian Laporan Ombudsman | 84 |
| Gambar 5.6 Melakukan Pemeriksaan terhadap terlapor..... | 87 |
| Gambar 5.7 Pola Komunikasi Ombudsman RI perwakilan Sumatera Selatan..... | 92 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Data Laporan Masuk Pengaduan Masyarakat Tahun 2020 dan 2021 Ombudsman RI Sumsel..... | 3 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 25 |
| Tabel 3. 1 Fokus Penelitian..... | 31 |
| Tabel 4.1 Laporan Masyarakat | 52 |
| Tabel 5.1 Sistem Level | 70 |
| Tabel 5.2 Fungsi Komunikasi..... | 81 |
| Tabel 5.3 Struktur | 94 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial yang perlu untuk saling berinteraksi, dan komunikasi merupakan hal yang wajib dilakukan. Komunikasi merupakan sebuah proses yang menggunakan simbol dalam dalam berbagi urusan-urusan dengan orang lain secara dinamis. Menurut Jenis & Kelly, mereka berpendapat bahwa bahwa komunikasi adalah proses pemberian dorongan dalam bentuk kata-kata bagi melalui komunikator untuk mempersuasi seseorang untuk mengubah atau membentuk perilaku individu atau khalayak (*audience*).

Dalam suatu organisasi, komunikasi adalah sumber pemahaman organisasi. Herbert A. Simon menyatakan bahwa organisasi adalah pola komunikasi dan hubungan yang kompleks dalam sekelompok orang (Hardjana, 2016:7). Dinamika suatu pekerjaan yang baik dan mencapai tujuan secara maksimal ditentukan oleh pola komunikasi yang dilakukan. Sebagai proses sosial, komunikasi memungkinkan suatu kelompok atau organisasi dapat berjalan dengan baik. Jika komunikasi organisasi di dalam dan di luar organisasi berjalan dengan baik, maka dapat mendukung sepenuhnya kegiatan di dalam organisasi. Dalam mencapai keberhasilan suatu instansi tidak saja hanya masalah sarana, prasarana atau keuangan yang memadai, tetapi juga sangat bergantung pada komunikasi yang digunakan instansi dalam membangun aktivitas dan hubungan antara karyawan di instansi tersebut.

Komunikasi organisasi sangat penting untuk meningkatkan kerja sama anggota organisasi, karena dengan berkomunikasi dapat membangun hubungan yang lebih baik antara anggota karyawan. Komunikasi di dalam organisasi juga berfungsi meningkatkan kemampuan karyawan agar dapat belajar dari orang lain (*internal*), belajar mengenai hal yang sedang dilakukan dan penyelesaiannya. Selain itu, komunikasi organisasi penting

untuk menentukan pembagian pekerjaan, siapa yang menjadi atasan, bawahan atau mengenai kewenangan, penyelesaian masalah, menentukan pengalokasian metode, tugas-tugas dan manusia dalam suatu lembaga atau organisasi.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu lembaga negara yang memiliki tugas untuk mengawasi lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik, selain itu Ombudsman juga memiliki tugas dalam menyelesaikan laporan masyarakat mengenai tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik. Maladministrasi merupakan tindakan melanggar hukum serta etika dalam proses administrasi, pelayanan publik. seperti tindakan penyalahgunaan wewenang/status, tindak diskriminatif, kelalaian pengambilan keputusan atau tindakan, pungli, penundaan berlarut, dan pengabaian kewajiban hukum, serta hal lainnya yang serupa dengan kesalahan tersebut.

Dengan adanya Ombudsman di masyarakat diharapkan agar meningkatnya perlindungan terhadap hak-hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang baik dan layak serta berkeadilan dan dengan kesejahteraan yang lebih baik, sehingga dengan semangat memberantas korupsi, kolusi dan nepotisme, agar pelayanan publik Indonesia semakin maju dan semakin baik. Ombudsman sendiri terdapat di seluruh provinsi di Indonesia salah satunya di Sumatera Selatan.

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Selatan sebagai lembaga pengawas pelayanan publik tentu seharusnya memiliki komunikasi organisasi dan pola komunikasi yang baik juga dalam melaksanakan tugas-tugas utama ombudsman, salah satunya dalam pemeriksaan laporan masyarakat mengenai maladministrasi yang ada, berikut alasan peneliti tertarik membahas mengenai pola komunikasi Ombudsman RI perwakilan Sumatera Selatan:

1.1.1 Meningkatnya Laporan Masyarakat terkait Pelayanan Publik

Sumatera Selatan adalah provinsi yang memiliki 13 (tiga belas) pemerintahan kabupaten serta 4 (empat) pemerintahan kota. Provinsi Sumsel tentunya memiliki banyak lembaga pelayanan publik, namun tidak semuanya dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau asas yang berlaku. Jika kita lihat lebih lanjut terjadi peningkatan jumlah laporan masyarakat pada tahun 2020 dan 2021:

Tabel 1.1
Data Laporan Masuk Pengaduan Masyarakat Tahun 2020 dan 2021 Ombudsman RI Perwakilan Sumsel

| No. | Cara Penyampaian Laporan | Jumlah Laporan | |
|----------------------|--------------------------|----------------|------------|
| | | Tahun 2020 | Tahun 2021 |
| 1. | Datang Langsung | 65 | 180 |
| 2. | Surat | 50 | 50 |
| 3. | Whatsapp | 31 | 23 |
| 4. | Investigasi Inisiatif | 0 | 1 |
| 5. | Email | 5 | 10 |
| 6. | Telepon | 4 | 12 |
| 7. | <i>Website</i> | 1 | 0 |
| 8. | Lain-lain | 1 | 23 |
| 9. | <i>PVL on the spot</i> | 0 | 180 |
| Jumlah Total Laporan | | 157 | 436 |

Sumber: Diolah oleh peneliti,

Berdasarkan data Ombudsman RI Perwakilan Sumsel

Berdasarkan data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan laporan masyarakat mengenai pelayan publik. Peningkatan terjadi sangat signifikan

terutama pada laporan yang dilakukan masyarakat secara datang langsung ke Ombudsman Sumsel. Selain itu pada Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) *on the spot*, yang merupakan kegiatan Ombudsman berupa Ombudsman berkunjung ke daerah-daerah di Sumsel, terjadi peningkatan yang tinggi dan mendapat laporan sebanyak 180 laporan pada tahun 2021. Peningkatan laporan yang masuk ke Ombudsman juga melalui media email, telepon dan lain-lain.

Kenaikan laporan masyarakat berdampak pada cara kerja karyawan ombudsman dalam menyelesaikan laporan mulai dari cara berkomunikasi hingga proses penyelesaian tersebut. Dengan peningkatan laporan juga memberikan tekanan pekerjaan karena semakin banyak laporan yang harus diselesaikan, laporan masuk mengenai pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik terjadi di berbagai lembaga, dengan isi laporan terkait dengan lembaga pedesaan, agraria, pendidikan, kepegawaian, ketenagakerjaan, kepolisian, perbankan, kesehatan, pajak, perizinan, energi dan kelistrikan, jaminan sosial, kejaksaan, peradilan, administrasi kependudukan, lingkungan hidup, listrik, informasi publik, air, dan lembaga pemasyarakatan. Berdasarkan data dari Ombudsman RI Perwakilan sumsel, Kelompok instansi atau lembaga terlapor yang paling banyak berasal dari substansi pemerintahan daerah, Pendidikan, BUMN/BUMD, dan Kepolisian.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan bertugas melaksanakan upaya Kota Palembang menuju tata pemerintahan yang baik, khususnya mengenai pelayanan publik. Banyaknya laporan masyarakat yang diterima terkait pelayanan publik menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraannya, lembaga-lembaga dalam menjalankan pelayanan publik masih banyaknya yang melakukan praktik maladministrasi. Hal tersebut, tentunya tidak sesuai undang-undang, dan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip dari pemerintahan yang baik. Dalam hal ini

Ombudsman bertugas dalam menyelesaikan laporan masyarakat serta memberikan tindakan agar terciptanya ruang pelayanan publik yang baik bagi masyarakat.

1.1.2 Kurangnya Sumber Daya Manusia dalam bidang keasistenan

Pengembangan sumber daya manusia memiliki dampak besar pada efisiensi dan organisasi. Visi perusahaan dapat tercapai jika karyawan memiliki perkembangan yang baik dan memiliki jumlah karyawan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Hal tersebut, akan mempengaruhi karyawan, dimana karyawan kemungkinan akan lebih keras dalam bekerja dan berkemungkinan berusaha mencapai tingkat prestasi yang lebih tinggi.

Dalam kasus penyelesaian laporan masyarakat, keasistenan pemeriksaan laporan yang memiliki tugas dalam melaksanakan penyelenggaraan koordinasi, sinkronisasi dan integritas pelaksanaan pemeriksaan laporan pada wilayah kerjanya terutama dalam bidang penyelesaian laporan masyarakat. Pada keasistenan pemeriksaan laporan Ombudsman RI perwakilan Sumatera Selatan, Kepala Keasistenan Hendrico Rifa'i menyampaikan bahwa salah satu hambatan dalam pelaksanaan proses adalah kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada bidang pemeriksaan laporan dan bidang lainnya. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Hendrico Rifa'i, yaitu sebagai berikut:

“Hambatan itu Kita kurangnya SDM, kita di pemeriksaan laporan hanya 4 orang, sehingga dalam pelaksanaannya kadang harus minta keasistenan lain dalam pemeriksaan laporan. Karena satu orang saja bisa menangani 40 laporan masyarakat.” (Sumber: Hasil wawancara pra-riset, 7 Juli 2022)

Berdasarkan pada pasal 11 nomor 37 tahun 2008 tentang susunan dan keanggotaan Ombudsman menyebutkan bahwa pada satu bidang keanggotaan

memiliki 1 (satu) wakil ketua dan 7 (tujuh) orang anggota atau 8 orang anggota perbidang ombudsman.

Jumlah ideal atau minimal anggota keasistenan dalam Ombudsman RI seharusnya beranggotakan 8 (delapan orang) sehingga laporan masyarakat lebih cepat untuk ditangani, namun pada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan hanya memiliki 4 anggota Pemeriksaan laporan sehingga perlu melibatkan anggota bidang keasistenan yang lain, mengingat melibatkan keasistenan lain yang memiliki tanggung jawab perbidang dapat mengurangi dan mengganggu kinerja bidang tersebut.

kekurangan personil pada sebuah organisasi perbendaharaan daerah bamenda, kamerun, mengakibatkan 86,67% karyawan merasa stres karena personel yang tidak mencukupi dalam organisasi (Engetou, 2017). Kinerja organisasi karena kekurangan personel menimbulkan stres, penurunan efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi, serta menyebabkan keterlambatan dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi dan jumlah karyawan yang sedikit akan lebih baik bila meningkatkan cara berkomunikasi yang terjalin dengan baik sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman dan melakukan pengelolaan komunikasi yang baik agar hasil dari kinerja menjadi lebih optimal.

1.1.3 Penyelesaian Laporan yang melibatkan berbagai Instansi dan berbagai Jenis Laporan

Ombudsman RI perwakilan Sumsel menangani laporan masyarakat provinsi Sumatera Selatan yang ada pada 13 Pemerintahan Kabupaten dan 4 (empat) Pemerintahan Kota, dalam penyelesaian laporan masyarakat melibatkan berbagai Instansi, mengingat Ombudsman mengawasi seluruh pelayanan publik yang mengawasi dan menyelesaikan laporan masyarakat pada

instansi pemerintah daerah dan instansi swasta yang menggunakan anggaran pemerintah. Menurut keterangan Kepala Keasistenan pemeriksaan Laporan, Hendrico Rifa'i Keterlibatan aktif instansi pelayanan publik memiliki pengaruh dalam penyelesaian laporan masyarakat. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Hendrico Rifa'i:

“Kita dalam menyelesaikan laporan harus berkomunikasi pada pelapor dan terlapor yaitu instansi yang bersangkutan, peran mereka dalam pelaporan ini sangat berpengaruh untuk mempercepat proses penyelesaian, semakin cepat respon mereka dalam pemanggilan atau berkaitan data yang kita perlukan, maka akan cepat pengaduan itu kita proses.” (Sumber: Hasil wawancara pra-riset, 7 Juli 2022)

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan melakukan inovasi dimana beberapa laporan dapat diselesaikan pada tahap pemeriksaan laporan dan bidang penerimaan dan verifikasi laporan masyarakat. Namun kepala keasistenan pemeriksaan laporan Hendrico Rifa'i, menambahkan ada beberapa kategori laporan, yaitu sedang, sulit, dan sangat sulit. Laporan dengan kategori sedang diusahakan selesai dalam 60 hari, laporan dengan kategori sulit di selesaikan dalam 120 hari, dan laporan sangat sulit tersebut yang dimana dalam menyelesaikannya dapat memakan waktu 2 tahun, karena melibatkan banyak pihak dan instansi.

Pada tahun 2020 sendiri Ombudsman RI perwakilan Sumatera Selatan memiliki 12 laporan yang belum selesai sehingga menambah jumlah laporan yang harus diselesaikan di tahun depannya. Penanganan setiap kasus memiliki perlakuan yang berbeda, hal ini memiliki peluang bahwa setiap laporan, bergantung pada jumlah instansi yang terlibat serta jenis kategori laporan bisa mempengaruhi pola komunikasi Ombudsman Sumsel.

Selain beberapa faktor di atas, pada Ombudsman RI Perwakilan Sumsel tidak memiliki bidang kehumasan atau bidang khusus yang menangani komunikasi internal lembaga secara khusus, sehingga tidak adanya perhatian khusus untuk mengatasi komunikasi internal ombudsman dengan jumlah pekerjaan yang banyak dan anggota yang sedikit. Hal lainnya adalah bahwa kerap kali terjadi perubahan posisi karyawan pada internal Ombudsman RI Perwakilan Sumsel, sehingga dapat merubah cara berkomunikasi dan pola komunikasi dalam penyelesaian laporan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian mengenai, **“Pola Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam Upaya Penyelesaian Laporan Masyarakat.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan dalam latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam upaya penyelesaian laporan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui, pola komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam upaya penyelesaian laporan masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya dengan topik bahasan yang serupa. Hasil penelitian ini diharapkan pula dapat memberikan kontribusi

sumbangan referensi ilmiah dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya pada kajian yang berkaitan dengan pola komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini menambah lebih banyak wawasan mengenai disiplin ilmu komunikasi khususnya dalam komunikasi organisasi dan pola komunikasi.
- b. Bagi lembaga, Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan serta saran yang membangun untuk berbagai instansi yang terlibat dalam proses komunikasi organisasi terutama pola komunikasi agar komunikasi organisasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan
- c. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi pada penelitian serupa.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Alfatih, Andy. 2016. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Sosial*. Palembang: UNSRI PRESS.
- Arni, Muhammad. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Assumpta, Maria. 2002. *Dasar-dasar Public Relation*. Jakarta: Grasindo.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Devito, Joseph. A, 2011, *Komunikasi Antar Manusia*, Edisi Kelima, Terjemahan oleh Agus Maulana, Jakarta: Karisma Publishing Group.
- Effendy, Onong Uchjana. (2008). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy. Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardjana, Andre. *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara, 2016.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Sendjaja, S Djuarsa, Dkk. 2014. *Buku materi Pokok Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka.
- Soyomukti, Nurani. 2010. *Pengantar Sosiologi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008. Ombudsman Republik Indonesia*.

- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik.
- Renaldo, Hendri dan Diani Indah Rachmitasari. 2017. Laporan Hasil Kajian Kompetensi Penyelenggara. Ombudsman Republik Indonesia.
- Ruliana, Poppy. 2016. Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus. Jakarta: Rosdakarya
- Salinan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Insan Ombudsman.
- Samovar, Larry A. & Edwin R Mc Daniel, Richard E. Porter. 2010. Intercultural Communication A Reader Ninth Edition. Belmont: Wadsworth.

Sumber Skripsi:

- Indriyanti, 2020. *Pola Komunikasi Organisasi di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Aditya Tri Saputra. 2016. *Pola Komunikasi Suporter Sepak Bola (Studi Deskriptif Kualitatif Pola Komunikasi Arsenal Indonesia Suporter Solo)*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Jurnal:

- Ghofur, Muhamad, dkk. 2018. *Pola Komunikasi Organisasi Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) di kota Malang*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 7, No. 2 (2018). Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Rahmadini, Mutia, dkk. 2018. *Pola Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*. Jurnal Studi Sosial dan Politik, Vol. 2, No. 2, December 2018 (96-108). Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Waleleng, Grace, dkk. 2017. *Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota di Lpm (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat*. e-journal Volume VI. No. 1. Tahun 2017. Universitas Sam Ratulangi.

- Gunawan, H. (2013). Jenis Pola Komunikasi Orang Tua dengan Anak Perokok Aktif Di Desa Jembayan Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 01, No. 3.
- Supratman, Lucy Pujasari (2018). Pola Komunikasi Organisasi Kepemimpinan Strategis di PT TelkomSel. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 16(1), 31, ISSN 2407-8220, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.
- Ramarni (2021). Pengaruh Pola Komunikasi Organisasi, Loyalitas Karyawan Dan Iklim Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Organisasi Pada Pondok Pesantren Al-Munawwarah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 14(3), 315-328, ISSN 2528-7575, Universitas Lancang Kuning.
- Aan Komariah, D. S. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Arni, M. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Engetou, M. E. (2017). *Marok Engo Engetou IMPACT OF INSUFFICIENT PERSONNEL ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE Thesis Business management (Issue May)*.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. PT Bumi Aksara.
- Romli, K. (2014). *komunikasi Organisasi Lengkap (edisi revi)*. PT Grasindo.
- Sandu siyitno dan Ali sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sendjaja, S. D. (2014). *Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Universitas Diponegoro.
- Triyanto, H. (2014). Pengaruh komunikasi vertikal terhadap kinerja karyawan di PT. Charoen Pokhand Jaya Farm unit 7 Jombang. *Universitas Islam Negeri Malik Ibrahim*.

Sumber Online:

Ombudsman Sumsel Terima 128 Pengaduan Pelayanan Publik. Diakses pada 19 Januari 2022 dari laman berita Info Publik. <https://infopublik.id/kategori/nusantara /393725 /ombudsman-sumsel-terima-128-pengaduan-pelayanan-publik?video=>

Dari 99 Laporan yang ditindak lanjuti, 70 Dapat Diselesaikan Ombudsman RI Perwakilan Sumsel. Diakses pada 21 Januari 2022 dari laman Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--dari-99-laporan-yang-ditindak-lanjuti-70-persen-dapat-diselesaikan-ombudsman-ri-perwakilan-sumsel-->