

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) merupakan suatu tahap rekrutmen pekerjaan untuk rakyat Indonesia yang berada diusia produktif dan memiliki latar belakang pendidikan memadai untuk ikut serta menjadi bagian penyelenggara negara. Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) tidak pernah sepi peminat, salah satunya bisa dilihat di Kota Padang. Sejak dibukanya pendaftaran seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) pada 26 September 2018, ribuan pelamar mencoba mendaftarkan dirinya diberbagai formasi yang disediakan.

Ketika pengumuman hasil seleksi administrasi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang khususnya seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) pada 21 Oktober 2018 terjadi permasalahan, karena pelamar yang tidak lulus seleksi administrasi mencoba protes ke pihak penyelenggara seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018 yaitu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Padang dengan alasan bahwa informasi terkait penyebab ketidakkulusan mereka tidak jelas. Namun keluhan tersebut tidak ditanggapi oleh pihak penyelenggara seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018. Akhirnya pelamar melaporkan permasalahan tersebut kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sebagai lembaga negara pelayan publik.

Berdasarkan observasi awal peneliti selama melakukan kegiatan magang di kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat bulan Oktober sampai

Desember 2018, laporan terkait seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018 dilakukan secara langsung dengan mendatangi kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat ataupun melalui media. Hal ini ditegaskan oleh salah seorang asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat bidang pencegahan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat memudahkan para pelapor untuk menyampaikan laporannya dengan memanfaatkan media seperti telepon, *whatsapp*, *zimbra*, atau *direct message instagram* bagi pelapor yang tidak sempat datang langsung ke kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Berita terkait laporan tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1:



**Gambar 1.1** Berita laporan seleksi CASN Kota Padang 2018  
**Sumber:** [www.ombudsman.go.id/kabarperwakilan](http://www.ombudsman.go.id/kabarperwakilan)

Berdasarkan observasi awal tersebut, juga diketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menerima lebih dari 100 laporan terkait seleksi administrasi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018. Berita terkait jumlah laporan seleksi administrasi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018 dapat dilihat dari gambar 1.2:



**Gambar 1.2 Berita jumlah laporan seleksi administrasi CASN Kota Padang 2018**

**Sumber:** [www.ombudsman.go.id/kabarperwakilan](http://www.ombudsman.go.id/kabarperwakilan)

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat mengklasifikasikan laporan seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018 tersebut menjadi delapan kualifikasi permasalahan. Kualifikasi permasalahan tersebut dapat dilihat dari tabel 1.1:

**Tabel 1.1 Laporan Masyarakat Terkait CASN Kota Padang 2018**

No.	Klasifikasi Pelapor	Instansi Terlapor	Ringkasan Isi Konsultasi
1.	Perorangan/ korban langsung	Kepala BKPSDM Kota Padang	Keluhan pelapor terkait pengumuman hasil seleksi CPNS Pemerintah Kota Padang yang dirasa tidak transparan.
2.	Perorangan/ korban langsung	Kepala BKPSDM Kota Padang	Keluhan pelapor terkait penetapan status Tidak Memenuhi Syarat (TMS) peserta CPNS Pemerintah Kota Padang setelah adanya pengumuman hasil Seleksi Kemampuan dasar (SKD).
3.	Perorangan/ korban langsung	Kepala BKPSDM Kota Padang	Keluhan pelapor terhadap penetapan hasil seleksi administrasi CPNS Pemerintah Kota Padang mengenai pelamar yang tidak lulus seleksi dikarenakan permasalahan syarat akreditasi program studi yang tidak terpenuhi.
4.	Kelompok masyarakat (korban langsung)	Kepala BKPSDM Kota Padang	Keluhan pelapor terhadap penetapan hasil seleksi administrasi CPNS Kota Padang mengenai pelamar yang tidak lulus seleksi dikarenakan permasalahan syarat ijazah dan transkrip yang tidak terpenuhi.
5.	Kelompok masyarakat (korban langsung)	Kepala BKPSDM Kota Padang	Keluhan pelapor terhadap penetapan hasil seleksi administrasi CPNS Pemerintah Kota Padang mengenai pelamar yang tidak lulus seleksi dikarenakan permasalahan syarat surat lamaran tidak terpenuhi.
6.	Kelompok masyarakat (korban langsung)	Kepala BKPSDM Kota Padang	Keluhan pelapor terhadap penetapan hasil seleksi administrasi CPNS Pemerintah Kota Padang mengenai pelamar yang tidak lulus seleksi dikarenakan permasalahan syarat yang disertakan oleh pelamar tidak lengkap dan tidak sampai ke panitia.
7.	Kelompok masyarakat (korban langsung)	Kepala BKPSDM Kota Padang	Keluhan pelapor terhadap penetapan hasil seleksi administrasi CPNS Kota Padang mengenai pelamar yang tidak lulus seleksi dikarenakan permasalahan kualifikasi pendidikan pelamar tidak sesuai dengan formasi yang dilamar.
8.	Kelompok masyarakat (korban langsung)	Kepala BKPSDM Kota Padang	Keluhan pelapor terhadap penetapan hasil seleksi administrasi CPNS Pemerintah Kota Padang mengenai pelamar yang tidak lulus seleksi dikarenakan permasalahan syarat yang disertakan oleh pelamar tidak lengkap dan tidak sampai ke panitia.

Sumber: Data Olahan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat berupaya menangani laporan-laporan terkait permasalahan seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota

Padang 2018 tersebut menggunakan sistem kerja yang mereka miliki. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat bidang pencegahan, diketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat melakukan komunikasi secara lisan dan langsung kepada pihak penyelenggara seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018 yang dalam hal ini adalah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Padang.

Komunikasi secara lisan adalah komunikasi melalui telepon antara Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dan pihak penyelenggara seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018 yang dalam hal ini adalah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Padang. Sedangkan komunikasi secara langsung adalah suatu bentuk investigasi lapangan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Padang.

Upaya komunikasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam menyelesaikan permasalahan terkait seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018 tersebut tidak sepenuhnya berjalan lancar karena keterbatasan waktu dan pihak Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Padang yang kurang tanggap dalam menjawab permasalahan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat bidang pencegahan, didapatkan kesimpulan bahwa tidak semua laporan terselesaikan tepat waktu dikarenakan jarak waktu yang singkat antara pengumuman kelulusan seleksi administrasi dengan jadwal CAT (*Computer Assisted Test*) dan juga beberapa

pelapor yang terlambat melaporkan permasalahannya. Selain itu juga disebabkan karena respon pihak penyelenggara yang tidak cepat sehingga sulit bekerjasama secara penuh dengan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam mencari titik temu permasalahan tersebut.

Kegiatan komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya penyelesaian laporan masyarakat terkait seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018 ini penting untuk diperhatikan mengingat komunikasi merupakan suatu kegiatan fundamental dalam organisasi. Dalam berkomunikasi, seharusnya ada komunikator-komunikator yang aktif mengirimkan dan menafsirkan pesan. Setiap pihak dianggap sebagai sumber sekaligus penerima pesan. Setiap saat para komunikator ini bertukar pesan baik verbal maupun non-verbal. Jika proses seperti ini terjadi, maka besar kemungkinan komunikasi berhasil karena akan terdapat persamaan makna pesan antar komunikator (Mulyana, 2015).

Pola komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat baik internal maupun eksternal dalam upaya penyelesaian laporan masyarakat terkait seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang ini penting untuk diteliti agar ke depannya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik tidak lagi kesulitan dalam melaksanakan tugasnya jika dihadapkan dengan permasalahan serupa sehingga angka maladministrasi pelayanan publik di Sumatera Barat tidak lagi meningkat atau bahkan berkurang diberbagai substansi.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam lagi bagaimana pola komunikasi yang digunakan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam menangani permasalahan maladministrasi dibidang

kepegawaian tersebut, dalam hal ini difokuskan pada kasus seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018. Selanjutnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “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)”.

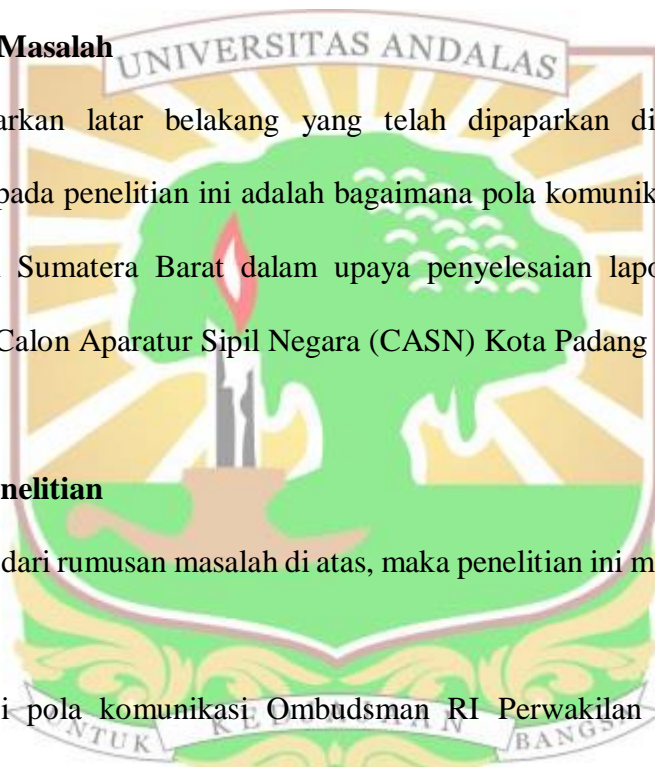
### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya penyelesaian laporan masyarakat terkait seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dilihat dari rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu:

1. Mengetahui pola komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya penyelesaian laporan masyarakat terkait seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018.
2. Mengetahui media komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya penyelesaian laporan masyarakat terkait seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018.



3. Mengetahui hambatan-hambatan komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya penyelesaian laporan masyarakat terkait seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Manfaat akademis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pengetahuan mengenai teori-teori dalam program studi ilmu komunikasi khususnya yang berkaitan dengan komunikasi organisasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi mahasiswa komunikasi dalam kajian pola komunikasi organisasi untuk dapat dianalisa dan diteliti serta dikembangkan lebih lanjut.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan masukan kepada organisasi dalam hal ini Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat atas hasil temuan penelitian, mengenai pola komunikasi yang sesuai dalam upaya penyelesaian laporan masyarakat seperti pada kasus laporan seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) Kota Padang 2018.