

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PENERIMAAN DAN VERIFIKASI
LAPORAN (PVL) OMBUDSMAN RI PERWAKILAN ACEH
DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

IZA ANNURA

NIM. 160401085

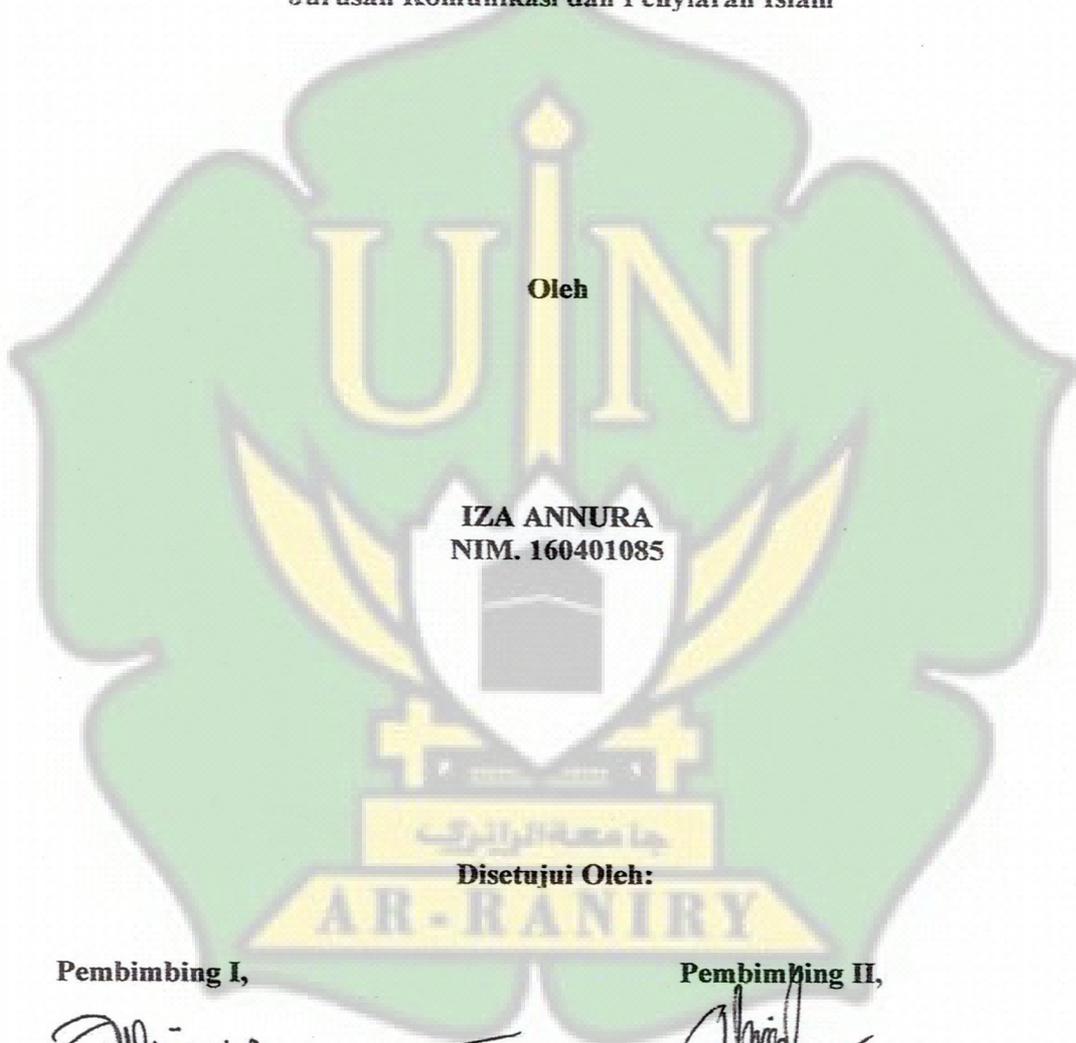
Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/ 1443 H**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**



Oleh

**IZA ANNURA
NIM. 160401085**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Drs. Syukri Syamaun, M.Ag
NIP.1964123119966031006

Pembimbing II,

Syahril Furgany, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP.198904282019031011

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Dakwah dan Komunikasi
Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam
Diajukan Oleh :**

**IZA ANNURA
NIM.160401085**

**Pada Hari/ Tanggal
Selasa, 19 Juli 2022 M
20 Dzulhijjah 1443 H**

**di
Darussalam-Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah**

Ketua,

**Drs. Syukri Syamaun, M.Ag
NIP. 1964123119966031006**

Sekretaris,

**Syafril Furqany, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198904282019031011**

Anggota I,

**Fairus, S.Ag., M.A
NIP. 197405042000031002**

Anggota II,

**Asmaunizar, S.Ag., M.Ag
NIP. 197409092007102001**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry**

**Dr. Fakhri S.Sos., M.A.
NIP. 196411291998031001**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Iza Annura

NIM : 160401085

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 11 Juli 2022

Menyatakan,



10000
METERAI
TEMPEL
87519AJX843968864
Iza Annura
NIM. 160401085

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena telah memberikan nikmat iman, islam, sehat jasmani, rohani, dan diberikan kekuatan, pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Komunikasi Penerimaan Dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dalam Penyelesaian Maladministrasi”**. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW dan keluarga serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam Proses penyusunan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak, dan dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang teristimewa kepada kedua orang tua. Ayahanda tercinta Abdul Kahar dan Ibunda tercinta Habibah yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dari awal menempuh pendidikan hingga saat ini. Serta Suami tercinta Achmad Luthfi dan Putri tercinta Hawwa Athifa sebagai penyemangat yang luar biasa bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan.

Terima kasih kepada kakak-kakak, Rauzah Munauwarah, Rizka Nazirah, abang ipar Isfanda, dan adik Rafid Zaghlul Shidqi yang selalu menjadi penasihat dan pendengar yang baik selama proses penelitian. Terima kasih kepada ayah mertua Husaini dan Ibu mertua Cut Bungsu Rahayu yang mendoakan dalam setiap tahapan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada Ibu Fajri Chairawati selaku Penasihat akademik, Bapak Syukri Syamaun sebagai Pembimbing I, dan Bapak Syahril Furqany sebagai Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan, memberi ide dan masukan sehingga skripsi ini terselesaikan. Tidak lupa pula penulis ucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Fakhri selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, dan Bapak Azman selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, serta seluruh dosen Fakultas Dakwah dan komunikasi yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat.

Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada kawan-kawan Cut Vira Junischa Azhari, Ayu Darani Rizki, Cut Nur Maisura, dan Cut Putri Nadia Sari yang sudah mendukung penulis menyelesaikan skripsi ini dan terkhususnya yang telah membantu dan memberi motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

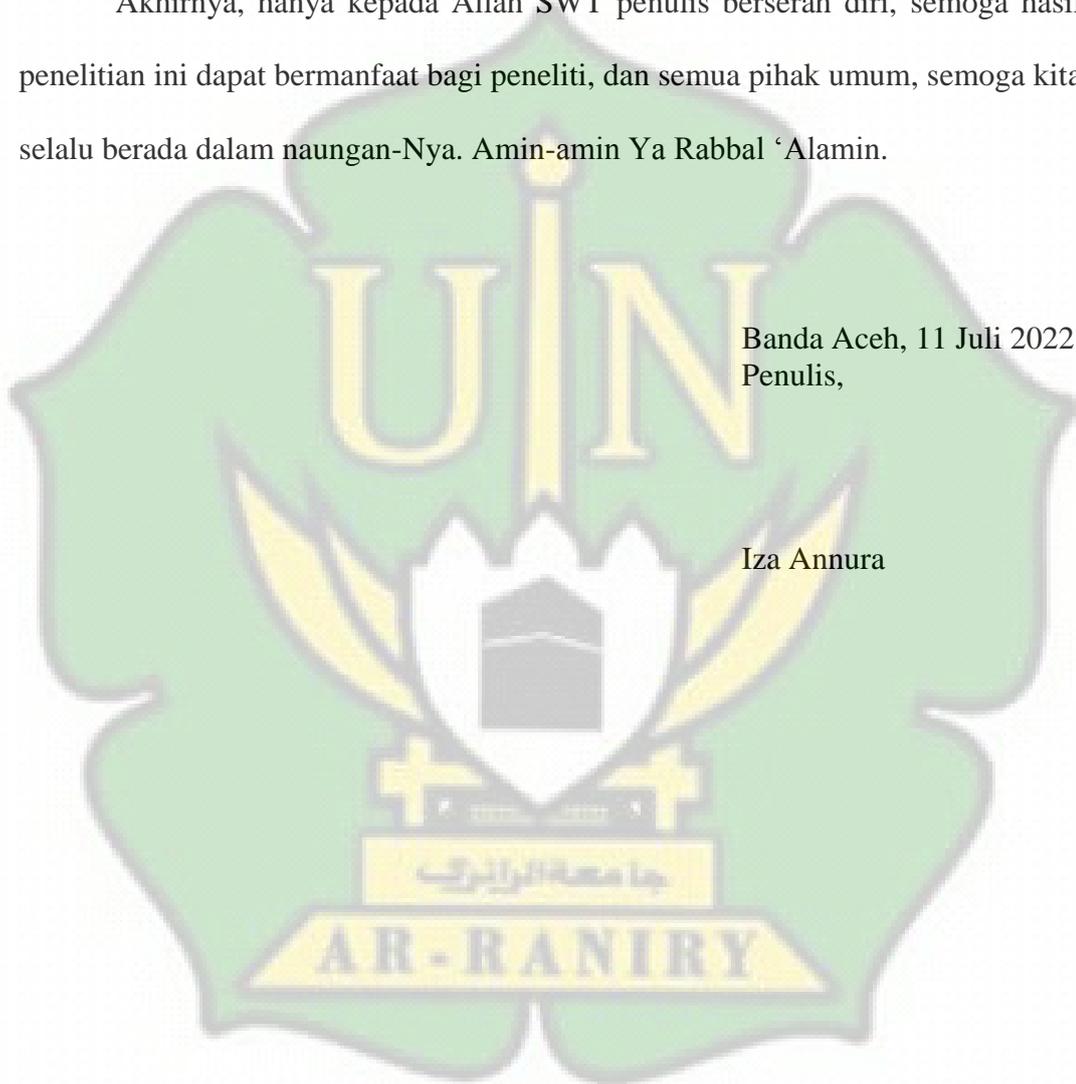
Walaupun banyak pihak yang telah memberikan bantuan, saran dan dukungan bukan berarti skripsi ini mencapai tingkat sempurna. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan keterbatasan

ilmu dan sumber bacaan yang dimiliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan penulisan ini.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri, semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti, dan semua pihak umum, semoga kita selalu berada dalam naungan-Nya. Amin-amin Ya Rabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 11 Juli 2022
Penulis,

Iza Annura



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Konseptual	6
1. Komunikasi Antar Pribadi	6
2. PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan)	7
3. Maladministrasi	8
4. Ombudsman.....	9
BAB II KAJIAN TEORITIS	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Komunikasi Antarpribadi	14
C. PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan)	18
D. Ombudsman.....	19
1. Tugas Ombudsman.....	20
2. Fungsi Ombudsman	20
E. Maladministrasi	21
1. Bentuk-Bentuk Maladministrasi	22
2. Cara Mengidentifikasi Maladministrasi	22
F. Teori Pembentukan Relasional	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Fokus dan Jenis Penelitian.....	26
B. Informan Penelitian	26
C. Lokasi Penelitian	28
D. Sumber Data	29
1. Data Primer	29
2. Data Sekunder	29
E. Teknik Pengumpulan Data	29
1. Observasi.....	30
2. Wawancara	30
3. Dokumentasi	31
F. Teknik Analisis Data	32
1. Pengumpulan Data	32
2. Reduksi Data	32

3. Penyajian Data	33
4. Penarikan Kesimpulan.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Profil Kabupaten Aceh Besar	35
2. Ombudsman RI Perwakilan Aceh	38
3. Efektivitas Komunikasi Penerimaan Dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dalam Penyelesaian Maladministrasi	41
a. Keterbukaan (<i>Openness</i>)	42
b. Empati (<i>Empathy</i>)	42
c. Sikap Mendukung (<i>Supportiveness</i>)	42
d. Sikap Positif (<i>Positiveness</i>).....	43
e. Kesetaraan (<i>Equality</i>).....	43
4. Hambatan Penerimaan Dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dalam Penyelesaian Maladministrasi	56
a. Tidak ada komitmen dari penyelenggara pelayanan public ...	57
b. Anggaran yang rendah	57
c. Sumber daya manusia sedikit.....	58
d. Penanganan pelapor berperilaku sulit.	58
B. Analisis dan Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.....	27
Table 3.2.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Keputusan (SK) Pembimbing Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Izin Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Nama : Iza Annura
NIM : 160401085
Judul skripsi : Efektivitas Komunikasi Penerimaan Dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dalam Penyelesaian Maladministrasi
Jur / Fak : Komunikasi dan Penyiaran Islam / Dakwah dan Komunikasi

Komunikasi penting dalam mempertahankan hubungan antar manusia untuk interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi antara dua orang yang telah membangun hubungan disebut komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan yang memiliki peran besar dalam mempengaruhi individu. Penelitian ini mengevaluasi komunikasi antarpribadi dilakukan oleh Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dengan pelapor dalam penyelesaian maladministrasi di Ombudsman Perwakilan Aceh. Tujuan dilakukan penelitian untuk mengetahui efektifitas komunikasi dan hambatan yang dihadapi Penerimaan Verifikasi Laporan Ombudsman Aceh dalam penyelesaian maladministrasi. Metode yang digunakan dengan desain Observasi Deskriptif dengan pengambilan data secara *simple random sampling*. Hasil penelitian didapatkan dalam penyelesaian maladministrasi di ombudsman perwakilan Aceh menggunakan teknik komunikasi persuasif, dan teknik mendengar efektif. Memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat dengan mengajak masyarakat ikut serta dalam mengawasi dan melihat pelanggaran dan kecurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelesaian maladministrasi dalam melayani masyarakat sudah sangat baik, meskipun juga masih adanya hambatan. Hambatan yang dihadapi dalam penyelesaian maladministrasi yakni hambatan semantik dan mekanik, dimana hambatan semantik terjadi akibat bahasa yang digunakan pelapor pada saat melakukan pengaduan tidak sistematis. Hambatan mekanik terjadi karena persoalan yang dihadapi oleh petugas dalam menghadapi pelapor yang terkadang berperilaku sulit, seperti terjadinya kegaduhan yang terjadi antara petugas dan pelapor.

Kata kunci: Komunikasi, Persuasif, Teknik Mendengar Efektif, Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

“Communication is to a relationship what breathing is to maintaining life”.

Komunikasi adalah untuk suatu hubungan seperti halnya bernafas untuk mempertahankan hidup. Kutipan tersebut menunjukkan pentingnya komunikasi dalam mempertahankan hubungan, sama seperti pentingnya kita bernafas untuk bertahan hidup. Komunikasi tidak sesederhana yang kita kira. Asumsi awal menganggap bahwa komunikasi hanyalah sekedar mengeluarkan suara melalui mulut, didengar oleh orang lain, dan orang lain tersebut meresponnya sehingga kita tidak perlu mempelajarinya. Komunikasi yang terjadi antara dua orang yang telah membangun hubungan disebut komunikasi antarpribadi. Selain itu, komunikasi antarpribadi dapat juga dilihat sebagai sebuah perkembangan dari hubungan yang telah terjalin sebelumnya.¹ Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.²

Penjelasan diatas menyatakan bahwa setiap individu pasti memerlukan interaksi untuk membangun sebuah hubungan. Interaksi dilakukan dengan berkomunikasi. Satu diantara tujuan komunikasi antarpribadi untuk meningkatkan kualitas hubungan. Komunikasi antarpribadi juga memiliki peran cukup besar

¹ Rina Sari Kusuma, *Komunikasi Antar Pribadi Sebagai Solusi Konflik Pada Hubungan Remaja Dan Orang Tua Di Smk Batik 2 Surakarta*, Warta LPM. Vol. 20, No. 1, 2017, hal. 49.

²Suranto AW, *Komunikasi Antarpribadi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu.2011), hal. 3

dalam memengaruhi orang lain atau individu. Hal ini juga sebab terjadinya interaksi secara langsung atau tatap muka. Dalam penelitian ini, komunikasi antarpribadi dilakukan oleh Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dengan pelapor dalam penyelesaian maladministrasi. Aktivitas komunikasi yang dilakukan ialah proses penyampaian dan penerimaan pesan oleh Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dengan pelapor, aktivitas komunikasi yang terjadi bisa sampai atau tidak. Sampai atau tidaknya pesan dalam aktivitas komunikasi bisa dilihat dari tingkat keefektifan komunikasi tersebut.

Komunikasi dikatakan efektif apabila pesannya dapat tersampaikan dan dipahami oleh si penerima pesan tersebut, dan tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua pihak yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut. Komunikasi antarpribadi dikatakan efektif apabila pesan diterima dan di mengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, kemudian pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara sukarela oleh penerima pesan, sampai meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi, dan tidak ada hambatan.³ Berdasarkan definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa komunikasi antarpribadi dikatakan efektif, apabila memenuhi tiga syarat utama, yaitu : 1. pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh komunikan sebagaimana dimaksud oleh komunikator, 2. ditindaklanjuti dengan perbuatan secara sukarela, 3. meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi.

Komunikasi antarpribadi memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan. Banyak masalah tidak dapat diselesaikan kecuali dengan adanya

³*Ibid.* hal. 77.

komunikasi. Peran komunikasi dalam proses penyampaian pesan, pada hal ini lebih fokus pada komunikasi antarpribadi antara Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dengan pelapor ialah sebagai jembatan yang dapat menghubungkan maksud dan tujuan masing-masing. Komunikasi antarpribadi juga berperan sebagai kunci utama Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dalam menjelaskan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan pelapor, agar komunikasi menjadi efektif. Tanpa adanya aktivitas komunikasi antarpribadi maka hubungan antara Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dengan pelapor tidak akan terjalin, sehingga dalam menyelesaikan maladministrasi juga akan terhambat.

Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada lima sikap positif yang mendukung efektifnya komunikasi antarpribadi yaitu, Keterbukaan (*openness*), Empati (*empathy*), Sikap mendukung (*supportiveness*), Sikap positif (*positiveness*), dan Kesetaraan (*equality*). Lima sikap positif ini yang dapat menjadi acuan bagi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dalam menyelesaikan maladministrasi.

Penyelesaian maladministrasi yang dilakukan oleh PVL adalah dengan cara memverifikasi apakah pelapor sudah melakukan syarat-syarat untuk melapor. Satu dari beberapa syarat untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman adalah pelapor harus sudah menyampaikan laporan terlebih dahulu secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya tetapi laporan tersebut belum mendapatkan penyelesaian atau umpan balik sebagaimana mestinya. Ketentuan

ini menjadi syarat wajib, jika masyarakat ingin laporannya ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Syarat untuk menyampaikan laporan tersebut tidak harus secara tertulis, tetapi juga bisa secara lisan. Syarat bahwa pelapor sudah menyampaikan laporan kepada terlapor atau atasannya adalah syarat formil sebuah laporan, dan ada sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti. Artinya, bagi masyarakat yang sudah dirugikan secara langsung baik materiil dan immateriil wajib melengkapi syarat-syarat ini. Selanjutnya setelah syarat terpenuhi maka PVL yang akan memutuskan apakah laporan tersebut adalah wewenang Ombudsman yang kemudian akan diselesaikan.⁴

Kegiatan observasi awal, penulis melihat adanya pelapor yang sulit menangkap pesan dengan beberapa alasan seperti, tidak memahami syarat-syarat untuk melakukan laporan maladministrasi, kemudian pelapor keliru apakah permasalahan tersebut menjadi wewenang Ombudsman dalam penyelesaian maladministrasi atau bukan, kemudian juga penulis melihat bahwa komunikasi yang berlangsung belum efektif.

Maka dari observasi awal, penulis ingin melakukan penelitian dari sudut pandang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), apakah mengacu kepada lima sikap positif yang mendukung efektifnya komunikasi antarpribadi dalam menerima laporan atau tidak, sehingga dalam menyelesaikan laporan dugaan

⁴ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peran-pvl-sebagai-pintu-awal-penyelesaian-laporan#:~:text=Keasistenan%20PVL%20ini%20bertugas%20di,Ombudsman%2C%20baik%20formil%20maupun%20materiil.>

maladministrasi menjadi lebih baik. Oleh karena itu, dari pemaparan latar belakang masalah, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Komunikasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam Penyelesaian Maladministrasi”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas komunikasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam penyelesaian maladministrasi?
2. Bagaimana hambatan yang dihadapi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam penyelesaian maladministrasi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas komunikasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam penyelesaian maladministrasi.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam penyelesaian maladministrasi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis, skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan masukan agar komunikasi menjadi lebih efektif dalam penyelesaian maladministrasi.
2. Manfaat secara praktis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu gambaran kepada PVL, betapa pentingnya memahami ilmu komunikasi antarpribadi dalam proses menangani pelapor, untuk menciptakan komunikasi yang efektif. Agar PVL mampu mengetahui hambatan yang dimiliki oleh pelapor.

E. Definisi Konseptual

Upaya menghindari kekeliruan dalam memahami judul skripsi, maka penulis perlu untuk menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini, adapun istilah yang memerlukan pembahasan adalah:

1. Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi terkait dengan komunikasi antara orang, biasanya secara tatap muka dalam situasi yang pribadi.⁵ Sedangkan menurut Kathleen S. Verderber, komunikasi antarpribadi merupakan proses melalui mana orang menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna.

Setiap hubungan antarpribadi harus dilihat dari tujuan bersama, metode komunikasi, ekspektasi dan pelaksanaan peranan, serta permainan yang

⁵Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal.15

dilakukan.⁶ Komunikasi antarpribadi berlangsung secara tatap muka (*face to face*) maka terjadilah kontak pribadi (*personal contact*), sehingga hasil umpan balik berlangsung seketika, sehingga komunikator dapat mengetahui apakah komunikasinya ditanggapi positif atau negatif oleh komunikan dan hasil ini dapat dilihat dari mimik atau ekspresi wajah, jika tanggapan komunikan itu negatif maka dapat diubah gaya komunikasi tersebut.⁷

2. Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) ini telah dibentuk pada Ombudsman Pusat sampai dengan Ombudsman Perwakilan diseluruh Indonesia. PVL ini bertugas diantaranya menerima dan memverifikasi (melakukan pemeriksaan) kelengkapan persyaratan laporan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman, baik formil maupun materil. Keasistenan PVL juga memberikan edukasi dan konsultasi kepada masyarakat dalam penyusunan surat laporan kepada instansi terlapor (jika pelapor menginginkan laporan disampaikan secara tertulis). Apabila laporan yang dilaporkan oleh pelapor dapat diselesaikan dengan konsultasi, maka pelapor dapat menimbang kembali apakah laporan yang dilaporkan termasuk sebagai maladministrasi. Hal itu perlu dilakukan karena tidak semua masyarakat mampu menyusun surat laporan dengan baik, jika surat laporan secara substansi mudah dipahami instansi terlapor maka diharapkan instansi terlapor bisa secepatnya mengambil langkah penyelesaian laporan masyarakat.

⁶ Dewi, L. O. and A. Naryoso, "Strategi Komunikasi Antarpribadi Dan Pengelolaan Konflik Untuk Menjaga Dinamika Komunikasi Dalam Komunitas K-Pop Dance Cover Light Galaxy Entertainment Semarang Agar Tetap Eksis." *Interaksi Online*, Vol. 6, 2018

⁷ Azhar, "Komunikasi Antarpribadi: Suatu Kajian dalam Perspektif Komunikasi Islam", *Jurnal Al-Hikmah*, Vol. IX, No. 14 Jan s/d Juni, 2017.

Keasistenan PVL diberikan kewenangan untuk mengkonfirmasi kepada instansi terlapor terkait penyampaian laporan masyarakat (lisan atau tertulis) sesuai syarat yang diatur dalam Pasal 24 ayat (1) huruf c Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia. Hal itu perlu dilakukan tidak hanya untuk mengetahui apakah laporan masyarakat (lisan atau tertulis) telah diterima instansi terlapor, lebih penting memastikan laporan masyarakat (lisan atau tertulis) tersebut telah sampai kepada pejabat yang berwenang menyelesaikan maladministrasi. Selain itu juga, untuk memberikan pemahaman kepada instansi terlapor tentang adanya kewajiban mengelola laporan masyarakat menurut Undang-Undang Pelayanan Publik. Konfirmasi tersebut dapat dilakukan baik secara lisan (telepon) maupun tertulis (surat).⁸

3. Maladministrasi

Secara umum maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.

Adapun definisi Maladministrasi menurut Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia adalah: Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi

⁸ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peran-pvl-sebagai-pintu-awal-penyelesaian-laporan#:~:text=Keasistenan%20PVL%20ini%20bertugas%20di,Ombudsman%2C%20baik%20fo,rmil%20maupun%20materiil.>

wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan public yang menimbulkan kerugian materiil atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.⁹

4. Ombudsman

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik 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 (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik.¹⁰

Dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia mempunyai perwakilan-perwakilan disetiap provinsi di seluruh Indonesia. Pembentukan kantor perwakilan ini tentu saja dengan tujuan mendekatkan fungsi ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Hal ini tidak terkecuali bahwa Ombudsman Republik Indonesia juga mempunyai kantor perwakilan di Aceh

⁹ Hendra Nurtjahjo, *Memahami Maladministrasi* (Jakarta Selatan: Ombudsman RI, 2013), hal. 4

¹⁰ <https://ombudsman.go.id/faq>

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dibutuhkan untuk memperjelas, dan mendukung penelitian berikutnya, agar dapat meningkatkan kualitas dan untuk menghindari adanya kesamaan judul dalam penelitian sebelumnya. Namun dalam penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Terutama dalam penelitian tentang Efektivitas Komunikasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dengan Pelapor dalam menyelesaikan Maladministrasi.

Pertama: Penelitian yang ditulis oleh Afifah Ihsani Wardhani, mahasiswa Prodi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom yang berjudul **“Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Pada Kegiatan Komunikasi Dokter-Pasien Di Konsultasi Gratis Rs Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta”**, Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan Teknik analisis data deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada konsultasi gratis yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Dengan tujuan untuk mengetahui seberapa efektif komunikasi yang dilakukan antara dokter dengan pasien di konsultasi gratis berdasarkan lima kategori efektivitas komunikasi antarpribadi yaitu Keterbukaan (*openness*), Empati (*empathy*), Sikap mendukung (*supportiveness*), Sikap positif (*positiveness*), dan Kesetaraan (*equality*). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata persentase dari tiap aspek adalah 80% yang merupakan angka

yang tinggi, sehingga komunikasi antarpribadi pada kegiatan konsultasi gratis antara dokter dengan pasien efektif.

Kedua: Penelitian ini dilakukan oleh Annisa Auliani mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Dengan judul “**Efektivitas Komunikasi Administrasi Dalam Program Istana Untuk Rakyat Di Istana Kepresidenan Republik Indonesia**”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa efektivitas komunikasi administrasi dalam program istana untuk rakyat di Istana Kepresidenan Republik Indonesia berdasarkan dari segi kualitas komunikator, Informasi yang disampaikan, komunikan, serta suasana komunikasi antara komunikator dan komunikan sudah efektif. Namun jika dilihat dari aspek media dan saluran komunikasi belum cukup efektif. Hal ini karena kurangnya media dan saluran komunikasi yang digunakan oleh Sekretariat Istana Kepresidenan Republik Indonesia dalam mempublikasi dan mensosialisasikan program istana untuk rakyat kepada masyarakat luas.

Ketiga: Penelitian ini dilakukan oleh Muhammad Iqbal Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan dengan judul “**Manajemen Pengaduan Bebas Online Dalam Pengaduan Maladministrasi Pada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara**”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi Ombudsman perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam melayani pengaduan

masyarakat atau yang disebut juga dengan dugaan maladministrasi, apa saja hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman perwakilan Sumatera Utara, dan Media apa yang digunakan dalam melayani pengaduan masyarakat. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa komunikasi yang digunakan oleh Ombudsman perwakilan Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan masyarakat menggunakan komunikasi yang informatif dan persuasif. Kemudian hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Sumatera Utara adalah tidak adanya komitmen dari pihak penyelenggara pelayanan publik baik pusat dan daerah, pembiayaan anggaran yang rendah, sumber daya manusia yang masih sedikit, serta penanganan pelapor yang berperilaku sulit. Namun keberhasilan yang dicapai Ombudsman perwakilan Sumatera Utara juga hampir seluruhnya dapat menyelesaikan laporan yang masuk, mengadakan penelitian mengenai kinerja pemerintah dalam menjalankan programnya untuk masyarakat di Kota Medan.

Keempat: Penelitian ini dilakukan oleh Ferry Afriyadi Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman dengan judul “**Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan Karyawan PT. Borneo Enterprisindo Samarinda**”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan atau menggambarkan efektivitas komunikasi antarpribadi antara atasan dan bawahan untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Penelitian ini menggunakan empat sudut pandang efektifnya komunikasi yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kesetaraan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi

interpersonal atasan dan bawahan yang dilihat dari empat sudut pandang, poin pertama keterbukaan antara pimpinan dengan karyawan masih kurang dan perlu adanya peningkatan dalam hal pendekatan secara mendalam yang dilakukan pimpinan. Poin kedua empati yang diberikan pimpinan terhadap bawahannya masih dirasakan kurang dikarenakan hanya sebagian saja karyawan yang merasa sudah cukup kepedulian pimpinan terhadap mereka. Poin ketiga sikap mendukung pimpinan sangat tidak efektif dimana pimpinan hanya memberikan desakan atas kerjaan karyawan mereka agar cepat terselesaikan. Poin keempat sikap kesetaraan, pimpinan masih bersikap membedakan bawahannya hal ini menimbulkan kecemburuan sosial yang terjadi antar karyawan. Maka dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara atasan dengan bawahan belum efektif menurut empat sudut pandang efektifnya komunikasi antarpribadi.

Kelima: Penelitian ini dilakukan oleh Indah Setyorini mahasiswa Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo dengan judul **“Efektifitas Komunikasi Dokter dalam Membangun Kepercayaan Pasien (Studi Kasus Komunikasi Interpersonal Dokter Dan Pasien Di Klinik Nirmala Husada)”**. penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas komunikasi interpersonal dokter dengan pasien di klinik Nirmala Husada dan untuk mengetahui kepercayaan pasien klinik Nirmala Husada terhadap dokter setelah adanya komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang diterapkan di klinik Nirmala Husada, dalam penerapannya komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling efektif diantara

model komunikasi yang lain karena menciptakan *mutual understanding* melalui komunikasi dua arah antara komunikator dan komunikan, dengan pendekatan komunikasi menggunakan bahasa dan pendekatan psikologi. Selanjutnya, kepercayaan pasien pada klinik Nirmala Husada karena kemampuan komunikasi dokter dalam menangani pasien, serta memberikan rasa nyaman dan aman. Kepercayaan pasien terhadap dokter dapat dilihat setelah adanya komunikasi interpersonal sehingga terbentuknya rasa percaya dan loyalitas pasien terhadap dokter, yaitu ketika pasien mengalami masalah kesehatan, pasien kembali datang ke klinik Nirmala Husada. Maka berdasarkan hasil efektifitas komunikasi interpersonal antara dokter dalam membangun kepercayaan pasien di klinik Nirmala Husada peneliti menggunakan lima indikator dasar yaitu, Ketebukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), sifat positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*). Dari teori tersebut, diterapkan dokter ketika berkomunikasi dengan pasien. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien di klinik Nirmala Husada berlangsung efektif.

B. Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) didefinisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya "*The Interpersonal Communication Book*". "*The process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*". "Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika". Secara umum dapat disimpulkan bahwa komunikasi antarpribadi adalah

proses menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna.¹¹

Trenholm dan Jensen mendefinisikan komunikasi antarpribadi sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Littlejohn mendefinisikan komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara individu-individu. Agus M. Hardjana mengatakan, komunikasi antarpribadi adalah interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung pula. Pendapat senada juga diajukan oleh Deddy Mulyana bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar individu secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi lawan bicaranya secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.¹²

Komunikasi antarpribadi didefinisikan dengan tiga pendekatan, berdasarkan komponen, berdasarkan hubungan, dan berdasarkan pengembangan. Komunikasi berdasarkan komponen berarti pesan disampaikan oleh satu orang dan pesan diterima orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampak dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik secara langsung. Berdasarkan hubungan, komunikasi antarpribadi diartikan sebagai komunikasi yang berlangsung antara dua orang yang memiliki hubungan yang jelas. Seperti hubungan antara klien dengan pegawai, penjual dengan pelanggan, orang tua dengan anak dan sebagainya. Adapun berdasarkan pengembangan, komunikasi

¹¹Muhammad Budyatna, *Teori Komunikasi Antarpribadi* (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 14

¹²Suranto AW, *Komunikasi Antarpribadi...*, hal. 3

antarpribadi ialah komunikasi yang bersifat tidak pribadi menjadi komunikasi pribadi atau intim.

Komunikasi antarpribadi memiliki delapan karakteristik: a. melibatkan paling sedikit dua orang, b. Memiliki umpan balik atau *feedback*, c. Tidak harus melalui tatap muka, d. Tidak harus bertujuan, e. Menghasilkan beberapa pengaruh atau *effect*, f. Tidak harus dengan kata-kata, g. Dipengaruhi oleh konteks, dan h. Dipengaruhi oleh kegaduhan atau noise.¹³

Komunikasi antarpribadi juga sangat penting karena masing-masing pihak bisa langsung melakukan koreksi dan menemukan yang terbaik setelah terjalin komunikasi yang intensif. Dalam suatu hubungan antar individu, komunikasi antarpribadi menjadi sumber yang sangat penting untuk mengidentifikasi tiap individu dan untuk mengekspresikan siapa kita, dan merupakan cara kita membangun, mempertahankan, dan mengubah hubungan dengan orang lain. Kesehatan dan ketahanan dalam hubungan antarpribadi bergantung pada kemampuan dalam berkomunikasi secara efektif.

Dalam berkomunikasi memungkinkan kita untuk membuat suasana yang dapat mendukung dan menguatkan hubungan yang sehat. Ditambah lagi jika mendengarkan secara baik, sehingga mereka menjadi lebih terbuka dan jujur. Komunikasi antarpribadi memiliki proses yang cenderung berlangsung secara dialogis dan bentuk komunikasi yang menunjukkan adanya interaksi. Komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi yang paling tepat dalam mempersatukan dua orang untuk mengubah sikap, opini, perilaku, dan jika dilakukan secara tatap

¹³Harjani Hefni, *Komunikasi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2015), hal. 218

muka akan lebih optimal karena terjadinya kontak pribadi antara komunikator dan komunikan.

Dalam memulai komunikasi antarpribadi yang efektif bukanlah suatu hal yang mudah. Karena dalam berkomunikasi banyak berbagai hambatan yang dapat merusak komunikasi. Effendi menyebutkan ada beberapa hal yang merupakan hambatan komunikasi yang harus diperhatikan, karena ini cukup penting bagi komunikator jika ingin berkomunikasi. Hambatan atau gangguan yang disebutkan ada dua jenis jika diklasifikasikan menurut sifatnya yaitu gangguan mekanik dan gangguan semantik.¹⁴

Gangguan semantik atau hambatan semantik merupakan hambatan yang terjadi karena adanya kesalahan pada bahasa yang digunakan. Cangara menyebutkan gangguan semantik dapat terjadi karena beberapa faktor: a. kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai istilah bahasa asing sehingga sulit dimengerti oleh khalayak tertentu, b. bahan yang digunakan komunikator berbeda-beda, c. struktur bahasa yang digunakan tidak sesuai sehingga membingungkan penerima pesan, d. latar belakang budaya yang menyebabkan salah persepsi terhadap simbol-simbol atau bahasa yang digunakan.

Gangguan mekanik, atau yang dimaksud dengan hambatan mekanik ialah hambatan yang disebabkan oleh salah satu alat dalam saluran komunikasi mengalami gangguan sehingga tidak dapat bekerja dengan baik. Dalam hal ini dapat kita contohkan seperti suara ganda (interferensi) atau suara terpantul pada pesawat radio yang disebabkan adanya dua pemancar yang berdempetan

¹⁴Onong Uchana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 45-56.

gelombangnya. Contoh lain seperti gambar yang tidak terlihat dengan jelas pada TV, kemudian dapat terjadi pada surat kabar yang tulisannya kabur, dan bisa juga dicontohkan pada *loudspeaker* yang berdengung ketika digunakan.

C. Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) atau sering disebut sebagai keasistenan PVL ini telah dibentuk pada Ombudsman Pusat sampai dengan Ombudsman Perwakilan di seluruh Indonesia. PVL adalah pintu pelayanan pertama di Ombudsman, karena laporan masuk akan diterima oleh PVL. Tugas PVL yaitu menerima dan memverifikasi (melakukan pemeriksaan) kelengkapan syarat dan laporan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman, baik formil atau materiil. Keasistenan PVL juga melakukan sosialisasi dan memberikan edukasi serta konsultasi kepada masyarakat secara sukarela terkait bagaimana cara menulis surat laporan kepada instansi terlapor (jika pelapor menginginkan laporan disampaikan secara tertulis). Hal ini perlu dilakukan karena tidak semua masyarakat mengerti cara menyusun surat laporan dengan baik dan benar, jika surat laporan secara substansi mudah dipahami instansi terlapor, maka diharapkan instansi terlapor bisa secepatnya mengambil langkah penyelesaian laporan masyarakat.

Keasistenan PVL diberikan kewenangan untuk mengkonfirmasi kepada instansi terlapor terkait penyampaian laporan masyarakat baik dalam bentuk lisan atau tulisan, sesuai syarat yang diatur dalam Pasal 24 ayat (1) huruf c Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia. Hal itu perlu dilakukan tidak hanya untuk mengetahui apakah laporan masyarakat (lisan atau tertulis) telah diterima

instansi terlapor, lebih penting lagi adalah untuk memastikan laporan masyarakat (lisan atau tertulis) tersebut telah sampai kepada pejabat yang berwenang menyelesaikan maladministrasi. Selain itu juga, untuk memberikan pemahaman kepada instansi terlapor tentang adanya kewajiban mengelola laporan masyarakat menurut Undang-Undang Pelayanan Publik. Konfirmasi tersebut dapat dilakukan baik secara lisan (telepon) maupun tertulis (surat).¹⁵

D. Ombudsman

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik 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 (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Institusi pengawasan bernama Ombudsman pertama kali lahir di Swedia, namun pada dasarnya Swedia bukanlah negara pertama yang membangun sistem pengawasan Ombudsman. Bryan Gilling dalam tulisannya berjudul "*The Ombudsman In New Zealand*" mengungkapkan bahwa pada zaman Kekaisaran Romawi terdapat institusi yang tugasnya hampir sama dengan Ombudsman yaitu melindungi hak-hak masyarakat lemah dari penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan.¹⁶ Sehingga banyak masyarakat yang tidak terpenuhi haknya juga

¹⁵ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peran-pvl-sebagai-pintu-awal-penyelesaian-laporan>

¹⁶ <https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol11261/urgensi-pengaturan-ombudsman-dalam-uud-1945>

melakukan protes atau pengaduan atas penyalahgunaan kekuasaan oleh pihak yang diatas. Dan dengan terbentuknya institusi ini maka pengaduan-pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat satu persatu dapat diselesaikan.

a) Tugas Ombudsman

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Melakukan pemeriksaan substansi laporan
3. Menindaklanjuti laporan
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
6. Membangun jaringan kerja
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.¹⁷

b) Fungsi Ombudsman

Mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan

¹⁷<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peran-pvl-sebagai-pintu-awal-penyelesaian-laporan>.

Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

E. Maladministrasi

Secara umum maladministrasi dapat diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam sebuah proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang atau jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain sebagainya.

Definisi maladministrasi menurut Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia ialah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil (fisik) dan immaterial (manfaat) bagi tiap individu atau masyarakat.

Maladministrasi adalah suatu praktik yang menyimpang atau cacat dari etika administrasi, atau suatu praktik administrasi yang tidak sesuai dengan tujuan capaiannya. Terminologi dari maladministrasi dipahami lebih luas dari sekadar penyimpangan yang bersifat tabu. Meskipun demikian, maladministrasi juga harus

dipahami karena tidak hanya sekadar sebagai penyimpangan terhadap hal tulis menulis, tata buku, dan sebagainya, tetapi lebih luas mencakup penyimpangan terhadap fungsi-fungsi pelayanan publik yang dilakukan setiap penyelenggara negara (termasuk anggota parlemen) kepada masyarakat.¹⁸

a. Bentuk-Bentuk Maladministrasi

Secara sintaksis substansi Pasal 1 butir 3 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang memberikan definisi tentang maladministrasi yang dapat diurai sebagai berikut:

1. Penundaan Berlarut
2. Tidak Memberikan Pelayanan
3. Tidak Kompeten
4. Penyalahgunaan Wewenang
5. Permintaan Imbalan
6. Penyimpangan Prosedur
7. Bertindak Tidak Patut
8. Berpihak
9. Konflik Kepentingan
10. Diskriminasi

b. Cara Mengidentifikasi Maladministrasi

Pada dasarnya setiap pelayanan publik yang tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya, tidak sesuai dengan prosedur administrasi, tidak sesuai

¹⁸ Setiajeng Kardiasih, *Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut UU No.37 Tahun 2008*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol.10, No. 2 Mei 2010

dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku maka itu sudah dikatakan maladministrasi. Agar dapat mengetahui mana laporan yang merupakan maladministrasi dan mana yang bukan maladministrasi, maka harus dipisahkan antara pemenuhan prosedur pelayanan publik atau proses administrasi yang berjalan dan mana substansi laporan sebenarnya.

Dengan memperhatikan fakta-fakta, dasar hukum yang dilanggar, peristiwa yang relevan, bukti-bukti dari data yang terkait, saksi atau pihak lainnya yang terkait, dengan menggunakan indikator sejauh mana peristiwa tersebut bertentangan dengan hukum dan peraturan yang berlaku, dan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Jika suatu laporan masyarakat termasuk maladministrasi sehingga menjadi wewenang Ombudsman, maka untuk dapat ditindaklanjuti harus memenuhi sejumlah syarat yang ditetapkan misalnya sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.¹⁹

F. Teori Pembentukan Relasional

Teori Pembentukan Relasional atau *Relational Framing Theory* disingkat (RFT) menjelaskan bagaimana orang mengatur pesan-pesan antarpribadi untuk mendukung kesimpulan-kesimpulan tentang hubungan yang terjadi antara komunikator dengan komunikan. Menurut teori ini, orang mengerti mengenai pesan-pesan relasional dengan menafsirkannya sebagai indikator-indikator kekuasaan-kepatuhan atau memiliki hubungan kerja sama atau tidak memiliki

¹⁹Hendra Nurtjahjo, *Memahami Maladministrasi* (Jakarta Selatan: Ombudsman RI, 2013), hal. 11

hubungan kerja sama (afiliasi-disafiliasi). Meskipun dua dimensi ini bukanlah merupakan konsep yang baru, RFT memposisikan dimensi-dimensi ini dalam cara yang baru. Khususnya, teori ini memandang kekuasaan-kepatuhan dan memiliki hubungan kerja sama atau tidak memiliki hubungan kerja sama sebagai bentuk-bentuk fungsional yang membantu orang memproses pesan-pesan sosial, memisahkan ambiguitas-ambiguitas, dan menarik kesimpulan-kesimpulan relasional. RFT hadir dari paradigma *post-positivistic*. Paradigma ini berasumsi bahwa realitas objektif itu ada, dan ini merupakan kewajiban dari ilmu pengetahuan untuk menemukan realitas melalui penelitian bebas nilai. RFT mengikuti empirisme logis dengan memberikan sebuah kerangka yang dapat ditarik kesimpulan secara logis dan diinformasikan oleh fakta-fakta yang dapat diamati.²⁰

Asumsi dasar dari teori RFT hubungan dipengaruhi oleh faktor kekuasaan-kepatuhan dan memiliki hubungan kerja sama seperti seorang ibu menyuruh anaknya untuk membantu pekerjaan rumah atas landasan kekuasaan-kepatuhan dimana sang ibu memiliki kekuasaan untuk menyuruh anaknya, sedangkan sang anak harus mematuhi apa yang diperintahkan oleh ibunya.

Konseptualisasi komunikasi dalam teori RFT (*Relational framing Theory*) teori ini bergantung pada dua asumsi penting tentang sifat komunikasi. Pertama, RFT sangat terpengaruh oleh membenaran tanpa pembuktian yang sudah berjalan lama bahwa komunikasi memiliki komponen-komponen isi dan relasional. Pesan-pesan relasional membicarakan asumsi-asumsi tentang atau pilihan-pilihan bagi

²⁰Muhammad Budyatna, *Teori-Teori Mengenai...*, Hal. 106

hubungan yang di implikasikan oleh tindakan-tindakan simbolis. Misalnya dimana ibu anda minta garam (“sayang, tolong ambilkan saya garam”, “berikan saya garam”, “sudah saya katakan saya butuh garam sekarang juga”!) semua menyampaikan isi mengenai tujuan ibu anda, tetapi bentuk khusus dari permintaannya tentang bagaimana iya melihat hubungan anda.²¹

Kedua, RFT menyoroti sifat komunikasi yang bermakna banyak, dengan perkataan lain cara dimana komunikasi membenarkan penafsiran-penafsiran multipel dan makna-makna multipel. Contoh apakah kontak mata secara timbal balik menunjukkan keakraban atau merupakan intimidasi, dan apakah tangan di bahu menunjukkan kenyamanan atau bersifat mengendalikan, semuanya bergantung kepada penafsiran-penafsiran pesan.

Keterkaitan teori RFT dalam penelitian ini adalah pembentukan hubungan yang terjalin melalui komunikasi antarpribadi oleh Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dalam menerima laporan dari pelapor. Maka dari teori ini dapat dilihat hubungan yang seperti apa yang akan terjalin antara PVL dengan pelapor, dan apakah terdapat makna-makna atau isyarat tertentu dalam penyampaian dan penerimaan pesan, khususnya dalam penelitian ini adalah bagaimana PVL berkomunikasi dengan pelapor terkait maladministrasi dan cara penyelesaiannya.

²¹*Ibid.* Hal. 113.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Fokus Dan Jenis Penelitian

Analisis data yang digunakan yaitu deskriptif, dimana prosedur dalam memecahkan masalah dilakukan dengan cara menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan ditafsirkan, bentuknya berupa survey dan studi perkembangan. Peneliti mengukur predikat variabel efektifitas komunikasi antarpribadi pegawai Ombudsman RI perwakilan Aceh dengan pelapor terkait maladministrasi dari lima sub variabel, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, yang kemudian diperkuat dengan data-data respon pelapor terkait dugaan maladministrasi.

Pada penelitian akan dilakukan deskripsi dari efektifitas komunikasi antarpribadi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman RI dengan pelapor dalam penyelesaian maladministrasi dengan teknik pengumpulan data survey melalui pertanyaan-pertanyaan yang dianalisis dan data observasi untuk memperkuat analisis peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pelapor terkait dugaan maladministrasi dengan menggunakan total sampling selama periode penelitian yang akan dilakukan dalam waktu sepuluh hari pada saat jam kerja.

B. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang akan diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara, dan sebagai pemberi informasi. Informan adalah orang yang

diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.²² Informan penelitian juga merupakan orang yang diyakini memiliki pengetahuan tentang permasalahan yang sedang diteliti. Setelah ditetapkan lokasi penelitian, selanjutnya dipilih informan penelitian. Peneliti menetapkan informan berdasarkan anggapan bahwa informan dapat memberikan informasi yang diinginkan peneliti sesuai dengan permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini informan adalah pelapor dan asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL).

Teknik yang dipakai dalam menentukan informan yaitu teknik *Simple Random Sampling*, atau dikenal dengan teknik pengambilan sampel secara acak.²³ Teknik pengambilan sampel ini dikatakan *random* karena anggota sampel dilakukan secara acak tanpa memandang tingkat atau strata dalam populasi tersebut. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini ialah Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), dan pelapor ialah sebagai objek penelitian. Jenis-jenis laporan atau kasus yang dilaporkan juga secara acak penulis ambil karena untuk menjaga *privacy* atau identitas pelapor yang tidak ingin dipublikasi, namun tetap atas izin pelapor.

Tabel 3.1 Jumlah Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah
1	Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)	1 Orang
2	Pelapor	10 Orang

²² Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. (Jakarta: Kencana, 2007) hal. 108

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017) hal. 82

Tabel 3.2 Informan Penelitian Berdasarkan Jenis Laporan

No	Nama	Asal	Pekerjaan	Jenis Laporan
1	Maulina	Pidie Jaya	Mahasiswa	Penundaan Berlarut (Kependudukan)
2	Suadi	Lamno	Pegawai Swasta	Tidak Memberi Pelayanan (Perbankan)
3	Yusril Hakim	Banda Aceh	Pegawai Swasta	Tidak Memberi Pelayanan (Perbankan)
4	Junizar	Banda Aceh	IRT	Penundaan Berlarut (Kelistrikan)
5	Muhammad Alwi	Aceh Selatan	Pegawai Swasta	Penyimpangan Prosedur (Pertanahan)
6	Monarika	Aceh Jaya	Guru	Penyimpangan Prosedur (Pendidikan)
7	Fajrina	Aceh Besar	Dosen	Penyimpangan Prosedur (Pendidikan)
8	IM (Inisial)	-	-	Penyimpangan Prosedur (Infrastruktur)
9	TM (Inisial)	-	-	Penundaan Berlarut (Pengadaan Barang)
10	IL (Inisial)	-	-	Penyimpangan Prosedur (Pengadaan Barang)

C. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di kantor Ombudsman RI Perwakilan Wilayah Aceh, Jalan Banda Aceh - Medan km 4 Nomor 1, Tanjung, Kecamatan Ingin Jaya, Aceh Besar.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dari hasil studi lapangan dan kajian literatur perpustakaan.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dengan informan, dokumentasi dan hasil observasi lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Adapun sumber sekunder terdiri dari berbagai literatur bacaan yang memiliki relevansi dengan kajian ini seperti skripsi, jurnal ilmiah, majalah, artikel dan situs internet.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan sebagai langkah yang paling tepat dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data penelitian. Tanpa mengetahui bagaimana teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak bisa mendapatkan hasil pengumpulan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dari berbagai pengaturan, berbagai sumber, dan berbagai cara. Untuk mengumpulkan masalah-masalah di lapangan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yaitu proses pengamatan yang berperan serta atau pengamatan yang terlibat. Pengamatan terlibat adalah pengamatan yang dilakukan sambil sedikit banyak berperan serta dalam kehidupan masyarakat yang diteliti. Dalam melakukan pengamatan, peneliti dapat mengikuti orang-orang yang diteliti dalam kehidupan sehari-hari mereka, melihat apa yang mereka lakukan, mengapa, dengan siapa, dan dalam keadaan apa hingga menanyai mengenai tindakan mereka.²⁴ Dalam kajian ini peneliti sebelumnya telah melakukan pengamatan terhadap Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) yang sedang menerima laporan dari pelapor.

Maka observasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah mengamati secara langsung terhadap objek dan subjek yang akan diteliti, seperti ketika pelapor memberikan laporan terkait maladministrasi kepada Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), yang kemudian dengan hasil observasi ini penulis dapat mengumpulkan data-data penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data yang akurat yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi. Wawancara sendiri merupakan sebuah dialog yang dilakukan oleh

²⁴ A. Rani Usman, *Etnis Cina Perantauan di Aceh* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2009)hal. 123

pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (*interviewee*).²⁵ Wawancara terbagi menjadi 2 yaitu:

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis.

b. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dan tidak berurut, di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan di tanyakan.²⁶ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur dengan metode wawancara secara langsung dengan beberapa komunikasikan atau informan yang bersedia untuk diwawancarai.

3. Dokumentasi

Peneliti juga menggunakan dokumentasi yang tersedia di lapangan ataupun dokumentasi pribadi yang berhubungan dengan topik penelitian. Dokumentasi adalah sebuah metode ilmiah dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan

²⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hal. 113

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hal.138-140

cara mengumpulkan data primer maupun data sekunder. Sumber utama metode ini adalah dari objek penelitian.²⁷

Dokumentasi tersebut berupa catatan, rekaman, foto maupun data-data yang berhubungan dengan objek penelitian. Setelah pengamatan, hasil wawancara dan dokumentasi, peneliti membuat susunan-susunan data berdasarkan hasil wawancara yang selanjutnya akan digunakan untuk menganalisis dan menafsirkan data sebagaimana apa adanya.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah sebuah proses mencari dan mengatur secara struktural hasil dari wawancara, atau hasil lain yang ditemukan di lapangan. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, dengan model analisis interaktif. Sugiyono mengemukakan ada empat komponen pokok dalam analisis data yakni:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah pertama dalam menganalisis data dari hasil wawancara yang bersifat primer dan hasil dari observasi, kajian kepustakaan, seperti buku, jurnal, dan karya tulis ilmiah lainnya yang bersifat sekunder.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah langkah selanjutnya yang dilakukan untuk menyederhanakan data-data kasar yang didapat dari catatan hasil survey

²⁷ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Jilid I dan II, (Yogyakarta: Andy Orset, 1989), hal. 136

lapangan. Reduksi data juga bisa dikatakan sebagai metode analisis data yang dapat menyederhanakan, memperjelas, meningkatkan dan menegaskan sehingga peneliti mendapatkan kesimpulan akhir dalam menyusun penelitian.

Reduksi data juga merupakan langkah atau metode berpikir secara tajam yang memerlukan wawasan luas dan kecerdasan, karena dalam mereduksi data peneliti diharuskan untuk dapat merangkum dan memilih hal-hal pokok apa saja yang penting untuk disajikan. Selain itu dalam tahap ini peneliti juga harus dapat menentukan data yang masuk dalam kategori berdasarkan konsep atau tema tertentu agar gambaran tentang hasil penelitian menjadi lebih tajam.

3. Penyajian Data

Penyajian data bisa juga disebut sebagai pemaparan yang disusun untuk mendapatkan sebuah kesimpulan. Selain itu dalam penyajian data kualitatif diperlukan adanya perencanaan kolom dan table secara khusus, karena penyajian data yang baik dan benar diperlukan untuk tahapan selanjutnya.

Untuk memudahkan peneliti dalam memaparkan informasi yang kemudian disusun dalam sebuah kesimpulan maka dengan melalui metode penyajian data ini diharapkan agar peneliti dapat menyusun berdasarkan kondisi aktual sebagaimana yang diperoleh dari lapangan. Maka dengan demikian penyajian data yang baik dan jelas sistematikanya sangat diperlukan untuk melanjutkan tahap penelitian berikutnya.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam metode penelitian dimana data yang diperoleh akan digambarkan secara garis besar sebagai hasil keseluruhan dari penelitian tersebut.²⁸ Penarikan kesimpulan juga dilakukan secara bertahap sebagaimana dalam melakukan penelitian kita juga terus mencari bukti-bukti akurat sehingga penarikan kesimpulan dapat juga berubah. Namun dengan terkumpulnya bukti-bukti. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, namun mungkin juga tidak. Seperti yang telah ditemukan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada dilapangan.

²⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif ...*, 10-112

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Kabupaten Aceh Besar

Kabupaten Aceh Besar adalah salah satu kabupaten di Provinsi Aceh. Sebelum dimekarkan pada akhir tahun 1970, ibu kota Kabupaten Aceh Besar adalah Kota Banda Aceh. Setelah Kota Banda Aceh berpisah menjadi kotamadya sendiri, ibu kota kabupaten Aceh Besar dipindahkan ke Jantho di Pegunungan Seulawah. Kabupaten Aceh Besar juga merupakan tempat kelahiran pahlawan nasional Cut Nyak Dhien yang berasal dari Lampadang.²⁹

Pada saat Aceh masih sebagai sebuah kerajaan, Kabupaten Aceh Besar ditambah dengan beberapa daerah yang telah menjadi bagian dari Kabupaten Pidie. Selain itu, juga termasuk Pulau Weh (yang sekarang telah menjadi pemerintah kota Sabang), sebagian wilayah pemerintah kota Banda Aceh, dan daerah dari wilayah Kabupaten Aceh Barat. Aceh Besar dalam istilah Aceh disebut Aceh Rayeuk. Penyebutan Aceh Rayeuk sebagai Aceh yang sebenarnya karena daerah inilah yang pada mulanya menjadi inti Kerajaan Aceh dan juga karena di situlah terletak ibu kota kerajaan Aceh Darussalam. Untuk nama Aceh Rayeuk ada juga yang menamakan dengan sebutan Aceh Lhee Sagoe (Aceh Tiga Segi).

Sebelum dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1956, Kabupaten Aceh Besar merupakan daerah yang terdiri dari tiga wilayah, yaitu

²⁹Muhammad Amin, *Memahami Sejarah dan Budaya Aceh*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor, 2014), hal. 101-105

Seulimum, Lhoknga dan Sabang. Akhirnya dengan perjuangan yang panjang Kabupaten Aceh besar disahkan menjadi daerah otonom melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1956 dengan ibu kotanya pada waktu itu adalah Banda Aceh dan juga merupakan wilayah hukum Kotamadya Banda Aceh.

Sehubungan dengan tuntutan dan perkembangan daerah yang semakin maju dan berwawasan luas, Kota Banda Aceh sebagai ibu kota dianggap kurang efisien, baik untuk masa kini maupun untuk masa yang akan datang. Usaha pemindahan ibu kota tersebut dari Kota Banda Aceh mulai dirintis sejak tahun 1969, lokasi awalnya dipilih Kecamatan Indrapuri yang jaraknya 25 km dari Kota Banda Aceh. Usaha pemindahan tersebut belum berhasil dan belum dapat dilaksanakan sebagaimana diharapkan.

Kemudian pada tahun 1976 usaha pemindahan ibu kota untuk kedua kalinya mulai dilaksanakan dengan memilih lokasi yang lain yaitu di Kecamatan Seulimeum tepatnya di kemukiman Jantho yang jaraknya sekitar 52 km dari Kota Banda Aceh. Kemudian usaha yang terakhir ini berhasil ditandai dengan keluarnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 1976 tentang Pemindahan Ibu kota Kabupaten Daerah Tingkat II Aceh Besar dari wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Banda Aceh ke kemukiman Jantho di Kecamatan Seulimeum, Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Aceh Besar, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh tim Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia dan Pemerintah Daerah dapat disimpulkan bahwa yang dianggap memenuhi syarat sebagai ibu kota Kabupaten Daerah Tingkat II Aceh Besar adalah Kemukiman Jantho dengan nama Kota Jantho.

Setelah ditetapkan Kota Jantho sebagai ibu kota Kabupaten Daerah Tingkat II Aceh Besar yang baru, maka secara bertahap pemindahan ibu kota terus dimulai, dan akhirnya secara serentak seluruh aktivitas perkantoran resmi dipindahkan dari Banda Aceh ke Kota Jantho pada tanggal 29 Agustus 1983, dan peresmian dilakukan oleh Bapak Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia pada masa itu, yaitu Bapak Soepardjo Rustam pada tanggal 3 Mei 1984.

Di Kota Jantho hanya terdapat kompleks perumahan dan kantor-kantor pemerintahan, tidak ada losmen ataupun hotel. Kota Jantho dihubungkan dengan labi-labi dengan jarak 60 km dari Banda Aceh, 28 km menuju Saree, dan 12 km menuju jalan utama Banda Aceh - Medan. Kira-kira 12 km dari Kota Jantho ini terdapat air terjun. Wilayah darat Aceh Besar berbatasan dengan Kota Banda Aceh di sisi utara, Kabupaten Aceh Jaya di sebelah barat daya, serta Kabupaten Pidie di sisi selatan dan tenggara. Aceh Besar juga mempunyai wilayah kepulauan yaitu wilayah Kecamatan Pulo Aceh. Kabupaten Aceh Besar bagian kepulauan di sisi barat, timur dan utaranya dibatasi dengan Samudera Indonesia, Selat Malaka, dan Teluk Benggala, yang memisahkannya dengan Pulau Weh, tempat di mana Kota Sabang berada. Pulau-pulau utamanya adalah Pulau Breueh dan Pulau Nasi.

Secara geografis sebagian besar wilayah Kabupaten Aceh Besar berada pada hulu aliran Sungai Krueng Aceh. Saat ini kondisi tutupan lahan adalah 62,5% (menurut data citra landsat tahun 2007). Bandar Udara Internasional Sultan Iskandar Muda yang merupakan bandara internasional dan menjadi salah satu pintu gerbang untuk masuk ke Provinsi Aceh berada di wilayah kabupaten ini.

Pulau Bengkala yang merupakan pulau paling barat dalam wilayah Republik Indonesia merupakan bagian dari Kabupaten Aceh Besar.

2. Ombudsman RI Perwakilan Aceh

Sejarah perkembangan Ombudsman di dunia diawali dari negara Swedia pada tahun 1809, terinspirasi dari Khalifah Umar bin Khatab (634-644 M) yang membentuk *Qodhi al-Quadhaat* dengan tugas khusus melindungi warga masyarakat dari penyalahgunaan kewenangan dan kekuasaan oleh penyelenggara pemerintah. Kini hampir semua negara yang menamakan dirinya Negara Hukum dan Negara Demokrasi telah membentuk lembaga Ombudsman, Beckman dan Uggla (2016) mencatat dari tahun 1983-2010 keberadaan Ombudsman meningkat 5 kali lipat di seluruh dunia sebagai lembaga perlindungan hak-hak dasar warga negara.

Di Indonesia, Ombudsman baru terbentuk atas persetujuan Presiden RI ke-4 Abdurrahman Wahid (Gus Dur) pada tanggal 10 Maret 2000 melalui Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional sebagai cikal bakal lembaga Ombudsman di Indonesia, kemudian posisi Ombudsman diresmikan sebagai lembaga negara independen (*state auxiliary agency*) sebagai pengawas pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Gagasan terbentuknya Ombudsman sebagai respon terhadap tuntutan rakyat yang ditulis dalam Agenda Reformasi Tahun 1998, yaitu untuk melindungi hak-hak warga negara (Pasal 1 dan 2 Keppres No. 44/2000) dan pencegahan

korupsi (TAP MPR No. VIII/MPR/2003), sebagaimana pendapat Beckman dan Uggla (2016) menegaskan Ombudsman berperan untuk menjamin institusi publik dan birokrasi agar mematuhi hukum dan regulasi, serta menjadi wakil (ombudsman) dalam membela hak dan kepentingan warga negara dengan institusi publik lainnya.

Sudah dua dekade Ombudsman RI berperan sebagai lembaga pemberi pengaruh (*Magistrature of Influence*) dalam hal mengawal pelayanan publik, juga telah banyak memberi pengaruh positif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun tentunya masih jauh dari sempurna. Oleh karena efektivitas Ombudsman sebagai *Magistrature of Influence* sangat ditentukan oleh kesadaran yang tinggi dari institusi publik dan birokrasi sebagai pelayan masyarakat dalam *culture* pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam Keppres No. 44 tahun 2000 maupun UU No. 37 Tahun 2008 tidak secara eksplisit menyebut Ombudsman sebagai lembaga pemberi pengaruh (*Magistrature of Influence*), implisitasnya tercermati dalam penjelasan umum UU No. 37 tahun 2008 pada paragraf kesepuluh yang menjelaskan bahwa, Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak Penyelenggara Negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladminsitrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi. Hal ini yang membedakan Ombudsman dengan lembaga penegak hukum atau pengadilan dalam menyelesaikan laporan.

Pada hakikatnya Ombudsman mengemban misi untuk melakukan pengawasan secara adil. Baik pertimbangan, saran serta rekomendasi Ombudsman meskipun tidak mengikat (*not legally binding*) namun secara moral diikuti (*morally binding*) dan menjadi penyeimbang (*amicus curie*) antara aparatur dengan rakyatnya. Ombudsman tidak memberi sanksi hukum sebagaimana Lembaga Peradilan (*magistrature of sanction*) tetapi memberi pengaruh kepada aparatur (*magistrature of Influence*).

Ombudsman di seluruh dunia bekerja sama dalam menyelesaikan maladministrasi bukan dengan cara mangancam atau dengan sanksi yang menakutkan. Tetapi dengan menggunakan teknik komunikasi persuasif yang dapat menyadarkan pihak-pihak terlapor. Karena Ombudsman lebih memperlakukan aparat negara atau pejabat publik lebih sebagai pribadi-pribadi yang berhati nurani dan cerdas untuk memahami adanya penyelewengan yang harus diluruskan, ketimbang sebagai sosok yang hanya berkapasitas fisik dan jasmani.

Dapat dipahami bahwa Ombudsman RI sebagai *magistrature of influence* dalam pengawasan pelayanan publik, memainkan peran meyakinkan institusi publik dan birokrasi bahwa koreksi dan rekomendasi atas laporan dugaan maladministrasi serta deteksi dan saran atas potensi maladministrasi, sangat menguntungkan institusi publik dan birokrasi dalam perbaikan sistem pelayanan publik sehingga praktik maladministrasi tidak terus berulang, yang secara langsung akan meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat.

Memaksimalkan peran Ombudsman sebagai *Magistrature of influence*, perlu disinergikan dengan pengembangan sanksi sosial seperti budaya malu dalam kehidupan berbangsa dan bernegara khususnya praktik penyelenggaraan pemerintahan, serta lembaga politik dan nilai-nilai politik yang menciptakan transparansi dan ruang partisipasi publik dalam memberikan kontrol yang optimal terhadap tata kelola pemerintahan.

3. Efektivitas Komunikasi PVL Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam Penyelesaian Maladministrasi

Dalam proses penyelesaian maladministrasi, PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) Ombudsman membangun komunikasi antarpribadi dengan pelapor menggunakan teknik komunikasi persuasif. Namun tidak hanya sekedar memahami teknik komunikasi persuasif, nyatanya PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) Ombudsman juga menggunakan pendekatan-pendekatan komunikasi lainnya. Salah satunya seperti teknik mendengar efektif yang tentu saja dengan tujuan agar laporan-laporan yang dilaporkan dapat ditindaklanjuti. Mendengar efektif juga memiliki maksud untuk mendapatkan informasi dengan lengkap. Informasi yang didapat selanjutnya dianalisis dan dievaluasi agar mendapat pokok dari pembahasan antara komunikator dan komunikan.

Komunikasi yang dilakukan secara bertahap ini diharapkan dapat membangun hubungan antarpribadi dengan pelapor sehingga komunikasi menjadi efektif. Efektif atau tidaknya proses komunikasi berdasarkan pedoman yang telah disebutkan pada latar belakang masalah apabila memenuhi tiga syarat, yaitu :

1) Pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh komunikan, 2) Ditindaklanjuti dengan suka rela, dan 3) Meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi.

Pada tahapan selanjutnya, PVL Ombudsman dalam menerima laporan pengaduan masyarakat juga harus dalam kondisi yang baik, karena akan menghadapi berbagai macam jenis pelapor, dari pelapor mudah sampai pelapor sulit. Dalam penelitian ini penulis memaparkan lima sikap positif yang menjadi point dalam menilai efektif atau tidaknya komunikasi antarpribadi yang terjalin antara PVL dengan pelapor, diantaranya yaitu:

a. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan (*openness*) berasal dari kata terbuka, yang artinya adalah suatu kondisi dimana dalam keadaan tersebut seseorang tidak menyimpan sebuah rahasia. Dengan adanya keterbukaan maka adanya kemauan dalam memberikan tanggapan dengan jujur terhadap orang lain, dan berterus terang tentang apa yang dikatakan.

b. Empati (*Empathy*)

Empati adalah keadaan psikologis dimana adanya kemampuan dalam diri ketika melihat seseorang maka kita juga dapat merasakan apa yang tengah dirasakan. Bisa juga diartikan dengan menempatkan diri terhadap peran atau posisi orang lain. Seperti saat ada seseorang yang bersedih dan secara psikologis juga dapat dirasakan oleh orang lain kesedihan tersebut. Maka keadaan ini disebut dengan munculnya rasa empati terhadap orang lain.

c. Sikap mendukung (*Supportiveness*)

Sikap mendukung dalam hal ini diartikan sebagai sikap yang dapat menerima pandangan orang lain terhadap sesuatu walaupun keliru, dan dapat mendengar pendapat orang lain walaupun bisa saja tidak sependapat. Dengan adanya sikap mendukung ini maka aktifitas komunikasi dapat berlangsung efektif.

d. Sikap positif (*Positiveness*)

Sikap positif yaitu keadaan dimana kita yakin terhadap diri dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan penilaian yang baik. Dalam membangun komunikasi antarpribadi antara komunikator dan komunikan keduanya harus memiliki sikap positif agar hubungan antara keduanya dapat berkembang.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan merupakan kondisi dimana kita merasa tidak lebih tinggi atau rendah dalam memaknai sesuatu, karena dalam kesetaraan ini kita akan berfikir secara rata, tidak menunjukkan diri lebih baik atau lebih tinggi tingkatannya karena status, latar belakang, kemampuan intelektual, jabatan, kekayaan dan kecantikan. Dalam konteks komunikasi kesetaraan dimaknai dengan menyamakan pengalaman antara komunikan dan komunikator dalam menerima dan menyampaikan pesan.³⁰

³⁰ A. Andhita Sari, *Komunikasi Antarpribadi*, (Yogyakarta: Deepublishing, 2017), hal. 16-18.

Dari hasil wawancara dengan narasumber, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam proses penerimaan laporan pengaduan terkait maladministrasi, pelapor mendapatkan pelayanan dengan baik.

Seperti pernyataan dari seorang informan bernama Muliana seorang mahasiswa asal Pidie Jaya bahwa:

“Waktu itu saya pertama kali melapor ke pihak Ombudsman via *Whatsapp*, mereka sangat ramah, dan saya merasa senang karena waktu saya jelaskan kronologi laporan saya dari awal sampai akhir mereka betul-betul memperhatikan. Terlebih lagi mereka sangat *responsive* karena pesan saya langsung dibalas dan langsung dijelaskan apa-apa saja syarat yang harus saya lengkapi. Dua hari kemudian saya langsung membawa dokumen-dokumen ke kantor Ombudsman dan setelah mereka periksa semua kelengkapannya dan dijelaskan bagaimana tahap selanjutnya lalu saya pulang. Saya juga merasa sangat dihargai karena setiap selesai satu tahapan mereka akan mengabarkan saya, dan selalu ditanyakan apakah sudah ada tanggapan dari pihak terlapor dan sebagainya”³¹

Sama halnya dengan pelapor bernama Suadi seorang pegawai swasta, asal lamno menyatakan bahwa:

“Ini adalah kali ketiga saya melakukan laporan, setahun sebelumnya saya melapor terkait penundaan berlarut, laporan kali ini masalah perbankan karena tidak memberi pelayanan jadi saya melapor langsung ke kantor Ombudsman karena sudah memahami bagaimana prosedurnya. Lalu setelah laporan saya masuk, dan mereka bilang akan ditindaklanjuti maka saya tinggal menunggu laporan saya diselesaikan oleh pihak bank atau pihak terlapor dan saya juga dihubungi oleh PVL Ombudsman melalui telepon di hari berikutnya. Tidak lama setelah itu kira-kira kurang dari satu minggu laporan saya statusnya sudah diselesaikan. Dan jujur saya sangat puas dengan pelayanannya. Mulai dari awal mereka menanggapi laporan saya, kemudian setiap ada kemajuan dari pihak terlapor juga sama selalu dikabarkan, dan sudah kali ketiga ini juga laporan saya selesai dengan cepat, jadi karena saya sudah melakukan laporan ke pihak terlapor (pihak

³¹ Hasil Wawancara dengan Maulina, *Pelapor Maladministrasi Ombudsman Aceh* pada tanggal 9Februari 2021.

bank) jadi semakin banyak kemajuan, dan saya merasa sama-sama diuntungkan.”³²

Tidak hanya dari keterangan dua pelapor diatas, Pelayanan yang baik juga dirasakan oleh pelapor Ombudsman lainnya yaitu IL³³, dalam wawancara menyebutkan bahawa:

“Saya merasa seharusnya lembaga yang menyediakan pelayanan publik lainnya bisa bekerja seperti Ombudsman, khususnya bagi lembaga atau instansi yang melibatkan interaksi secara langsung. Kenapa saya bilang begitu karena saya sudah cukup sering melakukan pengaduan laporan maladministrasi ke Ombudsman, dan pelayanannya sangat bagus, ramah, bahasanya bagus, terstruktur, dan penjelasannya juga sangat jelas menurut saya. Bahkan saya bisa sabar kalau laporan saya lama selesainya tidak masalah, karena saya merasa sudah cukup puas dengan pelayanannya”.³⁴

Berdasarkan keterangan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa PVL Ombudsman melakukan tugasnya sebagai pintu masuk awal laporan dengan baik. Komunikasi antara pelapor dengan PVL juga lancar yang dapat dibuktikan dengan laporan dari pelapor yang mengatakan bahwa PVL Ombudsman sangat responsif dalam menanggapi laporan, kemudian bahasa yang digunakan juga terstruktur dan mudah dipahami dan laporan juga selesai dengan cepat.

Namun tidak dapat dipungkiri bahwa ada juga laporan yang proses penyelesaiannya membutuhkan waktu hingga bulanan, dan dalam proses penyelesaiannya juga tidak mudah karena jenis laporan yang berbeda dan adanya

³²Hasil Wawancara dengan Suadi, *Pelapor Maladministrasi Ombudsman Aceh* pada tanggal 9 Februari 2021.

³³Informan penelitian tidak ingin disebutkan namanya, tetapi setuju untuk diwawancarai

³⁴Hasil Wawancara dengan IL, *Pelapor Maladministrasi Ombudsman Aceh* pada tanggal 15 Februari 2021.

hambatan yang dialami oleh pelapor yang disebabkan karena jarak dan penundaan berlarut dari pihak terlapor.

Seperti yang dilaporkan oleh seorang informan yang bernama Muhammad

Alwi seorang pegawai swasta asal Aceh Selatan. Ia mengatakan bahwa:

“Ini adalah pertama kali saya melapor ke Ombudsman, karena sebelumnya saya cari-cari informasi dahulu bagaimana tata cara melapor dan sebagainya. Setelah tahu caranya, saya lapor ke kantor camat (Pihak terlapor) terkait pertanahan. Jadi sudah sebulan saya buat laporan ke kantor camat ternyata surat tanah saya belum juga ditanda tangani. Jadi setelah saya pikir-pikir, saya hubungi pihak ombudsman melalui *whatsapp*. Saya jelaskan semua dari awal sampai akhir kemudian saya juga diarahkan tahap-tahap selanjutnya. Setelah beberapa hari laporan masuk ke Ombudsman, kebetulan waktu itu saya sedang ada tugas diluar kota dan ada dokumen yang belum saya serahkan jadi tertunda selama 2 minggu saya berada diluar kota. Memang bukan salah dipihak Ombudsman tapi saya menganggap ini juga sebagai salah satu hambatan karena jarak jadi saya juga belum bisa melengkapi persyaratan untuk ditindaklanjuti laporan saya. Jadi dari awal saya melapor sampai laporan selesai itu kira-kira sampai dua bulan. Walaupun sedikit panjang proses dan waktunya tapi saya bersyukur karena sudah mendapatkan kembali hak tanah waris milik saya.”³⁵

Kasus serupa juga dialami oleh seorang informan kasus penyimpangan prosedur terkait infrastruktur, IM³⁶ menyebutkan bahwa:

“Saya pergi ke kantor Ombudsman saat itu setelah melakukan laporan ke pihak terlapor, karena tidak ada respon dari instansi terkait setelah seminggu saya buat laporan tertulis tentang prosedur yang menurut saya keliru, jadi setelah saya laporkan ke PVL Ombudsman laporan saya langsung ditindaklanjuti. Setelah selang dua hari saya di *follow up* terus oleh pihak Ombudsman, tetapi ternyata pihak terlapor yang tidak bisa diajak bekerja sama sehingga laporan saya jadi pending selama sebulan. Tapi akhirnya laporan selesai walaupun prosesnya panjang tapi saya

³⁵Hasil wawancara dengan Muhammad Alwi, *Pelapor Maladminstrasi Ombudsman Aceh* via telepon pada tanggal 10 Februari 2021.

³⁶Informan penelitian tidak ingin disebutkan namanya, tetapi setuju untuk diwawancarai.

merasa laporan saya tidak dilupakan atau dibelakangi oleh pihak Ombudsman.”³⁷

Berbeda dengan dua informan diatas, Fajrina asal Aceh Besar seorang dosen mengatakan bahwa:

“Laporan yang saya adukan kepada Ombudsman Aceh terkait pendidikan di Aceh, memang tidak bisa kita sama ratakan instansi satu dengan yang lainnya, sudah pasti ada lebih dan kurang. Jadi saya lapor kepada Ombudsman setelah membuat pertimbangan dengan para dosen lainnya. Namun permasalahan seperti ini dianggap sepele oleh instansi terlapor, tetapi jika dibiarkan akan menjadi kebiasaan buruk dalam membangun generasi-generasi berikutnya. Setelah dua hari saya selesai melapor, PVL Ombudsman mengatakan bahwa laporan telah diselesaikan. Saya antara tidak percaya dan sangat puas sekali, dan saya periksa sendiri langsung ke instansi tersebut. Dan mereka meminta maaf atas penyimpangan prosedur yang sudah mereka lakukan selama ini. Pada kenyataannya saya telah membuat laporan ini ke pihak terlapor memakan waktu lebih dari sebulan tapi saat saya memilih Ombudsman untuk menyelesaikan ini, ternyata lebih cepat dari yang saya pikir”.³⁸

Dari pernyataan diatas, dapat kita ketahui bahwa Ombudsman sebagai lembaga yang melayani serta mengawasi penyelenggara dan pelayanan publik telah melakukan tugasnya dengan baik dan telah menerapkan sikap-sikap positif yang mendukung efektifnya komunikasi yaitu keterbukaan (*openness*), sikap mendukung (*supportiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Dimana kasus yang diterima oleh pihak Ombudsman tidak musti kasus berat atau ringan dan kasus yang dalam proses penyelesaiannya banyak memakan waktu atau selesai dalam waktu singkat, PVL Ombudsman tetap berusaha untuk melakukan tugasnya

³⁷Hasil wawancara dengan IM, *Pelapor Maladministrasi Ombudsman Aceh* via telepon pada tanggal 12 Februari 2021.

³⁸Hasil Wawancara dengan Fajrina, *Pelapor Maladministrasi Ombudsman Aceh* pada tanggal 20 Februari 2021.

dengan baik yaitu dengan menangani laporan terkait maladministrasi satu persatu hingga laporan selesai.

Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam melayani serta mengawasi penyelenggara dan pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar No.37 tahun 2008 (Pasal 1 Undang-Undang Dasar tentang Ombudsman Republik Indonesia), dimana dalam UUD tersebut Ombudsman Republik Indonesia memiliki wewenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan usaha Milik Daerah, serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD).

Begitu juga Ombudsman perwakilan Aceh, dalam menjalankan tugasnya sebagai penerima laporan pengaduan masyarakat, tidak sedikit juga usaha dari keasistenan PVL Ombudsman dalam melakukan sosialisasi agar prosedur serta syarat dalam melapor tidak keliru. Karena sering kali masyarakat salah persepsi dalam melakukan pelaporan, terlebih lagi laporan yang masuk tidak sedikit dan keasistenan PVL Ombudsman juga kekurangan tenaga kerja.

Ilyas Isti selaku kepala keasistenan PVL Ombudsman perwakilan Aceh menyampaikan bahwa:

“Masih banyak laporan masuk yang bukan kewenangan Ombudsman sehingga tidak bisa dilakukan tahap selanjutnya, biasanya laporan seperti ini selesai hanya dengan tahap konsultasi. Namun terkadang ada masyarakat juga yang bersikeras agar laporannya tetap ingin

ditindaklanjuti. Kasus seperti ini banyak terjadi dan membuat kami PVL kewalahan dalam mengatasi pelapor yang seperti ini. Kami menyebut pelapor agresif ini sebagai pelapor sulit, yaitu pelapor yang tidak mau mengerti bahkan setelah diberikan penjelasan panjang lebar. Bahkan ada yang melakukan panggilan via telepon secara berulang kali untuk contoh seperti pelapor yang agresif.”³⁹

Dalam pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa tidak semua laporan dapat langsung di proses atau ditindaklanjuti. Karena sebelum laporan pengaduan masuk ada proses yang dinamakan dengan konsultasi non laporan, jadi ketika masalah dapat selesai dengan konsultasi maka laporan tidak perlu ditindaklanjuti.

Bagi beberapa pelapor cukup puas hanya dengan proses konsultasi, karena dalam sesi konsultasi tersebut pelapor diarahkan oleh PVL Ombudsman bagaimana dan apa saja yang harus dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Berbeda halnya dengan contoh pelapor sulit yang tetap memaksa untuk ditindaklanjuti laporannya dengan segera, yang pada kenyataannya beberapa laporan yang dilaporkan bukanlah kewenangan Ombudsman.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik banyak di temukan pelanggaran-pelanggaran yang terjadi dilapangan, banyak juga di temukan bahwa yang melakukan pelanggaran tersebut adalah masyarakat, seperti menggunakan fasilitas umum untuk kepentingan pribadi menggunakan badan jalan sebagai tempat jualan, yang fungsi utamanya adalah untuk pejalan kaki, pelanggaran-pelanggaran seperti ini juga banyak dilaporkan kepada Ombudsman perwakilan

³⁹Hasil wawancara dengan Ilyas Istri, *Kepala Keasistenan PVL Ombudsman Aceh* pada tanggal 9 Februari 2021.

Aceh. Dalam menerima laporan dari masyarakat, Ombudsman perwakilan Aceh, mempunyai beberapa aturan yang perlu di patuhi pelapor dalam melaporkan aduannya kepada Ombudsman.

Seperti yang dikatakan oleh kepala keasistenan PVL Ombudsman Ilyas

Isti bahwa:

“Laporan yang masuk dan telah di proses, juga akan dilakukan pemeriksaan ulang dengan misalnya mengecek kembali berkas-berkas laporan. Selain mengecek kembali berkas-berkas laporan pelapor juga harus melihat apakah pelapor sudah memenuhi persyaratan untuk menjadi pelapor, seperti sudah melengkapi data diri, uraian peristiwa dan bahan pendukung lainnya. Setelah itu langkah selanjutnya yaitu melakukan verifikasi laporan mencakup pemeriksaan substantif dan persyaratan administratif, setelah di verifikasi laporan tersebut akan melakukan proses pemeriksaan dimana proses ini mencakup klarifikasi dan investigasi laporan, dan proses terakhir ialah dengan penyelesaian dan monitoring meliputi mediasi, konsiliasi, adjudikasi, dan rekomendasi.”⁴⁰

Sebagaimana yang telah di jelaskan bahwa diterimanya laporan oleh PVL Ombudsman mempunyai aturan tertentu yang menjadi syarat utama laporan untuk diproses, namun ketidaktahuan masyarakat ini yang banyak menyebabkan penyelesaian laporan menjadi lama untuk diselesaikan atau bahkan tidak ditindaklanjuti sama sekali, hal ini juga menjadi masalah yang sering terjadi di Ombudsman Provinsi Aceh. Karena jika dalam jangka waktu empat belas hari, pelapor menanggapi dan pelapor belum memenuhi berkas-berkas syarat laporan maka laporan akan ditutup atau tidak bisa ditindaklanjuti.

Seperti pernyataan yang dikemukakan oleh informan TM⁴¹, terkait penundaan berlarut dalam kasus pengadaan barang, ia mengatakan bahwa:

⁴⁰Hasil wawancara dengan Ilyas Istri, *Kepala Keasistenan PVL Ombudsman Aceh* pada tanggal 9 Februari 2021

⁴¹Informan penelitian tidak ingin disebutkan namanya, tetapi setuju untuk diwawancarai.

“Saya melapor langsung ke kantor Ombudsman dengan membawa laporan tertulis, lalu setelah berkonsultasi ternyata laporan saya bisa diproses untuk ditindaklanjuti. Setelah beberapa hari saya mulai menyiapkan syarat-syaratnya. Qadarullah ada musibah terjadi pada saya sehingga sudah lebih dari 15 hari saya melapor, dan saya juga lupa mengabari pihak Ombudsman maka ketika saya datang kembali untuk melanjutkan proses pelaporan, dikatakan bahwa laporan saya sudah dicabut dan akan diproses ulang. Lalu tidak butuh waktu lama pengaduan saya sudah ditanggapi oleh pihak terlapor”.⁴²

Sebagai syarat dalam melapor dugaan maladministrasi pada Ombudsman perwakilan Aceh, harus memenuhi beberapa persyaratan, antara lain seperti data diri, uraian laporan, bukti-bukti yang mendukung laporan dan bahan pendukung lainnya.

Berbeda halnya dengan Informan sebelumnya, Junizar asal Banda Aceh yang seorang Ibu Rumah Tangga mengatakan bahwa:

“Saya melapor masalah listrik, sebelum saya mengadukan laporan ke pihak PLN, saya sebelumnya sudah mencari tahu dulu apa permasalahannya. Dan kira-kira kemana saya harus melaporkan ini. Karena saya ibu rumah tangga jadi untuk melapor secara langsung tidak memungkinkan, jadi ada seorang kenalan saya, yang ternyata sahabat Ombudsman. Jadi saya cerita masalahnya seperti apa dan untuk penanganan awal sudah selesai karena kenalan saya ini yang mengantarkan laporan saya ke pihak Ombudsman. Lalu untuk penyelesaian selanjutnya saya hanya mengirimkan beberapa berkas persyaratan melalui *Whatsapp*. Selang waktu beberapa hari, PVL Ombudsman mengabarkan saya via chat bahwa laporan selesai. Saya pikir karena saya tidak ke kantor Ombudsman langsung, laporan saya jadi lama selesainya. Ternyata diluar dugaan hanya dengan menggunakan telepon sekarang bisa selesai”.⁴³

⁴²Hasil wawancara dengan TM, *Pelapor Maladministrasi Ombudsman Aceh*, via telepon pada tanggal 20 Februari 2021.

⁴³Hasil wawancara dengan Junizar, *Pelapor Maladministrasi Ombudsman Aceh*, via telepon pada tanggal 17 Februari 2021.

Dari keterangan yang dinyatakan oleh pelapor diatas bahwa dalam menyelesaikan laporan, Ombudsman dapat memudahkan masyarakat dengan menggunakan media. Ombudsman juga melakukan beberapa kegiatan yang bertujuan untuk memberitahu masyarakat tentang tata cara untuk melaporkan kepada Ombudsman, dengan menjadi pemateri dalam seminar administrasi dan pelayanan publik di kampus-kampus, membuat dialog ringan dengan mahasiswa sebagai *agent of social control* di masyarakat, dan membuat program kader Ombudsman yang pesertanya terdiri dari mahasiswa, masyarakat umum dan lainnya. Kader Ombudsman ini biasanya di sebut dengan sahabat Ombudsman.

Dengan melaksanakan program tersebut, diharapkan masyarakat menjadi paham dalam melakukan pengaduan laporan kepada Ombudsman. Ombudsman perwakilan Aceh juga sangat berharap dapat membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat. Dengan merekrut kader Ombudsman yang berfungsi sebagai duta Ombudsman dalam mensosialisasikan program kerja Ombudsman, menjaga pelayanan publik, ikut serta dalam melaporkan kecurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk tentang cara melapor yang baik. Dengan adanya sahabat Ombudsman ini, diharapkan agar Ombudsman perwakilan Aceh bisa menjadi sahabat bagi masyarakat. Komunikasi yang dibangun oleh PVL Ombudsman dengan masyarakat merupakan komunikasi yang terbuka, maksudnya ialah masyarakat berhak dan dapat berkomunikasi dengan Ombudsman, baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Banyak hal yang bisa dilakukan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh dengan masyarakat. Salah satunya adalah Ombudsman berupaya

mensosialisasikan program-program Ombudsman kepada masyarakat luas. Terjalannya hubungan antara masyarakat dengan Ombudsman, serta kemampuan membina hubungan persahabatan dengan masyarakat merupakan aset penting bagi Ombudsman Aceh, karena melibatkan masyarakat dalam melihat kecurangan dalam pemberian pelayanan publik.

Ombudsman juga menghimbau kepada masyarakat untuk ikut mengawasi pelayanan publik, dan jika ada yang tidak sesuai, segera laporkan ke Ombudsman Aceh. Laporan yang sering disampaikan kepada Ombudsman Aceh antara lain terkait dengan instansi pemerintah, seperti kepegawaian, perizinan, pertanahan, dan pendidikan. Untuk laporan yang sering disampaikan ke Ombudsman perwakilan Aceh, seperti masalah administrasi, BPJS, E-KTP, KK dan Kantor Catatan Sipil yang terlalu lama prosesnya di Disdukcapil (Kependudukan dan Catatan Sipil).

Komunikasi PVL Ombudsman Aceh dengan masyarakat tidak terlepas dari bantuan pihak internal dan eksternal, selain itu kerja sama antara lembaga Ombudsman berkoordinasi dengan kantor pusat, sebagai bentuk kerja sama yang terjalin oleh Ombudsman. Dengan menggunakan teknik komunikasi persuasi yang bertujuan membuat arus komunikasi lancar diterapkan. Oleh karena itu, komunikasi yang sukses tidak hanya menggunakan teknik komunikasi yang baik tetapi juga sarana yang tepat untuk menyampaikan pesan, seperti sarana agar pesan yang disampaikan sesuai dengan tujuannya.

Dalam melakukan aktivitas komunikasi, pentingnya media yang digunakan adalah sebagai salah satu pendukung untuk menerima dan

menyampaikan sebuah informasi. Hal ini juga dimanfaatkan oleh lembaga Ombudsman sebagai pemantau pelayanan publik untuk menerima pengaduan dari masyarakat. Ombudsman perwakilan Aceh menggunakan media untuk menyampaikan informasi tentang program atau kegiatan Ombudsman, praktik pelaporan yang baik di bawah prosedur Ombudsman, dan pengawasan administrasi publik. Sarana ini juga digunakan sebagai alat komunikasi yang baik antara PVL Ombudsman dengan masyarakat.

Hal ini sesuai seperti yang dikatakan oleh Ilyas Isti sebagai kepala keasistenan PVL Ombudsman:

“Komunikasi juga kita bangun dalam menerima pengaduan laporan masyarakat dengan pihak internal seperti kerja sama yang dilakukan dengan media cetak. Ombudsman juga memiliki media sosial seperti *website, email, facebook, Instagram, dan twitter*. Adapun tujuannya menjalin kerja sama dengan media luar agar media tersebut bisa menjadi patner kerja Ombudsman untuk membantu mengawasi penyelenggaraan publik di Aceh.”⁴⁴

Pernyataan diatas juga dibuktikan dengan pernyataan yang diberikan oleh Monarika asal Aceh Jaya yang menyatakan bahwa :

“Saya membuat laporan pengaduan kepada Ombudsman via *email*. Terkait laporan dibidang pendidikan, dengan melakukan pencegahan secara *online* dilingkungan pendidikan Aceh Jaya. Laporan yang saya adukan adalah kecurangan yang terjadi ketika proses penerimaan siswa baru di Aceh Jaya dengan menggunakan surat miskin agar dapat masuk disekolah favorit. Karena saya tahu kecurangan yang terjadi seperti ini juga pernah terjadi di Kota Banda Aceh yang kemudian berhasil diungkap oleh pihak Ombudsman, maka saya melaporkan masalah yang sama di Aceh Jaya. Dan sekarang sistem tersebut berubah ketika ingin mendaftar ke sekolah yang dituju, untuk menggunakan jalur miskin harus terdaftar di *database* penduduk miskin yang di tanda tangani oleh Walikota, dan juga pendaftar

⁴⁴Hasil wawancara dengan Ilyas Isti, *Kepala Keasistenan PVL Ombudsman Aceh* pada tanggal 9 Februari 2021

dengan menggunakan jalur miskin harus memiliki kartu Indonesia pintar (KIP), kartu Indonesia sehat (KIS) atau kartu prasejahtera (KPH).”⁴⁵

Dalam pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa media yang digunakan tidak hanya untuk sebagai sarana sosialisasi program-program Ombudsman saja, melainkan media juga mempunyai peran penting dalam keberhasilannya. Keberhasilan yang dicapai disebuah lembaga merupakan sebagai bagian tolak ukur berhasil atau tidaknya lembaga tersebut menjalankan fungsinya, begitu juga dengan Ombudsman perwakilan Aceh, sangat mengutamakan keberhasilan dan kepuasan pelapor dalam setiap kasus atau laporan yang masuk kepada Ombudsman.

Sesuai dengan tugasnya, Ombudsman perwakilan Aceh telah melakukan usaha maksimal dalam menyelesaikan tiap-tiap laporan maladministrasi yang masuk. Walaupun ada beberapa laporan yang selesai ditahap konsultasi, namun ada juga laporan yang membutuhkan waktu lama dalam penyelesaiannya. Dalam proses penyelesaian maladministrasi, PVL Ombudsman berusaha agar pihak terlapor dengan pelapor mendapatkan hasil yang saling menguntungkan. Karena dalam rangka menyikapi laporan pengaduan yang diperoleh dari masyarakat atas pelanggaran pelayanan publik yang telah dilakukan, Ombudsman mempunyai beberapa cara, yaitu Mediasi, Konsiliasi, Ajudikasi, dan Rekomendasi. Mediasi merupakan penyelesaian masalah pelayanan publik melalui bantuan, baik bantuan oleh Ombudsman itu sendiri ataupun melalui mediator Ombudsman.

⁴⁵Hasil wawancara dengan Monarika, *Pelapor Maladministrasi Ombudsman Aceh* pada tanggal 19 Februari 2021

Mediasi yang dilakukan oleh Ombudsman dalam menyelesaikan maladministrasi didasarkan pada ketentuan Pasal 8 huruf e, yaitu bahwa Ombudsman berwenang untuk menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi berdasarkan permintaan dari para pihak bersangkutan. Kemudian konsiliasi merupakan penyelesaian keluhan yang dilakukan oleh konsiliator Ombudsman, dimana orang tersebut dapat membuat usulan penyelesaian masalah secara tertulis untuk mengakhiri perselisihan.

Ajudikasi adalah proses penyelesaian masalah pelayanan publik yang diputuskan oleh Ombudsman. Ajudikasi merupakan proses penyelesaian laporan melalui lembaga yang menyelesaikan masalah yang bersifat peradilan. Dalam hal ini masalah yang terjadi diantara para pihak akan diputus oleh pihak yang berkedudukan sebagai hakim, yang artinya dalam proses penyelesaian masalah Ombudsman akan bereperan sebagai hakim atau penengah yang harus netral. Selanjutnya yang dimaksud dengan rekomendasi adalah sebuah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman. Pemberian rekomendasi ini merupakan opsi terakhir ketika upaya penyelesaian yang lain tidak berhasil.

4. Hambatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam penyelesaian maladministrasi

Dalam sebuah instansi atau lembaga independen seperti Ombudsman, dalam menjalankan tugasnya sebagai pengawas pelayanan publik, sudah pasti akan

menemukan hambatan-hambatan dalam proses penyelesaian laporan maladministrasi. Hal itu juga terjadi pada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh dalam pelaksanaan melayani laporan masuk, sehingga menghambat proses finalisasi laporan. Ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh PVL Ombudsman, antara lain:

a. Tidak ada komitmen dari penyelenggara pelayanan publik

Dengan meningkatkan layanan dan kualitas yang ditawarkan kepada pengguna layanan ini, pihak terlapor terkesan mengabaikan peringatan atau teguran yang diberikan Ombudsman kepada lembaga terkait, yang menangani masalah layanan publik yang kurang maksimal dan tidak memadai, baik lembaga pemerintah maupun swasta

b. Anggaran yang rendah

Pendanaan operasional Ombudsman Aceh dibiayai dari APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Pemerintah) yang disiapkan setiap tahun, namun jumlahnya sedikit sehingga menghambat proses dalam menyelesaikan laporan sehingga tidak maksimal, hal ini berbanding terbalik dengan negara lain yang menerima dana dari pemerintah yang cukup besar.

Hal ini sama seperti yang dikatakan oleh kepala keasistenan PVL Ombudsman Aceh :

“Penambahan anggaran yang sedikit mengakibatkan sulitnya untuk melakukan kegiatan pengawasan disetiap daerah kabupaten/kota yang ada di provinsi Aceh, kalau hanya untuk kegiatan sosialisasi kedaerah-daerah yang di Aceh Ombudsman hanya mampu melakukannya tiga

kali dalam setahun, dan di rasa sangat kurang maksimal dalam pengawasan yang kami lakukan terhadap penyelenggaraan publik di Aceh.”⁴⁶

c. Sumber daya manusia sedikit

Sumber daya manusia yang dimiliki Ombudsman Aceh masih dikatakan terlalu sedikit, dikarenakan cakupan wilayah kerja Ombudsman Aceh yang cukup luas membuat kinerja Ombudsman belum maksimal. Hal ini juga di rasakan keasistenan PVL Ombudsman Aceh :

“Kami kekurangan personel di Ombudsman, semoga tahun depan dilakukan *open recruitment* untuk penambahan karyawan, karena cakupan wilayah kerja Ombudsman yang luas membuat asisten Ombudsman yang sekarang kewalahan. Banyak personel yang dibutuhkan di bidang kesekretariatan, yang menagangani hal surat menyurat dan beberapa bidang lainnya yang dirasa cukup penting membantu kinerja Ombudsman”.⁴⁷

d. Penanganan pelapor berperilaku sulit.

Ketidakpuasan merupakan menjadi alasan utama masyarakat melaporkan aduan kepada Ombudsman, terkadang masyarakat melapor hanya untuk mendapatkan perhatian maupun simpati dari orang lain, hal-hal ini terkadang yang terjadi dalam laporan yang di adukan masyarakat kepada Ombudsman. Setiap individu memiliki kebutuhan yang substansitif, dasar seperti: sandang, pangan, dan papan (makanan, air, dan tempat tinggal, dan hal lain sebagainya).

⁴⁶Hasil wawancara dengan *Kepala keasistenan PVL Ombudsman Aceh*, pada tanggal 20 Februari 2021

⁴⁷Hasil wawancara dengan *Kepala keasistenan PVL Ombudsman Aceh*, pada tanggal 20 Februari 2021

Oleh karena itu tidak sedikit masyarakat yang dijumpai mengadukan laporan atau keluhannya kepada unit layanan pengaduan lembaga Ombudsman yang bertindak emosional, marah-marrah, menangis mengancam dan lain lainnya. Pada dasarnya hal ini menggambarkan individu tersebut sedang membutuhkan pertolongan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh asisten bidang PVL di Ombudsman Aceh :

“Bahwa terkadang banyaknya pengaduan yang masuk dari masyarakat yang dalam penyampaianya laporan kepada kami yang terkesan marah-marrah memaksa dan seolah-olah ingin cepat diselesaikan. Padahal tidak semudah itu menyelesaikan laporan di Ombudsman ada beberapa prosedur yang harus diikuti misalkan data diri, wacana laporan, investigasi laporan dan lain sebagainya”.⁴⁸

Masalah seperti ini menyebabkan petugas yang melayani laporan harus meningkatkan potensi substantif, psikologis, prosedural dari seorang pelapor. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa adanya kemungkinan ketika masyarakat mengadukan laporannya kepada PVL Ombudsman, pelapor bersikap tidak sopan, marah-marrah, mengancam, mencaci, dan hal lainnya. Akibat dari kondisi ini menyebabkan proses pengaduan laporan terkait maladministrasi jadi terhambat, dengan sikap pelapor yang dapat memicu konflik antara keduanya.

Sebagai seorang penerima laporan pengaduan masyarakat, ada beberapa hal yang harus dipahami yang menjadi pemicu dan berbagai macam kategori pelapor yang berperilaku sulit. Sangat penting bagi PVL untuk mengalihkan perhatian pelapor pada laporan yang disampaikan, agar tidak terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.

⁴⁸Hasil wawancara dengan *Kepala keasistenan PVL Ombudsman Aceh*, pada tanggal 20 Februari 2021

Sebelum melakukan proses tatap muka dengan pelapor, sangat penting bagi PVL Ombudsman untuk mengidentifikasi lebih dahulu laporan dan pelapor sebelum masuk kepada proses penyelesaian laporan. Identifikasi pelapor berperilaku sulit sebenarnya dapat dilakukan dengan memperhatikan laporan yang disampaikan melalui surat pengaduan, tahap ini adalah sebelum pelapor melakukan pengaduan secara tatap muka. Biasanya dalam surat yang disampaikan oleh pelapor, dapat teridentifikasi dari tanda-tanda baca dan pemilihan kata-kata yang digunakan dalam menyampaikan laporan. Contohnya seperti penggunaan huruf tebal atau kapital, menggaris bawahi, penyampaian maksud yang tidak jelas, tuntutan yang berlebihan dan keluhan yang sangat banyak.

Petugas yang menangani laporan juga adalah seorang manusia biasa dengan sifat yang mungkin dapat terpengaruhi terhadap interaksi atau hubungan dengan pelapor, misalnya kepribadian yang mudah di provokasi, emosi, adanya kepentingan dan keinginan, gambaran diri dan harapan. Sangat penting bagi PVL Ombudsman dalam melayani masyarakat untuk mengetahui kualitas dirinya, kelebihan dan kekurangan diri dalam menangani pelapor sulit. Agar proses komunikasi yang berlangsung jadi lebih terarah dan efektif.

Hal inilah yang sering dialami PVL dalam menangani laporan di Ombudsman. Dalam bertugas menangani laporan dari pelapor PVL Ombudsman kerap kali menjumpai tantangan dalam menangani pelapor yang berperilaku sulit. Seperti yang dijelaskan oleh Ilyas :

“Tipe-tipe pelapor itu ada yang agresif, keras kepala, emosional, dominan dan manipulatif dengan proses aduannya. Pelapor yang seperti ini biasanya

yang terkadang membuat personel kami kesusahan. Dan biasanya perlu dua orang dari pihak kami untuk menghadapi pelapor yang sulit”.⁴⁹

Secara prosedur penanganan pelapor telah diatur didalam Undang-Undang peraturan Ombudsman RI pasal 26 tahun 2008, didalam undang-undang tersebut telah dijelaskan secara terperinci mengenai tugas dan wewenang dari setiap asisten yang ada di Ombudsman RI dalam melayani dan menangani laporan yang diajukan Ombudsman disetiap provinsi yang ada di Indonesia begitu juga belaku untuk Ombudsman RI perwakilan Aceh. Sama halnya dengan PVL Ombudsman perwakilan Aceh dalam menerima laporan dalam penyelesaian maladministrasi disebutkan dalam pasal 26 tersebut bahwa Ombudsman dapat menetapkan bahwa hal tersebut adalah berwenang untuk dilanjutkan laporannya atau tidak berwenang.

B. Analisa Dan Pembahasan

Penyelesaian maladministrasi dilakukan secara aktif oleh PVL Ombudsman dengan cara deteksi, analisis, dan pelaksanaan saran agar maladministrasi tidak terjadi berulang. Beberapa pencegahan yang dilakukan oleh PVL Ombudsman adalah seperti sosialisasi, kerja sama, pengembangan jaringan, kegiatan pengawasan, dan laporan perbaikan kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan. Capaian kerja PVL Ombudsman sesuai dengan target dalam buku tahunan, yaitu sebesar 118% laporan yang di terima dan 59% laporan yang sudah di selesaikan per tahun 2021, sedangkan selebihnya merupakan konsultasi non

⁴⁹Hasil wawancara dengan *Kepala keasistenan PVL Ombudsman Aceh*, pada tanggal 20 Februari 2021

laporan sehingga dapat terselesaikan tanpa tindakan selanjutnya atau selesai dengan proses konsultasi. Tingginya aktivitas pencegahan merupakan bentuk dari upaya peningkatan pelayanan publik.

Banyaknya laporan pengaduan yang masuk ke Ombudsman dapat diartikan sebagai adanya kesadaran masyarakat atas hak yang tidak di dapat dalam mendapatkan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu parameter keberhasilan birokrasi. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas maka harapan masyarakat dapat terpenuhi. Satu dari beberapa jenis maladministrasi yang banyak terjadi adalah penyimpangan prosedur pada tahun 2021, kemudian dilanjutkan dengan penundaan berlarut, dan tidak memberikan pelayanan. Serta beberapa laporan masyarakat lainnya terkait maladministrasi.

Dalam memberikan pelayanan, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan, PVL Ombudsman dalam pengaplikasian komunikasi antarpribadi dengan teknik komunikasi persuasif sudah sangat baik. Komunikasi yang berlangsung juga efektif, karena secara tidak langsung komunikasi yang terjalin dalam menerima laporan pengaduan masarakat, PVL Ombudsman menggunakan lima sikap positif yang mendukung efektifnya komunikasi antarpribadi yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

Satu dari beberapa prinsip komunikasi islam juga telah digunakan oleh PVL Ombudsman, seperti *Qaulan Maysuran*. *Qaulan Maysuran* menurut bahasa artinya adalah perkataan yang mudah. Ungkapan ini terdapt dalam surah *Al-Isra* ' ayat 28. Allah SWT berfirman:

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُل لَّهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا

Artinya : “Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas”.(Q,S. Al-Isra’: 28)

Ayat ini ditempatkan setelah perintah berbuat baik terhadap orang tua, keluarga dekat, orang miskin, dan musafir yang memerlukan bantuan, serta setelah larangan untuk bersikap boros. Jika kita tidak mampu memberikan sesuatu kepada kaum kerabat, ucapkan sesuatu ucapan yang mudah. Berdasarkan penafsiran ahli tafsir *qaulan maysuran* artinya menjanjikan bantuan kepada mereka. Selain itu juga berarti sebagai perkataan yang menyenangkan, memberikan harapan kepada orang dan tidak menutup peluang mereka untuk mendapatkan kebaikan dari kita. Ungkapan itu bisa berbentuk janji yang wajar dan mungkin untuk di realisasikan. Perkataan seperti ini juga dapat membuat mereka yang mengharapkan sesuatu dari kita mudah menerimanya dan kita yang mengucapkan juga mendapatkan kemudahan dari Allah SWT.⁵⁰

Dari ayat diatas sudah jelas bahwa PVL Ombudsman bertugas sebagai penerima pengaduan masyarakat terkait masalah-masalah yang dihadapi. Sebagai wadah tempat menerima pengaduan, sudah jelas bahwa masyarakat sangat mengandalkan Ombudsman dalam menyelesaikan masalah yang mereka hadapi dengan adanya ungkapan-ungkapan yang membuat masyarakat lebih tenang.

⁵⁰ Harjani Hefni, *Komunikasi Islam...*, hal. 86-88

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan peneliti pada bab IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Efektivitas komunikasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam penyelesaian maladministrasi dalam melayani proses pengaduan masyarakat sudah sangat baik. Dengan mengacu pada lima sikap positif yang mendukung efektifnya komunikasi, PVL Ombudsman juga menggunakan teknik komunikasi persuasif, dan teknik mendengar efektif di mana Ombudsman Perwakilan Aceh memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat dengan mengajak masyarakat untuk ikut serta dalam mengawasi dan melihat pelanggaran dan kecurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dan juga mendengarkan semua laporan-laporan masyarakat. Keberhasilan yang dicapai Ombudsman Aceh dalam menyelesaikan laporan yang diadukan oleh masyarakat, sejauh ini juga dapat ditangani sesuai prosedur yang berlaku di Ombudsman Republik Indonesia.
2. Hambatan yang dihadapi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam penyelesaian maladministrasi yakni hambatan sematik yang berarti hambatan komunikasi dimana terjadi kesalahan dalam bahasa yang digunakan pelapor pada saat melaporkan aduannya, hambatan komunikasi yang

kedua yakni hambatan mekanik dimana hambatan ini terjadi karena persoalan-persoalan yang dihadapi oleh petugas dalam menangani pelapor yang berperilaku sulit, karena sulitnya menghadapi pelapor yang berperilaku sulit dapat mengakibatkan kegaduhan yang terjadi antara peugas dan pelapor. Didalam penerapan etika komunikasi Islam pada lembaga Ombudsman Republik Indonesia telah diterapkan oleh lembaga Ombudsman Aceh dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat, sesuai dengan Undang-undang nomor 37 tahun 2008 dalam pasal 3 diantaranya adalah, kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan.

B. Saran

Dari hasil penelitian di atas ada beberapa saran yang peneliti ajukan agar dapat direalisasikan, adalah sebagai berikut:

1. Bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh agar dalam setiap tahun dapat menganalisis seberapa efektif komunikasi yang digunakan dalam menghadapi pelapor, khususnya pelapor sulit.
2. Bagi instalasi dan lembaga terkait lainnya yang menyediakan pelayanan publik, atau instansi terlapor agar dapat bekerja sama dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abidin, Yusuf Zainal, *Manajemen Komunikasi (Filosofi, Konsep, dan Aplikasi)*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015)
- Amin, Muhammad. *Memahami Sejarah dan Budaya Aceh*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor, 2014)
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002)
- Budyatna, Muhammad. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. (Jakarta: Kencana, 2011)
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. (Jakarta: Kencana, 2007)
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006)
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013)
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research*, Jilid I dan II, (Yogyakarta: Andy Orset, 1989)
- Hefni, Harjani. *Komunikasi Islam*. (Jakarta: Kencana, 2015)
- Morissan. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. (Jakarta: Kencana, 2013)
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu pengantar*, (Bandung: remaja Rosdakarya, 2007)
- Nurtjahjo, Hendra. *Memahami Maladministrasi*. (Jakarta: Ombudsman RI, 2013)
- Sari, A. Anditha. *Komunikasi Antarpribadi*. (Yogyakarta: Deepublishing, 2017)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Suranto AW, *Komunikasi Antarpribadi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011)
- Usman, A. Rani. *Etnis Cina Perantauan di Aceh*. (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2009)
- Rakhmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004)

B. Skripsi

- Ade Andriani. *Kewenangan Ombudsman Jambi dalam Penanganan Kasus Maladministrasi Pada Pelayanan Publik (Studi Kepolisian Daerah Jambi Tahun 2020)*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Jambi: Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021
- Annisa Auliani. *Efektivitas Komunikasi Administrasi Dalam Program Istana Untuk Rakyat Di Istana Kepresidenan Republik Indonesia*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Serang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2017
- Fristy Yuswanita. *Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dengan Penerimaan Sosial Pada Remaja*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Malang : Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang, 2011
- Muhammad Iqbal. *Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Melayani Laporan Pengaduan Masyarakat Di Kota Medan (Perspektif Etika Komunikasi Islam)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara, 2018
- Syaiful Arif. *Efektifitas Komunikasi Dokter Dalam Membangun Kepercayaan Pasien (Studi Kasus Komunikasi Interpersonal Dokter Dan Pasien Di Klinik Nirmala Husada)*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Ponorogo.2019

C. Jurnal

- Azhar, "Komunikasi Antarpribadi: Suatu Kajian dalam Perspektif Komunikasi Islam", *Jurnal Al-Hikmah*, Vol. IX, No. 14 Jan s/d Juni, 2017
- Dewi, L. O. and A. Naryoso, "Strategi Komunikasi Antarpribadi Dan Pengelolaan Konflik Untuk Menjaga Dinamika Komunikasi Dalam Komunitas K-Pop Dance Cover Light Galaxy Entertainment Semarang Agar Tetap Eksis." *Interaksi Online*, Vol. 6, 2018
- Rina Sari Kusuma, *Komunikasi Antar Pribadi Sebagai Solusi Konflik Pada Hubungan Remaja Dan Orang Tua Di Smk Batik 2 Surakarta*, *Warta LPM*. Vol. 20, No. 1, 2017
- Setiajeng Kardiasih, *Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut UU No.37 Tahun 2008*, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol.10, No. 2 Mei 2010

D. Website

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peran-pvl-sebagai-pintu-awal-penyelesaian-laporan>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2021

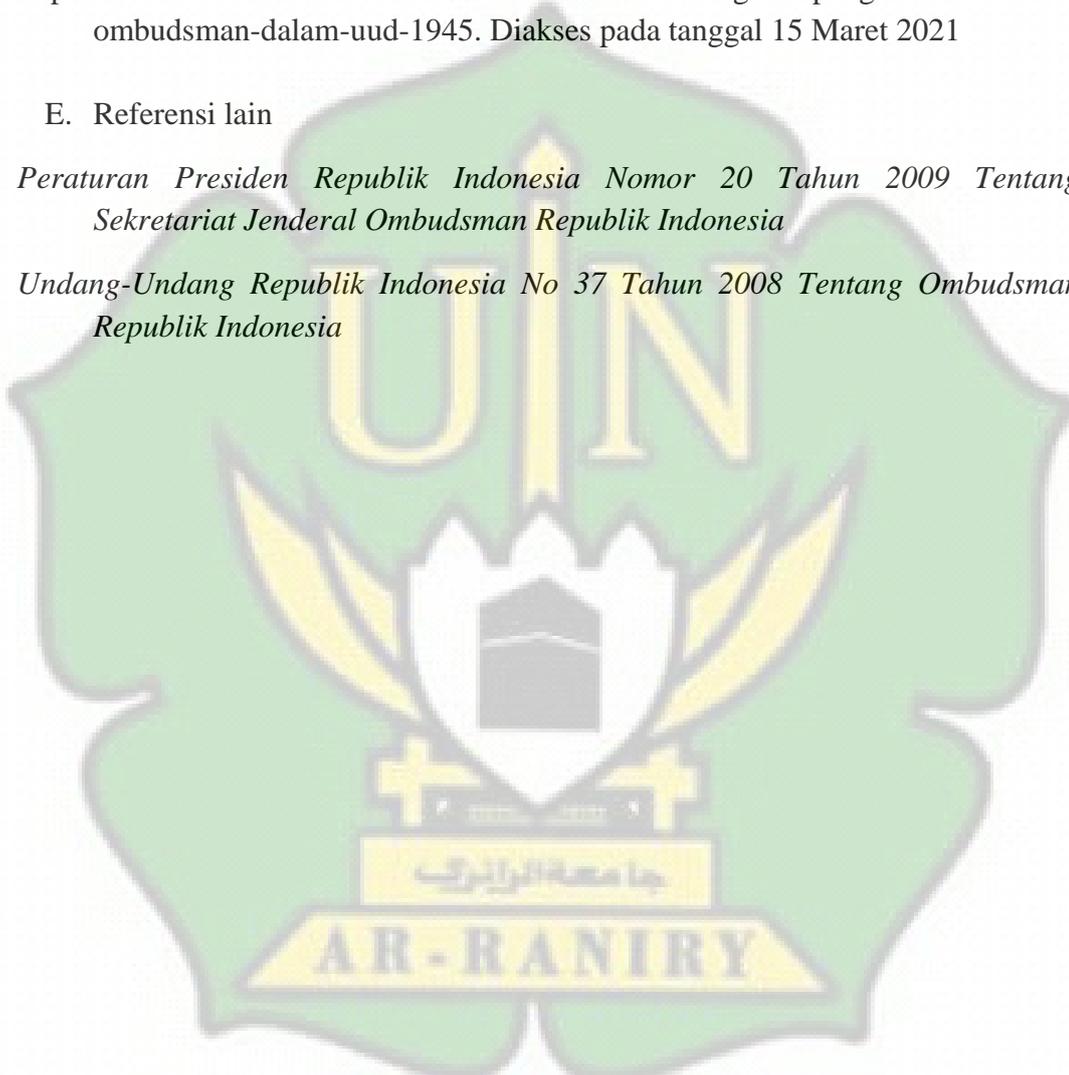
<https://ombudsman.go.id/faq>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2021

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol11261/urgensi-pengaturan-ombudsman-dalam-uud-1945>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2021

E. Referensi lain

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2009 Tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B.778/Un.08/FDK/KP.00.4/02/2020

Tentang
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 21 tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam lingkungan UIN Ar-Raniry
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2020, Tanggal 12 November 2019

MEMUTUSKAN

- Menetapkan Pertama** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
: Menunjuk Sdr. 1) Drs. Syukri Syamaun, M. Ag. (Sebagai PEMBIMBING UTAMA)
2) Syahril Furqany, M.I.Kom. (Sebagai PEMBIMBING KEDUA)

Untuk membimbing KKU Skripsi:

Nama : Iza Annura
NIM/Jurusan : 160401085/Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
Judul : *Strategi Komunikasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam Penyelesaian Maladministrasi*

- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2020;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 21 Februari 2020 M
27 Jumadil Akhir 1441 H

a.n. Rektor UIN Ar-Raniry,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi,


Fakhri

- Tembusan:
1. Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry.
3. Pembimbing Skripsi.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.
5. Arsip.
Keterangan:
SK berlaku sampai dengan tanggal: 20 Februari 2021



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.2999/Un.08/FDK.I/PP.00.9/10/2020
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN ACEH

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Iza Annura / 160401085**
Semester/Jurusan : IX / Komunikasi dan Penyiaran Islam
Alamat sekarang : KOMPLEK POLA BATARA PERMAI, JL. POLA VI NO.43 DESA LAMDOM
KECAMATAN LUENG BATA

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PENERIMAAN DAN VERIFIKASI LAPORAN (PVL) OMBUDSMAN RI PERWAKILAN ACEH DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 09 Februari 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 28 Februari
2021

Drs. Yusri, M.L.I.S.



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
KANTOR PERWAKILAN PROVINSI ACEH**

Jl. Banda Aceh-Medan KM.4 No.01, Tanjung,
Kecamatan Ingin Jaya, Aceh Besar.
Telp. (0651) 755 7477, e-mail: aceh@ombudsman.go.id
Website: www.ombudsman.go.id

Nomor : S. 010 /PW-01/II/2021 Banda Aceh, 22 Februari 2021
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian Ilmiah**
Mahasiswa -----

Yth,
Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN AR-RANIRY

Di Tempat

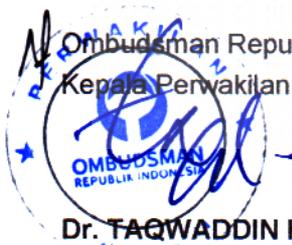
Dengan Hormat,
Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor: B.2999/Un.08/FDK.I/PP.00.9/10/2020, tanggal 09 Februari 2021 perihal Izin Penelitian Ilmiah dan Pengambilan Data dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul **"EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PENERIMAAN DAN VERIFIKASI LAPORAN (PVL) OMBUDSMAN RI PERWAKILAN ACEH DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI"**.

Maka dengan ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh mengizinkan kepada mahasiswa dibawah ini :

Nama : **Iza Annura**
NIM : 160401085
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,



Ombudsman Republik Indonesia
Kepala Perwakilan Aceh

Dr. TAQWADDIN HUSIN, S.H., S.E., M.S.

Tembusan Yth:
Arsip

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

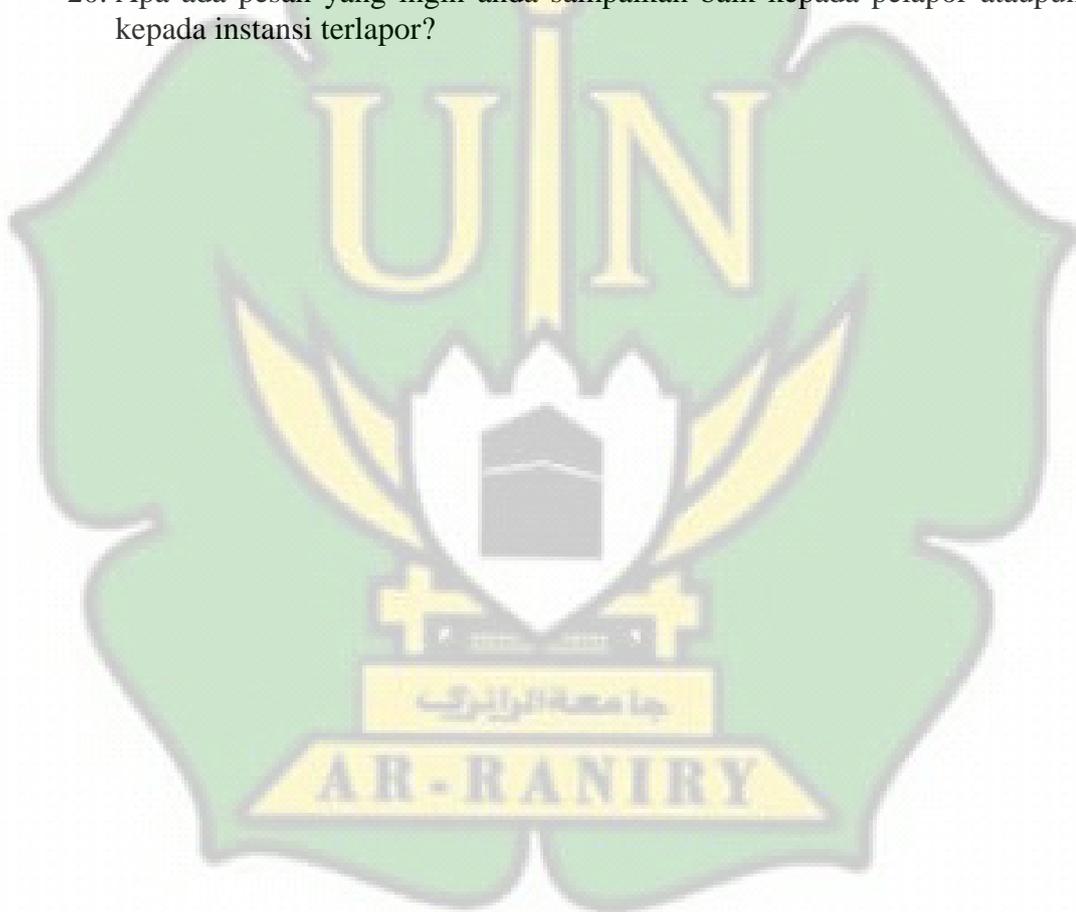
A. Daftar Wawancara Pelapor

1. Apakah anda mengetahui tahapan dalam melapor?
2. Apakah anda mengetahui seperti apa prosedurnya?
3. Apakah laporan yang anda laporkan termasuk Maladministrasi?
4. Bagaimana cara anda mengadukan laporan?
5. Apakah ada kendala dalam proses penyampaian laporan?
6. Bagaimana respon yang PVL berikan saat awal konsultasi?
7. Apakah dalam menerima laporan PVL menyapa pada awal sesi konsultasi?
8. Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh PVL dalam sesi konsultasi?
9. Apakah PVL memperhatikan saat anda berbicara?
10. Apakah PVL memberikan anda kesempatan bertanya?
11. Apakah anda dapat memahami pesan yang disampaikan oleh PVL selama konsultasi?
12. Apakah PVL mendengarkan keluhan dan pengaduan laporan anda?
13. Apakah PVL menyampaikan informasi terkait laporan yang anda laporkan?
14. Apakah PVL menjelaskan hal-hal penting dalam proses penyelesaian maladministrasi?
15. Apakah PVL menjawab pertanyaan-pertanyaan yang anda ajukan?
16. Apakah PVL mengajak anda berdiskusi tentang tindakan yang akan diambil?
17. Apakah PVL menyampaikan informasi lewat bahasa yang mudah dipahami?
18. Apakah PVL membedakan anda dengan pelapor lain?
19. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan?
20. Adakah saran atau pesan yang ingin anda sampaikan untuk meningkatkan pelayanan?

B. Daftar Wawancara PVL Ombudsman RI Perwakilan Aceh

1. Apa saja syarat yang harus dilengkapi dalam melapor?
2. Apakah pelapor memeriksa berkas atau syarat sebelum melapor?
3. Apakah ada pelapor yang belum memenuhi kelengkapan syarat untuk mengajukan laporan?
4. Apakah pelapor memahami tahapan-tahapan dalam melapor?
5. Apakah jenis laporan yang diadukan oleh pelapor?
6. Apakah pelapor melaporkan laporan terkait maladministrasi?
7. Bagaimana cara pelapor mengadukan laporan?
8. Apakah ada kesulitan dalam menerima laporan?
9. Apakah pelapor menyampaikan laporan dengan terus terang?

10. Apakah pelapor berdiskusi dan bisa diajak bekerja sama dalam sesi konsultasi?
11. Apakah pelapor bersikap sopan dalam menyampaikan laporan?
12. Apakah pesan yang diterima dari pelapor dapat anda pahami?
13. Apakah ada pelapor yang memaksa agar laporannya ditindaklanjuti?
14. Bagaimana cara menghadapi pelapor yang sulit?
15. Apakah ada cara khusus dalam menghadapi pelapor yang sulit?
16. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan laporan?
17. Apa saja hambatan yang dialami dalam proses penyelesaian laporan?
18. Bagaimana cara menangani hambatan tersebut?
19. Apakah komunikasi berlangsung dengan efektif?
20. Apa ada pesan yang ingin anda sampaikan baik kepada pelapor ataupun kepada instansi terlapor?



DOKUMENTASI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada saat pandemi Covid-19, maka ada sebagian informan penelitian yang melakukan wawancara secara daring atau *online*. Adapun dokumentasinya sebagai berikut:



Wawancara dengan Ilyas Isti selaku kepala keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Aceh



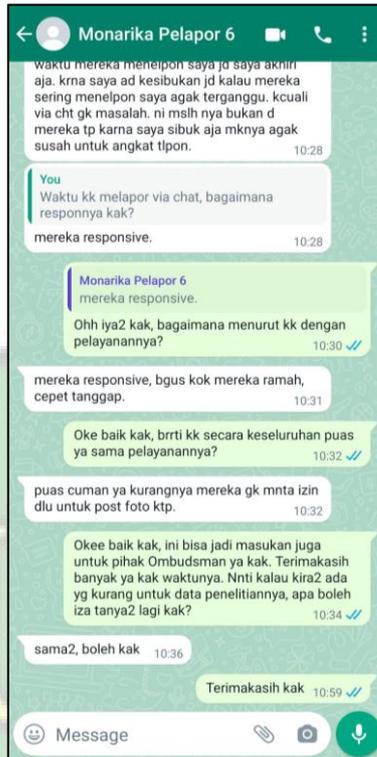
Wawancara dengan Ilyas Isti selaku kepala keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Aceh



Wawancara dengan IL Pelapor Ombudsman yang tidak ingin disebutkan namanya tetapi bersedia melakukan wawancara



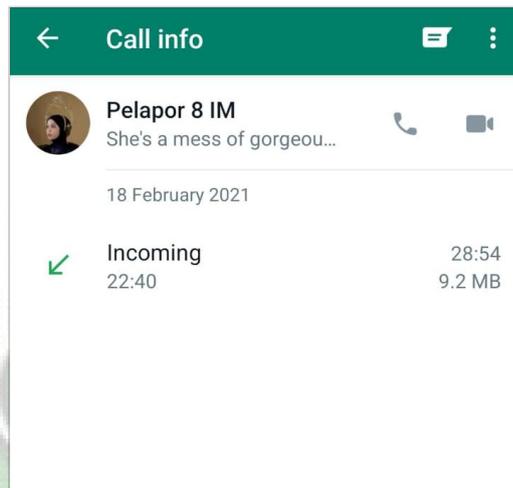
Wawancara dengan Maulina salah satu pelapor Ombudsman terkait Maladministrasi



Wawancara Via *Whatsapp Chat* dengan Monarika salah satu pelapor Ombudsman terkait Maladministrasi



Wawancara Via *Whatsapp Chat* dengan Yusril Hakim salah satu pelapor Ombudsman terkait Maladministrasi



Wawancara Via Telepon dengan IM salah satu pelapor Ombudsman terkait Maladministrasi yang tidak ingin disebutkan namanya tetapi bersedia melakukan wawancara



Wawancara Via *Whatsapp Chat* dengan Fajrina salah satu pelapor Ombudsman terkait Maladministrasi



Wawancara dengan TM Pelapor Ombudsman yang tidak ingin disebutkan namanya tetapi bersedia melakukan wawancara



Wawancara Via *Whatsapp Chat* dengan Muhammad Alwi salah satu pelapor Ombudsman terkait Maladministrasi

TATA CARA PENYAMPAIAN LAPORAN/PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



Apa yang dapat anda laporkan

Dugaan **Maladministrasi** pada penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Ombudsman RI menolak laporan dalam hal:



Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis pada pihak yang dilaporkan



Substansi laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan



Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman Republik Indonesia

Persyaratan Laporan

- Pelapor adalah Warga Negara Indonesia atau Penduduk
- Laporan sudah secara langsung disampaikan kepada pihak Terlapor, tetapi tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.
- Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun terjadi.

Persyaratan Dokumen

1. Fotokopi identitas diri Anda (KTP/Paspor/SIM).
2. Urutan kronologi peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan, meliputi:
 - Rincian kejadian/peristiwa (dimana dan kapan)
 - Pelugas/Pejabat penyelenggara layanan yang terkait peristiwa?
 - Lokasi apa saja yang sudah Anda lakukan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir?
 - Harapan Anda dengan menyampaikan laporan/pengaduan kepada Ombudsman RI?
3. Surat Kuasa Asli serta fotokopi identitas pemberi dan penerima kuasa apabila Anda bukan korban langsung. Seperti: Kuasa Hukum, Kelompok Masyarakat, Anggota Keluarga, dll.
4. Dokumen yang menunjukkan legalitas apabila Anda mengatasnamakan LSM, Badan Hukum, Yayasan, dan lain sebagainya. Misalnya: Akta Pendirian, Surat Keputusan, AD/ART, atau lainnya.
5. Informasi alamat lengkap dan nomor telepon yang dapat dihubungi, serta e-mail (jika ada).
6. Pernyataan permintaan kerahasiaan identitas Anda jika dikehendaki.
7. Bukti-bukti, dokumen atau foto terkait peristiwa yang dilaporkan.

Cara Menyampaikan Laporan

- Datang ke Kantor Ombudsman RI atau Perwakilan Ombudsman RI
- Surat
- Hubungi 137 dan 02137273737
- Email: pengaduan@ombudsman.go.id
- Telepon Bantu (021) 37273737 dan menggunakan formulir yang disediakan

TANPA DIPUNGUT BIAYA

Tata cara penyampaian laporan atau pengaduan masyarakat