

**KOMUNIKASI ORGANISASI OMBUDSMAN RI  
PERWAKILAN SUMATERA SELATAN**

**Skripsi**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Mencapai Derajat Sarjana  
Strata (S1) Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi Hubungan Masyarakat



**Disusun Oleh:**

**ANDRIAN CIPUTRA**

**07031281823098**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**“KOMUNIKASI ORGANISASI OMBUDSMAN RI  
PERWAKILAN SUMATERA SELATAN”**

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

Oleh :

**ANDRIAN CIPUTRA**

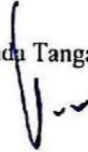
**07031281823098**

Pembimbing I

1. Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, M.Si.

NIP. 196002091986031004

Tanda Tangan



Tanggal

22/11-22

Pembimbing II

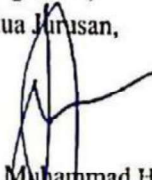
2. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si.

NIP. 199208222018031001



17 November 2022

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



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

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“KOMUNIKASI ORGANISASI OMBUDSMAN RI  
PERWAKILAN SUMATERA SELATAN”**

Skripsi  
Oleh :  
**ANDRIAN CIPUTRA**  
07031281823098

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 16 JANUARI 2023

Pembimbing :

1 Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, MM.  
NIP. 196002091986031004

2 Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si.  
NIP. 199208222018031001

Penguji :

1 Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005

2 Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si  
NIP. 199309052019032019

Tanda Tangan

Tanda Tangan

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANDRIAN CIPUTRA  
NIM : 07031281823098  
Tempat dan Tanggal Lahir : LUBUKLINGGAU, 28 DESEMBER 1999  
Program Studi/Jurusan : ILMU KOMUNIKASI  
Judul Skripsi : KOMUNIKASI ORGANISASI OMBUDSMAN  
RI PERWAKILAN SUMATERA SELATAN

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 di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 22 November 2022

Yang membuat pernyataan,



**ANDRIAN CIPUTRA**

**NIM. 07031281823098**

## MOTTO

عَنْ لَدِينَةَ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ: إِنَّ أَحْسَنَ عَمَلٍ إِلَى اللَّهِ  
بِإِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَوْ نَبُتَ فِيهِ  
( إه الطوني لبيهي )

Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda: “Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, ia menyelesaikannya dengan baik”. (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).



## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Komunikasi Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan". Dengan sejarah lebih dari 21 tahun mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Republik Indonesia tentunya Ombudsman telah menerima dan menyelesaikan banyak sekali laporan pengaduan terkait pelayanan publik dan maladministrasi. Tugas dan kewajiban yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan diselesaikan bersama oleh beberapa keasistenan. Anggota memang memiliki tanggungjawab menyelesaikan tugas utama, tetapi kadangkala tiba-tiba dibebankan juga dengan tugas tambahan berupa menjalankan peran dan fungsi humas terkait pengelolaan media sosial. Pada akhirnya beban tugas tambahan mengganggu dan menghambat waktu penyelesaian tugas utama. Penelitian ini menggunakan Teori Komunikasi Organisasi Dov Te'Eni dkk (2001) yang mana Dov Te'Eni menyebutkan bahwa tugas (*task*) menjadi *communication input* pada proses komunikasi yang pada akhirnya memberi dampak (*communication impact*) pada *mutual understanding relationship*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh bersumber dari hasil observasi dan wawancara mendalam kepada indorman kunci internal organisasi dan informan pendukung dari eksternal organisasi (Mitra Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses komunikasi organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan bersifat kaku dan berorientasi pada tugas, penyelesaian tugas dan peran keasistenan telah diatur dalam Undang-Undang dan Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) yang berlaku, alur komunikasi diawali dengan struktural organisasi yang ada, dan tupoksi komunikasi cenderung mengedepankan profesionalisme kerja.

**Kata Kunci :** Komunikasi Organisasi, Tugas, Ombudsman.

Pembimbing I

Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, MM.  
NIP. 196002091986031004

Pembimbing II

Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si  
NIP. 199208222018031001

Inderalaya, 22 November 2022  
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya

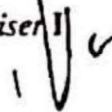
Dr. M. Husni Thamrin, M.Si  
NIP. 196406061992031001

## ABSTRACT

*This research about "Organizational Communication of Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan". With a history of more than 21 years supervising the administration of public services in the Republic of Indonesia, of course the Ombudsman has received and resolved numerous reports of complaints regarding public services and maladministration. The duties and obligations of the South Sumatra Representative of the Republic of Indonesia Ombudsman are jointly completed by several assistants. Asistants members do have the responsibility of completing the main tasks, but sometimes suddenly they are also burdened with additional tasks in the form of carrying out public relations roles and functions related to managing social media. In the end, the additional workload interferes and hinders the completion time of the main task. This research uses Dov Te'Eni's Organizational Communication Theory et al (2001) in which Dov Te'Eni states that tasks become communication inputs to the communication process which ultimately have an impact (communication impact) on mutual understanding relationships. This research aims to find out how the communication process of the Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan uses a qualitative descriptive method. The data obtained came from observations and in-depth interviews with key internal organizational informants and supporting informants from external organizations (Stakeholder of Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan). The results of this research indicate that the organizational communication process for Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan is rigid and task-oriented, task completion and assistantship roles are regulated in Undang-Undang and Activity Operational Guidelines (POK), the communication flow begins with the existing organizational structure, and communication duties tend to prioritize work professionalism.*

**Keywords :** *Organizational Communication, Task, Ombudsman.*

*Thesis Adviser I*



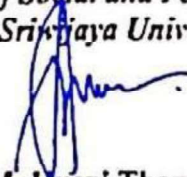
**Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, MM.**  
NIP. 196002091986031004

*Thesis Adviser II*



**Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si**  
NIP. 199208222018031001

*Inderalaya, 22 November 2022*  
**Head of Department Communication Science**  
**Faculty of Social and Political Science**  
**Sriwijaya University**



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Komunikasi Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Adapun penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menempuh derajat Sarjana Strata 1 (S1) pada Jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini merupakan hasil dari keterlibatan banyak pihak yang telah membantu, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan disetiap kesulitan dalam pembuatan proposal skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta para jajarannya.
3. Bapak Dr. Husni Thamrin, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, MM. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan banyak ilmu, arahan, serta saran pada proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang senantiasa menerima keluh kesah dan kebingungan dalam penyusunan skripsi, telah memberikan banyak ilmu, arahan, serta saran dan masukan.
6. Mbak Farisha Sestri Musdalifah, S. Sos, M. Si selaku dosen pembimbing KKK di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.
7. Semua dosen jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan dukungan selama proses perkuliahan.
8. Civitas Akademik, terkhusus Mba Vira selaku Admin Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah banyak membantu kelancaran proses administrasi penulis selama perkuliahan.
9. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan banyak dukungan, do'a, semangat, serta tidak memberikan tekanan pertanyaan kapan wisuda.
10. *Support System* terbaikku, dinosaurus. Terima kasih telah membantu dari semua sisi selama masa perkuliahan dan selalu ada untuk penulis.



11. Teman-teman Grup Desa Penari yang telah sama-sama saling menyemangati.
12. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for always being a giver and trying to give more than I receive, for trying to do more right than wrong. I wanna thank me for just being me all the time.*

Melalui Skripsi ini penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan kehidupan bermasyarakat. Penulis juga sangat terbuka atas kritik dan saran serta masukan yang bersifat membangun terkait pembaharuan dan perbaikan Skripsi demi perkembangan ilmu pengetahuan.

Indralaya, 22 November 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andria' or 'Andrian', with a stylized, cursive script.

Andrian Ciputra

NIM. 07031281823098

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
MOTTO.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Komunikasi Organisasi .....	8
2.2.1 Defenisi Komunikasi Organisasi.....	8
2.2.2 Unsur dan Karakteristik Komunikasi Organisasi .....	9
2.2.3 Asumsi Komunikasi Organisasi .....	9
2.2.4 Tujuan Komunikasi Organisasi .....	11
2.2.5 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	11
2.3 Berbagai Teori Komunikasi Organisasi .....	12
2.3.1 <i>Organizational Communication Theory</i> Dov Te`Eni.....	12
2.3.2 <i>Human Relations Theory</i> .....	14

2.3.3 <i>Human Resources Theory</i> .....	16
2.4 Teori Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini .....	17
2.5 Kerangka Teori.....	17
2.6 Kerangka Pemikiran .....	18
2.7 Penelitian Terdahulu.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	25
3.2 Definisi Konsep.....	26
3.3 Fokus Penelitian .....	27
3.4 Unit Analisis.....	31
3.4.1 Unit Analisis dan Unit Observasi.....	31
3.5 Key Informan, Kriteria Informan dan Informan Terpilih.....	32
3.5.1 Key Informan.....	32
3.5.2 Kriteria Informan dan Informan Terpilih .....	32
3.6 Data dan Sumber Data.....	33
3.6.1 Data.....	33
3.6.2 Sumber Data .....	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	35
3.9 Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Sejarah Ombudsman di Indonesia .....	40
4.2 Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.....	42
4.2.1 Profil Instansi.....	42
4.2.2 Visi Misi .....	43
4.2.3 Logo.....	43
4.2.4 Tugas dan Fungsi.....	44
4.2.5 Susunan Organisasi .....	46
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>47</b>
5.1 Masukan Komunikasi ( <i>Communication Inputs</i> ).....	51

5.1.1 Tugas ( <i>Task</i> ) .....	51
5.2 Proses Komunikasi ( <i>Communication Process</i> ) .....	62
5.2.1 Strategi Komunikasi Berbasis Tujuan ( <i>Goal-Based Strategies</i> ) .....	62
5.2.2 Bentuk Pesan ( <i>Message Form</i> ).....	67
5.2.3 Media ( <i>Medium</i> ) .....	70
5.3 Dampak Komunikasi ( <i>Communication Impact</i> ).....	72
5.3.1 Kesesuaian Tujuan Pesan .....	72
5.4 Diskusi.....	74
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
6.1 Kesimpulan.....	80
6.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komunikasi Organisasi Dov Te`Eni.....	4
Gambar 2.1 Komunikasi Organisasi Dov Te`Eni.....	12
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data .....	38
Gambar 4.1 Logo Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.....	43
Gambar 5.1 Bentuk Kerjasama terkait Pencegahan Maladministrasi .....	53
Gambar 5.2 Realisasi program jurnalisme warga melalui Webinar .....	55
Gambar 5.3 Pengelolaan media sosial sebagai bentuk komunikasi interaktif.....	57
Gambar 5.4 Pengelolaan media sebagai konten edukasi bentuk maladministrasi.....	58



## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1 Alur Penelitian/Kerangka Pemikiran.....	20
Bagan 4.1 Susunan Organisasi .....	46
Bagan 5.1 Komunikasi Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dengan Rujukan Teori Dov Te `Eni Dkk (2001).....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Fokus Penelitian .....	27
Tabel 3.2 Informan Penelitian .....	33
Tabel 5.1 Temuan Masukan Komunikasi ( <i>Communication Input</i> ).....	60
Tabel 5.2 Temuan Proses Komunikasi ( <i>Communication Process</i> ) pada Strategi Komunikasi Berbasis Tujuan.....	66
Tabel 5.3 Temuan Proses Komunikasi ( <i>Communication Process</i> ) pada Bentuk Pesan.....	69
Tabel 5.4 Temuan Proses Komunikasi ( <i>Communication Process</i> ) pada Media .....	71
Tabel 5.5 Temuan Dampak Komunikasi ( <i>Communication Output</i> ).....	73

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial perlu untuk saling melakukan interaksi dan komunikasi untuk menjalani kehidupan. George H. Mead dalam Rayudaswati (2010:2) mengakui bahwa komunikasi menjadi hal yang mendasari hubungan antarmanusia. Kita seringkali mengalami kekacauan akibat komunikasi, baik secara sengaja dan sadar maupun tidak. Sementara itu, Harold Laswell dalam Deddy Mulyana (2016:69) menyatakan bahwa cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan berikut; *Who says what in which channel to whom with what effect?* atau siapa yang mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa dengan pengaruh bagaimana. Rayudaswati (2010:10) menegaskan dalam komunikasi menuntut adanya suatu partisipasi serta kerja sama dari para pelaku komunikasi yang terlibat. Dalam hal ini dimaksudkan proses komunikasi akan berlangsung baik apabila pihak-pihak yang berkomunikasi (komunikator dan komunikan) mempunyai perhatian yang sama terhadap topik pesan yang sedang dibicarakan.

Denis McQuail dalam Rayudaswati (2010:10) menyebutkan secara umum proses atau kegiatan komunikasi yang ada dalam masyarakat berlangsung pada 6 tingkatan; Komunikasi intra-pribadi (*intrapersonal communication*), Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*), Komunikasi dalam kelompok (*group communication*), Komunikasi antar-kelompok/asosiasi, Komunikasi Organisasi dan Komunikasi massa atau dengan masyarakat secara luas. Redi Panuju (2018:6) menegaskan bahwa pada praktiknya komunikasi terbagi menjadi dua macam. Pertama, praktik komunikasi yang dilakukan oleh individu dalam interaksi sosialnya, selanjutnya praktik komunikasi yang dilakukan oleh individu berkaitan dengan komunikasi sebagai bagian pekerjaan.

Proses komunikasi yang terjadi mempunyai peranan sentral tersendiri. Melalui jalinan komunikasi yang baik, keberhasilan suatu instansi dapat berjalan dengan lancar. Sebaliknya, minimnya jalinan komunikasi, proses keberhasilan instansi dapat menjadi

terhambat dan bahkan berantakan. Salah satu instansi yang cukup dikenal di masyarakat adalah Ombudsman.

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia). Dengan sejarah lebih dari 21 tahun mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Republik Indonesia tentunya Ombudsman telah menerima dan menyelesaikan banyak sekali laporan pengaduan terkait pelayanan publik dan maladministrasi. Dalam menerima dan menyelesaikan laporan pengaduan, Ombudsman RI dibantu dengan Ombudsman Perwakilan yang ada di berbagai Provinsi di Indonesia. Salah satunya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan sebagai Lembaga Negara pengawas penyelenggara pelayanan publik memiliki berbagai tugas dan kewajiban. Tugas dan kewajiban yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan diselesaikan bersama oleh beberapa keasistenan. Keasistenan yang ada di antaranya; Keasistenan pencegahan maladministrasi, Keasistenan penerimaan & verifikasi laporan serta Keasistenan pemeriksaan laporan.

Dalam menerima dan menyelesaikan laporan pengaduan, Ombudsman RI dibantu dengan Ombudsman Perwakilan yang ada di berbagai Provinsi di Indonesia. Salah satunya Ombudsman RI yang ada di Perwakilan Sumatera Selatan. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan sebagai Lembaga Negara pengawas penyelenggara pelayanan publik memiliki berbagai tugas dan kewajiban.

Salah satu tugas Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan adalah melakukan upaya pencegahan terkait maladministrasi yang terjadi pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kegiatan ini meliputi penyebarluasan informasi terkait kewenangan, tugas dan

fungsi Ombudsman, melakukan pengamatan dan kajian dalam rangka menggali potensi dan pencegahan maladministrasi di lingkungan instansi pelayanan publik menjalin relasi yang baik kepada instansi pemerintah lain dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, penyelenggaraan rutin survei kepatuhan standar layanan, serta sosialisasi kepada masyarakat dan instansi pemerintah terkait pelayanan publik.

Tugas dan kewajiban yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan diselesaikan bersama oleh beberapa keasistenan. Keasistenan yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan memiliki masing-masing peranan yang sentral dan menjadi faktor penting dalam penyelesaian laporan di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Keasistenan yang ada di antaranya; Kelompok Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Kelompok Keasistenan Pemeriksaan Laporan serta Kelompok Keasistenan Pencegahan Maladministrasi.

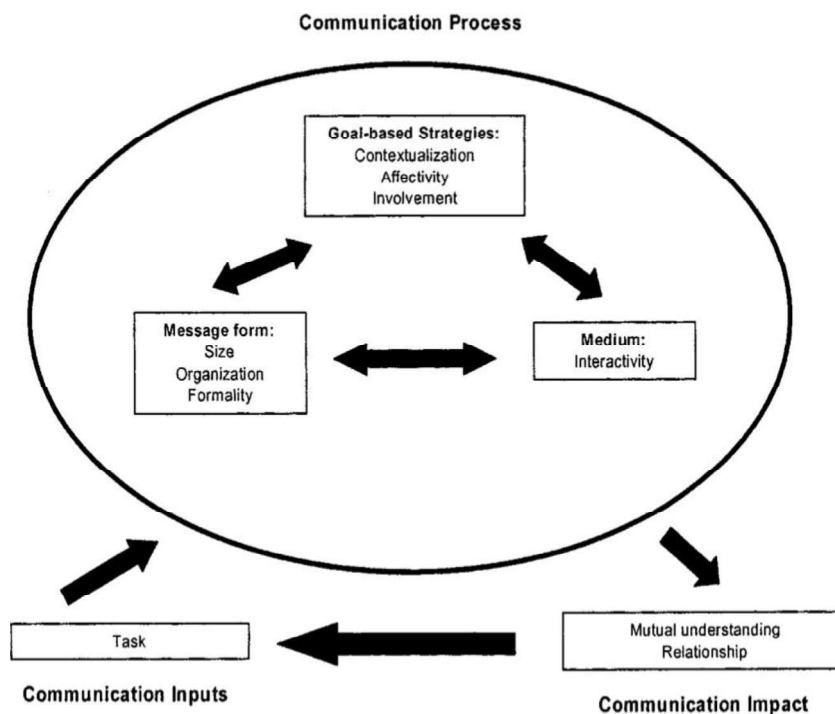
Dikutip dari situs resmi Ombudsman RI tahun 2022 pada triwulan pertama telah diterima pengaduan masyarakat sebanyak 2.706 laporan. Pada keseluruhan laporan tersebut didapati sebesar 1.403 laporan terkait Pemerintah daerah, 336 laporan terkait Badan Pertanahan Nasional, 196 laporan terkait Instansi Pemerintah/Kementerian, 168 laporan terkait kepolisian dan 167 laporan terkait BUMN/BUMD. Dari jumlah pengaduan tersebut, sebanyak 1.777 laporan merupakan laporan masyarakat, 893 dari metode Respons Cepat Ombudsman dan 36 laporan merupakan investigasi atas prakarsa ombudsman sendiri. Dalam periode ini laporan yang telah diselesaikan atau ditutup sebanyak 1.904 laporan.

Dalam pra-riset yang dilakukan penulis pada keasistenan pemeriksaan laporan, salah satu fenomena yang ditemui yakni terkait waktu penyelesaian tugas. Anggota memang memiliki tanggungjawab menyelesaikan tugas utama, tetapi kadangkala tiba-tiba dibebankan juga dengan tugas tambahan. Pada akhirnya beban tugas tambahan mengganggu dan menghambat waktu penyelesaian tugas utama. Parkinson dalam R. Wayne Pace & Don F. Faules (2018) menyatakan bahwa dalam organisasi tugas yang harus dilaksanakan bertambah (menjadi lebih penting dan lebih rumit) sebanding dengan jumlah waktu yang harus dihabiskan untuk melakukan tugas itu.



Dov Te'eni dkk (2001) pada penelitian yang menyederhanakan analisis dari Jurgen Habermas dalam kajiannya tentang “*The Process of Organizational Communication: A Model and Field Study*”. Menyatakan bahwa tugas (*task*) menjadi *communication input* pada proses komunikasi yang pada akhirnya memberi dampak (*communication impact*) pada *mutual understanding relationship*. Beberapa tugas pada *communication input* dapat memberi pengaruh terhadap proses komunikasi, di mana karakteristik tugas seperti urgensi telah terbukti sangat penting dan mempengaruhi prosesnya. Berikut gambaran komunikasi organisasi yang disajikan:

**Gambar 1.1 Komunikasi Organisasi Dov Te'Eni**



Dov Te'Eni dkk (2001) secara konseptual menjelaskan komunikasi organisasi. Kajiannya tidak hanya difokuskan pada proses komunikasi, tetapi melibatkan pula dampak dan masukan pada proses tersebut. Ia menggambarkan sebuah bagan komunikasi organisasi yang didalamnya terdiri dari tiga aspek utama yakni masukan komunikasi (*communication inputs*), proses komunikasi (*communication process*), serta dampak

komunikasi itu sendiri (*communication impact*). Pada masukan komunikasi melibatkan dimensi tugas. Pada proses komunikasi, melibatkan tiga dimensi, terdiri dari strategi komunikasi berbasis tujuan, bentuk pesan, dan media. Sedangkan pada dampak komunikasi, hubungan saling pengertian menjadi dimensi didalamnya. Ia menjelaskan bahwa dalam proses komunikasi yang ada, proses secara keseluruhan dipengaruhi oleh inputnya (tugas). Dalam penelitiannya, Dov Te 'Eni dkk (2001) tidak mengembangkan proposisi tentang efek spesifik pada strategi tertentu, atribut pesan, atau atribut media, tetapi lebih mengeksplorasi klaim yang lebih umum bahwa komunikasi seputar tugas strategis berbeda dari komunikasi seputar tugas operasional.

Sebagai suatu Lembaga Negara, keasistenan yang ada di Ombudsman ini menarik untuk diteliti karena prosesnya saling berkaitan dalam penyelesaian laporan di Ombudsman. Setiap tugas yang dilakukan dalam kelompok keasistenan membutuhkan koordinasi yang baik, koordinasi yang baik didukung oleh proses komunikasi organisasi yang berjalan lancar.

Dwi Harivarman (2017) dalam penelitiannya yang mengkaji hambatan komunikasi pada Lembaga Negara yakni Direktorat Pelaksanaan Anggaran Kementerian Keuangan, mendapati bahwa diperlukan koordinasi yang baik dalam praktik komunikasi organisasi. Dwi menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan organisasi, koordinasi dibutuhkan karena tiap individu dan unit yang ada dalam satuan organisasi merupakan bagian yang saling memiliki ketergantungan. Terdapat juga penelitian dengan objek kajian yang sama yakni pada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, penelitian dilakukan oleh Annisa Dwi Kurnia (2021). Namun kajian Annisa lebih berfokus kepada eksternal komunikasi, terkait Komunikasi Persuasif Ombudsman Ri Perwakilan Sumsel Dalam Mencegah Maladministrasi Oleh Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Palembang.

Kedua penelitian diatas sama-sama mengkaji terkait Komunikasi Organisasi. Dalam penelitian Dwi, ia menyadari bahwa hasil penelitiannya terkait komunikasi organisasi memiliki keterbatasan. Data yang diperoleh hanya didasari satu instansi pemerintah saja sehingga jumlah sampel perlu diperluas menjadi beragam institusi pemerintah yang pada akhirnya dapat meningkatkan reliabilitas penelitian tersebut.

Komunikasi organisasi dalam suatu Lembaga negara merupakan hal yang penting. Pebri Husen Nasution (2013) dalam penelitiannya yang mengkaji komunikasi organisasi Lembaga Kepolisian, menyatakan bahwa komunikasi yang baik akan mencapai hasil kerja yang maksimal dalam suatu organisasi. Selain itu, Pepylyia Syahmi (2017) dalam penelitiannya yang mengkaji terkait Analisis Komunikasi Organisasi Pada Bagian Kepegawaian Sekretariat Mahkamah Agung, menyatakan bahwa signifikansi tugas mampu mempengaruhi dan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan, ketidakjelasan informasi terkait tugas menjadi faktor utamanya. Karena masalah tersebut, ia menunjukkan bahwa komunikasi pada suatu instansi yang belum berjalan dengan baik dapat menghambat kinerja suatu instansi.

Pada penelitian kali ini peneliti tidak akan membahas lebih jauh mengenai pola komunikasi organisasinya. Penelitian ini lebih fokus pada proses komunikasi organisasi yang ada di dalamnya. Fenomena yang terjadi ini dapat dipahami/didalami lebih lanjut dengan kajian teori komunikasi organisasi.

Dalam hal ini peneliti berusaha mengkaji lebih dalam mengenai aspek-aspek yang terjadi, yakni terkait *input* dan *impact* nya pada Komunikasi Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Penelitian yang berlangsung menggunakan teori Komunikasi Organisasi Dov Te'eni dkk (2001). Penggunaan teori Dov Te'eni dikarenakan variabel, fenomena maupun permasalahan dalam teori ini sangat sesuai dengan topik kajian proposal skripsi. Yangmana dalam penelitian Dov Te'eni juga mengkaji terkait urgensi penyelesaian tugas dan kaitannya terhadap proses komunikasi serta dampaknya pada komunikasi organisasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah permasalahan terkait penyelesaian tugas (*Task*) memberi dampak signifikan pada proses komunikasi organisasi, yangmana hal ini menjadi *communication input* pada proses komunikasi organisasi. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan peranan penting yang mampu menjaga loyalitas anggota untuk tetap bekerja maksimal.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berkaitan dengan latar belakang permasalahan diatas, rumusan masalah yang akan diteliti lebih lanjut yaitu “Bagaimana komunikasi organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui dan mendiskripsikan proses komunikasi organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan”

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian dapat memperkaya ilmu, memberikan masukan dan referensi informasi terkait pembaca yang ingin mengembangkan pengetahuan mengenai proses dan perkembangan komunikasi organisasi suatu Lembaga Negara.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan deskripsi dan dapat mengetahui keterkaitan beban tugas terhadap proses komunikasi organisasi sehingga kemudian dapat menciptakan *mutual understanding relationship* yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku,

- Budi, Rayudaswati. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Makassar: Kretakupa.
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara.
- Jason S. Wrench. 2012. *An Introduction to Organizational Communication*.
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Masmuh, Abdullah. 2013. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UMM Press.
- Moleong. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2016. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustapha, Ramlee & Zuhaili Mohd Arshad. 2017. *Hubungan Antara Beban Tugas Dengan Efikasi Diri dan Kepuasan Kerja Pensyarah di Kolej Vokasional*. Malaysia: UTM Press.
- Panuju, Redi. 2018. *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi: Komunikasi Sebagai Kegiatan, Komunikasi Sebagai Ilmu*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Roem, Elva Ronaning & Sarmiati. 2019. *Komunikasi Interpersonal*. Malang: CV. IRDH.
- Rohim, Syaiful. 2016. *Teori komunikasi: Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ruliana, Poppy & Puji Lestari. 2021. *Teori Komunikasi*. Depok: Rajawali Pers.
- Siyoto, Sandu & M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Suyitno. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif; Konsep Prinsip dan Operasionalnya*. Tulungagung: Akademia Pustaka.



Te'eni, Dov dkk. 2001. *The Process of Organizational Communication: A Model and Field Study*. Israel.

Yunus, A. dkk. 2013. *Teori Organisasi*. Majalengka: Unit Penerbitan Universitas Majalengka.

#### **Sumber Jurnal,**

Angelita Br Sebayang, Regina & Hartati. 2021. *Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jurnal Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Jambi. Volume 2 Nomor 2, Juni 2021.

Putri, Rizwi AC & Rahmawati. *Strategi Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Mensosialisasikan Peran Ombudsman kepada Masyarakat aceh*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah. Volume 4 Nomor 3, Agustus 2019.

Hakim, Adhar. 2015. *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 Kajian Hukum dan Keadilan, Vol, 3, No. 7, April 2015.

Rosalina, Dhian. 2018. *Dampak Kualitas Hubungan Antar Manusia (Human Relation) Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal NIAGAWAN. Vol 7, No.2.

Su'udia, Cynthia dkk. 2015. *Pengawasan Ombudsman Dan Komisi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mengurangi Maladministrasi (Studi Di Ombudsman Ri Perwakilan Jawa Timur, Komisi Pelayanan Publik Dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang)*. Jurnal Pendidikan Profesional, Universitas Brawijaya. Volume 4, No. 2, Agustus 2015.

#### **Sumber Skripsi,**

Akbar P, Muhammad. 2021. *Pengaruh Komunikasi Organisasi BPD BKPRMI Medan dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Stakeholder Internal*. Skripsi. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

- Arista, Yodi. 2018. *Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh*. Skripsi. Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Ranirry.
- Dwi K, Annisa. 2021. *Komunikasi Persuasif Ombudsman RI Perwakilan Sumsel Dalam Mencegah Maladministrasi Oleh Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Palembang*. Skripsi. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Husen N, Pebri. 2013. *Peranan Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Personil di Kepolisian Resor Kabupaten Rokan Hulu*. Skripsi. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

**Sumber Lain,**

- Salinan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.  
[https://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU\\_2008\\_37.pdf](https://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU_2008_37.pdf). Diakses pada 30 Oktober 2021.