

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa:

5.1.1. Teknologi komunikasi yang digunakan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia yang mewakili negara bagian barat Nusa Tenggara untuk membantu menangani pengaduan masyarakat di Mataram adalah:

5.1.1.1. Metode satu arah adalah metode komunikasi yang tidak lagi diwariskan oleh seseorang atau mengajukan pertanyaan dan tidak memberikan umpan balik.

5.1.1.2. Teknologi tatap muka adalah teknologi komunikasi tatap muka dimana pendaftar dan agen saling berhadapan secara langsung

5.1.1.3. Teknologi dua arah (menggunakan media langsung) Apabila dilaporkan oleh masyarakat, maka masyarakat harus menyampaikan pengaduan kepada Pemeriksa Negara Republik Indonesia. Perwakilan dari Nusa Tenggara Barat menggunakan sarana komunikasi langsung, seperti berhadapan langsung dengan komputer dan menyusun laporan pengaduan masalah yang muncul saat pelaporan atau berhadapan langsung dengan selanjutnya.

5.1.1.4. Teknologi komunikasi lembaga transmisi informasi atau agen informasi seperti Kerangka Ombudsman di Nusa Tenggara Barat.

5.1.1.5. Metode komunikasi terbuka, yaitu komunikasi terbuka dengan masyarakat, masyarakat berhak dan dapat berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung dengan Inspektur Nusa Tenggara Barat.

5.1.2. Hambatan komunikasi yang dihadapi Inspektur Nusa Tenggara Barat dalam menangani pengaduan warga Kota Mataram adalah manajemen pitcher, yang mengingatkan kurangnya komitmen dari pemerintah, anggaran rendah, jumlah orang sedikit dan perilaku sulit.

5.2. Saran

Rekomendasi peneliti adalah sebagai berikut :

- 5.2.1. Sebagai kontribusi kepada pemerintah pusat dan daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Mataram.
- 5.2.2. Meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memberikan informasi kepada perwakilan masing-masing negara bagian Indonesia, khususnya Inspektur Republik Indonesia di Nusa Tenggara Barat.
- 5.2.3. agar pejabat yang berwenang menjalankan fungsi pengawasan kinerja pelayanan publik dengan baik.
- 5.2.4. Sebagai kontribusi dan referensi bagi peneliti lain yang tertarik dengan penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Rusyudi. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cita Pustaka Media. Bandung.
- Cangara Hafied. 2018. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Grafindo Persada. Jakarta
- Ruth Yunita. 2018. *Filsafat dan Etika Komunikasi*. Widya Padjadjaran. Bandung
- Illahi Wahyu. 2015. *Komunikasi Dakwah*. PT. Remaja Rosdakrya. Bandung J-ART. Bandung
- Burhan, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. UI Press. Jakarta.
- Kholil Syukur. 2007. *Komunikasi Islam*. Cipta Pustaka. Bandung
- Koentjoningrat. 2016. *Metode-metode Penelitian masyarakat*. PT. Gramedia. Jakarta
- Liliweri Alo. 2017. *Komunikasi Antar Personal*. Kencana. Jakarta
- Matthew, B miles dan A Michel Huberman. 1992. *Analisis data kualitatif: Bukusum bertentang Metode-Metode baru*. Penerbit Universitas Indonesia (UI- Pers). Jakarta
- Moleong, L. J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sanusi, A. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: PT. Remaj Rosdakarya Bandung.
- Mulung, Lexy. 2000. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Logos. Jakarta.
- Mulyana Dedy. 2016. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Saefullah, Ujang. 2013. *Kapita Selekta Komunikasi pendekatan budaya dan agama*. Simbiosis Rekatama Media. Bandung.
- Uchjana Effendy Onong. 2015. *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Roosdakarya. Bandung.
- Uchjana Effendy Onong. 20157. *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Roosdakarya. Bandung.

Effendy. 2014. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Roosdakarya. Bandung.

W Syam Nina. 2016. *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*. Simbioasa Rekatama Media. Bandung.

Nasution, S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.

Sugiyono. 2015. *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mix Methods ed.)*. Bandung: Alfabeta.

Website

([https://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman Republik Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Republik_Indonesia) diakses pada pukul 17.50 WITA pada tanggal 17 Mei 2021)

(<https://www.scribd.com/document/360862967/Sejarah-Pembentukan-Dan-Perkembangan-Ombudsman-Di-Indonesia>, diakses tanggal 17 Mei 2021 pukul 13:53 WITA)

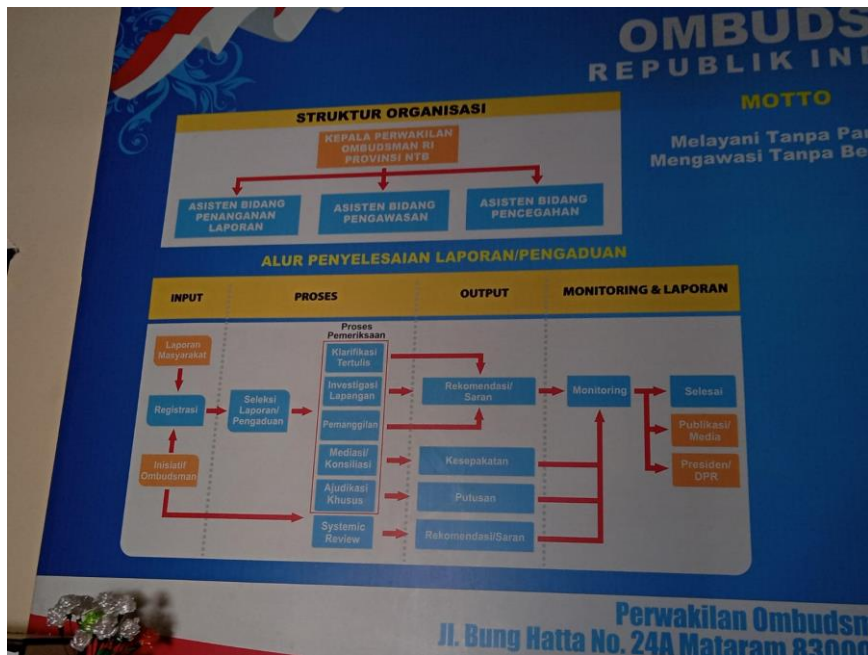
([https://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman Republik Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Republik_Indonesia), diakses pada tanggal 21/05/2021 pada pukul 19:13 WITA)



The logo of Universitas Muhammadiyah Mataram is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped border. It features a central sunburst with a crescent moon and a star, and a banner with Arabic calligraphy. The text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is written along the top inner edge, and "MATARAM" is written along the bottom inner edge.

LAMPIRAN-LAMPIRAN











UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 544/II.3.AU/F/VI/2021
Lamp. : Proposal Skripsi
Hal : *Mohon Izin Penelitian*

Mataram, 11 Dzulqa'dah 1442 H
22 Juni 2021 M

Kepada Yth : **Kepala Kantor BAKESBANGPOLDAGRI Provinsi NTB**

di –

Mataram

Assalamu'alaikum Wr. Wb


Ba'da salam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Amin!

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : **Muhamad Lapalaloi**
2. NIM : 217110121
3. Program Studi : Administrasi Publik
4. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
5. Tema /Judul : **"Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat Dalam Melayani Laporan Pengaduan Masyarakat Di Kota Mataram"**
6. Lokasi Penelitian : Kantor Ombudsman RI Perwakilan Prov. NTB

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terimakasih.

Wabillahittaufig Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb


Dekan
Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT (untuk maklum);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat

Alamat : Jl. Majapahit No.12 A Mataram. Kode Pos : 83115
Telp.: (0370) 649630. E-mail : ntb@ombudsman.go.id / www.ombudsman.go.id

Nomor : 0071/ORI-MTR/SRT/01.2021/NTB-01/2021 Mataram, 10 Agustus 2021
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Di
tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat, menerangkan :

Nama : Muhamad Lapalaloi
NIM : 217110121
Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Provinsi Provinsi Nusa Tenggara Barat Dalam
Melayani Laporan Pengaduan Masyarakat Di Kota Mataram
Lokasi Penelitian : Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi NTB

Bahwa yang bersangkutan tersebut di atas memang benar telah melaksanakan penelitian pada Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi NTB.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk di pergunakan semestinya.

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat



Adhar Hakim, S.H., M.H
Kepala

LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL

NAMA : MUHAMAD LAPALALOI


NIM : 217110121

KONSENTRASI : KEBIJAKAN

NAMA PEMBIMBING I : Mardiah, S.Sos., M.Si.

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	KELUAR	MASUK		
1	3/7/2021	30/7/2021	Revisi BAB IV dan V	f.
2	5/7/2021	5/7/2021	BAB V Kesimpulan dan Saran	f.
3	8/7/2021	8/7/2021	Pertemuan Nomor lampiran	f.
4	9/7/2021	9/7/2021	Acc revisi keseluruhan. dapat diajukan pd tim uji skripsi piddi ap.	f.
5				

Mengetahui
Prodi Adm Publik
Ketua



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

Dosen Pembimbing I



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

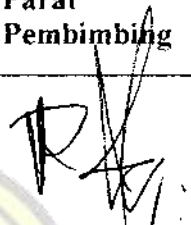


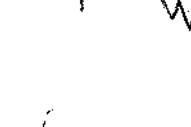
LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL

NAMA : MUHAMAD LAPALALOI

NIM : 217110121

KONSENTRASI : KEBIJAKAN

NAMA PEMBIMBING II : M. Taufik Rachman, S.H., M.H.

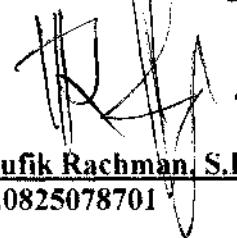
NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	KELUAR	MASUK		
1	3/7/2021	3/7/2021	Pembahasan, data primer,	
2	5/7/2021	5/7/2021	Penulisan, penulisan	
3	9/7/2021	9/7/2021	Langkah-langkah penelitian dan pembahasan over lapang	
4	9/7/2021	9/7/2021	ACC	
5				

Mengetahui
Prodi Adm Publik
Kema



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

Dosen Pembimbing II



(M. Taufik Rachman, S.H., M.H.)
NIDN.0825078701



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

Website: fisipol.ummat.ac.id

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 778/II.3.AU/F/VIII/2021 Mataram, 01 Muharram 1443 H
Lamp. : Skripsi 10 Agustus 2021 M
Hal : **Mohon Sebagai Penguji Skripsi**

Kepada

Yth. : 1. Bapak / Ibu : Mardiah, S.Sos., M.Si (PU)
2. Bapak / Ibu : M. Taufik Rachman, S.H., M.H. (PP)
3. Bapak / Ibu : Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom. (PN)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Jumat, 13 Agustus 2021
Pukul : 08.30 Wita – sampai selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **MUHAMAD LAPALALOI**
NIM : 217110121
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **“Teknik Komunikasin Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat Dalam Melayani Pengaduan Masyarakat Di Kota Mataram”.**

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Wakil Dekan I,

Dedy Iswanto, ST., MM.
NIDN. 0818087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :

1. Dekan FISIPOL UMMAT (Sebagai Laporan);
2. Arsip.



UMMAT

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Sabtu** Tanggal **Empat Belas** Bulan **Agustus** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN/ CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **Muhamad Lapalaloi**
Nomor Mahasiswa : 217110121
Konsentrasi : Kebijakan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"TEKNIK KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT DALAM MELAYANI PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA MATARAM"**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Mardiah, S.Sos., M.Si NIDN. 0804117201	Penguji Ketua	3,52
2	M. Taufik Rachman, SH., MH NIDN. 0825078701	Penguji Anggota 1,	3,64
3	Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom NIDN. 0831128310	Penguji Anggota 2,	3,52 3,52
TOTAL			

Jumlah Ip : 10,68
IPK : ----- = 3,56
Jmlh Penguji : 3

Mataram, 14 Agustus 2021

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua,

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

Penguji Anggota 1,

M. Taufik Rachman, SH., MH
NIDN: 0825078701

Penguji Anggota 2,

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

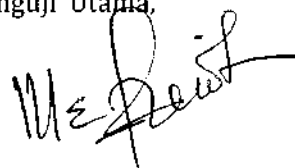
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Muhamad Lapalaloi**
 Nomor Mahasiswa : 217110121
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		88	

TOTAL BN = 88
 IPK : = 3,52
 TOTAL B = 25

Mataram, 14 Agustus 2021
 Penguji Utama,



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

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Muhamad Lapalaloi**
 Nomor Mahasiswa : 217110121
 Jurusan : **Urusan Publik**
 Program Studi : **Administrasi Publik**
 Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		91	

$$\text{IPK : } \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{91}{25} = 3,64$$

Mataram, 14 Agustus 2021
 Penguji Anggota I,


M. Taufik Rachman, SH., MH
 NIDN: 0825078701

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Muhamad Lapalaloi**
 Nomor Mahasiswa : 217110121
 Jurusan : **Urusan Publik**
 Program Studi : **Administrasi Publik**
 Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		88	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{88}{25} = 3,52$$

Mataram, 14 Agustus 2021
 Penguji Anggota II,


Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom
 NIDN: 0831128310