

**MANAJEMEN KOMUNIKASI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI
RIAU DALAM MELAKUKAN PENCEGAHAN TERHADAP MALADMINISTRASI
DI KOTA PEKANBARU**

Oleh :Susi Santika

Email :susi.santika0424@student.unri.ac.id

Pembimbing : Dr. Yasir, 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 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Based on the Maladministration Perception Index Survey conducted by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Riau Province is the province with the highest maladministration index in Indonesia. Based on the Ombudsman complaint report of Riau Province, Pekanbaru city is a city whose public complaint report is higher when compared to other cities in Riau Province. The purpose of this research is to find out the problems that have been formulated by the Ombudsman to prevent maladministration, analyze the Ombudsman's planning, know the actions and communications of the established planning and see how the Evaluation conducted by the Ombudsman in conducting prevention of maladministration.

This research uses a type of qualitative descriptive research that focuses on communication management. The research data was obtained through an in-depth interviews and documentation with eight informants from different backgrounds, namely the Riau Province Ombudsman, The Ombudsman's Friend of Riau Province, Students, and people living within the Ombudsman. Data analysis techniques used are information collection data reduction, data presentation, and conclusion drawing. While the data checking technique uses source triangulation.

As a result of the research, the Ombudsman detected the problem by complying with Ombudsman Regulation No. 41 of 2019, which defines the problem by detecting maladministration of public service providers, then conducting an analysis of the findings when conducting detection, and further providing advice to the relevant institutions so as not to occur repeated maladministration. Ombudsman of Riau Province carried out the planning by forming a network of Ombudsman called Sahabat Ombudsman, then cooperated with conventional media in Pekanbaru as a communication channel, as well as socializing to the community. The actions and communication carried out by the Ombudsman of Riau Province include the dissemination of information through conventional media in Pekanbaru such as Riau Pos, Radio RRI and Tribun Pekanbaru.

Evaluation of forms of communication activities is always routinely carried out by the Ombudsman of Riau Province every Monday morning.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak konstitusi warga, yang telah dipertegas oleh UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Namun hingga kini persoalan pelayanan publik di Indonesia tetap bagaikan gunung es yang tidak bisa mencair. Mulai dari masalah pendidikan dan kesehatan yang makin mahal tapi buruk yang menutup akses bagi kelompok rentan hingga masalah pengurusan dokumen yang berbelit-belit walaupun hal tersebut merupakan bagian dari hak warga untuk mendapatkan pengakuan identitas sebagai warga Negara. Pemerintah belum dapat menyediakan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tantangan yang dihadapi. Hasil survei integritas yang dilakukan KPK menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Indonesia baru mencapai skor 6,84 dari skala 10 untuk instansi pusat, dan 6,69 untuk unit pelayanan publik di daerah. Skor integritas menunjukkan karakteristik kualitas dalam pelayanan publik, seperti ada tidaknya suap, ada tidaknya SOP, kesesuaian proses pemberian pelayanan dengan SOP yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan serta kemudahan pengaduan masyarakat (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional, 2010).

Selain itu sebagian besar unit pelayanan publik belum menerapkan standar pelayanan, yang secara jelas dan transparan memberitahukan hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima layanan publik. Pelayanan publik seharusnya menyediakan layanan yang

bermutu dan mudah didapatkan oleh masyarakat, akan tetapi penyelenggara pelayanan publik pada saat ini belum dapat dikatakan dalam kondisi baik atau sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan publik yang tidak memuaskan akibat masih begitu banyak penyelenggara pelayanan publik yang melakukan maladministrasi (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional, 2010).

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 sekuualitas dengan kesalahan tersebut (Nurtjahjo, dkk, 2013:4). Dengan semakin maraknya maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka pemerintah membentuk Ombudsman Republik Indonesia yang berwenang untuk mengawasi pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai

kewenangan mengawasi penyelenggara 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 belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah. Sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman tersebar diseluruh wilayah Provinsi, salah satunya adalah Provinsi Riau.

Maladministrasi sangat sering terjadi di beberapa provinsi, berdasarkan hasil Survei Indeks Persepsi Maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, Provinsi Riau merupakan Provinsi tertinggi tingkat maladministrasinya. Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, Kota Pekanbaru merupakan kota yang penyelenggara pelayanan publiknya banyak dilaporkan oleh masyarakat atas dugaan maladministrasi. Ombudsman tidak hanya bertugas mengawasi pelayanan publik, menerima dan menindak lanjuti laporan, tetapi juga melakukan upaya pencegahan maladministrasi.

Dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau berpatokan pada Peraturan Ombudsman

Nomor 41 Tahun 2019 tentang pencegahan maladministrasi yang mana untuk mencegah maladministrasi perlu dilakukan identifikasi permasalahan melalui deteksi, dan analisis. Selain itu Ombudsman Provinsi Riau membentuk jejaring Ombudsman yang disebut dengan Sahabat Ombudsman yang terdiri dari berbagai aliansi masyarakat. Kegiatan lain yang dilakukan ombudsman Riau dalam mencegah maladministrasi seperti melakukan sosialisasi baik kepada masyarakat ataupun kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik, bekerja sama dengan Radio RRI Pekanbaru dalam menyebarkan informasi terkait pelayanan publik dan bekerja sama dengan media konvensional di Kota Pekanbaru.

Komunikasi memiliki peranan penting dalam menyampaikan pesan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Secara morfologis, terminologi komunikasi berasal dari bahasa Latin "*communis*" atau "*communicatio*" yang dalam bahasa Inggris disebut dengan "*common*" yang artinya sama. Berkomunikasi berarti berusaha untuk mencapai kesamaan makna atau kesamaan arti (*commonnes*). Gie (1992) menyatakan bahwa komunikasi adalah penyampaian warta yang mengandung macam-macam keterangan dari seseorang kepada orang lain. Dalam komunikasi tersebut, tercakup penyalinan secara cermat gagasan dari seseorang ke dalam pikiran orang lain, sehingga tercapai pengertian yang ditentukan atau menimbulkan tindakan yang diharapkan (Somad, 2014: 115).

Manajemen komunikasi adalah manajemen yang diterapkan dalam kegiatan komunikasi. Ini berarti manajemen akan berperan atau sebagai penggerak aktivitas komunikasi dalam usaha pencapaian tujuan komunikasi. Manajemen komunikasi adalah ilmu yang mempelajari bagaimana mengelola informasi untuk mencapai tujuan. Setiap aktivitas pendistribusian pesan dan atau informasi adalah aktivitas komunikasi (Suprpto, 2009: 144).

Kegiatan komunikasi ialah kegiatan yang dilakukan untuk mempertemukan sumber dengan khalayak guna mencapai tujuan tertentu. Jika kita merujuk pada pengertian ini, maka setiap hubungan antar manusia, yang menggunakan media tatap muka atau medi masa , maupun tradisional, modern atau media *on line* guna mencapai tujuan tertentu. Hal itu merupakan sebuah fenomena dari aktivitas komunikasi yang paradigmatis atau komunikasi yang berpola untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu agar komunikasi dapat mecapai tujuan secara efektif, maka setiap unsur yang ada dalam proses komunikasi perlu dikelola sedemikian rupa dengan mengaitkan beberapa fungsi manajemen, yakni fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian (Suprpto, 2009: 129).

Edward J. Robinson, seperti dikutip Cutlip, Center, dan Broom (2009: 285) (dalam Abidin 2015: 58) menyatakan bahwa pendekatan komunikasi dengan *flying by the seat of the pants* (melakukan sesuatu tanpa basis keilmuan, kemampuan, dan pengalaman) untuk memecahkan masalah komunikasi telah berakhir sejak 1969. Ia menganjurkan kepada praktisi komunikasi untuk menggunakan pendekatan ilmiah dan

social terapan dengan penelitian dalam mencari solusi masalah komunikasi.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat bagaimana manajemen komunikasi yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau dalam melakukan upaya pencegahan terhadap maladministarsi di Kota Pekanbaru dengan menggunakan pendekatan manajemen komunikasi Cutlip, Center, dan Broom's *Planning and management Method's* yang terdiri dari mendefinisikan masalah, perencanaan, aksi dan komunikasi, serta evaluasi bentuk aktivitas komunikasi

TINJAUAN PUSTAKA

Model Manajemen Komunikasi

1. Fungsi-fungsi Manajemen

Andrew F.Sikula (1973) menjelaskan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan menghasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

- a. *Planning* (Perencanaan)
- b. *Organizing* (Pengorganisasian)
- c. *Actuating* (Pelaksanaan)
- d. *Controlling* (Pengawasan)

Selain Andrew F.Sikula yang menjelaskan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. George R.Terry menjelaskan (dalam Somad,

2014: 53) fungsi dasar manajemen menurut Terry (1997) mencakup beberapa aspek penting, yaitu perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengendalian. Selanjutnya teori manajemen komunikasi lainnya adalah manajemen komunikasi oleh Cutlip, Center, dan Broom yaitu *Planning and Management Method's*. Adapun empat langkah manajemen komunikasi secara operasional yang mengacu pada pendekatan Cutlip, Center dan Broom's meliputi mendefinisikan masalah, membuat perencanaan, aksi dan komunikasi, dan evaluasi bentuk aktivitas komunikasi.

Berdasarkan fungsi-fungsi manajemen komunikasi menurut para ahli diatas, teori yang paling mendekati penelitian peneliti adalah teori manajemen komunikasi oleh Cutlip, Center, dan Broom's. Pendekatan fungsi-fungsi manajemen oleh Andrew F.Sikula dan George R.Terry berfokus hanya kepada fungsi manajemen. Sementara pendekatan manajemen komunikasi Cutlip, Center, dan Broom lebih berfokus pada kegiatan manajemen komunikasi. Oleh karenanya, peneliti menggunakan pendekatan Cutlip, Center, Brooms's dalam penelitian ini.

Planning and Management Method's

Adapun empat langkah manajemen komunikasi secara operasional mengacu pada pendekatan Cutlip, Center, dan Broom's (2006), *Planning and Management Method's*, yaitu sebagai berikut :

1. Mendefinisikan Masalah
2. Membuat perencanaan.
3. Aksi dan Komunikasi
4. Evaluasi Bentuk Aktivitas Komunikasi.

Manajemen Komunikasi

Manajemen komunikasi adalah manajemen yang diterapkan dalam kegiatan komunikasi. Ini berarti manajemen akan berperan atau sebagai penggerak aktivitas komunikasi dalam usaha pencapaian tujuan komunikasi. Manajemen komunikasi adalah ilmu yang mempelajari bagaimana mengelola informasi untuk mencapai tujuan (dalam Suprpto, 2009: 144). Setiap aktivitas pendistribusian pesan dan atau informasi adalah aktivitas komunikasi.

Secara umum, manajemen komunikasi dapat didefinisikan sebagai bidang yang mempelajari cara individu mengelola komunikasi mengenai hubungannya dengan orang lain dalam beragam situasi (Kaye, 1994) (dalam Abidin, 2015: 132). Manajemen komunikasi merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengordinasian, dan pengontrolan penyampaian pesan (ide,gagasan) dari satu pihak ke pihak yang lain untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien agar terjadi saling memengaruhi diantara keduanya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Desain penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, dan berbagai situasi yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian (Bungin 2013, 48).

Penelitian ini dilakukan di Pekanbaru dengan Subjek penelitian dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling* dan *accidental*. Informan terdiri dari

Insan Ombudsman Provinsi Riau, sahabat Ombudsman, masyarakat, dan mahasiswa. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah manajemen komunikasi Ombudsman Provinsi Riau.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam untuk melihat manajemen komunikasi yang dilakukan Ombudsman dalam upaya pencegahan maladministrasi.

Selain itu peneliti juga menggunakan teknik dokumentasi sebagai pendukung data dalam penelitian ini. Pada penelitian ini peneliti tidak menggunakan teknik penelitian observasi dikarenakan situasi dan kondisi yang tidak memungkinkan yang disebabkan oleh pandemi Covid 19.

Teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan informasi, reduksi data, penyajian data dan pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan upaya pencegahan maladministrasi perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu juga pencegahan maladministrasi perlu dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien, perlu juga didukung adanya pedoman pelaksanaan pencegahan maladministrasi, pedoman tersebut tertulis dalam Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang tata cara pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam melakukan kegiatan pencegahan maladministrasi, komunikasi memiliki peran penting didalamnya.

Keberhasilan kegiatan komunikasi banyak ditentukan oleh manajemen komunikasi yang diterapkan. Jika tidak ada manajemen komunikasi yang baik, maka akan menimbulkan efek dari proses komunikasi yang bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh negatif atau hasil yang tidak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen komunikasi menurut pendekatan Cutlip, Center dan Broom's terdiri dari mendefinisikan masalah, perencanaan, aksi dan komunikasi serta evaluasi bentuk aktivitas komunikasi.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dalam mendefinisikan masalah terkait pencegahan maladministrasi

Sebelum melakukan perencanaan, perlu dilakukan riset ilmiah atau mengidentifikasi masalah. Riset ilmiah memiliki peran penting dalam mendapatkan informasi untuk merumuskan perencanaan strategis. Tanpa adanya riset, praktisi komunikasi tidak dapat memahami situasi dan memberikan solusi. Meski riset tidak selalu menjawab setiap pertanyaan atau masalah, tetapi dapat menjadi fondasi penting dalam merumuskan perencanaan komunikasi yang efektif karena mampu mengurangi ketidakpastian (Abidin, 2015: 59). Hal tersebut juga di jelaskan dalam jurnal penelitian yang ditulis oleh Ahmad Dimiyati tahun 2018 yang berjudul Manajemen Public Relations dan

Reputasi Organisasi Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa yang menyatakan bahwa “mendefinisikan masalah meliputi deskripsi latar belakang masalah, identifikasi kebutuhan publik, melakukan penyelidikan dan memonitor opini. Analisis situasi membutuhkan investigasi supaya mampu menghasilkan fakta dalam membentuk informasi yang melibatkan pemangku kepentingan internal ataupun eksternal” (Dimiyati, 2018: 174).

Dalam mendefinisikan masalah terkait maladministrasi, Ombudsman berpatokan pada Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 tentang tata cara pencegahan maladministrasi. Dalam penerapannya, Ombudsman melakukan deteksi. Dalam hal ini, deteksi yang dilakukan oleh Ombudsman adalah kegiatan inventarisasi, identifikasi, dan pemutakhiran dari permasalahan pelayanan publik dalam menentukan terjadinya potensi maladministrasi. Kegiatan deteksi bertujuan untuk mengetahui potensi maladministrasi yang dilakukan pihak terkait dan mengidentifikasi isu permasalahan untuk perbaikan. Hal tersebut dijelaskan dalam artikel Ombudsman tahun 2020 yang berjudul Hak Menguji Standar Pelayanan Publik bahwa “Pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat terkait potensi maladministrasi disutau instansi penyelenggara pelayanan publik dapat dijasikan komponen utama sebagai bahan analisis untuk selanjutnya dapat dilakukan *treatment* terhadap instansi penyelenggara yang berpotensi melakukan perbuatan maladministrasi. Dengan demikian dapat meminimalisir kesalahan berulang dan pelayanan diharapkan dapat sesuai dengan standar

pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik”. Selain itu Ombudsman melakukan deteksi dengan melihat atensi publik atau pemberitaan seputar isu-isu pelayanan publik, kemudian selanjutnya Ombudsman melakukan penelusuran melalui informasi di media dan data yang diperoleh dari lembaga terkait.

Setelah melakukan deteksi dalam meriset permasalahan, selanjutnya Ombudsman melakukan identifikasi yang merupakan kegiatan menelusuri dan menentukan permasalahan, pihak yang diduga terlibat, dan potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Identifikasi dilakukan dengan cara menelaah hasil inventarisasi atau pengamatan terbuka dan tertutup.

Setelah proses identifikasi selesai, kegiatan selanjutnya yang dilakukan oleh Ombudsman adalah pemutakhiran. Pemutakhiran adalah kegiatan mengetahui situasi atau perkembangan terkini dari suatu permasalahan yang akan dikaji. Kegiatan ini dilakukan dengan melengkapi telaahan hasil inventarisasi terhadap isu yang berkembang, dan upaya yang telah atau sedang dilakukan oleh penyelenggara dan pemangku kepentingan terkait. Selanjutnya, Ombudsman akan melakukan penyusunan hasil deteksi. Hasil inventarisasi, identifikasi, dan pemutakhiran di susun dalam bentuk hasil deteksi. Setelah melakukan deteksi berdasarkan data-data yang didapat. Ombudsman melakukan analisis yang bertujuan untuk memastikan telah terjadi maladministrasi, mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memperbaiki pelaksanaan dengan memberikan saran.

Ruang lingkup dalam kegiatan analisis meliputi maladministrasi berulang, isu pelayanan publik yang berdampak luas dan menjadi atensi publik dan perubahan kebijakan yang diusulkan. Kegiatan analisis meliputi kegiatan pengumpulan data secara langsung, penelaahan, dan perumusan saran.

Setelah melakukan pengumpulan data, kegiatan selanjutnya yaitu penelaahan yang merupakan kegiatan mengkaji kesesuaian informasi dan dokumen yang diperoleh berdasarkan teori, referensi, dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Terakhir, Ombudsman lalu merumuskan saran dengan menyusun hasil telaah yang berupa saran perbaikan untuk dilaksanakan oleh penyelenggara. Tahapan analisis ini dilakukan dalam kegiatan survei dan kajian.

Perencanaan Ombudsman RI Provinsi Riau terkait Pencegahan Maladministrasi

Proses perencanaan dalam upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman memperhatikan pesan dalam berkomunikasi baik kepada masyarakat, ataupun penyelenggara pelayanan publik. Merencanakan komunikasi sangat penting dengan berbagai alasan. Komunikasi menjamin pemanfaatan sumber daya langka secara paling efisien, membantu memprioritaskan tuntutan yang berlawanan, dan memberikan arahan yang berkaitan dengan kegiatan sehari-hari (Abidin, 2015: 118).

Berdasarkan hasil temuan peneliti, dalam penerapannya Ombudsman mengikuti perencanaan atau program yang telah dicanangkan oleh

Ombudsman Republik Indonesia. Dalam membuat perencanaan untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi, diperlukan kemampuan untuk mendefinisikan publik secara strategis. Kunci untuk mendefinisikan publik secara strategis adalah mengidentifikasi bagaimana orang terlibat dan dipengaruhi dalam situasi yang akan dijadikan sasaran intervensi program, yang membutuhkan usaha pengumpulan informasi yang lebih banyak, bukan sekedar melabeli orang yang tampaknya memiliki kesamaan. Perencana program dapat menyusun program dan strategi spesifik dan responsif jika mereka tahu apa yang diketahui orang yang berbeda-beda mengenai isu atau situasi, bagaimana pandangan mereka tentang isu, dan apa yang mereka lakukan dan bagaimana reaksinya. Pemahaman tentang apa yang mereka tahu, bagaimana mereka memandang, dan apa yang mereka lakukan, dan dipadukan dengan siapa dan dimana mereka berada, akan memberikan basis untuk menulis sasaran program untuk setiap publik sasaran (Cutlip, Center, Broom, 2009: 368).

Berdasarkan hasil temuan peneliti Ombudsman Provinsi Riau membentuk jejaring Ombudsman yang disebut sahabat Ombudsman. Jejaring ini dibentuk dengan tujuan sebagai perpanjangan tangan antara Ombudsman dengan masyarakat dan mengumpulkan informasi melalui forum yang dibentuk dengan sahabat Ombudsman dengan berbagai latar belakang pengalaman dan pengetahuan yang berbeda mengenai isu-isu pelayanan publik. Sahabat Ombudsman terdiri dari berbagai aliansi masyarakat seperti

Mahasiswa, Dosen, Lembaga Swadaya Masyarakat dan Jurnalis.

Perencana program dapat menyusun program dan strategi spesifik dan responsif jika mereka tahu apa yang diketahui orang yang berbeda-beda mengenai isu atau situasi, bagaimana pandangan mereka tentang isu, dan apa yang mereka lakukan dan bagaimana reaksinya. Pemahaman tentang apa yang mereka tahu, bagaimana mereka memandang, dan apa yang mereka lakukan, dan dipadukan dengan siapa dan dimana mereka berada, akan memberikan basis untuk menulis sasaran program untuk setiap publik sasaran (Cutlip, Center, Broom, 2009: 368).

Program lain yang rutin dilakukan Ombudsman adalah sosialisasi, baik sosialisasi kepada masyarakat ataupun kepada penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan sosialisasi atau penyebaran informasi rutin dilakukan di kalangan masyarakat, kampus, dan penyelenggara pelayanan publik. Penyebaran informasi termasuk dalam perencanaan indikatif yang dilakukan Ombudsman. Perencanaan indikatif merupakan penyebaran informasi yang bertujuan memberikan sinyal yang benar kepada individu dengan harapan akan mengambil tindakan yang tepat (Abidin, 2015: 93). Dalam melakukan penyebaran informasi Ombudsman memperhatikan sasaran khalayak. Tidak semua kalangan masyarakat dapat menerima pesan yang disampaikan. Oleh karenanya, Ombudsman memiliki target sasaran khalayak seperti salah satunya adalah mahasiswa. Mahasiswa merupakan masyarakat yang produktif, kritis dan sangat dekat dengan pelayanan publik.

Perencanaan tidak hanya melihat berdasarkan target khalayak saja, tetapi juga harus memperhatikan bahaya rumor dan mengakui kebutuhan untuk menyediakan informasi yang autentik. Ada tiga point utama yang harus diingat dalam merencanakan pusat informasi. Pertama, pusat ini harus diketahui sebagai pusat informasi, tempat dimana informasi mengalir dari institusi ini langsung ke publik organisasi. Ini bukan operasi media. Membebani kantor relasi media organisasi dengan tanggung jawab menjawab pertanyaan dari publik akan mengurangi efektivitas kedua fungsi tersebut (Cutlip, Center, Broom, 2009: 377).

Berdasarkan hasil temuan peneliti, tugas pokok dari insan Ombudsman adalah menerima dan menindak lanjuti laporan masyarakat terkait tindak maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun karena keterbatasan Sumber Daya Manusia, beberapa insan atau asisten Ombudsman merangkap tugasnya sebagai pusat informasi, dan Humas. Bidang kehumasan bukanlah menjadi domain asisten Ombudsman di Perwakilan. Bidang kehumasan khusus ada di Ombudsman Pusat. Namun, untuk menunjang tugas dan fungsi Ombudsman serta mengelola pemerintahan, meski dengan Sumber Daya Manusia yang terbatas. Maka salah satu dari asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau merangkap tugasnya sebagai humas untuk menjalin hubungan dengan media ataupun masyarakat.

Aksi dan Komunikasi Ombudsman dalam Melakukan Pencegahan Maladministrasi

Aksi dan komunikasi mengimplementasikan program tindakan

dan komunikasi yang didesain mencapai tujuan spesifik. Kesesuaian, prioritas, dan pengukuran hasil yang tepat dalam setiap aktivitas merupakan titik utama yang akan menentukan keberhasilan dalam implementasinya (Abidin, 2015: 60).

Sebagaimana dipahami bahwa salah satu tujuan komunikasi adalah untuk mempengaruhi orang lain agar mau melakukan sebagaimana yang kita inginkan ataupun pula mau mengikuti sebagaimana yang kita harapkan. Mempengaruhi orang lain bukanlah suatu hal yang mudah, karena setiap orang memiliki keinginannya tersendiri. Untuk itu diperlukan sebuah seni agar dapat memahami apa yang orang lain inginkan, seni yang dimaksud adalah keterampilan (Saleh, 2010: 178).

Tiga elemen yang ada untuk semua upaya komunikasi adalah sumber pengirim, pesan, dan tujuan atau penerima. Kegagalan komunikasi dapat melibatkan satu atau lebih dari ketiga elemen itu. Komunikator harus memiliki informasi yang memadai. Komunikator harus punya kredibilitas dimata penerima. Komunikator harus mampu menyampaikan informasi dengan cara yang dapat dipahami penerima. Komunikator harus menggunakan saluran yang akan menyampaikan pesan kepada penerima (Cutlip, Center, Broom, 2009: 407). Oleh karenanya setiap kali yang menjadi narasumber di setiap kegiatan dilakukan oleh Kepala Perwakilan ataupun Kepala Bidang Keasistenan. Tidak hanya sekedar menyampaikan informasi, narasumber juga menyertakan data sebagai informasi tambahan.

Berdasarkan hasil temuan peneliti, kegiatan yang dilakukan Ombudsman sebagai bentuk upaya pencegahan maladminstrasi seperti kegiatan

sosialisasi, bincang publik, pertemuan berkala dengan sahabat Ombudsman, menjadi narasumber pada Stasiun TV TVRI Riau, menjadi narasumber Radio RRI, dan menjadi narasumber pada acara yang diselenggarakan baik oleh penyelenggara pelayanan publik ataupun masyarakat. Dalam menyampaikan informasi kepada publik, Ombudsman menyertakan data-data seperti jumlah laporan pengaduan, kemudian menyampaikan bagaimana cara melapor, dan menyampaikan hasil temuan dari kegiatan kajian-kajian yang telah dilakukan. Pesan harus saling menguntungkan sebagaimana halnya strategi aksi. Isi pesan harus disusun sedemikian rupa sehingga informasinya menjawab pertanyaan audien untuk bertindak berdasarkan kepentingan dan perhatian mereka (Cutlip, Center, Broom, 2009:395).

Evaluasi Bentuk Aktivitas Komunikasi Ombudsman Provinsi Riau dalam Melakukan Pencegahan Maladministarsi

Kegiatan evaluasi harus dapat diukur untuk menentukan tingkat efektivitas perencanaan, implementasi, dan dampak terhadap organisasi. Kegiatan evaluasi yang dilakukan dalam komunikasi, antara lain klaim hasil nyata (*judgemental assesment*), keluaran komunikasi (*communication output*), evaluasi tingkat kesadaran, evaluasi tingkat penerimaan, dan evaluasi tingkat partisipasi. Keberhasilan suatu program dapat dilihat dari kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaannya, terukur atau akuntabel hasilnya, serta ada keberlanjutan aktivitas yang merupakan dampak dari program. Melalui kegiatan monitoring dan evaluasi, keberhasilan, dampak, dan kendala pelaksanaan suatu program dapat diketahui (Abidin, 2015:144).

Dalam penerapannya, Kepala bidang keasistenan pencegahan melakukan monitoring terhadap kegiatan yang sedang dilakukan atau berjalan. Monitoring tersebut diterapkan dalam bentuk rapat rutin setiap Senin dan Selasa. Selain melalui agenda rapat mingguan, monitoring juga dilakukan melalui chat grup *Whatsapp*. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, dalam rapat tim pencegahan tersebut terdiri dari 4 orang asisten. 1 Kepala asisten bidang pencegahan, 2 anggota tim dan 1 bendahara. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, sebenarnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau memiliki hambatan pada Sumber Daya Manusia (SDM) dan untuk kegiatan evaluasi, berdasarkan hasil observasi peneliti Ombudsman melakukan evaluasi rutin dalam agenda rapat mingguan setiap hari Senin pukul 10:00 WIB.

Berdasarkan temuan peneliti di lapangan, rapat tersebut terdiri dari Kepala Perwakilan dan seluruh asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau. Isi dalam rapat tersebut membahas tentang apa saja kegiatan yang telah dilakukan minggu lalu, hambatan, dan apa kegiatan yang akan dilakukan pada satu minggu kedepan guna memperbaiki dan meningkatkan program kegiatan selanjutnya. Monitoring dan evaluasi mengacu pada tujuan yang ingin dicapai. Hasil monitoring dan evaluasi dipergunakan sebagai bahan untuk perbaikan atau peningkatan program pada evaluasi formatif dan membuat justifikasi dan akuntabilitas pada evaluasi sumatif (Abidin, 2015: 145).

Berdasarkan konsep manajemen komunikasi Cutlip, Center, Broom (2009) untuk melakukan evaluasi hal pertama yang dilihat yaitu pengukuran jumlah orang yang mengetahui pesan untuk

mengukur berapa banyak yang memerhatikan pesan. Kebanyakan program berusaha mengkomunikasikan informasi untuk menaikkan pengetahuan, kesadaran, dan pemahaman dikalangan publik sasaran internal dan eksternal. Peningkatan pengetahuan seringkali penting untuk mengetahui minat dan motivasi, yang bisa menimbulkan tindakan. Dalam penerapannya, Kepala bidang pencegahan selalu memonitoring timnya dalam program kegiatan yang mereka lakukan, baik melalui grup *Whatsapp* atau melalui komunikasi langsung di kantor. Melalui monitoring ini, Kepala bidang pencegahan dapat mengetahui kendala dan motivasi dari timnya. Oleh karena ruangan kerja yang terpisah, maka proses monitoring dilakukan dengan agenda rapat khusus tim pencegahan. Untuk mengukur berapa banyak khalayak yang memperhatikan pesan, Ombudsman tidak punya tim khusus yang bisa mengukur jumlah khalayak, namun jika dilihat dari banyaknya kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman khususnya di Kota Pekanbaru, sudah banyak masyarakat, atau penyelenggara pelayanan publik yang mengetahui isi pesan. Sebaliknya, jika dilihat dari jumlah penerimaan isi pesan masyarakat di luar di Kota Pekanbaru sangat rendah. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman.

KESIMPULAN

Penerapan manajemen komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau terkait upaya pencegahan maladministrasi di Kota Pekanbaru dalam aspek mendefinisikan masalah maladministrasi berpatokan pada Peraturan Ombudsman No 41 Tahun 2019, yang mana kegiatan

dari mendefinisikan masalah tersebut dengan melakukan deteksi maladministrasi terhadap instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik. Kemudian melakukan analisis dari temuan-temuan setelah melakukan deteksi, lalu memberikan pelaksanaan saran terhadap lembaga terkait agar tidak terjadi maladministrasi berulang.

Perencanaan yang dilakukan oleh Ombudsman Riau yakni melalui program-program yang telah di buat oleh Ombudsman RI Pusat yaitu Melakukan kajian survei kepatuhan terhadap penyelenggara pelayanan publik dan membentuk jejaring Ombudsman dengan sebutan Sahabat Ombudsman sebagai bentuk partisipasi masyarakat. Selain melaksanakan program dari Ombudsman RI pusat, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau berinisiatif untuk melakukan perencanaan membangun kerja sama dengan media konvensional di Pekanbaru sebagai saluran komunikasi, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Aksi dan komunikasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau meliputi penyebaran informasi melalui media konvensional di Pekanbaru seperti Riau Pos, dan Tribun Pekanbaru. Selain itu Ombudsman membangun kerja sama dengan Radio RRI dalam melakukan penyebaran informasi baik kepada penyelenggara pelayanan publik ataupun masyarakat. Selain membangun kerja sama dengan RRI dan media konvensional, Ombudsman melakukan penyebaran informasi melalui kanal media sosial seperti Instagram dan Facebook. Selain melalui media, Ombudsman aktif menjadi narasumber dalam mengisi setiap kegiatan yang di

selenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.

Evaluasi bentuk aktivitas komunikasi selalu dilakukan Ombudsman dalam rapat mingguan setiap hari Senin yang dihadiri oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dan seluruh asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau. Dalam rapat tersebut membahas tentang kegiatan apa yang telah dilakukan dan kegiatan apa yang akan dilakukan. Evaluasi juga dilakukan antara Kepala bidang keasistenan dengan Kepala Perwakilan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abidin, Y. Z. 2015. *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Bungin, B. (2010). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Cutlip, Scott. M., Center Allen H. et al. 2009. *Effective Public Relations*. Ed. 9. Jakarta: Kencana
- Nurtjahjo, Hendra, dkk . 2013 . *Memahami Maladministrasi*. Jakarta : Graha Mandiri
- Saleh, A Muwafik. 2010. *Manajemen Komunikasi*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Suprpto, Tommy. 2009 . *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: MedPress
- Somad, Rismi dan Donni Juni Priansa. 2014 . *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis*

Berorientasi Pelanggan. Bandung:
Alfabeta

Publik, Jakarta: Ketua Ombudsman
Republik Indonesia

Jurnal :

Dimiyati, Ahmad. 2018. *Manajemen Public Relations dan Reputasi Organisasi Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa*. Fakultas Ekonomi. Universitas Pamulang,[online],dalam <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/nyimak/article/view/860> [diakses 12 Juli 2020].

Sumber Lain :

Direktorat Aparatur Negara . 2010. Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. [online]. (update tahun 2010) dalam https://www.bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen_Pengaduan_Masyarakat_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf [diakses 8 November 2020].

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. 2020. Hak Menguji Standar Pelayanan Publik. [online]. (update 17 Maret 2020) dalam <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--hak-menguji-standar-pelayanan-publik> [diakses 2 Oktober 2020].

Regulasi :

UU No 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta: DPR RI

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No 41/2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan