

SKRIPSI

**TEKNIK KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
DALAM MELAYANI PENGADUAN
MASYARAKAT KOTA MATARAM**

*Ombudsman Communication Techniques Of The Republic Of Indonesia
Representative Of West Nusa Tenggara Province In Serving Complaints
Community In Mataram City*

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Oleh:

**MUHAMAD LAPALALOI
217110121**

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**TEKNIK KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
DALAM MELAYANI PENGADUAN
MASYARAKAT KOTA MATARAM**

Oleh:

MUHAMAD LAPALALOI

217110121

Untuk memenuhi ujian skripsi
Pada Hari/Tanggal : Jum'at 13 Agustus 2021

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



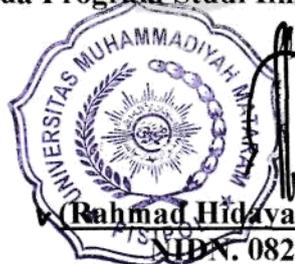
Mardiah, S.Sos, M.Si
NIDN. 0804117201



M. Taufik Rahman, SH., MH
NIDN. 0825078701

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP)
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN

**TEKNIK KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
DALAM MELAYANI PENGADUANPENGADUAN
MASYARAKAT KOTA MATARAM**

*Ombudsman Communication Techniques Of The Republic Of Indonesia
Representative Of West Nusa Tenggara Province In Serving Complaints
Community In Mataram City*

MUHAMAD LAPALALOI

217110121

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada Hari/tanggal : Jum'at 13 Agustus 2021
Tim Penguji

1. **Mardiah, S.Sos, M.Si**
NIDN. 0804117201

()
Ketua

2. **M.Taufik Rahman, SH., MH**
NIDN. 0825078701

()
Anggota

3. **Amin Saleh, S.Sos., M.I. Kom**
NIDN. 0831128310

()
Anggota

Ketua Program Ilmu Administrasi Publik

()
Rahmad Hidayat, S.AP.M.AP
NIDN. 0822048901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



()
Dr. H. Muhammad Ali Ikhsan, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah maupun di perguruan tinggi lainnya. Saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, Agustus 2021
Mahasiswa



MUHAMAD LAPALALOI
217110121



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMAD LAPALALOI
NIM : 217110121
Tempat/Tgl Lahir : KEMPO 16 FEBRUARI 2000
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 333 782 821 / Palaloi.Agmd@gmail.com.
Judul Penelitian : -

Tentang Komunitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan
Provinsi Nusa Tenggara Barat Dalam Melayani Pengaduan
Masyarakat di Kota Mataram.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 304

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya *bersedia menerima sanksi* sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

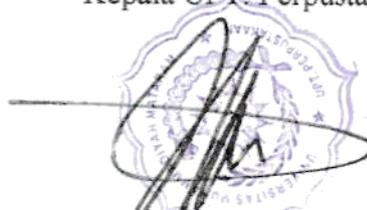
Pada tanggal : 03 September 2021

Penulis



Muhammad Lapalaloi
NIM. 217110121

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD LAPALALOI
NIM : 217110121
Tempat/Tgl Lahir : KEMPO, 16 FEBRUARI 2000
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 331 702 021 / Palaloi.Agund@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Teknik Komunikasi
Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat Dalam Melayani Pengaduan Masyarakat di Kota Mataram.

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 03 September 2021

Penulis



Muhammad Lapalaloi
NIM 217110121

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

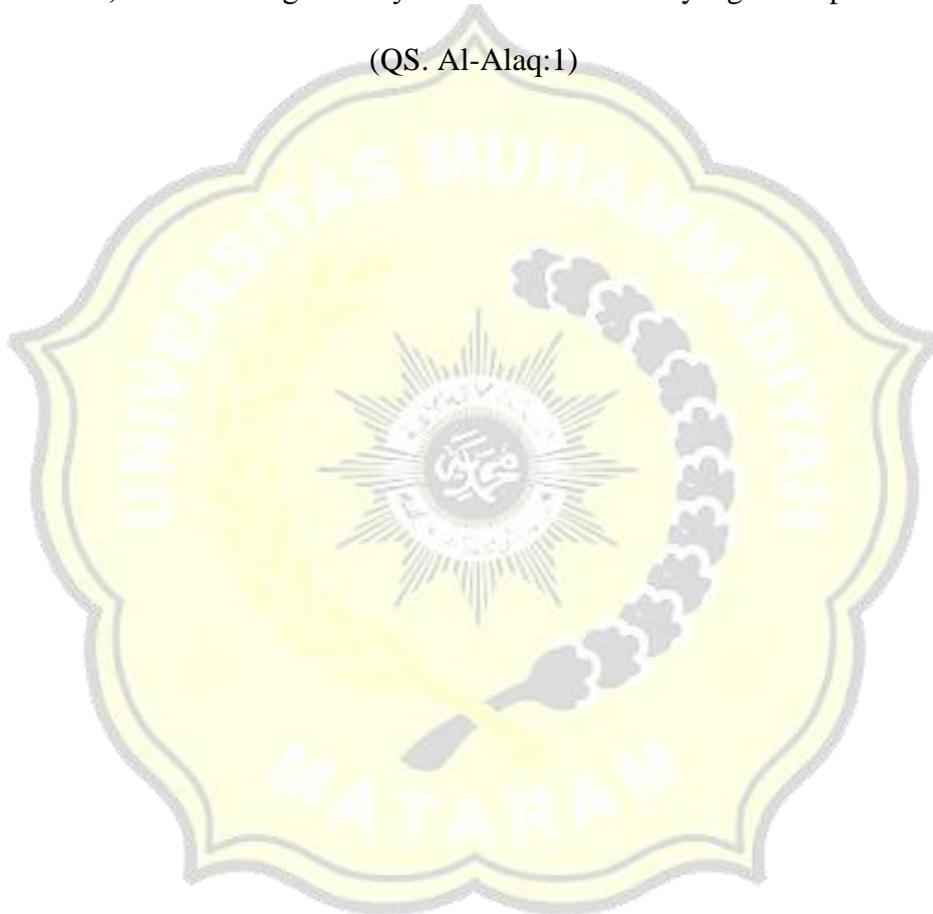
MOTTO

Janganlah kamu tergesa-gesa dalam melakukan sesuatu, karena sesuatu yang dilakukan dengan tergesa-gesa akan endaptkan hasil yang tidak memuaskan

(Muhamad Lapalaloi)

“Bacalah, Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu yang menciptakanmu”

(QS. Al-Alaq:1)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orang tua saya Madiloyo (Almarhum) dan Siti Hafsah dan keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang doa, dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 program studi Administrasi publik dan almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian persembahan yang dapat disajikan, semoga Allah senantiasa selalu diberikan kebahagiaan.



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Ibu Mardiah, S.Sos, M.Si sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti kepada Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak M.Taufik Rahman, SH., MH_ sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan berbagai macam saran dan kritik dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orangtua saya yang selalu memberi semangat, doa dan dukungan yang tak henti-hentinya.
7. Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik angkatan 2017.
8. Semua pihak yang terlibat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Mataram, Juli 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan begitu banyak rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang judul “Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat Dalam Melayani Pengaduan Masyarakat Di Kota Mataram”. Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, termasuk dalam penulisan skripsi ini baik secara bahasa penulis dan materinya. Apabila ada kesalahan dalam penulisan kata-kata yang kurang dalam penulisan skripsi ini, penulis mohon maaf dan kritik serta saran yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca untuk menambah pengetahuan dan referensi.

Mataram, Juni 2021

MUHAMAD LAPALALOI
217110121

ABSTRAK

TEKNIK KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT DALAM MELAYANI PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA MATARAM

Muhamad Lapalaloi, Mardiah, S.Sos, M.Si,
M.Taufik Rahman, SH., MH

Penelitian ini berjudul Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat Dalam Melayani Pengaduan Masyarakat Di Kota Mataram dengan latar belakang bahwa komunikasi tidak akan pernah lepas dari kehidupan manusia, selain karena kebutuhan hidup sehari-hari, komunikasi juga dapat membantu kehidupan manusia dalam berbagai hal seperti berinteraksi satu sama lain dengan rumusan masalah antara lain 1). Teknik komunikasi yang digunakan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam melayani pengaduan masyarakat, 2). Hambatan apa saja dalam penerapan Teknik komunikasi yang digunakan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam melayani pengaduan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Teknik komunikasi dan hambatan yang digunakan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam melayani pengaduan masyarakat

Adapun metode penelitian yang digunakan kualitatif dan teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Sedangkan teori utama yang digunakan adalah teori komunikasi dan teknik komunikasi. Maka hasil penelitian ini menggambarkan pola komunikasi yang diterapkan oleh ombudsman dalam memberikan pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa teknik komunikasi yang digunakan adalah teknik satu arah, teknik dua arah *face to face*, teknik dua arah (langsung dengan menggunakan media) , teknik komunikasi, teknik komunikasi terbuka. Serta hambatan adalah kegaduhan yang sering terjadi antara pelapor dan petugas.

Kata Kunci: Komunikasi, Pengaduan, Pelayanan

OMBUDSMAN COMMUNICATION TECHNIQUES OF THE REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE OF WEST NUSA TENGGARA PROVINCE IN SERVING PUBLIC COMPLAINTS IN MATARAM CITY

Muhamad Lapalaloi, Mardiah, S.Sos, M.Si,
M. Taufik Rahman, SH., MH

ABSTRACT

Communication Techniques of the Ombudsman Republic of Indonesia Representative of West Nusa Tenggara Province in Serving Public Complaints in Mataram is the title of this study. Apart from the necessities of daily living, communication will never be divorced from human life. Communication can also benefit human life in various ways, such as allowing people to interact with one another. The problem is that 1) the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Representative of West Nusa Tenggara Province, used communication strategies to serve public complaints, and 2) the hurdles to using communication techniques to serve public complaints. This research aimed to find out how the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Representative of the Province of West Nusa Tenggara, handles public complaints and what impediments he faces. Qualitative and data analysis methodologies in data reduction, presentation, and verification were used in the research. The theory of communication and communication strategies is the most commonly employed. As a result, the findings of this study reflect the Ombudsman's communication pattern when providing services. One-way techniques, two-way face-to-face techniques, two-way techniques (directly employing media), communication techniques, and open communication techniques are the communication techniques employed. The noise that frequently happens between the reporter and the officer is also an obstacle.

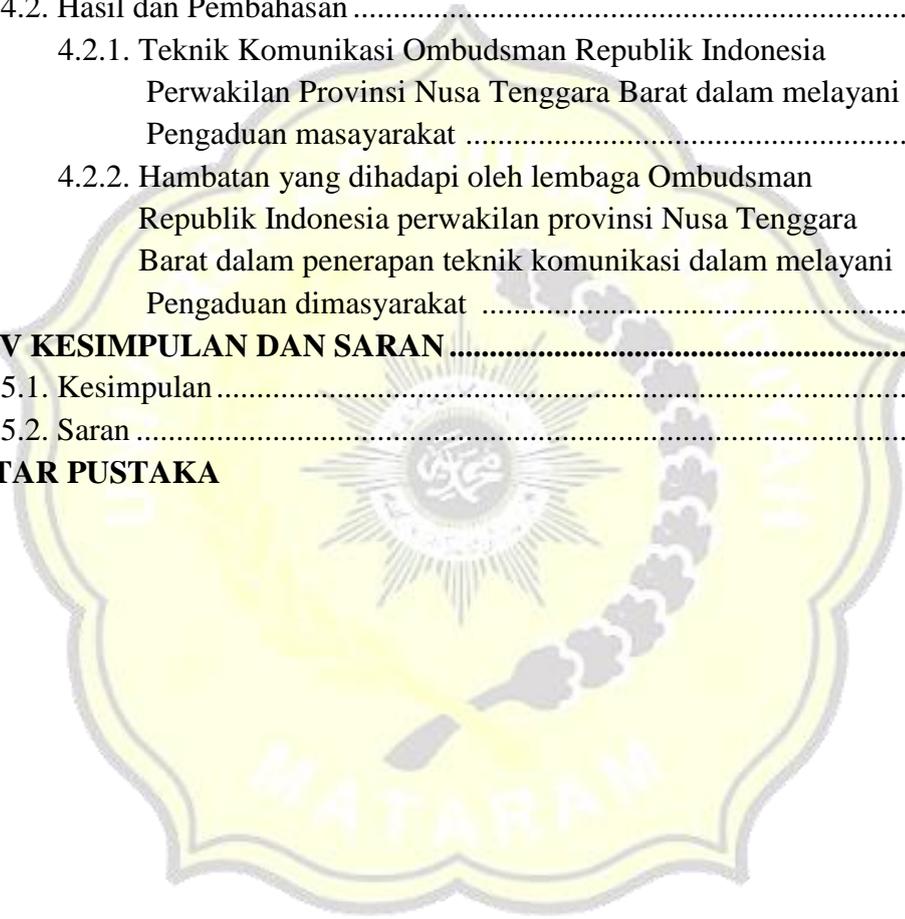
Keywords: Communication, Complaints, Service



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.7. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1. Pengertian Teknik Komunikasi	16
2.2.2. Media Komunikasi	22
2.2.3. Hambatan Komunikasi	23
2.2.4. Etika Komunikasi	24
2.2.5. Ombudsman.....	27
2.3. Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Jenis Penelitian	32
3.2. Lokasi Penelitian	33
3.3. Sumber dan Jenis Data.....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Teknik Pemilihan Informan.....	35

3.6 Teknik Analisis Data	35
3.7. Teknik Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1. Sejarah Singkat Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat	42
4.1.2 Visi Misi Ombudsman RI Perwakilan NTB sama dengan Visi Misi Ombudsman RI	42
4.1.3. Tugas dan Fungsi Ombudsman	43
4.1.4 Struktur Organisasi	44
4.2. Hasil dan Pembahasan	46
4.2.1. Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam melayani Pengaduan masyarakat	45
4.2.2. Hambatan yang dihadapi oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Nusa Tenggara Barat dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani Pengaduan dimasyarakat	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1. Data Jumlah pegawai di Ombudsman RI perwakilan NTB	45



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan NTB	44



BAB I

PEDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia karena komunikasi menjadi fenomena untuk membentuk suatu masyarakat dan komunitas yang mengintegrasikan informasi dan setiap individu dalam masyarakat mencapai tujuan bersama. adalah berbagi informasi. Sederhananya, jika ada kesamaan antara informasi dan penerima informasi, Anda dapat berkomunikasi. Bersamaan dengan itu, komunikasi atau communication berasal dari kata latin “community”. Communis atau kata bahasa Inggris "common" memiliki arti yang sama. Ketika seseorang berkomunikasi (untuk berkomunikasi), itu berarti mereka berusaha untuk menciptakan kesamaan (Syaiiful Rohim, 2016).

Konsisten dengan interpretasi Wattsrawick di atas, Beebin dan Jackson menyatakan dalam buku mereka Nina W. Syam (2016) bahwa "kita tidak dapat berkomunikasi". Makna dari pepatah ini adalah bahwa individu tidak dapat berkomunikasi, yaitu orang tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

Komunikasi manusia di mana itu. Menurut Harold D. Laswell dalam Cangara (2016), saya setuju dengan pernyataan di atas. Salah satu pendiri ilmu komunikasi menyebutkan tiga tujuan dasar yang dibutuhkan manusia untuk berkomunikasi: keinginan untuk menguasai lingkungan agar manusia dapat beradaptasi. Membuat perbedaan di lingkungan mereka dan dalam sosialisasi warisan.

Komunikasi dipahami sebagai interaksi antara dua pihak yang melaksanakan proses sosialisasi untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, komunikasi melibatkan mengkomunikasikan informasi kepada orang lain, baik secara verbal maupun non-verbal, dan memungkinkan mereka untuk menerima dan merespons dengan tepat. Sebagai tahap interaksi masyarakat yang terus mengalami perubahan dalam proses sosialisasi.

Menurut Ujang Saefullah (2016), komunikasi sebagai proses interaksi dengan manusia lain terus berubah dan berkembang, terutama dalam tata cara transferensi yang digunakan untuk komunikasi manusia.

Media telah menjadi topik hangat bagi banyak orang untuk dilihat dan didiskusikan. Media sering disalahgunakan dalam menyebarkan informasi yang tidak pantas. Oleh karena itu, media ini harus dilihat oleh banyak orang untuk berkomunikasi satu sama lain, seperti surat kabar, majalah radio dan televisi, poster dan spanduk. Komunikasi informasi melalui media sangat efektif dalam memanfaatkan media yang ada di masyarakat untuk aplikasi sosialisasi.

Teknologi komunikasi yang baik dan benar membantu penyampaian informasi sesuai dengan tujuan informasi tersebut. Media, yang diterapkan dengan menggunakan berbagai teknik komunikasi, adalah sarana untuk membantu orang mencapai tujuan komunikasi mereka. Agar informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan benar, maka harus didukung dengan penerapan teknologi media komunikasi sebagai sarana penyampaian informasi.

Instansi yang menggunakan teknologi komunikasi tertentu selama fase komunikasi untuk menangani pengaduan di kota Mataram adalah Jalan Majapahit

No. I inspektur yang mewakili Republik Indonesia di Nusa Tenggara Barat. 12A, Taman Sari, Keck. Kota Mataram Ampenan.

Ombuzman, Republik Indonesia atas nama Nusa Tenggara Barat, adalah badan yang membawahi penyelenggaraan pelayanan publik dan didanai sepenuhnya, baik yang diselenggarakan oleh BUMN (perusahaan publik) dan BUMS (perusahaan swasta) maupun perorangan. Atau tugas pengelolaan pelayanan publik tertentu, departemen tertentu dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran belanja daerah. Hal ini sesuai dengan undang-undang Republik Indonesia tentang Pemeriksa Nomor 37 Republik Indonesia. Tahun 2008 dijelaskan dalam pasal 1.

Ombudsman Republik Indonesia mewakili Nusa Tenggara Barat menerima 305 wilayah kerja di Nusa Tenggara Barat pada tahun 2020 saat menangani pengaduan masyarakat di Mataram. Bentuk penyalahgunaan pelayanan publik, pelayanan tata usaha negara KK, KTP, akta kelahiran, akta kematian, mutasi calon, pekerjaan tata usaha negara lainnya. Masyarakat mengapresiasi pelayanan yang kurang memadai karena proses produksi yang besar dan terlalu banyak waktu dalam pelaksanaan pengelolaannya.

Perwakilan Nusa Tenggara Barat, perantara Negara Kesatuan Republik Indonesia, suatu badan yang berdiri sendiri, tidak mempunyai hubungan atau hubungan dengan badan negara atau pemerintah lainnya. Hal inilah yang menjadi kekuatan sekaligus kelemahan perwakilan RI Nusa Tenggara Barat dalam menangani pengaduan.

Berdasarkan cerita di atas, penulis akan menyusun draft tugas akhir yang

berjudul “Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat pada Dinas Pengaduan Masyarakat Kota Mataram?” ”.

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam konteks di atas, masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan Publik yang Diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Negara Nusa Tenggara Barat belum maksimal
2. Akibat datangnya laporan maka perlu ditinjau kembali kemampuan ombudsman dalam menangani pengaduan masyarakat
3. Penggunaan Teknologi Komunikasi adalah tidak sesuai dengan etika komunikasi

1.3. Batasan Masalah

Keterbatasan masalah dalam masalah ini dapat dilihat pada pemanfaatan teknologi komunikasi inspektur yang digunakan oleh perwakilan Negara bagian nusa tenggara barat untuk mengelola pengaduan masyarakat di kota mataram anggota Indonesia.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks masalah yang diuraikan oleh penulis, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode komunikasi apa yang digunakan inspektur Indonesia untuk melayani pejabat pemerintah Ketidakpuasan masyarakat kota Mataram?
2. Apa kendala penerapan metode komunikasi di Mataram untuk menanggapi

pengaduan masyarakat?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Pelajari tentang teknologi komunikasi yang digunakan oleh perwakilan Ombudsman Republik Indonesia, Nusa Tenggara Barat, untuk menangani pengaduan masyarakat umum di Mataram.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh perwakilan negara bagian Nusa Tenggara Barat, mediator RI dalam menerapkan teknologi komunikasi dalam penyelesaian pengaduan warga di Mataram.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

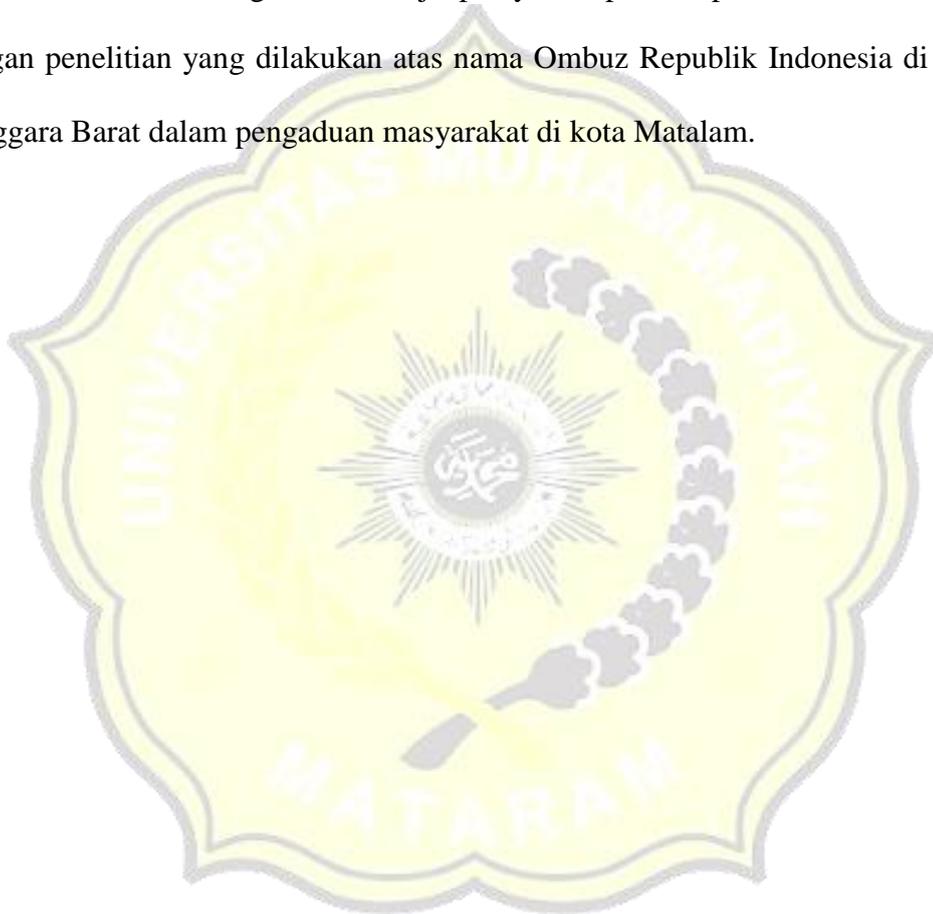
Studi ini berfungsi sebagai kontribusi ide untuk generasi ide dan transfer pengetahuan dibidang komunikasi, serta teknik komunikasi yang digunakan.

2. Secara praktis

- a. Sebagai kontribusi perwakilan Rembagaombudsman di Nusa Tenggara Barat tentang pelayanan pengaduan masyarakat
- b. Sebagai kontribusi kepada instansi pemerintah dan non pemerintah untuk berkomunikasi dengan masyarakat luas. Saluran
- c. Sebagai kontribusi bagi organisasi yang menerapkan teknik komunikasi dalam menangani segala jenis keluhan.
- d. Sebagai sumbangsih bagi rekan-rekan peneliti yang ingin mengetahui lebih jauh tentang teknologi komunikasi.

1.7. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan karya asli penelitian dan bukan merupakan komponen plagiarisme maupun gambar dari penelitian yang dilakukan, namun penelitian ini telah dilakukan penelitian oleh Arfan Paretoka (2020) dengan judul Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Mengawasi Kinerja Pelayanan Publik, penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan atas nama Ombudsman Republik Indonesia di Nusa Tenggara Barat dalam pengaduan masyarakat di Kota Mataram.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya juga untuk tujuan perbandingan dan referensi untuk menghindari asumsi kesamaan dengan penelitian ini. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti memasukkan hasil penelitian sebelumnya sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama/Tahun	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan penelitian
Tasria Lestari (2017)	Peran dan fungsi pengawasan Inspektur Republik Indonesia (ORI) dalam meningkatkan kualitas Penerjemahan Aparatur Sipil Negara (Studi Pengawasan Penegakan Hukum Republik Indonesia)) 2009 No. 25, Kota Makassar)	Kualitatif	Survei ini mewakili Republik Indonesia di Sulawesi Selatan. Berdasarkan data inspektur. Hal ini karena meningkatkan kualitas pelayanan yang memperhatikan peran dan fungsi pemeriksa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di kota Makassar akan sangat tinggi.	Perbedaan survei ini terletak pada lokasi dan tujuan survei
Ayu Safitri (2017)	Teknologi Komunikasi Dai PT Sarana Bakar Dikdaya Wong Solo Tingkatkan Ibadah dan	Kualitatif	PT Bakar Dikdaya Wong Solo menemukan hasil teknologi komunikasi yang digunakan untuk meningkatkan	Perbedaan dari penelitian ini adalah lokasi dan subjek penelitian berbeda karena penelitian ini

Lanjutan Tabel 2.1

	Etika Kerja Karyawan di Mataram.		etos kerja karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini terbukti bermanfaat dan meyakinkan dalam meningkatkan semangat kerja karyawan PT.	berfokus pada teknik komunikasi laboratorium.
Maya Apriya Dina (2018)	Model komunikasi inspektur RI mewakili Riau dalam pengawasan pelayanan publik	Kualitatif	Berdasarkan hasil survei, model komunikasi inspektur Indonesia mewakili Riau Raya telah menerima laporan dugaan pelanggaran. Kami memantau pemantauan langsung layanan publik dan mengambil tindakan pencegahan. Mengkomunikasikan informasi secara edukatif yang bermanfaat dan menarik melalui berbagai seminar, lokakarya dan talk show, menggunakan media massa untuk menyebarkan informasi kepada penyelenggara	Perbedaan dengan survei ini adalah bahwa survei lokasi dan audiens berbeda dan survei adalah inspektur. metode komunikasi

			<p>dan masyarakat umum, serta mengevaluasi dan memantau pelayanan publik. Organisasi masyarakat dapat meningkatkan dan memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan unggul Berdasarkan hasil survei, Model Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia memantau dan memproses pelayanan publik dengan menerima dan memantau perwakilan Negara Riau. oleh pemerintah. Melakukan tudingan dan tindakan pencegahan terhadap penyelenggara dan masyarakat umum dengan menyampaikan informasi yang bermanfaat, meyakinkan dan mendidik melalui berbagai seminar, workshop dan talk show serta</p>	
--	--	--	--	--

Lanjutan Tabel 2.1

			<p>dengan menyebarkan informasi kepada masyarakat melalui media massa. Ikut mengevaluasi dan memantau pelayanan publik dan bagaimana penyelenggara masyarakat dapat meningkatkan dan mencapai kualitas dan pelayanan publik yang unggul</p>	
<p>Arfan Poretoka (2020)</p>	<p>Peran mediator Indonesia dalam pemantauan kinerja pelayanan publik Perwakilan Negara Yogyakarta SAR</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediator Indonesia menurut fungsi kelembagaan adalah lembaga pendukung. Di bidang kekuasaan legislatif dan yudikatif. Ini bertindak sebagai forum komunikasi antara pengawas, masyarakat dan pemerintah mengenai pelanggaran administrasi oleh badan-badan publik. Terdapat dukungan dan hambatan dalam pelaksanaan kewenangan</p>	<p>Perbedaan dari survei ini adalah jika survei berfokus pada keterampilan komunikasi para pengawas, lokasi dan tujuan survei akan berbeda</p>

			<p>pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia mewakili Daerah Istimewa Yogyakarta dalam pelayanan publik. Berikut adalah faktor pendukung: pemahaman yang lebih baik dari generasi muda, pelaporan yang lebih mudah, dukungan dari pengawas lain. Kendalanya adalah keterbatasan anggaran, talenta dan infrastruktur.</p>	
--	--	--	---	--

Sumber: Diakses dari jurnal dari Tahun 2017 sampai 2020 pada hari Selasa, 03 Maret 2021

Berdasarkan penelitian di atas, penulis memaparkan keseluruhan penelitian yang ditelaah di atas terkait dengan masalah, hasil penelitian, dan metode penelitian.

Tasria Lestari (2017), Inspektur Republik Indonesia (ORI) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi No. 25 Tentang Pemantauan Penerapan Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2009 di Kota Makassar) . Penelitian ini menggunakan studi kualitatif dimana peran dan fungsi ombudsman dimainkan oleh ombudsman Indonesia, Sulawesi Selatan, yang menerima laporan dari layanan ombudsman untuk memantau kualitas pelayanan publik. Dikatakan sebagai yang terbesar di Makassar.

Ayu Safitri (2017), berjudul “Teknik Komunikasi untuk Meninggal Dunia PT Sarana Bakar Dikdayawon Solo Dalam Ibadah Mataram dan Meningkatkan Etika Pegawai”. Survei ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknik komunikasi yang digunakan PT Bakar Dikdaya Wong Solo untuk meningkatkan etos kerja karyawan di Kota Mataram adalah informatif dan menarik. PT untuk mendongkrak semangat kerja para karyawan kota Mataram.

Maya Apriyadina (2018) yang berjudul “Model Komunikasi Onbasdman Perwakilan Negara Riau Republik Indonesia Dalam Pengawasan Pelayanan Publik”. Survei ini menggunakan metode survei kualitatif. Kajian menyimpulkan bahwa model komunikasi Perwakilan Rekonsiliasi Republik Indonesia di negara bagian Riau dimonitor melalui penerimaan dan pengawasan langsung pelayanan publik. Melaporkan tindakan pencegahan dan pengendalian fraud kepada penyelenggara dan masyarakat dengan mengkomunikasikan informasi dalam bentuk yang informatif, persuasif dan edukatif melalui seminar, workshop dan talk show serta dengan menyebarkan informasi kepada masyarakat melalui media massa. .. Dengan berpartisipasi dalam evaluasi dan pemantauan pelayanan publik, penyelenggara dapat meningkatkan dan melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas tinggi.

Arfan Poretoka (2020) berjudul Peranan Perwakilan Republik Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengawasan Kinerja Pelayanan Publik. Survei ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pendukung di bidang

kekuasaan legislatif dan yudikatif, sesuai dengan fungsi kelembagaannya. Tidak hanya sebagai pengawas, tetapi juga sebagai wadah yang menjadi penghubung antara masyarakat dengan pemerintah atas kesalahan administrasi yang dilakukan oleh otoritas publik. Terdapat dukungan dan hambatan dalam pelaksanaan kewenangan pengawasan di Negara Kesatuan Republik Indonesia yang mewakili SAR Yogyakarta dalam pelayanan publik. Ini adalah faktor yang mendukung dan lebih memahami tentang generasi muda pada khususnya. , Pelaporan dan dukungan yang lebih mudah dari pengawas lainnya. Kendalanya adalah keterbatasan anggaran, talenta dan infrastruktur.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pengertian Teknik Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin communication, yang berasal dari bahasa komunis yang artinya sama. Kesamaan disini memiliki arti yang sama, sehingga jika informasi yang dikirim dan diterima oleh masyarakat memiliki kesamaan makna, maka komunikasi akan dimungkinkan. Hovland mendefinisikan tahap komunikasi sebagai tahap di mana satu orang mengirimkan stimulus untuk mengubah perilaku orang lain. (Muliana, 2016).

Dalam komunikasi antara dua orang, komunikasi terjadi ketika maknanya serupa. Dengan definisi ini, seorang komunikator pada dasarnya mencapai makna yang sama antara mereka yang terlibat dalam komunikasi yang berlangsung dalam pikiran (komunikator) dan masyarakat (komunikator) penerima) dengan pemahaman tentang informasi yang ditransmisikan. Demikian pula agar masyarakat dapat memahami makna komunikasi yang baik dan efektif (Effendy,

2014).

Komunikasi dimulai dengan kegiatan sehari-hari manusia melalui komunikasi dan memegang peranan penting dalam kehidupan manusia. Orang selalu terhalang untuk berkomunikasi kapan saja, di mana saja, dalam kesadaran atau situasi apa pun. Komunikasi merupakan kebutuhan dasar manusia, sehingga berkomunikasi memungkinkan manusia untuk memenuhi kebutuhannya dan mencapai tujuan hidupnya. Jadi, sebagai makhluk sosial, manusia ingin memiliki hubungan dengan manusia lainnya. Orang ingin tahu apa yang ada di sekitar mereka dan juga apa yang terjadi di dalam diri mereka.

Rasa ingin tahu inilah yang mendorong orang untuk berkomunikasi. Definisi di atas menjelaskan bahwa komunikasi adalah tahap pemberian tanda-tanda linguistik dan nonverbal. Oleh karena itu, komunikasi dapat dibagi menjadi dua bagian: komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi lisan atau tertulis secara langsung. Komunikasi menempatkan pidato mengacu pada informasi yang dikirim dan diterima dalam bentuk ucapan dan kata-kata. Kata-kata itu sendiri berasal dari bahasa Latin *verbalisverbum* dan sering kali merupakan bahasa sehari-hari daripada tertulis, biasanya melalui kata-kata atau sehubungan dengan kata-kata yang digunakan untuk menggambarkan suatu peristiwa, ide atau tindakan. Dipahami dalam bentuk (Liliweri, 2017).

Menurut Onong Uchajana Efendy (2017), setidaknya ada empat teknik komunikasi yang dapat diterapkan selama fase komunikasi. Yaitu,

(1) metode komunikasi informasi (2) metode komunikasi persuasif (3) komunikasi edukatif/wajib dan (4) teknologi komunikasi dalam hubungan antarmanusia.

Deskripsinya adalah sebagai berikut:

1. *Informative Communication* (Komunikasi Informatif)

Komunikasi yang berguna adalah informasi yang menginformasikan satu atau lebih orang tentang hal-hal baru yang mereka ketahui. Teknik ini memiliki efek kognitif, karena hanya orang yang tahu. Mirip dengan penyebaran berita di media cetak dan elektronik, mode informasi ini mengadopsi komunikasi satu arah, sehingga penerbit informasi dan media secara bersamaan menciptakan masyarakat yang tidak konsisten. Teknik yang berguna yang digunakan oleh media pada umumnya adalah menghubungkan dengan melapisi presentasi informatif tentang objek dan peristiwa yang menarik perhatian publik.

Komunikator menggunakan teknologi informasi ini untuk mencapai tujuan komunikasi mereka: komunikasi yang memperoleh informasi universal dan lengkap. Anda perlu merencanakan komunikasi Anda dan tujuan yang Anda capai. Penting untuk merencanakan dan merancang tujuan komunikasi sehingga komunikator dapat membedakan antara pidato, ceramah, dan percakapan.

2. *Persuasif Communication* (Komunikasi Persuasif)

Komunikasi persuasif bertujuan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku orang-orang yang paling menonjol secara psikologis dalam masyarakat. Penekanan ini ditujukan untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku, tetapi membujuk dilakukan dengan cara yang halus dan fleksibel yang menggabungkan sifat-sifat manusia dan mengarah pada kesadaran dan motivasi. Dengan perasaan senang. Agar komunikasi persuasif dapat mencapai tujuan dan sasarannya, diperlukan perencanaan yang matang dengan menggunakan komponen-komponen

ilmu komunikasi: informasi, komunikasi dan masyarakat. Oleh karena itu, Anda dapat mengatur pikiran, emosi, dan hasil sensorik Anda secara stabil dan terintegrasi. Teknik ini seringkali efektif, dan orang tidak hanya menyadarinya, tetapi juga sangat mengesankan dan membangkitkan emosi tertentu.

Perencanaan yang cermat diperlukan untuk mencapai tujuan dan sasaran Anda dalam komunikasi persuasif. Perencanaan didasarkan pada komponen fase komunikasi: informasi, media dan sosial. Untuk menyampaikan informasi, perlu dikelola dengan baik selain konten yang jelas. Informasi harus diurutkan menurut penerima informasi.

Menurut Onong Uchjana Efendy, metode yang berbeda dipilih untuk menerapkan metode persuasi:

- 1) Associated technology, yaitu teknologi yang menyajikan media informasi dengan menempatkannya pada suatu objek atau peristiwa yang menarik perhatian publik. Teknik ini sering digunakan tidak hanya dalam politik tetapi juga dalam bisnis.
- 2) Teknologi terpadu adalah kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat, yaitu mengungkapkan nasib seseorang dalam bahasa verbal dan non-verbal sehingga menjadi satu dengan masyarakat.
- 3) Rekayasa berbayar adalah kegiatan mempengaruhi orang lain dengan memberikan informasi yang mengarahkan masyarakat kepada sesuatu yang bermanfaat atau menjanjikan.
- 4) Teknologi pembekuan adalah teknologi untuk mengatur informasi dengan cara ini dan, seperti yang ditunjukkan oleh informasi, mendengarkan dan

membaca itu menyenangkan dan memotivasi.

- 5) Dalam teknik penyegaran, komunikasi persuasif, teknik ini memenangkan perdebatan dengan menghindari perdebatan yang lemah dan secara bertahap mengarahkan ke aspek terkontrol yang digunakan sebagai kekuatan yang didefinisikan sebagai seni komunikator. Senjata untuk menyerang musuh.



3. *Human Relation* (Hubungan Manusia)

Relasi adalah terjemahan dari relasi. Sebagian orang memaknai relasi dan relasi, namun relasi antar manusia memiliki nilai-nilai yang sangat humanis dan faktor psikologis tidak hanya dalam hal komunikasi, tetapi juga dalam cara pelaksanaannya. Namun, sifat hubungan tidak sama dengan komunikasi normal, yang melibatkan transmisi informasi dari satu orang ke orang lain, komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi yang hanya melibatkan unsur-unsur yang sangat psikologis. Wawasan antara informan dan masyarakat.

Hubungan dirancang untuk menghilangkan hambatan komunikasi, menghilangkan kesalahpahaman dan mengembangkan aspek-aspek konstruktif dari umat manusia. Pada tingkat yang lebih tinggi, hubungan bertujuan untuk menyembuhkan mereka yang menderita frustrasi yang disebabkan oleh dilema. Menurut

Onong Uchjana Efendy, dalam kegiatan hubungan, ada dua jenis teknik komunikasi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah: konseling awal, konseling bimbingan dan dua jenis konseling, disebut juga konseling terarah. .. Saran langsung dan tidak langsung. Kadang-kadang disebut sebagai konseling yang berpusat pada konseling.

1) **Konseling langsung terarah**

Nasehat langsung adalah nasehat yang ditujukan kepada orang yang bertindak sebagai konsultan atau yang ditunjuk sebagai konsultan, yaitu suatu kegiatan konsultasi yang kegiatan utamanya adalah konsultan. Langkah yang perlu dilakukan konselor untuk memecahkan masalah adalah memercayai mereka. Konsultan kemudian menanyakan tentang masalah yang harus dipecahkan. Jelas bahwa mengadopsi bentuk komunikasi konseling ini memerlukan persiapan dari pihak konselor ketika seseorang menyampaikan informasi.

2) **Konseling tidak langsung terarah**

Pendekatan berfokus pada konseling Wajah yang dihadapi konseling langsung dan tidak langsung. Konseling lebih kuat untuk memecahkan masalah yang Anda lakukan. Konseling komunitas tidak lebih merupakan konseling tatap muka daripada konseling tatap muka, jadi kegiatan utamanya adalah berkonsultasi selama konseling agar konselor dapat mengungkapkan perasaannya dengan ketenangan jiwa. Jangan takut.

2.2.2. Media Komunikasi

Istilah komunikasi diambil dari bahasa Inggris komunikatif. Artinya pendapat dan pembicara mengharapkan kritik atau tanggapan dari pendengar (Asghar, 2016). Jadi, alat komunikasi adalah alat atau media yang diinformasikan untuk berkomunikasi. Unsur media media diperhatikan oleh banyak orang karena memiliki pengaruh yang besar terhadap perkembangan komunikasi baik sebagai masyarakat maupun sebagai ilmu pengetahuan. Perkembangan yang semakin

pesat di bidang teknologi komunikasi akan berdampak signifikan terhadap penyebaran informasi dan ide. Artinya, hal itu juga akan berdampak signifikan terhadap kegiatan kehumasan. Menurut

Hafied Cangara (2018), media dibedakan berdasarkan bentuk komunikasinya. Oleh karena itu, ada empat media yang dapat digunakan dalam fase komunikasi. 1) Sarana interpersonal seperti pos (utusan), pos dan telepon. 2) Media kelompok seperti rapat, seminar, kuliah dan rapat. 3) Media massa sebagai peristiwa dan konferensi raksasa. 4) Alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi melalui media massa, yaitu alat komunikasi mekanis seperti surat kabar, film, radio dan televisi.

2.2.3. Hambatan Komunikasi

Ada banyak hambatan yang mencegah agar informasi yang dikirimkan tidak diterima secara umum. Faktor-faktor yang semakin menghambat komunikasi (Apocalypse, 2015) adalah:

1. Hambatan sosio-antropologis

Tahap komunikasi yang terjadi dalam konteks suatu situasi adalah memperhatikan situasi di mana komunikasi itu terjadi. Hal ini karena faktor psikologis sosio-antropologis mempengaruhi kelancaran komunikasi. Masyarakat yang terdiri dari berbagai kelompok dan kelas yang membuat perbedaan status sosial, agama, idealisme, tingkat pendidikan, dll dapat menjadi penghalang komunikasi sosiologis.

Perbedaan etnis, budaya dan ras menciptakan hambatan antropologis untuk komunikasi karena perbedaan budaya, gaya hidup, standar hidup, adat istiadat dan

bahasa. Faktor psikologis, seperti kondisi orang yang menerima informasi secara psikologis, juga menghambat komunikasi yang baik.

2. Hambatan Semantik

Hambatan semantik menyangkut bahasa yang digunakan sebagai "alat" untuk menyampaikan informasi kepada publik. Pengucapan yang buruk menyebabkan kesalahpahaman (kesalahpahaman) dan kesalahpahaman (kesalahpahaman), menyebabkan kurangnya komunikasi (kesalahpahaman). Untuk itu komunikator harus mengucapkan dengan jelas, tegas dan logis agar tidak menimbulkan salah pengertian atau pengertian.

3. Hambatan mekanis

Kerusakan mekanis ini disebabkan oleh masalah pada media. Kami menggunakan. Misalnya, sinyal ponsel sering hilang, menyebabkan gangguan dalam percakapan, matinya listrik di layar televisi, tulisan buram di artikel surat kabar, dan kegagalan mekanis lainnya.

4. Hambatan ekologis

Hambatan ekologis adalah hambatan komunikasi yang timbul dari lingkungan sekitar. Misalnya, kebisingan manusia, hujan dan kilat, mesin pabrik, dll.

2.2.4. Etika Komunikasi

Tidak ada definisi pasti untuk menjelaskan apa itu etika komunikasi. Dari segi terminologi, moralitas berarti dalam bahasa Yunani, kepribadian, perilaku moral, atau kebiasaan yang erat kaitannya dengan konsep individu atau kelompok sebagai sarana untuk menilai kebenaran atau menentukan bahwa moralitas telah terjadi. Itu datang dari pikiran untuk melakukan. Komunikasi, di sisi lain, adalah proses mengkomunikasikan informasi dari satu orang ke orang lain dan mengkomunikasikan dan mengubah sikap, pendapat dan tindakan secara verbal (langsung) atau tidak langsung (oleh orang lain. sarana komunikasi). komunikasi).

Apakah metode pemberian informasi kepada orang lain, yang ditentukan oleh kepribadian atau etiket, dapat mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, secara lisan atau tidak langsung. Etika komunikasi merupakan standar, nilai, atau ukuran perilaku yang baik dalam berkomunikasi dengan guru. Etika komunikasi harus diperhatikan agar tidak ada stereotip buruk yang dapat berdampak negatif bagi orang lain. Misalnya, tidak semua siswa harus mengucapkan kata-kata kotor yang dapat menyakiti orang lain. Oleh karena itu, etika komunikasi memegang peranan penting dalam pendidikan.

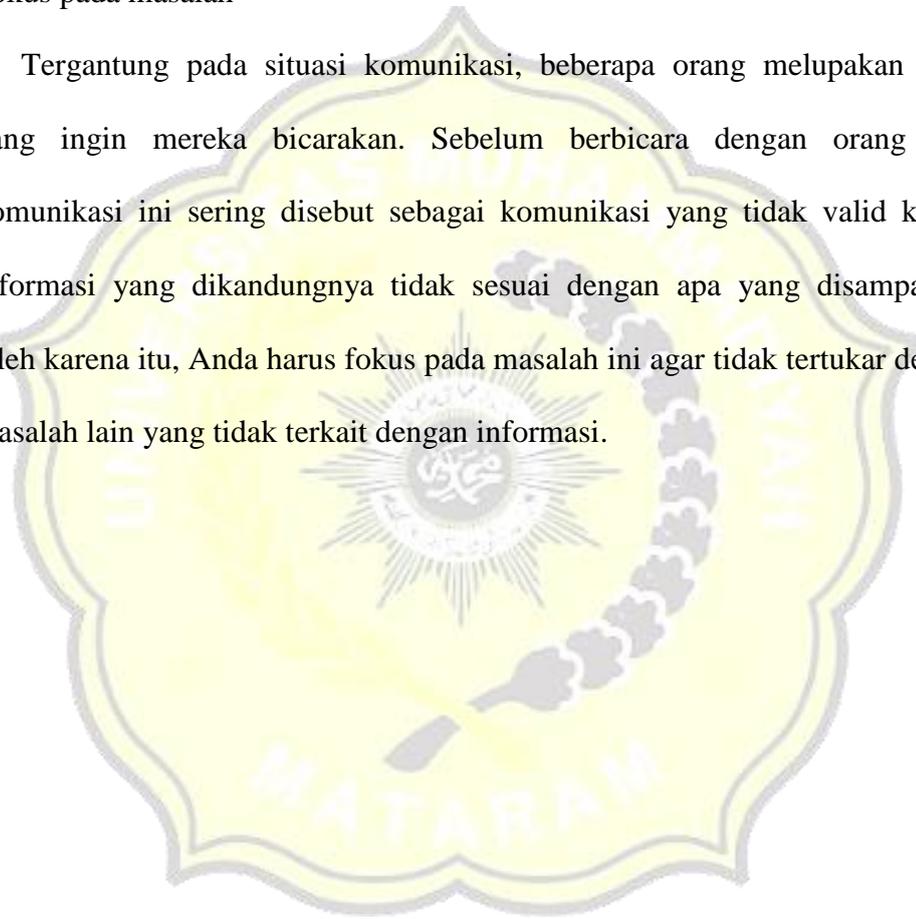
Dari memberikan informasi yang Anda butuhkan untuk melakukan dan menerapkannya dalam hidup Anda, ada beberapa poin penting:

a. Fokus pada lawan bicara

Komunikasi informasi memiliki banyak hal utama yang harus dilakukan dan diterapkan dalam kehidupan. Jarak antara dua subjek, biasanya komunikator, marah kepada kita dan otomatis salah memahami informasi (salah informasi). Masukan dapat berdampak langsung pada aplikasi.

b. Fokus pada masalah

Tergantung pada situasi komunikasi, beberapa orang melupakan topik yang ingin mereka bicarakan. Sebelum berbicara dengan orang lain, komunikasi ini sering disebut sebagai komunikasi yang tidak valid karena informasi yang dikandungnya tidak sesuai dengan apa yang disampaikan. Oleh karena itu, Anda harus fokus pada masalah ini agar tidak tertukar dengan masalah lain yang tidak terkait dengan informasi.



c. Jangan menimpali pembicaraan

Masyarakat yang baik adalah masyarakat yang mendengarkan, menghormati, berbicara, dan tidak menanggapi. Atau berhenti mengucapkannya sebelum akhir.

d. Saling menghargai

Biasanya pada tahap ini, dua individu atau kelompok sosial saling memahami dalam pola komunikasi yang digambarkan dalam konsep kesamaan. Kepada mereka yang kami kagumi karena mereka sangat mirip sehingga kami harus menghormati setiap kata dan menjaga etika dengan mendengarkan dan mendengarkan apa yang mereka katakan, juga memberi saya rasa terima kasih.

e. Selingi dengan Humor

Dalam komunikasi, Anda mungkin bosan dengan informasi yang disampaikan dengan jelas yang bukan kesalahan pendengar, tetapi ada kekurangan bumbu untuk menyampaikan informasi. Anda perlu menarik pendengar. Lelucon dan lelucon bertabur agar pendengar dan masyarakat umum tidak bosan dengan apa yang kita katakan.

2.2.5. Ombudsman

Sebelumnya dikenal sebagai Komisi Inspektur Nasional (atau disingkat ORI), lembaga inspeksi Indonesia memiliki kekuasaan untuk mengawasi kinerja layanan publik yang diselenggarakan oleh pejabat negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh lembaga nasional. Pengelolaan perusahaan umum, perusahaan daerah, perusahaan umum, serta perusahaan swasta dan

layanan umum tertentu dilakukan dengan referensi atau oleh penanggung jawab pembiayaan sepenuhnya dari anggaran negara. Dan belanja belanja negara serta keuangan dan anggaran daerah. Organisasi ini didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Inspektur Indonesia yang disetujui oleh Majelis Umum DPR RI pada tanggal 9 September 2008 pukul 17.50 WITA pada 17 Mei 2008) 2021)

Presiden BJ Ketika Habibi naik tahta, upaya pemerintah untuk mendirikan organisasi ombudsman di Indonesia pun dimulai. Setelah itu, ia merebut kekuasaan terus menerus melalui penggantinya, KH. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan K.H., Abdurrahman Wahid dianggap sebagai langkah penting dalam pembentukan ombudsman di Indonesia. Pemerintah saat itu tampaknya menyadari tuntutan masyarakat yang luar biasa akan pemerintahan yang bersih dan baik, perlunya sistem mediator yang akan datang di Indonesia.

Presiden KH Abdurrahman Wahid dengan cepat menjadi mediator Keputusan Presiden no. ° 55 tahun 1999 diterbitkan untuk Kelompok Studi Permukiman. Menurut pembukaan putusan tersebut, alasan perlu dibentuknya Ombudsman Indonesia adalah untuk lebih memperkuat perlindungan hak-hak warga masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang tidak sesuai dengan undang-undang dan kewajiban hukumnya, serta untuk menciptakan peluang kerugian. . masyarakat. Seorang anggota yang mengadu ke organisasi independen yang disebut ombudsman.

Maret 2000, K.H. Indonesia telah memasuki babak baru sistem pengawasan, karena Abdurrahman Wahid pernah menjadi Perintah Eksekutif No. ttg Komisi Inspeksi Nasional pada tahun 2000. Oleh karena itu, dari ketentuan Executive Order. Pada tanggal 10 Maret 2000, pada tanggal tahun 2000, inspektur Indonesia dibentuk sebagai Komisi Inspeksi Nasional. Menurut DPRn. Pada tahun 2000, , pembentukan ombudsman Indonesia dilatarbelakangi oleh tiga gagasan dasar, sebagaimana tercantum dalam pembukaan. Yaitu,:

- a. Pemberdayaan masyarakat melalui pengawasan semakin menjamin penyelenggaraan pemerintahan yang jujur, bersih dan transparan bebas dari korupsi, kolusi, dan kediktatoran (KKN).
- b. Pemberian pengawasan negara kepada penyelenggara negara, di sisi lain, merupakan praktik demokrasi yang harus dikembangkan dan diterapkan untuk meminimalkan penyalahgunaan kekuasaan, wewenang, dan lokasi perangkat

c. Sebaliknya, dalam penguasaan negara, terutama pengawasan pemerintah, pemberian pelayanan oleh aparat pemerintah, termasuk aparat penegak hukum, dan perlindungan hak-hak anggota masyarakat sangat penting dalam upaya menciptakan keadilan. dan kesejahteraan

([https://www.scribe.com/document/360862967/Sejarah Pembentukan dan Pengembangan Ombudsman di Indonesia](https://www.scribe.com/document/360862967/Sejarah_Pembentukan_dan_Pengembangan_Ombudsman_di_Indonesia), diakses 17 Mei 2021 pukul 13:53 WITA).

Kemudian untuk lebih mengoptimalkan fungsi Seputar tugas dan kewenangan Komisi Inspeksi Nasional, maka perlu dibentuk undang-undang bagi para pemeriksa di Negara Kesatuan Republik Indonesia agar landasan hukumnya lebih jelas dan kuat. Hal ini juga sejalan dengan misi Ketetapan Dewan Nasional/MPR/2001 tentang rekomendasi pedoman kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi, dan kediktatoran yang salah satunya adalah pembentukan mediator berdasarkan UU.

Republik Indonesia n. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah berlakunya undang-undang pemeriksaan Republik Indonesia, Komisi Inspeksi Nasional menjadi inspektur Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut adalah bahwa ombudsman tidak lagi dalam bentuk pungutan sementara negara, tetapi untuk badan negara yang tetap dan menjalankan fungsi dan kekuasaannya seperti lembaga negara lainnya, badan ini dengan kekuatan lain. dia tidak terganggu. Bilamana dipandang perlu oleh daerah, presiden penjaminan nasional di provinsi, kabupaten/kota, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penjaminan nasional.

Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas Negara di daerah, jika dipandang perlu Ketua Ombudsman Nasional dapat membentuk perwakilan Ombudsman di daerah provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional.

karena penjaminan bersifat republik. Indonesia sendiri dapat membentuk wakil para pendiri ombudsman juga dapat memperlancar pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang ombudsman. Indonesia Indonesia
(https://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Republik_Indonesia, 19:13 WITA 2021 5 Diakses 21 Maret).

1. Tugas dan fungsi pemeriksa di Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah sebagai berikut :

a. Fungsi Ombudsman Republik Indonesia

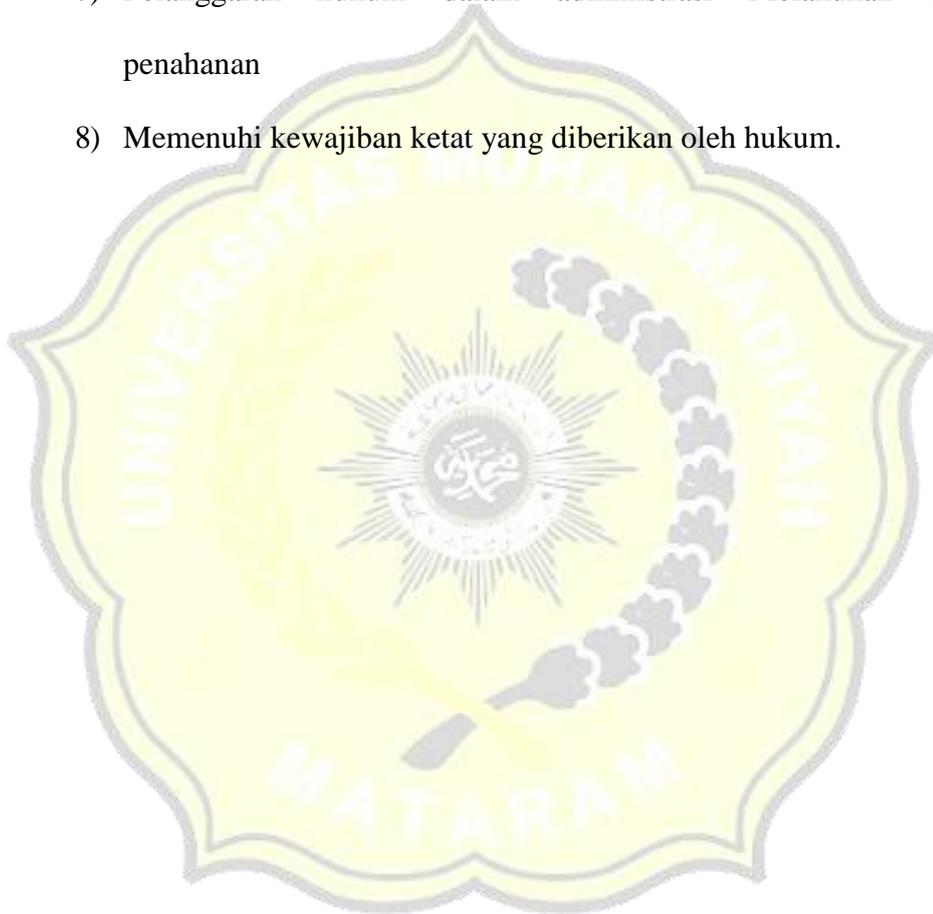
Fungsi ombudsman adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh otoritas negara dan pemerintah. Ini termasuk layanan yang dimiliki oleh perusahaan publik dan organisasi atau organisasi swasta yang misinya adalah mengelola layanan publik tertentu..

b. Tugas dari Ombudsman Republik Indonesia sebagai berikut :

- 1) Menerima pengaduan dugaan adanya kegiatan ilegal dalam penyelenggaraan
- 2) Menelaah isi pengaduan di surat kabar
- 3) Menindaklanjuti pengaduan Termasuk di Ombudsman
- 4) Penyediaan layanan publik Melakukan penyelidikan sukarela untuk

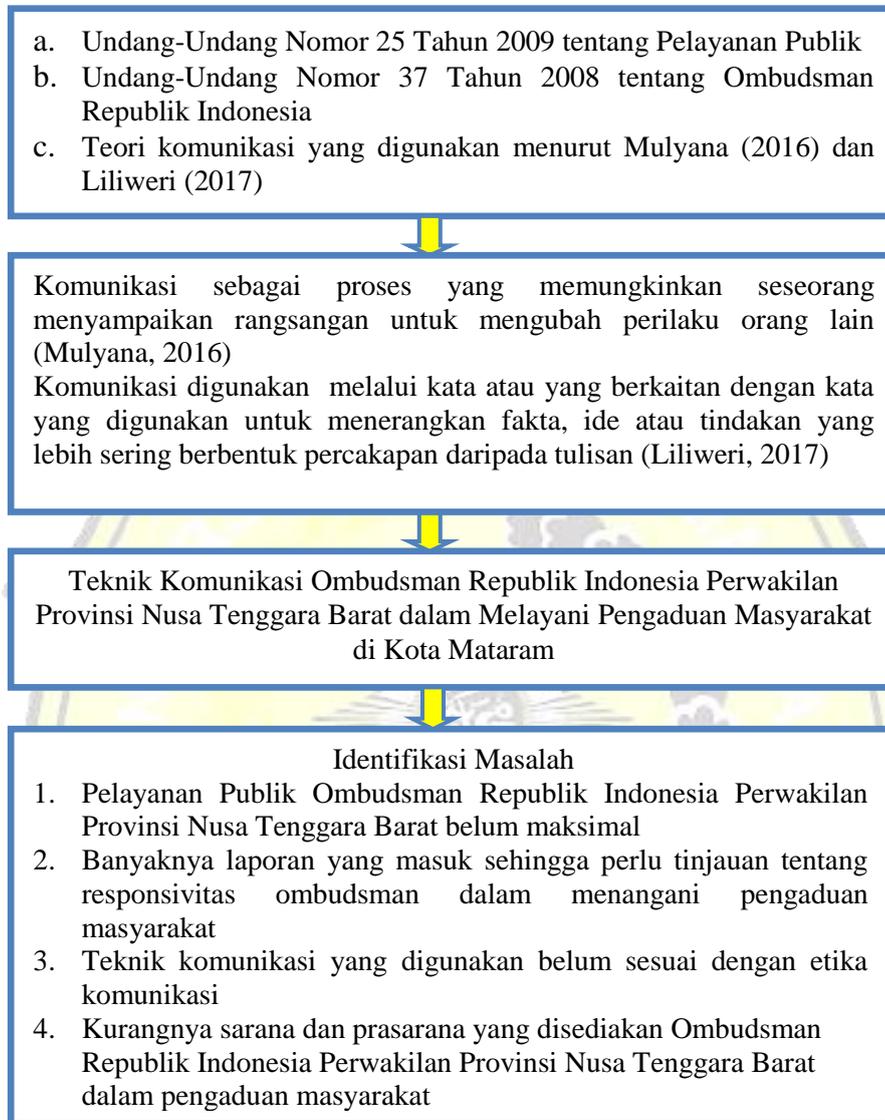
menyelidiki dugaan kegiatan ilegal

- 5) Berkoordinasi dan bekerja sama dengan negara bagian atau lembaga pemerintah lainnya, serta dengan organisasi masyarakat dan individu.
- 6) Membangun jaringan.
- 7) Pelanggaran hukum dalam administrasi Melakukan upaya penahanan
- 8) Memenuhi kewajiban ketat yang diberikan oleh hukum.



2.3. Kerangka Berpikir

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Peluang penelitian kualitatif membuat studi kasus dalam bentuk teks atau kata-kata dari pidato orang yang diamati. Pendekatan penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengkaji fenomena mana yang dievaluasi berdasarkan subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan perilaku. Kami akan melakukan studi kasus dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Dalam situasi tertentu menggunakan metode ilmiah. Penelitian kualitatif dapat menghasilkan hasil penelitian berupa penjelasan rinci tentang ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati di suatu wilayah tertentu dari perspektif global.

3.2. Lokasi Penelitian

Majapahit. 12 Mataram Nusa Tenggara Barat. Periode survei dilakukan hingga selesai pada Juni 2021..

3.3. Sumber dan Jenis Data

Moleong (2011), sumber utama data penelitian kualitatif adalah ucapan, dan tindakan lainnya adalah data pelengkap seperti dokumen. Sumber data adalah objek, subjek, orang, atau lokasi yang dapat Anda gunakan sebagai referensi untuk mengumpulkan data yang digunakan peneliti tergantung pada masalah atau tujuan penelitiannya. Jenis data yang dikumpulkan dalam survei ini meliputi:

1. Menurut Sanusi (201), data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti dan diambil langsung dari sumber primernya.

Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan pemangku kepentingan.

2. Data sekunder Menurut Sanusi (201), data sekunder adalah data yang sudah ada dan dikumpulkan serta dikumpulkan secara tidak langsung oleh subjek lain melalui perantara. Peneliti menggunakan data hanya jika diperlukan.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

a. Wawancara

Metode wawancara penelitian ini adalah dengan mengumpulkan data yang diperoleh secara langsung atau tertulis dari berbagai sumber. Wawancara adalah metode penelitian khusus yang berfokus pada tugas yang mencari informasi dan pendapat verbal dari pelapor dan berbicara langsung dengan mereka (Koentjoningrat, 2016).

Wawancara peneliti adalah wawancara mendetail yang dilakukan oleh ombudsman Indonesia dengan wawancara semi terstruktur dengan pelapor tentang teknologi yang mewakili Nusa Tenggara Barat yang digunakan untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat.

b. Studi Dokumentasi

Penelusuran literatur dilakukan dengan melakukan dokumentasi dan pengumpulan data dengan mencari literatur yang relevan terkait dengan masalah yang diteliti oleh peneliti dalam bentuk halaman web, buku, foto dan dokumen lain yang terkait dengan penelitian ini. Ini digunakan untuk mencari data tentang berbagai masalah. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumen adalah

dengan mengambil data yang diperoleh melalui dokumen (Husaini, 2017).

3.5. Teknik Pemilihan Informan

Pemilihan informan dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh suatu informasi yang dapat memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti dari narasumber yang akan diwawancarai.

Adapun informan penelitiannya ialah:

1. Kepala Perwakilan : Adhar Hakim, SH
2. Asisten Bidang Penanganan Laporan : Arya Wiguna, SH.,MH
3. Asisten Bidang Pencegahan : Muhamad Rosyid Rido, SH
4. Asisten Bidang Pengawasan : Mulyadin, S. Psi

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (1992), ada dua jenis metode analisis data kualitatif :

1. Model analisis mengalir (*Flow Analysis Models*)

Model analisis aliran

Di sini, model analisis aliran memiliki tiga komponen analisis. Reduksi, representasi data dan penarikan kesimpulan berkaitan dengan tahap pengumpulan data dan proses parallel.

2. Model analisis interaktif

Model analisis interaktif

Komponen reduksi data dan penyajian data dilakukan bersamaan dengan tahap pengumpulan data dan, setelah pengumpulan data, ketiga komponen analisis

tersebut berkaitan dengan reduksi data, penyajian data, dan penyajian data dari data. Menarik kesimpulan interaktif..

Dalam rangka penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis interaksi atau model analisis interaksi menurut langkah-langkah berikut:

1. reduce data

Reduksi data dilakukan dengan mencari topik dan pola serta menyortir apa yang dirasa tidak perlu. .. Reduksi data menciptakan gambaran yang jelas dan langkah-langkah untuk melengkapi pengumpulan data selanjutnya.

Dalam survei ini, ringkasan pertama terdiri dari observasi dan wawancara dengan informan yang diidentifikasi berbeda dan tidak termasuk beberapa observasi yang dilakukan saat ini di sekolah.

2. visualisasikan data

Saat menulis atau menyajikan data dalam bentuk teks, gambar, grafik, tabel. Tujuan dari visualisasi data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menjelaskan situasi di mana hal itu terjadi. Peneliti tidak mengalami kesulitan dalam mengumpulkan informasi tentang semua atau tugas tertentu dari hasil pencarian. Peneliti dapat membuat cerita, matriks, atau grafik untuk membantu dalam memahami informasi tentang data.

3. Merancang atau memverifikasi kesimpulan

Kesimpulan dan verifikasi dalam penelitian kualitatif adalah penemuan-penemuan baru dan dapat berupa deskripsi data subjek.

3.7. Teknik validasi data

Dalam penelitian ini, metode triangulasi sumber digunakan untuk membandingkan dan mengkonfirmasi hasil dua wawancara dengan sumber yang sama dan bahan wawancara yang sama, tetapi pada waktu yang berbeda. .. Metode segitiga digunakan peneliti untuk membandingkan hasil wawancara dari satu sumber ke sumber lain dan memverifikasi hasil peneliti sambil mengamati kemampuan komunikasi Ombuzman, perwakilan Republik Indonesia di Nusa Tenggara Barat. wawancara dengan pelapor penelitian.

