

**STRATEGI KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN ACEH DALAM PENYELESAIAN
LAPORAN MASYARAKAT**

SKRIPSI S1

Diajukan Oleh

**MUHAMMAD ROHAN GHAFFARUDDIN
NIM. 190401073**

Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2024**

SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai
Tugas Akhir Untuk Meraih Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Prodi Komunikasi Penyiaran Islam

Diajukan Oleh

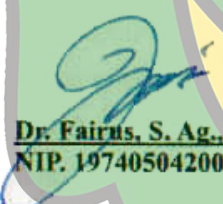
Muhammad Rohan Ghaffaruddin
NIM. 190401073


SELASA, 07 Januari 2025

Di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua


Sekretaris



Dr. Fairus, S. Ag., MA
NIP. 197405042000031002


Fitri Meliya Sari, S. I. Kom., M. I. Kom
NIP. 199006112020122015

Anggota I,

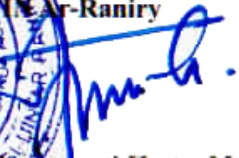
Anggota II,


Drs. Baharuddin AR, M.Si
NIP. 196512311993031035


Taufik, SE, Ak., M. Ed
NIP. 197706102009011013



Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry


Prof. Dr. Kusmayati Hatta, M.pd
NIP. 196412201984122001

PERNYATAAN KEASLIAAN

Dengan ini saya:

Nama Penulis : Muhammad Rohan Ghaffaruddin

NIM : 190401073

Jenjang : Sarjana (S-1)

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, 01 Juli 2024

yang Menyatakan,



Muhammad Rohan Ghaffaruddin

NIM. 190401073

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, hidayah, kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“STRATEGI KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN ACEH DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat tugas akhir guna memperoleh gelar sarjana jenjang strata satu (S-1) di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Selanjutnya shalawat dan salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa syiar Islam diatas muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam hal isi maupun teknis penulisannya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati mengharapkan adanya sumbangan pikiran, berupa kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan ini. Pada kesempatan ini, perkenankan penulis mengucapkan ribuan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda Rasyidin dan Ibunda Cut Afrida Ichsan yang telah mendidik, membesarkan, membiayai, serta memberikan motivasi kepada penulis dari awal hingga akhir proses perkuliahan.

2. Penulis ucapkan Terima Kasih kepada adik tercinta Khamila Cahya Anjani yang telah memberikan semangat yang luar biasa, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M. Ag, dan jajarannya selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar – Raniry Banda Aceh.
4. Ibu Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Bapak Syahril Furqany, M. I. Kom dan Sekretaris Prodi Ibu Hanifah, S. Sos.I., M. Ag.
6. Bapak Dr. Fairus., S.Ag., MA. Selaku penasihat Akademik (PA) sekaligus pembimbing pertama yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat bagi penulis selama proses perkuliahan dan bimbingan proposal skripsi.
7. Ibu Fitri Meliya Sari, S.I.Kom, M.I.Kom Sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sangat baik kepada penulis
8. Segenap Dosen-dosen - Pengajar Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Banda Aceh yang pernah membagi segala pengetahuannya.
9. Terima kasih juga Rizka Fitria Ningsih, S.Tr.Gz yang menjadi Motivasi saya selama menjalani masa studi.
10. Terima kasih juga Muhammad Rafli Aulia, S.TP yang telah membantu penulis selama mengerjakan skripsi

11. Sahabat Terbaik saya Khalilullah, S. Ars., Fadil Nainuddin, Fuad Bawadhir, S.E., Mumtazul Fikri, S.Pd., Ika Putri Fadhillah, Amd.Far., Rahmad Moelana, Kausar, yang tidak pernah bosan untuk selalu memberikan semangat dan bantuan dalam menyusun skripsi ini.

12. Sahabat Terbaik saya Syarif Naufal, Tajus Gibransyah, Ahmad Zaki Marjan, Bima Nadiyah Firmanysah, Teuku Rafi Naufal, Reza Iriyandi

13. Teman-teman satu angkatan terutama jurusan KPI yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas bantuan dan dorongan, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhirnya kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, jualah kita berserah diri, karena segala sesuatu tidak akan terjadi jika bukan atas kehendak-Nya. Amin ya Rabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 1 Juli 2024

Penulis

جامعة الرانيري

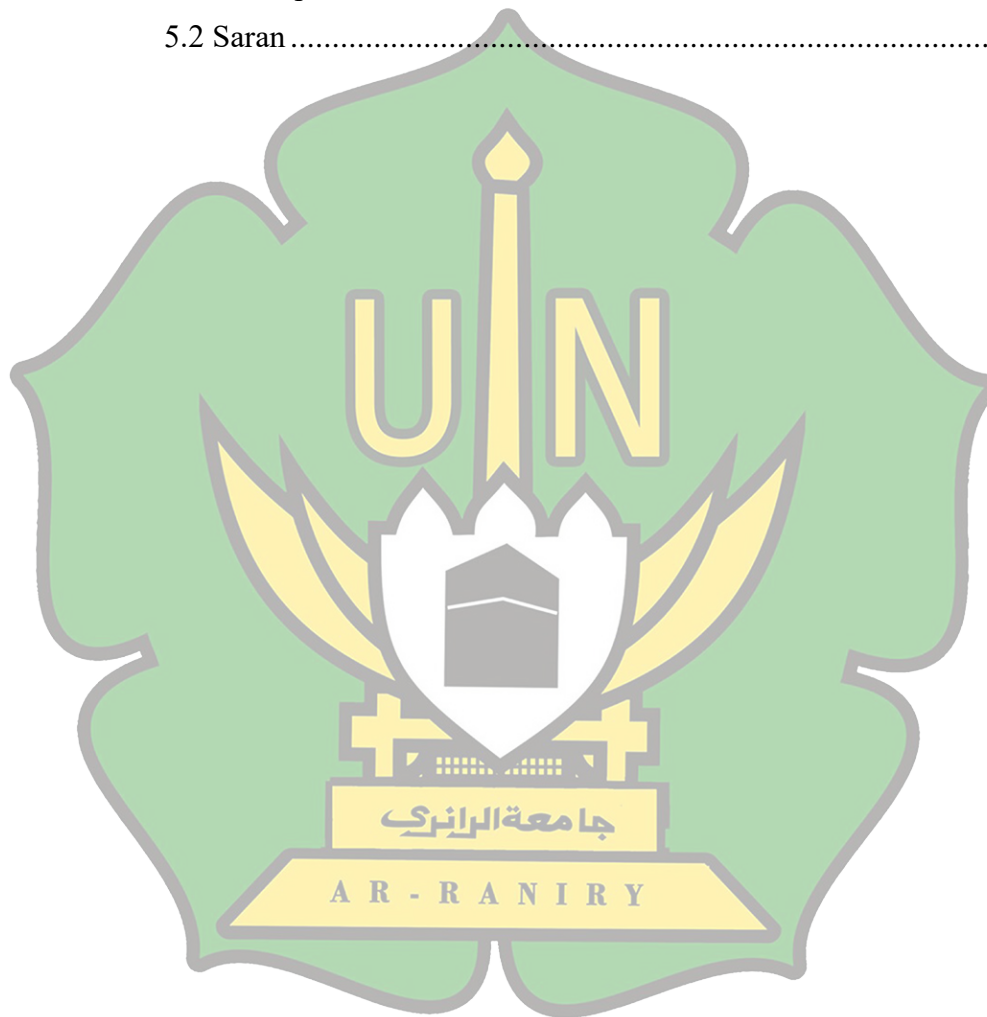
A R - R A N I R Y

MUHAMMAD ROHAN GHAFFARUDDIN

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Konseptual	10
F. Sistematika pembahasan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Komunikasi	16
C. Komunikasi Organisasi	25
D. Strategi Komunikasi	28
E. Ombudsman.....	31
F. Laporan Masyarakat	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	49
B. Objek Dan Subjek Penelitian	49
C. Lokasi Penelitian	50
D. Sumber Data Penelitian	50
E. Informan Penelitian.....	50
F. Teknik Pengumpulan Data	51
G. Teknik Analisis Data	52
H. Teknik Validasi Data	52

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
	B. Hasil Penelitian	57
	C. Pembahasan	79
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	82
	5.1 Kesimpulan	82
	5.2 Saran	83



DAFTAR TABEL

Table 3.1 Informan Penelitian 55



DAFTAR GAMBAR

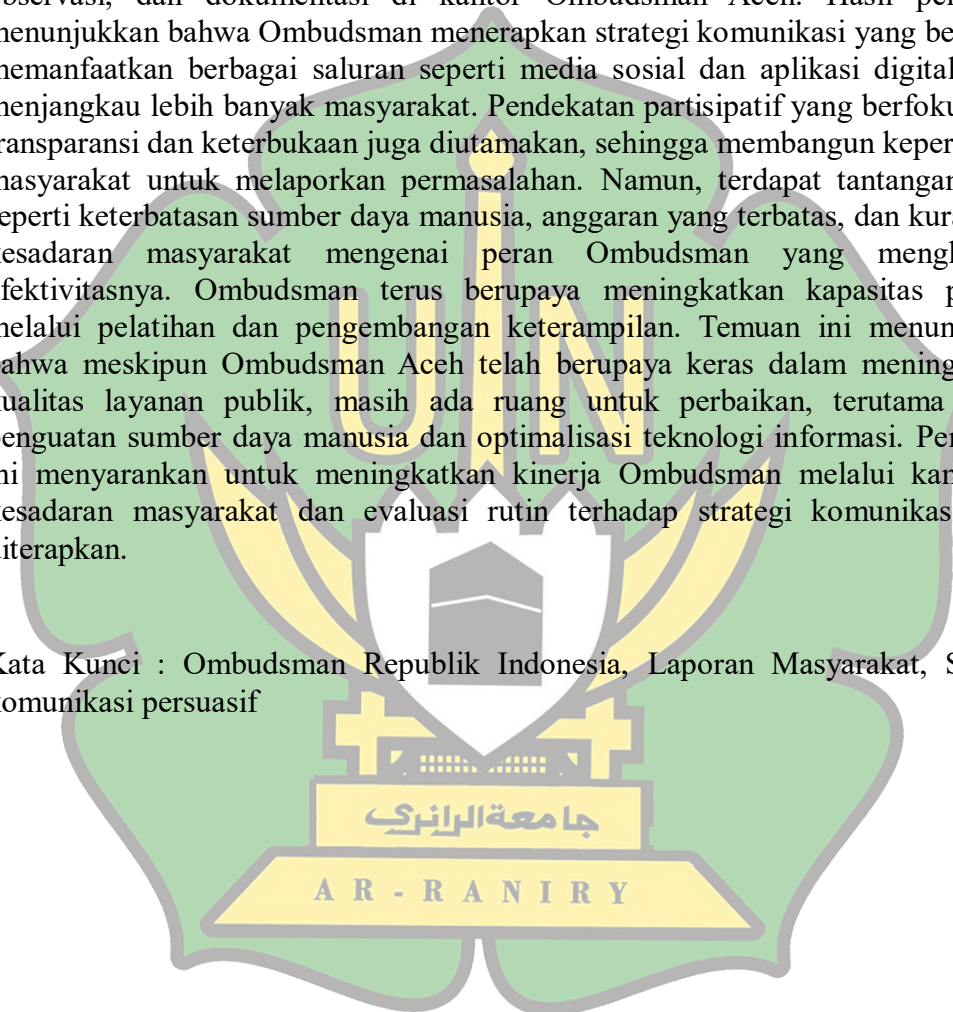
4.1 Gambar Visi dan Misi Ombudsman.....	59
---	----



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti strategi komunikasi persuasif yang digunakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam menangani laporan masyarakat dan mengevaluasi keberhasilan yang dicapainya. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di kantor Ombudsman Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman menerapkan strategi komunikasi yang beragam, memanfaatkan berbagai saluran seperti media sosial dan aplikasi digital untuk menjangkau lebih banyak masyarakat. Pendekatan partisipatif yang berfokus pada transparansi dan keterbukaan juga diutamakan, sehingga membangun kepercayaan masyarakat untuk melaporkan permasalahan. Namun, terdapat tantangan besar seperti keterbatasan sumber daya manusia, anggaran yang terbatas, dan kurangnya kesadaran masyarakat mengenai peran Ombudsman yang menghambat efektivitasnya. Ombudsman terus berupaya meningkatkan kapasitas petugas melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun Ombudsman Aceh telah berupaya keras dalam meningkatkan kualitas layanan publik, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam penguatan sumber daya manusia dan optimalisasi teknologi informasi. Penelitian ini menyarankan untuk meningkatkan kinerja Ombudsman melalui kampanye kesadaran masyarakat dan evaluasi rutin terhadap strategi komunikasi yang diterapkan.

Kata Kunci : Ombudsman Republik Indonesia, Laporan Masyarakat, Strategi komunikasi persuasif



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah elemen fundamental dalam kehidupan manusia, bahkan menjadi fenomena penting yang mendasari pembentukan masyarakat atau komunitas yang terintegrasi melalui informasi, di mana setiap individu di dalamnya saling berbagi informasi (information sharing) untuk mencapai tujuan bersama. Secara sederhana, komunikasi terjadi apabila terdapat kesamaan antara pesan yang disampaikan dan penerima pesan. Hal ini sejalan dengan asal kata komunikasi atau communication yang berasal dari bahasa Latin *communis*. Communis atau dalam bahasa Inggris "*common*" berarti sama. Jadi, ketika seseorang berkomunikasi (to communicate), itu berarti ia sedang berusaha menciptakan kesamaan atau pemahaman bersama.

Menurut Watzlawick, Beavin, dan Jackson dalam buku Nina W. Syam, pernyataan "we cannot not communicate" berarti bahwa setiap individu selalu berkomunikasi. Maksud dari pernyataan ini adalah manusia tidak bisa lepas dari komunikasi, di mana pun mereka berada, karena setiap perilaku atau tindakan selalu mengandung pesan yang dapat dipahami oleh orang lain.¹

Sesuai dengan pandangan tersebut, Harold D. Laswell, yang disebut dalam buku Hafied Cangara sebagai salah satu perintis ilmu komunikasi, mengidentifikasi tiga fungsi dasar yang membuat manusia membutuhkan komunikasi. Ketiga fungsi

¹ Nina, W. S. (2011). Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi. *Bandung: Remaja Rosdakarya*.

tersebut adalah: keinginan manusia untuk mengendalikan lingkungannya, usaha untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar, dan upaya untuk mentransformasi serta mewariskan nilai-nilai sosial.²

Komunikasi juga dipahami sebagai bentuk interaksi, yaitu komunikasi yang berlangsung dengan proses sebab-akibat atau aksi-reaksi yang bergantian. Dalam konteks ini, komunikasi melibatkan seorang komunikator yang menyampaikan pesan, baik secara verbal maupun nonverbal, kepada komunikan yang langsung merespons, baik secara verbal maupun nonverbal, dengan cara yang aktif, dinamis, dan timbal balik. Komunikasi sebagai proses interaksi ini dianggap lebih dinamis. Hal inilah yang membuat komunikasi berjalan dengan lancar dan terarah. Oleh karena itu, komunikasi secara nyata tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, baik sebagai individu maupun sebagai bagian dari masyarakat. Komunikasi dibutuhkan untuk mengatur manusia dalam tata krama pergaulan, karena komunikasi yang baik akan berdampak langsung pada keseimbangan struktur dalam masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai pengawas pelayanan publik, lembaga ombudsman dihadapkan pada berbagai laporan dan pengaduan yang memerlukan penanganan yang cermat dan objektif. Agar proses pengawasan dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan keputusan yang adil, penting bagi ombudsman untuk memastikan bahwa setiap informasi yang diterima telah diverifikasi dengan teliti. Prinsip ini sejalan dengan pesan yang terkandung dalam Surah Al-Hujurat

² Hafied Cangara; . (2012). *Pengantar ilmu komunikasi* / . Jakarta : Raja Grafindo Persada3

ayat 6, yang mengingatkan kita untuk tidak sembarangan menerima dan menyebarkan informasi tanpa pemeriksaan yang tepat. Ayat ini memberikan pedoman yang sangat relevan bagi lembaga ombudsman dalam menjaga keakuratan dan keadilan dalam proses pengawasan dan penyelesaian pengaduan. Allah Yang Maha Pengasih adalah yang mengajarkan Alquran. Dialah yang menciptakan manusia sebagai makhluk yang paling membutuhkan petunjuk-Nya.

Allah berfirman dalam Q.S Al – Hujurat [49]: 6

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصِحُّوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ

Menurut Tafsir Jalalayn :(Hai orang-orang yang beriman! Jika datang kepada kalian orang fasik membawa suatu berita) (maka periksalah oleh kalian) kebenaran beritanya itu, apakah ia benar atau berdusta. Menurut suatu qiraat dibaca Fatatsabbatuu berasal dari lafal Ats-Tsabaat, artinya telitilah terlebih dahulu kebenarannya (agar kalian tidak menimpakan musibah kepada suatu kaum) menjadi Maful dari lafal Fatabayyanuu, yakni dikhawatirkan hal tersebut akan menimpa musibah kepada suatu kaum (tanpa mengetahui keadaannya) menjadi Hal atau kata keterangan keadaan dari Fa'il, yakni tanpa sepengetahuannya (yang menyebabkan kalian) membuat kalian (atas perbuatan kalian itu) yakni berbuat kekeliruan terhadap kaum tersebut (menyesal) selanjutnya Rasulullah saw. mengutus Khalid kepada mereka sesudah mereka kembali ke negerinya. Ternyata Khalid tiada menjumpai mereka melainkan hanya ketaatan dan kebaikan belaka, lalu ia menceritakan hal tersebut kepada Nabi saw.

Menurut Tafsir Quraish Shihab : Wahai orang-orang yang beriman, jika orang yang melanggar syariat Allah datang kepada kalian dengan membawa suatu berita, maka teliti dan periksalah terlebih dahulu kebenaran berita itu. Hal itu supaya kalian tidak menimpakan musibah kepada suatu kaum--tanpa kalian mengetahui keadaan mereka--sehingga apa yang telah kalian lakukan terhadap mereka--setelah nyata bahwa mereka tidak melakukannya--menjadikan kalian selalu menyesal atas kejadian itu, dan berharap kejadian itu tidak kalian lakukan.

Ada pun keterkaitan Surah Al-Hujurat ayat 6 dengan komunikasi ombudsman yaitu mengajarkan pentingnya memverifikasi informasi dengan hati-hati sebelum mempercayainya dan menyebarkannya, terutama jika informasi tersebut datang dari sumber yang meragukan. Prinsip ini sangat relevan dalam konteks komunikasi pada lembaga ombudsman, yang bertugas untuk menangani pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Sebelum mengambil keputusan atau tindakan, lembaga ombudsman harus memastikan bahwa informasi yang diterima telah diperiksa secara teliti dan akurat. Hal ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penanganan kasus, yang bisa berujung pada ketidakadilan atau fitnah. Oleh karena itu, komunikasi yang transparan dan verifikasi yang cermat menjadi kunci untuk memastikan keputusan yang adil dan berimbang, yang pada akhirnya menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut.

Manusia juga merupakan makhluk yang paling berpotensi untuk memanfaatkan petunjuk tersebut dan mengajarkannya melalui ekspresi, yaitu kemampuan untuk menyampaikan apa yang ada dalam pikirannya secara baik dan benar. Komunikasi selalu menjadi bagian dari kehidupan manusia; selain sebagai kebutuhan sehari-hari, komunikasi membantu manusia dalam berbagai aspek, seperti dalam jual beli dan interaksi sosial. Sebagai proses interaksi antar manusia, komunikasi akan terus berkembang dan berubah, terutama dalam hal cara penyampaian yang digunakan untuk menyampaikan pesan.³

Menurut Harold D. Laswell dalam buku Hafied Cangara, terdapat lima unsur yang menjelaskan kompleksitas proses komunikasi, yaitu dengan menjawab pertanyaan “Who says, What, in Which Channel, to Whom, With What Effect.” Model komunikasi Laswell ini menggambarkan proses komunikasi dengan menitikberatkan berbagai panduan dari setiap unsur dalam komunikasi. Salah satu unsur penting adalah media, yang berfungsi sebagai alat penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Media diartikan sebagai sarana yang digunakan untuk mentransfer pesan dari komunikator ke komunikan, seperti surat kabar,

³ Saefullah, U. (2007). *Kapita selekta komunikasi: Pendekatan budaya dan agama*. Simbiosis Rekatama Media. Hlm 5

majalah, radio, televisi, poster, dan spanduk. Komunikasi melalui media memiliki keuntungan karena menciptakan keserempakan, yaitu kemampuan pesan untuk menjangkau komunikan dalam jumlah besar. Dengan demikian, penyebaran informasi melalui media sangat efektif dalam mempengaruhi sikap, perilaku, dan opini banyak orang. Media yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari meliputi surat kabar, radio, televisi, dan internet. Keberhasilan penyampaian pesan dipengaruhi oleh pemanfaatan media komunikasi. Pemilihan media yang tepat dalam menyampaikan pesan sangat penting karena berdampak pada efektivitas penyampaian pesan. Media komunikasi juga menentukan gaya, nada, dan keseluruhan komposisi pesan. Efektivitas media komunikasi tercermin dari kemampuannya untuk memengaruhi kelompok sasaran yang diinginkan.

Menurut Onong Uchjana Effendy, paling tidak ada empat perubahan dalam diri manusia sebagai tujuan dari proses komunikasi yaitu: perubahan sikap (attitude change), Perubahan Pendapat (Opinion change), Perubahan perilaku (behavior change), Perubahan sosial (social change).⁴

Penggunaan media dalam menyampaikan pesan kepada komunikator tidak terlepas dari strategi yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Hal ini sangat berkaitan erat dengan strategi yang dipakai oleh komunikator, didalam kehidupan sehari-hari, manusia sering kali menggunakan kata strategi didalam percakapan ataupun berbagai macam kegiatan lainnya. secara umum strategi dapat diartikan sebagai metode atau sistem mengerjakan sesuatu.⁵

Untuk mewujudkan komunikasi yang efektif, proses komunikasi tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Komunikasi harus menggunakan strategi yang tepat dan sesuai agar semua tujuan komunikasi yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Dalam menerapkan strategi komunikasi terhadap media, tujuannya adalah untuk mencapai sasaran yang tepat dalam proses komunikasi. Hal ini dapat

⁴ Effendy, O. U. (2011). Ilmu komunikasi teori dan praktek. hlm.8

⁵ Indonesia, T. R. K. B. B. (2018). Kamus besar bahasa Indonesia. Hlm 115

dilakukan dengan memilih satu atau kombinasi dari beberapa media, tergantung pada tujuan yang ingin dicapai.

Penerapan strategi komunikasi yang efektif dan benar dapat membantu dalam menyampaikan informasi yang relevan. Peran komunikasi sangat krusial dalam kehidupan manusia, sejalan dengan fungsi komunikasi yang bersifat persuasif, edukatif, dan alternatif. Tanpa komunikasi, tidak akan ada interaksi untuk saling bertukar pengetahuan, pengalaman, pendidikan, dan informasi. Umumnya, proses penyampaian pesan atau informasi dilakukan melalui media komunikasi.

Strategi komunikasi juga sering dipakai oleh komunikator dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada komunikan dengan tujuan agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Strategi komunikasi tidak hanya dipakai secara individual saja, melainkan juga dapat digunakan oleh instansi atau lembaga. Adapun salah satu lembaga yang menggunakan strategi komunikasi dalam menyelesaikan laporan masyarakat yaitu Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan Pemerintahan 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 yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan anggaran pendapatan dan belanja daerah.⁶

Sehubungan dengan hal itu, Ombudsman Republik Indonesia memiliki kepentingan dan kewenangan untuk memastikan seluruh penyelenggara pelayanan publik mematuhi kewajibannya dalam menyusun dan menyediakan standar

⁶ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 *Tentang Ombudsman Republik Indonesia*. (Jakarta 2008).

pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik, pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan, serta sistem pelayanan terpadu, sebagaimana diatur dalam Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Saat ini Ombudsman RI telah ada 34 Perwakilan yang terletak di 34 Provinsi, termasuk Aceh, bertujuan: Pertama, mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera. Kedua, mendorong penyelenggaraan negara dan Pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Ketiga, meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.⁷

Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia didasari oleh lemahnya pengawasan dari sejumlah Lembaga Pengawas terhadap penyelenggara pelayanan publik sehingga tidak optimal dalam mengurangi penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu dibentuk Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan Lembaga Negara independen yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ketidakpuasan terhadap penyelenggara pelayanan publik bersifat maladministrasi yang menyebabkan kebutuhan warga negara atas pelayanan publik tidak maksimal. Maladministrasi merupakan pengabaian kewajiban hukum dan kebutuhan hukum yang termasuk dalam kategori pelanggaran serta penyimpangan kepada masyarakat sebagai pihak yang memperoleh hak dalam mengakses pelayanan publik.⁸

Sadjijono mengartikan maladministrasi adalah suatu tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik) dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalahgunaan wewenang (*detournement de pouvoir*) yang atas tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan

⁷ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 *Tentang Ombudsman Republik Indonesia*. (Jakarta 2008).

⁸ A.A Ayu Inten Pratiwi, *Bentuk-Bentuk Maladministrasi Pendidikan Pada Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun 2018 Di Kota Denpasar*. Vol. 7 No. 2, Tahun 2019, hal. 3.

ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi.⁹

Penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman RI tergolong unik dan berbeda dengan Lembaga penegakan hukum lainnya, sebagaimana yang tercantum dalam Penjelasan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar Penyelenggara Negara dan Pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan Laporan atas dugaan Maladministrasi 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.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh telah hadir sejak bulan Oktober Tahun 2012 di Provinsi Aceh. Selama rentang waktu tersebut hingga saat ini, sudah 1612 (seribu enam ratus dua belas) laporan masyarakat yang diterima, dengan rincian 1429 (seribu empat ratus dua puluh sembilan) laporan masyarakat yang ditutup, dan 183 (seratus delapan puluh tiga) laporan masyarakat yang masih dalam proses. Penyelesaian laporan pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh didasarkan pada hukum positif dan memperhatikan pula kearifan lokal di Aceh dengan strategi komunikasi khusus. Hal tersebut dikarenakan kearifan lokal di Aceh berkaitan dengan Adat Istiadat dan Keislaman.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“STRATEGI KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN ACEH DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT”.

⁹ Haliq, A., Makawi, U., & Normajatun, N. (2017). Analisis Kasus Mal Administrasi Di Ombudsman Ri Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2013-2015. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1).

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah hal yang sangat penting untuk dilakukan dalam melakukan suatu penelitian agar dalam suatu penelitian dapat terarah dalam membahas hal yang akan dibahas oleh peneliti, mengetahui arah batasan penelitian serta meletakkan pokok permasalahan yang akan dikaji (dibahas) dalam suatu penelitian. adapun rumusan masalah yang akan di bahas di bawah ini adalah:

1. Bagaimana strategi komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam penyelesaian Laporan Masyarakat?
2. Apa saja hambatan dan tantangan yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh dalam menerapkan strategi komunikasi untuk menyelesaikan laporan masyarakat di Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Adapun dalam penelitian ini maka penulis mengemukakan tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam penyelesaian laporan masyarakat
2. Untuk mengetahui hambatan dan tantangan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi aceh dalam penerapan strategi komunikasi dalam penyelesaian laporan masyarakat di aceh?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam penelitian lainnya sebagai bahan referensi.

2. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca mengenai strategi komunikasi persuasif Ombudsman Republik

Indonesia Perwakilan Aceh dalam menyelesaikan permasalahan maladministrasi.

E. Definisi Konseptual

1. Komunikasi

Pada dasarnya, setiap individu memiliki keinginan untuk berbicara, mengungkapkan pendapat, dan menyampaikan informasi yang dimilikinya, karena manusia adalah makhluk yang sangat ingin tahu. Di sisi lain, kemampuan berkomunikasi yang baik membantu manusia merumuskan ide dan gagasan serta meningkatkan kemampuan berpikir kritis, sehingga mereka dapat menyebutkan nama-nama yang relevan. Hal ini merupakan langkah menuju penciptaan ilmu pengetahuan. Dalam buku Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar, dijelaskan bahwa ketika mendefinisikan komunikasi, tidak ada definisi yang benar atau salah. Beberapa definisi mungkin terlalu singkat, seperti "komunikasi adalah penyampaian pesan melalui media elektronik".¹⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi itu adalah suatu proses dimana seseorang menyampaikan pesan atau ide kepada orang lain, baik menurut bahasa maupun dengan isyarat, simbol, gaya, gambar, yang dimana antara keduanya sudah terdapat kesamaan makna, sehingga keduanya dapat saling mengerti apa yang sedang dikomunikasikan. Pada dasarnya, jika lambangnya tidak dapat dimengerti oleh salah satu pihak, maka komunikasinya akan tidak lancar dan tidak komunikatif.

Strategi komunikasi adalah rencana sistematis yang dirancang untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada audiens dengan cara yang efektif untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi ini mencakup berbagai tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang bertujuan untuk memastikan komunikasi yang efektif dan terarah. Sebuah strategi komunikasi yang baik memerlukan pemahaman yang mendalam tentang audiens, pesan yang ingin disampaikan, saluran

¹⁰ Shinto, G. W. (2019). Podcast Sebagai Media Distributor Audio Baru Dalam Dunia Penyiaran (Studi Kualitatif Podcast "Pojokan" Dalam Menyajikan Episode Program Siaran Untuk Pendengar)(Skripsi). Yogyakarta. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa APMD..

komunikasi yang digunakan, serta pengukuran kinerja untuk memastikan bahwa tujuan yang diinginkan tercapai.

2. OMBUDSMAN RI PERWAKILAN ACEH

Ombudsman Republik Indonesia, selanjutnya disebut Ombudsman, adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan ini mencakup layanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum milik negara, serta badan swasta atau individu yang ditugaskan untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu dengan sumber dana yang sebagian atau seluruhnya berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia).¹¹

Ombudsman adalah lembaga negara yang bersifat independen dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara atau instansi pemerintah lainnya. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Ombudsman bebas dari campur tangan kekuasaan lain (Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia).

F. Sistematika pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama berisi pendahuluan yang mencakup keseluruhan skripsi. Dalam bab ini, akan dijelaskan latar belakang masalah penelitian dan alasan pentingnya penelitian ini dilakukan. Selain itu, bab ini juga merumuskan masalah utama yang akan diteliti. Selanjutnya, dijelaskan tujuan dan manfaat penelitian, di mana tujuan penelitian menjelaskan apa yang ingin dicapai, sedangkan manfaat penelitian menjelaskan keuntungan yang dapat diperoleh dari penelitian ini baik bagi peneliti maupun bagi perusahaan. Terakhir, terdapat sistematika pembahasan yang memberikan uraian singkat mengenai setiap bab dalam skripsi ini.

¹¹ Hardiyansyah, H. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Bab kedua, berisi dua pokok pembahasan yaitu dasar teori, dan pengembangan hipotesis. Pada bagian dasar teori dijelaskan mengenai teori-teori yang relevan yang digunakan untuk memprediksi fenomena atau fakta sesuai dengan topik yang dibahas. Kemudian di bagian kerangka pemikiran disajikan mengenai gambaran atau model penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini untuk masing-masing variabel. Pada bagian yang terakhir mengenai pengembangan hipotesis berisi tentang upaya untuk merumuskan hipotesis yang dibangun dari beberapa teori yang dijelaskan oleh para ahli maupun dari penelitian sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga berisi tentang metode penelitian. Dalam bab ini, akan dijelaskan bentuk penelitian dan tujuan penelitian, serta populasi dan teknik pengambilan sampel yang digunakan. Selain itu, akan diuraikan definisi operasional dari masing-masing variabel dan cara pengukuran (konstruk) variabel tersebut. Poin penting lainnya yang dibahas dalam bab ini adalah alat yang digunakan untuk menguji hipotesis beserta asumsi-asumsi yang diperlukan untuk mengolah data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan juga yang terakhir yaitu pembahasan.

BAB V PENUTUP

Di Bab V adalah penutup, yang mana nantinya peneliti akan menyimpulkan kesimpulan yang perlu diperhatikan bahwa kesimpulan itu harus sesuai dengan pernyataan masalah, baik secara kualitatif maupun deskriptif. Dan peneliti juga nantinya akan menuliskan saran.