

ABSTRAK

Pelayanan yang baik merupakan salah satu kebutuhan manusia, pelayanan publik tentu harus dijalankan dengan mempertimbangkan segala kebutuhan masyarakat dalam membantu menyelesaikan segala permasalahan dalam kehidupan sosial. Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik selalu berurusan dengan laporan dari masyarakat mengenai pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi yang dijalankan oleh Lembaga Ombudsman DIY serta hambatan dalam menyelesaikan kasus pengaduan masyarakat di wilayah DIY. Teori yang digunakan dalam penelitian ini, teori Integratif, menjelaskan suatu pandangan umum mengenai konsep-konsep sistem dari sebuah organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggambarkan fenomena lapangan dengan observasi langsung, melakukan wawancara dan mencari data-data pendukung mengenai pola komunikasi Lembaga Ombudsman DIY dengan masyarakat dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan kasus pengaduan masyarakat membentuk pola komunikasi searah, pola komunikasi dua arah dan juga pola komunikasi roda. Selain itu hambatan yang terjadi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kurangnya kesadaran dari terlapor, pelapor kurang memahami tentang Lembaga Ombudsman, kurang kooperatif dan tidak adanya regulasi yang mengatur. Hal ini mempengaruhi komunikasi yang terjalin antara pelapor dan staf Lembaga Ombudsman DIY. Pola komunikasi yang dilakukan seharusnya memiliki dampak yang baik antara sesama yaitu dari pihak terlapor ataupun teradu dengan pihak Lembaga Ombudsman DIY agar menghasilkan suatu hasil akhir yang baik.

Kata Kunci : Ombudsman, Pola, Pelayanan, dan Pengaduan

ABSTRACT

Good service is one of human needs, public services must be carried out by considering all the needs of the community in helping to solve all problems in social life. The Ombudsman as the oversight body of the public service provider always deals with reports from the public regarding public services. This study aims to determine the communication patterns carried out by the DIY Ombudsman Institute and the obstacles in resolving cases of public complaints in the DIY region. The theory used in this study, Integrative theory, explains a general view of the system concepts of an organization. The research method used is descriptive qualitative by describing the phenomenon of the field with direct observation, conducting interviews and looking for supporting data regarding the communication pattern of the DIY Ombudsman Institute with the community in responding to public complaints. The results showed that the communication pattern of the DIY Ombudsman Institute in resolving community complaints cases forms a unidirectional communication pattern, two-way communication pattern and also the wheel communication pattern. Besides the obstacles that occur are influenced by several factors, namely the lack of awareness of the reported party, the complainant lacks understanding of the Ombudsman Institution, lack of cooperation and the absence of regulatory regulations. This affects the communication that exists between the reporter and the staff of the DIY Ombudsman Institute. The pattern of communication that is carried out should have a good impact between fellow parties, that is, from the reported party or the complainant with the DIY Ombudsman Institute in order to produce a good final result.

Keywords : Ombudsman, Pattern, Service, and Complaints