



**KOMUNIKASI EKSTERNAL DALAM
PUBLIC COMPLAINT HANDLING PELAYANAN PUBLIK
PADA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

SUBANDI

55211110019

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA**

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
PERNYATAAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan dan Identifikasi Masalah	15
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian	16
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	17
2.1. Kajian Pustaka	17
2.1.1. Penelitian Terdahulu	17
2.1.2. Tinjauan Teori	38
2.2. Kerangka Pemikiran	61
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	63
3.1. Objek Penelitian	63
3.2. Paradigma Penelitian	64
3.3. Metode Penelitian	65
3.4. Key Informan	66
3.5. Teknik Pengumpulan Data	68
3.6. Teknik Analisa Data	70
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	71
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	73
A. Sejarah Singkat Ombudsman Republik Indonesia	73
B. Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia	77
C. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	79
D. Struktur Organisasi	80
E. Profil Narasumber	86

4.2. Hasil Penelitian.....	88
A. Komunikasi eksternal Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka upaya pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik	89
B. Komunikasi eksternal Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat	127
4.3. Pembahasan	148
A. Komunikasi dengan masyarakat umum (khalayak)	151
B. Komunikasi dengan Pelapor	154
C. Komunikasi dengan penyelenggara pelayanan publik	158
D. Komunikasi dengan media massa	163
BAB V. PENUTUP	168
5.1. Kesimpulan	168
5.2. Saran	172

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Subandi
2. NIM : 55211110019
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Komunikasi Politik
6. Judul : Komunikasi Eksternal dalam *Public Complaint Handling* Pelayanan Publik pada Ombudsman Republik Indonesia

Jakarta, 11 Juli 2015

Pembimbing



Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Komunikasi Eksternal dalam *Public Complaint Handling* Pelayanan Publik pada Ombudsman Republik Indonesia
2. Nama : Subandi
3. NIM : 55211110019
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Komunikasi Politik
7. Tanggal : Agustus 2015

Jakarta, 4 Agustus 2015

Mengetahui,

1. Ketua Sidang:
Dr. Nur Kholisoh, M.Si
2. Penguji Ahli:
Dr. Agustina Zubair, M.Si
3. Pembimbing:
Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si


(.....)


(.....)


(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**


LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Komunikasi Eksternal dalam *Public Complaint Handling* Pelayanan Publik pada Ombudsman Republik Indonesia
2. Nama : Subandi
3. NIM : 55211110019
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Komunikasi Politik
7. Tanggal : Agustus 2015

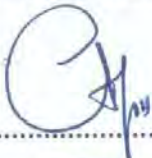
Jakarta, ~~27~~ Agustus 2015

Mengetahui,


1. Ketua Sidang:
Dr. Nur Kholisoh, M.Si
2. Penguji Ahli:
Dr. Agustina Zubair, M.Si
3. Pembimbing:
Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si



(.....)



(.....)



(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Komunikasi Eksternal dalam *Public Complaint Handling* Pelayanan Publik pada Ombudsman Republik Indonesia
Bentuk Tesis : Penelitian Kualitatif
Nama : Subandi
NIM : 55211110019
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : Agustus 2015

Mengesahkan,

Pembimbing

Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Dr. Nur Kholisoh, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Komunikasi Eksternal dalam *Public Complaint Handling* Pelayanan Publik pada Ombudsman Republik Indonesia

Bentuk Tesis : Penelitian Kualitatif

Nama : Subandi

NIM : 55211110019

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : Agustus 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2015



Subandi

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Komunikasi Eksternal dalam *Public Complaint Handling* Pelayanan Publik pada Ombudsman Republik Indonesia”.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta. Penelitian ini mengkaji tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan fungsi, tugas dan kewenangannya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik melakukan komunikasi eksternal dengan masyarakat maupun instansi/lembaga lain termasuk media massa dalam *public complaint handling* pelayanan publik.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan kontribusinya dalam penyelesaian Tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si atas bimbingan, arahan dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis.
2. Ibu Dr. Nur Kholisoh, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi dan sekaligus selaku Ketua Sidang Tesis yang banyak memberikan masukan dan saran untuk perbaikan tesis ini.
3. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku dosen penguji Ahli yang banyak memberikan kritikan, masukan dan saran untuk perbaikan tesis ini.

4. Dosen Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah membagi ilmu, pengetahuan dan wasasannya.
5. Manajemen Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta dan jajarannya yang memberikan dukungan, fasilitas dan layanannya.
6. Segenap Pimpinan Ombudsman dan Asisten Ombudsman yang telah memberikan fasilitas, bantuan dan masukannya.
7. Almarhum Ayah dan Almarhumah Ibu yang mendahului dipanggil Allah SWT yang telah merawat dan memberikan kasih sayangnya, semoga mereka diterima di sisi-Nya.
8. Ayah dan Ibu mertua atas segala dukungan dan doanya.
9. Isteriku Dianing Ratri Kusumadewi atas kasih sayang, dukungan serta doanya, dan tak lupa untuk anakku tercinta Bhadrিকা Rahmani Kusalapraba.
10. Rekan-rekan Magister Ilmu Komunikasi Angkatan 2011/2012, Pak Enoh, Pak Asep, Bu Rita, dan semua rekan atas dukungan dan motivasinya.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Tesis ini.

Penulis juga menyadari dengan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan, bahwa tesis ini masih terdapat beberapa kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan penelitian di masa yang akan datang.

Semoga tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Penulis

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian pustaka penelitian terdahulu.....	28
Tabel 4.1. Pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia (Periode tahun 2009 - 2014)	130
Tabel 4.2. Data laporan masyarakat 2014 berdasarkan klasifikasi pelapor	132



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model komunikasi linier Claude Shannon dan Warren Weaver ...	40
Gambar 2.2.	Model komunikasi interaksional Wilbur Schramm	41
Gambar 2.3.	Model komunikasi transaksional Barnlund	42
Gambar 2.4.	Kerangka pemikiran komunikasi eksternal	62
Gambar 4.1.	Struktur organisasi pada Ombudsman Republik Indonesia	85
Gambar 4.2.	Ketua Ombudsman di MM FEB UGM 27/2/2015	93
Gambar 4.3.	Pagelaran Sastra Integritas di Pusat Studi Jepang, UI	94
Gambar 4.4.	Lomba desain poster dan karikatur pelayanan publik.....	96
Gambar 4.5.	Pelaksanaan Lokakarya Ombudsman dengan APIP	97
Gambar 4.6.	Klinik pengaduan Ombudsman.....	99
Gambar 4.7.	Siaran pers pada website Ombudsman	102
Gambar 4.8.	Konferensi pers Ombudsman setelah menerima pengaduan dari Novel Baswedan atas dugaan maladministrasi oleh Bareskrim Polri 6 Mei 2015	103
Gambar 4.9.	Talkshow Ombudsman membahas PKBL BUMN dan CSR BUMD sebagai pelayanan publik T.A.S.....	107
Gambar 4.10.	Tampilan website Ombudsman	113
Gambar 4.11.	Tampilan akun twitter Ombudsman.....	114
Gambar 4.12.	Tampilan Publik TV pada akun Youtube	116
Gambar 4.13.	Brosur/leaflet Ombudsman	118
Gambar 4.14.	Tampilan sampul Majalah Suara Ombudsman RI	119
Gambar 4.15.	Buku hasil terbitan Ombudsman Republik Indonesia	121
Gambar 4.16.	Alur penyelesaian Laporan/Pengaduan	128
Gambar 4.17.	Formulir pengaduan <i>online</i> pada <i>website</i> Ombudsman	130
Gambar 4.18.	Tampilan aplikasi SIMPEL	133
Gambar 4.19.	Alur penanganan pengaduan atas tindakan maladministrasi pada Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan UU 37 /2008	135
Gambar 4.20.	Komunikasi eksternal Ombudsman Republik Indonesia	149
Gambar 4.21.	Komunikasi eksternal Ombudsman Republik Indonesia dalam <i>public complaint handling</i> pelayanan publik	150

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Transkrip wawancara dengan Koordinator Asisten Bidang Penyelesaian Laporan, Dominikus Dalu
- Lampiran 2. Transkrip wawancara dengan Koordinator Tim Kerja Asisten Komunikasi Publik, Hasymi Muhammad
- Lampiran 3. Transkrip wawancara dengan Koordinator Tim Kerja Asisten Pengembangan Jaringan Kelembagaan, Diah Suryaningrum

