

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PROGRAM PARTISIPASI
MASYARAKAT OMBUDSMAN RI PROVINSI RIAU DALAM
MENINGKATKAN PENGETAHUAN SAHABAT OMBUDSMAN
MENGENAI MALADMINISTRASI**

Oleh: Vania Ramadhani

Pembimbing: Evawani Elysa Lubis, M.Si

Konsentrasi hubungan Masyarakat-Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus bina Widya, Jl. H. R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 2893

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

In order to assess the effective communication in a public relations program, its main principles are needed, among others; credibility, context, content, clarity, continuity and consistency, channel, and capabilities or capabilities of the audience. One of the agencies implementing the program with the function of public relations is called the community participation program, activities carried out with the community called "Friends of the Ombudsman". This program was initiated to provide education which contains messages regarding matters relating to maladministration to the community through ombudsman friends. The purpose of this study was to determine how much the effectiveness of the communication program of the Ombudsman RI community participation program in Riau Province in increasing the ombudsman's knowledge about maladministration.

This study uses quantitative research methods with descriptive types, the data in this study were obtained by data collection techniques, namely through direct distribution of questionnaires to the people who participated in the Riau Province Ombudsman Community Participation program (ombudsman friends) with a total sample of 80 respondents. calculated using census sampling technique. The data obtained in this study were analyzed using descriptive statistics.

Based on the results of this study, obtained an average of 3.41 for the seven indicators of communication effectiveness used. This shows that communication in the Riau Province Ombudsman RI community participation program is very effective in increasing the ombudsman's knowledge about maladministration. The indicator with the highest average score is the credibility indicator, which shows that the ability of the presenters in the program is trusted and respected by the audience for their competence. The results which state that the program is very effective in increasing the knowledge of ombudsman friends who are reviewed through indicators measuring an effectiveness in the program is different from the data which states that the community's low knowledge of maladministration, therefore it is necessary to review the program being implemented in order to achieve the target. wider so as to increase public knowledge about maladministration in society in general.

Keywords: Effectiveness Communication, Knowledge, Maladministration

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu cara membuka pikiran untuk melangkah ke dalam dunia yang lebih maju yang kaya akan informasi. Melihat pentingnya komunikasi dalam setiap kegiatannya maka keefektifan komunikasi pun diharapkan pada setiap proses komunikasi itu sendiri untuk mencapai tujuan dari komunikasi tersebut. Mulyana (2005: 2) menjelaskan komunikasi dikatakan efektif bila orang berhasil menyampaikan apa yang dimaksud. Komunikasi dikatakan efektif apabila rangsangan yang disampaikan dan dimaksudkan pengirim atau sumber, berkaitan erat dengan rangsangan yang diterima dan dipahami oleh penerima.

Pengukuran efektivitas komunikasi memiliki urgensi dalam mengevaluasi sejauh mana komunikasi tersebut dapat mencapai tujuan yang direncanakan. Komunikasi dikatakan efektif apabila terdapat aliran informasi dua arah antara komunikator dan komunikan, dan informasi tersebut sama-sama direspon sesuai dengan harapan kedua pelaku komunikasi tersebut. Suatu proses komunikasi yang dapat ditemukan dimana saja, seperti salah satunya pada suatu program *public relation*.

Menurut Cultip, Center & Broom (2009 : 408-409) menyebutkan untuk menilai suatu komunikasi yang efektif dalam suatu program *Public relations* diperlukan prinsip-prinsip utama pada proses komunikasinya antara lain : 1) *Credibility* (Kredibilitas) 2) *Context* (konteks) 3) *Content* (isi) 4) *Clarity* (kejelasan) 5) *Continuity and consistency* (kontinuitas dan konsistensi) 6) *Channel* (saluran) 7)

Capability of the audience (kapabilitas atau kemampuan audiens). Ketujuh prinsip ini mampu mendukung pencapaian tujuan suatu program perencanaan komunikasi agar dapat dipahami oleh publik karena adanya penerapan prinsip-prinsip komunikasi yang efektif.

Berdasarkan pengertian program di atas, program biasanya banyak dilakukan oleh organisasi/komunitas/intituti dalam hal mencapai tujuan dari program, salah satunya Ombudsman RI perwakilan Provinsi Riau. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diseleggarakan oleh penyelenggara negara maupun pemerintah.

Salah satu program yang terdapat di dalam Ombudsman RI Provinsi Riau adalah Program partisipasi masyarakat (Parmas), yang merupakan Program yang dibentuk berdasarkan atas permasalahan-permasalahan pelayanan publik. Oleh karena itu ombudsman membentuk sebuah jejaring atau jaringan kerja ombudsman yang disebut dengan “Sahabat Ombudsman” yang merupakan perwakilan dari masyarakat sebagaimana dalam pasal 7 huruf g UU nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman menyebutkan “Ombudsman bertugas membangun jaringan kerja“hal tersebut tentu bertujuan untuk meningkatkan pasrtisipasi masyarakat dalam melakukan pengawasan pelayanan publik. Sahabat Ombudsman tersebut dibentuk bertujuan menambah atau memperbanyak informan omudsman di masyarakat dan menjadikan

masyarakat sebagai *Agent of Ombudsman*.

Program Partisipasi masyarakat sudah ada sejak ombudsman berdiri yaitu pada tahun 2000. Namun pada saat itu belum memiliki model yang terstruktur mengenai program parmas, sehingga belum berjalan secara efektif. Program Parmas ini sudah berlangsung sesuai dengan model yang terstruktur yaitu selama 3 tahun (2017-2019), dan memiliki rangkaian kegiatan yang bersifat simultan di dalamnya yang terdiri dari Sosialisasi, *Training Of Trainer*, dan Pertemuan berkala dengan sahabat.

Kegiatan ini memiliki fungsi yang berbeda namun memiliki satu tujuan yaitu mewujudkan parmas dengan objek kegiatannya sahabat ombudsman. Namun pada pelaksanaannya program Parmas bersama sahabat yaitu terdiri dari 2 rangkaian kegiatan yaitu TOT (*Training Of Trainer*) dan Pertemuan atau diskusi berkala. Kegiatan TOT dilaksanakan sebagai tahap awal Ombudsman memberikan informasi mengenai Ombudsman kepada Sahabat, sementara pada Program kegiatan pertemuan atau diskusi berkala Ombudsman memberikan edukasi yang terkait dengan permasalahan pelayanan publik yang ada atau maladministrasi.

Dari tujuan program Parmas tersebut dapat dilihat bahwa tujuan utama dibentuknya program yaitu untuk mewujudkan upaya dalam meningkatkan pengetahuan mengenai maladministrasi itu sendiri terhadap masyarakat, sebagaimana dalam konsep suatu program dapat diterima melalui salah satunya oleh tahap pengetahuan, yaitu melalui program proses penyebaran ide dan

praktik disebarakan paling utama melalui tahap pengetahuan. Hasil dari suatu program diukur melalui tahap evaluasi program, setiap tahap dalam evaluasi program berperan dalam meningkatkan pemahaman dan menambah informasi untuk menilai efektifitas. Pada output program dilihat pada evaluasi dampak yang diartikan sebagai penyediaan umpan balik tentang konsekuensi dari program, yang bisa dilihat dari bentuk hasil pengetahuan, perubahan predisposisi dapat diukur. (Cutlip,2009:416).

Sahabat Ombudsman dapat dikatakan sebagai perpanjangan tangan Ombudsman terhadap masyarakat. Sahabat Ombudsman ini merupakan perwakilan-perwakilan masyarakat yang dipilih berdasarkan sistem *Primust Inter pares*, yaitu pemilihan berdasarkan kelebihan yang dimilikinya. Sahabat Ombudsman terdiri dari 80 orang dari 3 angkatan yaitu angkatan 2017 sebanyak 30 orang angkatan 2018 sebanyak 30 orang dan angkatan 2019 sebanyak 20 orang, penentuan angkatan tersebut disesuaikan dengan tahun perekrutan sebagai anggota Sahabat Ombudsman. Setiap sahabat ombudsman akan mengikuti setiap tahap kegiatan dalam Parmas yang diharapkan Outputnya dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan publik yang khususnya tentang maladministrasi, sehingga terlaksananya pengawasan masyarakat dalam pelayanan publik.

Adanya Program yang dilaksanakan oleh Ombudsman bersama masyarakat, yang bertujuan meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai maladministrasi, berangkat dari permasalahan tingkat pengetahuan

masyarakat mengenai maladministrasi masih rendah. Hal tersebut diketahui pada hasil survei Ombudsman tentang Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) 2017 yang berjumlah 2818 responden dengan lokus daerah dipilih berdasarkan kategori perkotaan dan pedesaan dinyatakan bahwa hanya 22% dari 2.818 responden mengetahui apa itu maladministrasi, sementara 78% tidak mengetahui apa itu maladministrasi (sumber : Ombudsman.go.id).

Selain itu, menurut survei Inperma 2017 juga dinyatakan bahwa provinsi Riau merupakan provinsi perwakilan yang memiliki indeks tertinggi maladministrasi dari 11 provinsi yang memiliki indeks maladministrasi sedang. Hal tersebut dikorelasikan dengan Survei Inperma yang menyatakan bahwa rendahnya pengetahuan masyarakat tentang maladministrasi.

Banyaknya asumsi yang menyatakan bahwa penyebab tingginya tingkat maladministrasi di provinsi Riau seperti salah satunya dikarenakan tingkat pengetahuan masyarakat yang masih rendah. Sehingga melalui program Partisipasi Masyarakat yang diinisiasi oleh Ombudsman RI perwakilan Provinsi Riau mampu mencapai tujuan dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai maladministrasi.

Penelitian ini merujuk kepada salah satu penelitian sejenis terdahulu yaitu “ Efektivitas Komunikasi Program #GenZHeTikYuk! Dalam mengampanyekan Hemat Plastik Bagi Generasi Z Di Pekanbaru” yang dilakukan oleh Michiko Jamilla Friezdew, yang meneliti tentang

efektivitas program #GenHeTikYuk dalam mengampanyekan hemat plastik bagi generasi Z di Pekanbaru. penelitian ini menjadi dasar bagi penulis untuk membuat kuesioner dalam penelitian karena komponen variabel pada penelitian Michiko sama-sama tunggal/*univariat* yakni komunikasi yang efektif dalam suatu program *public relations* menurut Cutlip, dkk. (2011).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis ingin mengetahui lebih dalam seberapa besar efektivitas komunikasi pada program partisipasi masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau dalam meningkatkan pengetahuan sahabat ombudsman mengenai maladministrasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas Komunikasi

Menurut Gordon I. Zimmerman (dalam Mulyana, 2015: 4) menjelaskan ada dua kategori besar tujuan komunikasi, pertama, manusia berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhannya. Kedua, manusia berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain. Maka dari itu, komunikasi mempunyai fungsi isi, yang melibatkan pertukaran informasi yang diperlukan untuk penyelesaian tugas. Sementara itu, komunikasi juga memiliki fungsi hubungan yang melibatkan pertukaran informasi bagaimana hubungan kita dengan orang lain.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pertukaran informasi yang terjadi oleh manusia dalam berkomunikasi harus berjalan efektif agar tercapainya tujuan awal

komunikasi tersebut dilakukan Mulyana (2001: 22) menjelaskan komunikasi dikatakan efektif bila orang berhasil menyampaikan apa yang dimaksud. Salah satu ukuran efektivitas komunikasi yaitu dengan cara melihat secara umum, komunikasi dikatakan efektif apabila orang berhasil menyampaikan apa yang dimaksud. Salah satu ukuran efektivitas komunikasi yaitu dengan cara melihat secara umum, komunikasi dikatakan efektif bila rangsangan yang disampaikan dan yang dimaksudkan pengirim atau sumber, sesuai dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima.

Efektivitas Komunikasi Program Public Relation

Komunikasi dikatakan efektif apabila terdapat aliran informasi dua arah antara komunikator dan komunikan, dan informasi tersebut sama-sama direspon sesuai dengan harapan kedua pelaku komunikasi tersebut. Cultip, Center & Broom (2009 : 408-409) menyebutkan untuk menilai komunikasi yang efektif dalam program *Public relations* diperlukan prinsip-prinsip utama pada proses komunikasinya antara lain : 1) *Credibility* (Kredibilitas) 2) *Context* (konteks) 3) *Content* (isi) 4) *Clarity* (kejelasan) 5) *Continuity and consistency* (kontinuitas dan konsistensi) 6) *Channel* (saluran) 7) *Capability of the audience* (kapabilitas atau kemampuan audiens). Berikut adalah penjelasannya:

a. Credibility (Kredibilitas)

Komunikasi dimulai dengan iklim rasa saling percaya. Iklim ini dibangun melalui kinerja di pihak institusi, yang merefleksikan

keinginan untuk melayani *stakeholder* dan publik. Penerima harus percaya kepada pengirim informasi dan menghormati kompetensi sumber informasi terhadap topik informasi.

b. Context (konteks)

Program komunikasi harus sesuai dengan kenyataan lingkungan. Media massa hanyalah suplemen untuk ucapan dan tindakan dalam kehidupan sehari-hari. Harus disediakan konteks untuk partisipasi dan umpan balik. Konteks harus menginformasikan, bukan menentang isi pesannya. Komunikasi yang efektif membutuhkan lingkungan sosial yang mendukung, yang sebagian besar dipengaruhi media massa.

c. Content (isi)

Pesan harus mengandung makna bagi penerimanya dan harus sesuai dengan sistem nilai penerima. Pesan harus relevan dengan situasi penerima. Pada umumnya orang memilih item informasi yang menjanjikan manfaat yang besar bagi mereka. Isi pesan menentukan audiens.

d. Clarity (kejelasan)

Pesan harus diberikan dalam istilah sederhana. Kata harus bermakna sama menurut di pengirim dan penerima. Isu yang kompleks harus dipadatkan kedalam tema, slogan, atau stereotip yang mengandung kesederhanaan dan kejelasan. Semakin jauh pesan akan dikirim, pesan itu

seharusnya semakin sederhana. Organisasi harus berbicara dengan satu suara, tidak banyak suara.

e. *Continuity and Consistency* (Kontinuitas dan konsistensi) Komunikasi adalah proses tanpa akhir. Ia membutuhkan repetisi agar bisa masuk. Repetisi dengan variasi berperan untuk pembelajaran dan persuasi. Beritanya harus konsisten.

f. *Channel* (Saluran)

Saluran komunikasi yang sudah ada harus digunakan, sebaiknya saluran yang dihormati dan dipakai oleh si penerima. Menciptakan saluran baru bisa jadi sulit, membutuhkan waktu, dan mahal. Saluran yang berbeda punya efek berbeda pula efektif pada tingkat yang berbeda-beda pada tahap proses difusi inovasi. dibutuhkan pemilihan saluran yang sesuai dengan publik sasaran. Orang mengasosiasikan nilai yang berbeda-beda pada berbagai saluran komunikasi.

g. *Capability of the Audience* (kapabilitas atau kemampuan audiens)

Komunikasi harus mempertimbangkan kemampuan audiens. Komunikasi akan efektif apabila tidak banyak membebani penerima untuk memahaminya. Kemampuan ini dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti waktu yang mereka miliki, kebiasaan, kemampuan membaca, dan pengetahuan yang telah mereka punyai.”

Ketujuh indikator ini sejatinya menjadi syarat untuk melaksanakan komunikasi yang efektif dalam sebuah program *Public relations*. komunikasinya. 7c ini juga dapat digunakan untuk mengukur sudah sejauh mana efektivitas komunikasi dalam program tersebut.

Program Parmas (Partisipasi Masyarakat) Ombudsman RI

Partisipasi masyarakat menurut Isbandi adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi

Dalam Ombudsman RI Provinsi Riau Program Partisipasi Masyarakat bertujuan untuk mengedukasi masyarakat melalui jejaring yang dibentuk (sahabat ombudsman) yang pada intinya semua kegiatan yang merupakan bagian dari parmas merupakan proses yang saling bersimultan dan tidak dapat dipisahkan, yaitu melalui sosialisasi yang merupakan proses inputnya, TOT (*Training Of Trainer*) adalah proses pembentukan, dan Pertemuan berkala merupakan proses proses untuk merawatnya, yang tergabung dalam satu rangkaian dalam satu program Parmas, namun waktu dan teknis pelaksanaannya berbeda.

Pengetahuan

Sarigih (2007) dijelaskan bahwa definisi pengetahuan adalah kepercayaan yang benar (*Knowledge is justified true belief*). Sedangkan

secara terminologi pengetahuan adalah apa yang diketahui atau hasil pekerjaan tahu. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga, bila seseorang dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai suatu bidang tertentu dengan lancar, baik secara lisan maupun tulisan maka dapat dikatakan mengetahui bidang tersebut. Sejumlah jawaban verbal tersebut dinamakan pengetahuan. (Notoatmojo, 2014).

Sahabat Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau

Sahabat Ombudsman adalah sekelompok orang yang dibina secara sistematis dengan petunjuk-petunjuk yang ada di keombudsmanan sehingga mereka memiliki kemampuan dan pengetahuan terhadap pengawasan pelayanan publik. Sahabat Ombudsman bisa disebut juga dengan perpanjangan tangan dari ombudsman kepada masyarakat. (Ombudsman RI, 2017)

Maladministrasi

Menurut pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia bahwa pengertian maladministrasi mencakup banyak hal yang dapat menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil serta situasi ketidakadilan yang merugikan hak-hak warga negara.

Dalam hukum positif Indonesia ada 9 kriteria yang menjadi kategori maladministrasi (1) perilaku dan perbuatan melawan hukum (2) perilaku dan perbuatan melampaui wewenang, (3) menggunakan wewenang untuk tujuan wewenang tersebut, (4) kelalaian (5) pengabaian kewajiban hukum, (6) Dalam penyelenggaraan pelayanan publik,

(7) dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan (8) menimbulkan kerugian materiil dan immaterial, (9) Bagi masyarakat dan orang perseorangan.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Menurut Bungin (2011: 43), penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Kemudian mengangkat ke permukaan karakter atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun variabel tersebut.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Sahabat Ombudsman yang berjumlah 80 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah populasi penelitian, yaitu seluruh anggota Sahabat ombudsman yang berjumlah 80 orang. Dalam penggunaan sampel penulis memutuskan untuk menggunakan metode sensus atau *total sampling*. Metode sensus atau *total sampling* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus".

Teknik Pengukuran Data

Pada penelitian ini digunakan Skala Likert untuk mengukur data dari responden. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang

atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Pada penelitian ini dilakukan simplifikasi yakni hanya menggunakan 4 pilihan jawaban. Hal ini dilakukan untuk menghindari jawaban keragu-raguan dari responden yang menyebabkan data yang diperlukan banyak hilang. Selain itu jenis skala pengukuran yang digunakan adalah skala interval.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis bermaksud untuk mengkaji satu variabel yang biasa disebut dengan *Univariat*. disebut *Univariat* karena pengujian statistik ini didasarkan pada uji untuk satu variabel. Jenis analisis ini dilakukan untuk riset deskriptif dan menggunakan statistik deskriptif. Hal pertama yang harus dilakukan setelah menganalisis data kuantitatif adalah *editing* dimana kegiatan ini dilakukan setelah peneliti selesai menghimpun data di lapangan (Bungin 2011:175).

Analisis frekuensi, analisis eksplorasi data dilakukan setelah data-data yang telah terkumpul dikonversi menjadi angka yang dapat dianalisis. Hal ini biasanya disebut dengan distribusi frekuensi. Dalam hal ini, data-data responden dikategorikan menurut jenis kelaminnya, pendidikan, usia dan lain-lain. Setelah itu dibentuk dalam sebuah tabulasi. Tabulasi adalah tahap terakhir dari pengolahan data.

Menurut Durianto, dkk. (2003:95), dalam analisis tabulasi sederhana agar data yang diperoleh berbentuk presentase.

Data-data yang telah dikelompokkan menurut indikatornya kemudian dianalisis dengan menggunakan skor rata-rata berbobot yaitu setiap jawaban

responden diberikan bobot. Cara menghitung skor adalah dengan menjumlahkan seluruh hasil kali nilai masing-masing bobotnya dibagi dengan jumlah total frekuensi (Durianto, dkk, 2003:96).

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skalalikt dari 1 hingga 4. Maka rentang penilaiannya adalah sebesar 0,75 yang diperoleh dari rumus rentang skala.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan data sebanyak 80 responden yang memberikan penilaiannya dalam penelitian ini, terlihat responden laki-laki mendominasi dengan presentase 71,25% sementara itu presentase responden perempuan dalam penelitian ini adalah 28,75%. Berdasarkan data identitas responden yang paling banyak yakni berumur 20-29 tahun (66 orang), sementara jumlah responden yang sangat sedikit (1 orang) memiliki rentang umur >50 tahun. Kemudian, berdasarkan pekerjaan terdapat jumlah presentasi responden dengan pekerjaan sebagai mahasiswa mendominasi sebesar 32,5% yaitu sebanyak 26 orang.

2. Efektivitas Komunikasi Program Partisipasi Masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Pengetahuan Sahabat Ombudsman Mengenai Maladministrasi

a. Tanggapan Responden terhadap Indikator *Credibility/kredibilitas* Untuk pernyataan yang menunjukkan responden mempercayai kinerja pameri Ombudsman dalam program

Partisipasi Masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau, memperoleh rata-rata berbobot yakni 3,49. Tidak jauh berbeda untuk pernyataan kedua, yang menunjukkan responden menghormati kompetensi informasi mengenai maladministrasi yang diberikan oleh pemateri Ombudsman RI Provinsi Riau., memperoleh rata-rata berbobot yakni 3,56.

b. Tanggapan Responden terhadap Indikator Context/konteks

Pada pernyataan ketiga mengenai isi pesan didalam program diperoleh rata-rata berbobot yakni 3,49, Kemudian pada pernyataan keempat memperoleh rata-rata berbobot sebesar 3,45, dengan presentase responden menjawab kategori jawaban SS (Sangat setuju) sebanyak 36 responden, kategori jawaban S (Setuju) sebanyak 44 responden Sedangkan pernyataan kelima memperoleh bobot sebesar 3,39.

c. Tanggapan responden terhadap Indikator Content/isi

Pada pernyataan “Informasi yang disampaikan mengandung makna dan sesuai dengan sistem nilai sahabat ombudsman” memperoleh nilai rata-rata berbobot sebesar 3,44, sementara pada pernyataan yang menyatakan “Ajakan memberikan laporan pengaduan mengenai maladministrasi Ombudsman RI Provinsi Riau sesuai dengan cara pandang peserta program (sahabat Ombudsman)”, memperoleh nilai rata-rata berbobot sebesar 3,38. Pada pernyataan kedelapan yang menyebutkan “Informasi dalam program partisipasi masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau sangat bermanfaat bagi peserta Program

(Sahabat Ombudsman)” memperoleh rata-rata berbobot sebesar 3,48.

d. Tanggapan Responden terhadap indikator Clarity/kejelasan

Dalam indikator *Clarity/kejelasan*, untuk pernyataan kesembilan yakni:” pesan dalam program partisipasi masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau dikemas dalam bahasa yang sederhana dan jelas” memperoleh rata-rata berbobot sebesar 3,45, Sementara pernyataan kesepuluh :” Pesan dalam program partisipasi masyarakat Ombudsman RI provinsi Riau memiliki tema dan slogan yang membuat peserta program mudah mengingat informasi yang diberikan “ memperoleh rata-rata berbobot sebesar 3,43, dan pernyataan kesebelas:” Pesan dalam program partisipasi masyarakat Ombudsman RI provinsi Riau mudah untuk dipahami” memperoleh rata-rata berbobot 3,41.

e. Tanggapan Responden terhadap Indikator Continuity and Consistency/ kontiuitas dan konsistensi.

Pernyataan ;” Pesan dalam program partisipasi Masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau konsisten dan tidak berubah-ubah pada saat dipresentasikan” memperoleh rata-rata bobot sebesar 3,34. Sementara pernyataan ketigabelas berbunyi :” Peserta Program (Sahabat Ombudsman) mendapatkan pengulangan pesan program partisipasi masyarakat Ombudsman RI provinsi Riau melalui media cetak dan media sosial” yang emperoleh rata-rata berbobot yang sama yakni 3,34.

f. Tanggapan Responden terhadap indikator Channel/Saluran

Pada pernyataan "Saluran komunikasi publik pada program partisipasi masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau adalah saluran yang efektif untuk meningkatkan pengetahuan mengenai maladministrasi bagi masyarakat dalam satu waktu." Diperoleh rata-rata berbobot 3,31, Selanjutnya pada pernyataan ke 15 memperoleh rata-rata berbobot 3,51, Pernyataan ke 16 Memperoleh rata-rata berbobot sebesar 3,36.

g. Tanggapan Responden terhadap Indikator Capability of the Audience/ kapabilitas atau kemampuan Audiens

Pada Indikator terakhir yang menjadi instrumen dalam penelitian ini terdapat dua pernyataan untuk responden tanggap. Hasilnya menunjukkan bahwa pada pernyataan Ombudsman) mudah menyerap informasi mengenai maladministrasi dari pemateri Ombudsman RI Provinsi Riau"memperoleh rata-rata berbobot sebesar 3,35, Sementara pernyataan terakhir yakni : "Peserta Program) Mudah memahami informasi dari pemateri Ombudsman RI Provinsi Riau karena telah memiliki pengetahuan awal tentang pelayanan publik dan maladministrasi sebelumnya" memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,34.

3.Rekapitulasi Hasil tanggapan Setiap Indikator

Dari hasil perhitungan tersebut maka dapat dilihat rekapitulasi hasil tanggapan setiap indikator sebagai berikut:

Rekapitulasi Hasil Tanggapan Setiap Indikator

No	Indikator	Nilai Rata-rata	Skala
1	<i>Credibility</i> (Kredibilitas)	3,52	Sangat Efektif
2	<i>Context</i> (isi)	3,44	Sangat Efektif
3	<i>Content</i> (Kejelasan)	3,43	Sangat Efektif
4	<i>Clarity</i> (Kejelasan)	3,43	Sangat Efektif
5	<i>Continuity and Consistency</i> (kontinuitas dan konsistensi)	3,34	Sangat Efektif
6	<i>Channel</i> (Saluran)	3,4	Sangat Efektif
7	<i>Capability of the Audience</i> (Kapabilitas atau kemampuan audiens)	3,34	Sangat Efektif
Rata-rata		3,41	Sangat Efektif

Sumber : Olahan Peneliti(2020)

Setelah rata-rata berbobot tiap pernyataan dikalkulasikan, muncul lah angka skor rata-rata tiap indikator. Kemudian skor rata-rata tersebut direkapitulasi agar dapat diketahui skor rata-rata keseluruhan. Dari hasil penjumlahan tersebut skor rata-rata keseluruhan pada ketujuh indikator penelitian di atas bernilai 3,41. Skor tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi program partisipasi masyarakat Ombudsman RI provinsi Riau bernilai *Sangat Efektif*.

Pembahasan

Pengetahuan masyarakat tentunya akan memiliki pengaruh terhadap keberlangsungan dan

keberlanjutan lingkungan sosial khususnya mengenai maladministrasi. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti seberapa besar efektivitas Komunikasi program partisipasi masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau dalam meningkatkan pengetahuan Sahabat Ombudsman mengenai maladministrasi . seperti yang kita ketahui bahwa tingkat pengetahuan masyarakat mengenai maladministrasi masih terbilang rendah, hal ini juga menjadi salah satu faktor masih banyaknya pelanggaran atau kesalahan dalam maladministrasi terjadi.

Kemudian, untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yakni : “ Seberapa besar efektivitas komunikasi program partisipasi masyarakat Ombudsman RI provinsi Riau dalam meningkatkan pengetahuan Sahabat Ombudsman mengenai maladministrasi?”, diperoleh skor rata-rata untuk (7) tujuh indikator efektivitas komunikasi dalam program sebesar 3,41. Skor rata-rata tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi program partisipasi masyarakat Ombudsman RI provinsi Riau dalam meningkatkan pengetahuan Sahabat Ombudsman mengenai maladministrasi bernilai sangat efektif bagi responden.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti seberapa besar efektivitas Komunikasi program partisipasi masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau dalam meningkatkan pengetahuan Sahabat Ombudsman mengenai maladministrasi . seperti yang kita ketahui bahwa tingkat pengetahuan masyarakat mengenai maladministrasi masih terbilang rendah, hal ini juga menjadi salah

satu faktor masih banyaknya pelanggaran atau kesalahan dalam maladministrasi terjadi. Kemudian, untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yakni : “ Seberapa besar efektivitas komunikasi program partisipasi masyarakat Ombudsman RI provinsi Riau dalam meningkatkan pengetahuan Sahabat Ombudsman mengenai maladministrasi?”, diperoleh skor rata-rata untuk (7) tujuh indikator efektivitas komunikasi dalam program sebesar 3,41. Skor rata-rata tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi program partisipasi masyarakat Ombudsman RI provinsi Riau dalam meningkatkan pengetahuan Sahabat Ombudsman mengenai maladministrasi bernilai sangat efektif bagi responden.

Pada hasil rekapitulasi dapat diinterpretasikan ke dalam beberapa hal. Pertama, responden mengakui bahwa Pemateri dari Ombudsman RI Provinsi Riau selaku komunikator dalam program Partisipasi masyarakat memiliki kredibilitas yang sangat baik. Kedua, program Partisipasi dirancang berdasarkan analisis situasi dan kondisi yang tepat (sesuai konteks). Ketiga, pesan dalam program partisipasi masyarakat Ombudsman RI provinsi Riau memiliki kejelasan yang dapat dipahami tujuannya. Keempat, konten dalam program partisipasi masyarakat dianggap bermanfaat. Kelima, saluran atau media yang dipilih dalam program partisipasi masyarakat sesuai dengan karakteristik audiens yang dituju. Keenam, Pemateri Ombudsman dapat menyampaikan pesan menyesuaikan dengan kemampuan audiens dalam menyerap pesan. Ketujuh, pesan dari

program partisipasi masyarakat disampaikan secara berkelanjutan dalam berbagai media dengan pesan konsisten.

Credibility (Kredibilitas) adalah indikator yang memiliki poin penting paling tinggi efektivitasnya (3,52/4,00). pernyataan yang diujikan dalam instrumen penelitian (kuesioner) berkaitan dengan kepercayaan responden terhadap kompetensi dan informasi yang diberikan pemateri dari Ombudsman dalam program Partisipasi masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau.

Kredibilitas diperoleh jika seorang komunikator memiliki *ethos* yaitu karakter kepribadian yang membuatnya menjadi kredibel. Ada beberapa komponen yang diperlukan dalam kredibilitas menurut Cangara (dalam Putra 2017) yakni 1) keahlian, 2) keterpercayaan, 3) daya tarik . sementara menurut supraktiknya (dalam Putra: 2017), kredibilitas tidak terbentuk begitu saja di benak audiens melainkan, ada cara-cara untuk membangunnya. Diantaranya: 1) kesiapan, 2) kesungguhan, 3) kepercayaan diri, 4) ketegangan, 5) keramahan, 6) kesederhanaan.

Menurut hasil analisis peneliti faktor yang menyebabkan audiens percaya kepada pemateri yaitu kemampuan *public speaking* pemateri yang mampu menguasai panggung, serta penguasaan materi dalam memberikan informasi mengenai maladministrasi serta pengalaman dan latarbelakang yang dimiliki, karena menurut riset yang telah peneliti lakukan berhubungan dengan program tersebut menunjukkan bahwa pemateri berasal dari individu yang memiliki pengalaman dan latar belakang yang

berhubungan dengan pesan yang disampaikan dalam program yaitu bidang maladministrasi.

Sementara itu, indikator lain yang mendapatkan skor rata-rata terendah adalah *Continuity and Consistency* (kontinuitas dan konsistensi) dan *Capability of the Audience* (Kapabilitas atau kemampuan audiens) yang sama-sama memiliki rata-rata sebesar 3,34. Meskipun indikator ini masuk ke kategori sangat efektif, namun kemudian ini dapat menjadi catatan tersendiri bagi peneliti.

Pernyataan dalam instrumen penelitian indikator *Continuity and Consistency* (kontinuitas dan konsistensi) yang berbunyi : “Pesan dalam program partisipasi Masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau konsisten dan tidak berubah-ubah pada saat dipresentasikan” dan “Peserta Program (Sahabat Ombudsman) mendapatkan pengulangan pesan program partisipasi masyarakat Ombudsman RI provinsi Riau melalui media cetak dan media sosial” memperoleh bobot rata-rata senilai 3,34. Hal ini diketahui selaras dengan fakta lapangan bahwa pesan dalam program partisipasi masyarakat ombudsman RI provinsi Riau memang dikemas dengan sistematis dan konsisten.

Sementara pada pernyataan di indikator yang memiliki skor terendah yang sama sebesar 3,34 yaitu *Capability of the Audience* (Kapabilitas atau kemampuan audiens) yang pernyataannya berbunyi :” Peserta program (sahabat Ombudsman) mudah menyerap informasi mengenai maladministrasi dari pemateri Ombudsman RI Provinsi Riau” dan “ Peserta Program (sahabat Ombudsman)

Mudah memahami informasi dari pemateri Ombudsman RI Provinsi Riau karena telah memiliki pengetahuan awal tentang pelayanan publik dan maladministrasi sebelumnya”. Dari dua pernyataan tersebut bahwa sesuai dengan observasi peneliti juga selaras dengan kenyataan dilapangan, yang mana dari audiens sendiri yang menjadi komunikan di dalam program ini terdiri dari individu yang notabnya memiliki pengetahuan mengenai pesan yang disampaikan yaitu mengenai maladministrasi, dikarenakan dalam pelaksanaan perekrutan menjadi sahabat ombudsman dilakukan wawancara terlebih dahulu sehingga sahabat ombudsman yang ditetapkan sebagai anggota telah memiliki pengetahuan mengenai maladministrasi sehingga mudah dalam menyerap informasi yang disampaikan.

Namun, meskipun hasil menunjukkan bahwa program partisipasi masyarakat Ombudsman RI Provinsi riau tersebut sangat efektif dalam meningkatkan pengetahuan sahabat ombudsman mengenai maladministrasi, hal tersebut tentunya berbeda dengan data Inperma yang menyatakan bahwa rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai maladministrasi sehingga diperlukan untuk ditinjau kembali agar program dari ombudsman sendiri mampu meningkatkan pengetahuan masyarakat luas dengan mencapai audiens lebih luas lagi.

Sementara itu dalam penelitian Michiko (2019) yakni Efektivitas komunikasi pesan kampanye #GenZHeTikYuk! Dikota pekanbaru, indikator yang meraih nilai efektivitas tertinggi (3,63/4,00) adalah indikator *Credibility*

(kredibilitas). Hal ini bermakna bahwa audiens dalam kampanye yang dilaksanakan tersebut memiliki kepercayaan yang tinggi kepada pemateri dalam kampanye tersebut yaitu Duta Lingkungan Pekanbaru. Menurut analisis peneliti pada penelitian ini penyebab indikator kredibilitas meraih skor tertinggi adalah atribut yang melekat pada diri Duta Lingkungan Pekanbaru yakni selempang yang menjadi daya tarik bagi audiens kampanye yang masih bersekolah. Daya tarik itu memancing rasa penasaran audiens hingga berujung pada kepercayaan audens terhadap apa yang disampaikan Duta Lingkungan Pekanbaru. Faktor lain juga dipengaruhi oleh kemampuan *public speaking* yang dimiliki oleh komunikator tersebut.

Jika dilihat dalam penelitian dalam penelitian Handaru (2017), yakni Efektivitas Komunikasi Humas dalam sosialisasi program SIM Online oleh satlantas Polrestabes Surabaya, indikator yang meraih nilai efektivitas tertinggi (0,98/1,00) adalah *Capability the audience*. Hal ini bermakna bahwa masyarakat surabaya merasa bahwadalam sosialisasi program SIM *online* terdapat narasumber yang dapat dimengerti dan memahami kebutuhan dari masyarakat Surabaya. Secara umum, Program partisipasi Masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau dipresepsi positif oleh responden. Persepsi positif itu dilihat dari bagaimana responden menanggapi tiap pernyataan dalam instrumen penelitian yang kemudian memberikan penilaian yang sangat baik.

PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi program partisipasi masyarakat Ombudsman RI provinsi Riau dalam meningkatkan pengetahuan sahabat ombudsman mengenai maladministrasi bernilai sangat efektif. Tujuh komponen yang dijadikan dalam kuesioner tersebut memiliki skor rata-rata efektivitas yang bermakna sangat efektif. Ketujuh komponen ini menerangkan bahwa sahabat ombudsman Provinsi Riau mengetahui program partisipasi masyarakat mencakup tujuh komponen dalam program *public relations* agar program ini mencapai tujuan komunikasi yang efektif di dalamnya. Namun, meskipun hasil menunjukkan bahwa program partisipasi masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau tersebut sangat efektif dalam meningkatkan pengetahuan sahabat ombudsman mengenai maladministrasi, hal tersebut tentunya berbeda dengan data Inperma yang menyatakan bahwa rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai maladministrasi sehingga diperlukan untuk ditinjau kembali agar program dari ombudsman sendiri mampu meningkatkan pengetahuan masyarakat luas dengan mencapai audiens lebih luas lagi.

hasil penelitian yang menunjukkan bahwa program yang diteliti didapatkan sangat efektif dalam meningkatkan pengetahuan sahabat ombudsman, namun belum efektif dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat secara umum mengenai maladministrasi, oleh karena itu peneliti menyarankan untuk adanya penelitian selanjutnya mengenai seberapa besar efektivitas komunikasi program ini dalam meningkatkan pengetahuan

masayarakat secara umum agar dapat dijadikan sebagai evaluasi dari program partisipasi masyarakat ombudsman RI Provinsi Riau agar dapat mencapai tujuan programnya sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ardial. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsimi dan Jabar, Cepi Safruddin Abdul, 2009. *Evaluasi Program Pendidikan : Pedoman teoritis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- . 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Bungin, Burhan. 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Group
- . 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup
- Cutlip, Scott M, dkk. 2009. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Pernada Media Group
- Durianto, Darmadi, dkk. 2003. *Inovasi Pasar dengan Iklan Efektif*. Jakarta: Cetakan Gramedia Pustaka.
- Galang Asmara. 2005. *Mengenal Ombudsman Indonesia dan Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Laksbang. Yogyakarta.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal- Aplikasi Penelitian dan Praktek*. Jakarta: Kencana.

- . 2010. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosdakarya
- . 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- . 2005. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Erlangga
- Notoatmojo, S. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Selemba Medika
- . (2010). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Selemba Medika
- Silalahi, 2003. *Metode Penelitian dan Studi Kasus*. Sidoarjo : Cita Media
- Siregar, Syofian. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta : Prenadamedia Group
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2008. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : AlfabetaMedia Group
- . 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- JURNAL**
- Jamillah, Michiko. 2019. *Efektivitas Komunikasi Program #GeNZHeTikYuk! Dalam Mengampanyekan Hemat Plastik bagi Generasi di Pekanbaru*. Universitas Riau
- Handaru, Sharon. 2017. *Efektivitas Komunikasi Humas dalam Sosialisasi Program SIM Online oleh Satlantas Polrestabes Surabaya*. Surabaya: Universitas Kristen Petra
- Samhatul, Nurmila. 2017. *Pengaruh Strategi Komunikasi dan Efektivitas Pesan Program Genre terhadap Pengetahuan dan sikap remaja di Kecamatan Carigin*. Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda.
- Rinaldy, Meuthia. 2016. *Efektivitas Komunikasi Organisasi di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bekasi*. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

REGULASI

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pedoman Penyelenggaraan Partisipasi Masyarakat di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia

INTERNET

<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-pengetahuan-masyarakat-terhadap-maladministrasi-masih-rendah>