

**POLA KOMUNIKASI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA
BARAT DALAM UPAYA PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Upaya Penyelesaian Laporan Masyarakat dalam
Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Kota Padang 2018)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas

Oleh:
Shinzi Aulia Khallista
1510861014



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019**

ABSTRAK

POLA KOMUNIKASI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM UPAYA PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT (Studi Kasus Upaya Penyelesaian Laporan Masyarakat dalam Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Kota Padang 2018)

Oleh:

**Shinzi Aulia Khallista
1510861014**

Pembimbing:

**Dr. Rahmi Surya Dewi, M.Si
Alna Hanana, S.I.Kom, M.Sc**

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat selaku lembaga negara pengawas pelayanan publik berupaya menyelesaikan ratusan laporan masyarakat terkait seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Kota Padang 2018 yang tidak ditanggapi secara maksimal oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Padang selaku panitia penyelenggara seleksi. Objek dari penelitian ini adalah Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi, media, dan hambatan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya penyelesaian laporan masyarakat terkait seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Kota Padang 2018. Pola komunikasi, media, dan hambatan tersebut dibedah menggunakan teori birokrasi weberian oleh Max Weber dengan konsep birokrasi pemerintahan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dan paradigma postpositivisme. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara mendalam terhadap asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, staf Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Padang, dan masyarakat yang melaporkan permasalahannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menggunakan pola komunikasi Y dimana terdapat pemimpin kedua dalam lembaga tersebut yang fokus bertanggung jawab pada penyelesaian laporan seleksi Calon Aparatur Sipil Negara. Upaya penyelesaian laporan dilakukan dengan mengoptimalkan penggunaan media elektronik berupa telepon, *whatsapp*, *zimbra*, dan aplikasi SIMPel Ombudsman dalam komunikasinya dengan pihak-pihak terkait. Penggunaan media elektronik dianggap dapat membuat batas-batas birokrasi lebih fleksibel sehingga pengumpulan informasi lebih cepat dan mendalam. Hambatan yang ditemui dalam proses penyelesaian laporan seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Kota Padang 2018 adalah keterbatasan waktu dimana proses penyelesaian laporan berpacu dengan jadwal seleksi yang telah ditetapkan, kurangnya sumber daya manusia, serta kekakuan birokrasi pada instansi terlapor yang menyebabkan permasalahan psikologis berupa rasa panik dalam komunikasinya.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Pola Komunikasi, Ombudsman, Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara

ABSTRACT

**COMMUNICATION PATTERNS OF THE INDONESIAN OMBUDSMAN
REPRESENTATIVES OF WEST SUMATERA IN THE COMPLETION
EFFORTS OF THE PUBLIC REPORTING**
(Case Study of Efforts to Completion Public Reports in Selection of Padang
State Civil Apparatus Candidates 2018)

By:

Shinzi Aulia Khallista
1510861014

Supervisors:

Dr. Rahmi Surya Dewi, M.Si
Alna Hanana, S.I.Kom, M.Sc

The Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatera as a state agency overseeing public services seeks to complete hundreds of public reports related to the selection of Padang State Civil Apparatus Candidates 2018 which were not responded to maximally by the Padang Employee and Human Resources Development Agency as the organizing committee for the selection. The object of this research is the Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatera. This research aims to analyze the communication patterns, media, and obstacles of the Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatera in an effort to resolve community reports related to the selection of Padang State Civil Apparatus Candidates 2018. The communication patterns, media, and obstacles are dissected using the Weberian bureaucracy theory by Max Weber with the concept government bureaucracy. This research uses the case study method and the postpositivism paradigm. Data collection was carried out by observation and in-depth interviews with the assistant of the Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatera, staff of the Padang Employee and Human Resources Development Agency, and the public who reported the problem. The results showed that the Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatera used the Y communication pattern in which there was a second leader in the institution focused on being responsible for completing the selection report for the Padang State Civil Apparatus Candidates 2018. Efforts to complete the report are carried out by optimizing the use of electronic media in the form of telephone, whatsapp, zimbra, and the SIMPel Ombudsman application in its communication with relevant parties. The use of electronic media is considered to be able to make bureaucratic boundaries more flexible so that information collection is faster and deeper. The obstacles encountered in the process of completing the selection report for the Padang State Civil Apparatus Candidates 2018 are the limited time in which the report completion process is racing against the predetermined selection schedule, lack of human resources, and bureaucratic rigidity in the reported institution which causes psychological problems in the form of panic in communication.

**Keywords: Organizational Communication, Communication Pattern,
Ombudsman, Selection of State Civil Apparatus Candidates**