

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Signifikansi Penelitian

Masih adanya permasalahan pelayanan publik di berbagai bidang pemerintahan selama tahun 2018 membuat Ombudsman menyusun catatan yang berisi isu-isu dan proyeksi pada tahun 2019. Catatan tersebut perlu diketahui oleh masyarakat dengan tujuan untuk menjadi perhatian bagi pemerintahan dalam mencermati dan melakukan perbaikan pelayanan publik di berbagai bidang, hal itu juga dapat dilihat berdasarkan laporan dari situs ombudsman.go.id Laporan Triwulan II Ombudsman RI yang mencatat 4114 laporan keluhan masyarakat dari Triwulan I yang berjumlah 2130 laporan.

Namun masih adanya masyarakat yang belum mengetahui Ombudsman RI sangat disayangkan karena tidak turut berpartisipasi langsung dalam pengawasan layanan publik, seperti yang dikatakan oleh Anggota Ombudsman RI Niniek Rahayu dalam berita media daring SINDONEWS.com mengatakan, karena kurangnya pengetahuan dan akses pelaporan, sedikit kalangan yang mau dan bisa melaporkan maladministrasi. Sampai sekarang sulit melakukan pelaporan. Menurut Niniek Rahayu, masih banyak masyarakat yang memiliki pengetahuan minim tentang Ombudsman, walaupun diakui dia, pelaporan atas keluhan pelayanan publik ke Ombudsman setiap tahun mengalami kenaikan.

Pengetahuan masyarakat yang masih rendah akan Ombudsman RI dapat menghambat masyarakat dalam mendapatkan kepuasan layanan publik karena keluh kesah terhadap pelayanan publik yang dirasakan tidak dapat disuarakan dan bagi Ombudsman RI itu merupakan salah satu kendala Ombudsman dalam menyelesaikan suatu kasus, karena partisipasi masyarakat sangat penting. Seperti yang dinyatakan oleh salah satu pimpinan Ombudsman RI, Alvin Lie, dalam berita media daring Kumparan, bahwa kendala Ombudsman RI ada pada rendahnya pengetahuan masyarakat terkait Ombudsman RI. Alvin Lie menceritakan pengalamannya pada tahun 2016

ketika memasuki Istana Negara dalam sebuah undangan kenegaraan. Bahkan Paspampres tidak mengetahui apa itu Ombudsman RI.

Masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan Ombudsman RI seperti melewatkan kesempatan untuk bisa membuat laporan jika mendapat tindakan atau perlakuan terkait maladministrasi seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur dan pungutan tidak resmi oleh oknum yang sering terjadi disekitar masyarakat. Jika pelanggaran yang dilakukan suatu layanan publik tidak dihentikan, bisa melebar menjadi sebuah permasalahan. Contoh adanya maladministrasi berupa pungutan tidak resmi/ pungutan liar pada suatu layanan publik, berawal dari pungutan liar yang tidak dihentikan seiring berjalannya waktu dan dibiarkan tanpa ada teguran bisa melebar menjadi kasus suap hingga korupsi.

Sejalan dengan itu, berdasarkan informasi yang tertera dihalaman situs ombudsman.go.id, visi dari Ombudsman RI adalah Ombudsman RI yang berwibawa, efektif dan adil dengan empat misi yaitu memperkuat kelembagaan, meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI, meningkatkan partisipasi masyarakat, mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintahan, memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi. Visi dan misi Ombudsman RI tersebut bermanfaat bagi masyarakat dan masyarakat pun seharusnya ikut berpartisipasi mendukung Ombudsman RI dalam menjalankan misinya.

Pemberitaan mengenai aktivitas pemerintahan memang menjadi santapan bagi media-media karena dinilai dekat dengan masyarakat dan memiliki nilai berita. Tidak seperti lembaga atau badan pemerintahan lainnya yang diketahui oleh masyarakat pada umumnya, nama Ombudsman RI masih asing terdengar di telinga masyarakat.

Humas Ombudsman RI merupakan bagian yang memiliki peran dalam pengetahuan masyarakat tentang Ombudsman RI. Demi menjangkau seluruh masyarakat, Humas Ombudsman RI menggunakan media sebagai alat komunikasinya. Selain situs dan media daring, Humas Ombudsman RI juga menggunakan media cetak dan media elektronik eksternal dalam kegiatan

kehumasannya dengan tujuan media tersebut dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk mempermudah mencari informasi mengenai Ombudsman RI atau seputar pengawasan pelayanan publik. Salah satu cara yang dilakukan Humas Ombudsman RI adalah menjalin hubungan dengan media. Menjalinkan hubungan dengan media atau *media relations* turut dilakukan oleh Humas Ombudsman RI agar hubungan dengan media berjalan harmonis sehingga informasi yang disampaikan media kepada masyarakat akan tersampaikan dengan baik.

Menjalinkan hubungan dengan media dirasa Ombudsman RI dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat, dapat dilihat dari berita yang dimuat oleh ombudsman.go.id dengan judul “Lebih Dekat Dengan Ombudsman Melalui Media Gathering” yang menjelaskan bahwa peran media sangat penting dalam mengawasi pelayanan publik dan Ombudsman RI berkepentingan terhadap media untuk mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai lembaganya, seperti informasi produk yang dihasilkan dan terminologi proses penyelesaian laporan di lingkungan Ombudsman RI yang belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat.

Ombudsman RI pada kegiatan *media gathering* yang dimuat dalam berita oleh media daring IDN Times menjelaskan, hingga hari ini terus bekerja keras untuk bisa memperkenalkan lembaganya kepada masyarakat agar masyarakat mengenal dan mau mengadukan pelayanan publik yang melakukan maladministrasi sehingga ke depan menjadi jauh lebih baik lagi. Hal tersebut dilakukan dengan cara mendekati diri kepada media agar Ombudsman dapat diketahui tugas dan fungsinya oleh masyarakat. Ombudsman mencoba upaya meningkatkan pengetahuan atau jaringan komunikasi kepada masyarakat dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan media.

Berdasarkan berita dari media daring [Tribunnews.com](http://tribunnews.com) pada berita Kendala Terbesar Ombudsman RI, melalui hubungan dengan media, Anggota Ombudsman RI mulai merancang warisan, ketika nanti masa tugas kepengurusan saat ini selesai tahun 2021. Warisan yang dimaksud adalah

meningkatkan pengenalan masyarakat terkait fungsi-fungsi pokok dan tujuan dari Ombudsman itu sendiri. Sebab jika masyarakat tidak mengetahui apa itu Ombudsman, kehadirannya tidak dapat dinikmati oleh masyarakat luas. Salah satu cara Humas Ombudsman RI dalam menjalin hubungan dengan media adalah menyelenggarakan Ngopi Bareng Ombudsman yang diadakan awal tahun dengan harapan memberikan pengetahuan berupa gambaran kepada masyarakat tentang kondisi pelayanan publik saat ini seperti yang dikatakan oleh Anggota Ombudsman RI, Adrianus Meliala dalam media daring Biskom.web.id.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis ingin mengetahui bagaimana rancangan atau strategi hubungan dengan media atau *media relations* yang dijalankan oleh Humas Ombudsman RI dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat melalui kegiatan Ngopi Bareng Ombudsman dan apa kendala yang dimiliki saat menjalankan strategi *media relations* dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat melalui kegiatan Ngopi Bareng Ombudsman tersebut.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian yang berjudul “Strategi *Media Relations* Humas Ombudsman RI dalam Meningkatkan Pengetahuan Masyarakat (Studi Fenomenologi Ngopi Bareng Ombudsman “Catatan Awal Tahun” 2019” ini akan fokus membahas mengenai strategi *media relations* Humas Ombudsman RI yang dimiliki Humas Ombudsman RI dan kendala saat menjalankan strategi *media relations* dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat melalui kegiatan Ngopi Bareng Ombudsman.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan konteks masalah yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan masalah dalam proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi *media relations* yang dilakukan Humas Ombudsman RI dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat melalui kegiatan Ngopi Bareng Ombudsman?
2. Apa kendala yang dimiliki Humas Ombudsman RI saat melaksanakan strategi *media relations* dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat melalui kegiatan Ngopi Bareng Ombudsman?

1.4 Tujuan Penelitian

Penulis merumuskan bahwa penelitian ini memiliki tujuan-tujuan yang mengacu kepada pertanyaan-pertanyaan penelitian di atas, yaitu untuk:

1. Mengetahui strategi *media relations* Humas Ombudsman RI dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat melalui kegiatan Ngopi Bareng Ombudsman.
2. Mengetahui kendala yang dimiliki Humas Ombudsman RI saat menjalankan *media relations* dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat melalui kegiatan Ngopi Bareng Ombudsman.

1.5 Manfaat Penelitian

Mengacu pada pertanyaan dan tujuan penelitian di atas, diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat diantaranya:

1. Secara akademis, menambah wawasan pengetahuan dan memperluas penelitian komunikasi serta pengalaman khususnya bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN Veteran Jakarta.
2. Secara teoritis, dapat memberikan sumbangan ilmiah, pemikiran dan ide segar serta sarana untuk memahami ilmu kehumasan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan, proposal skripsi disusun secara sistematis mengikuti struktur yang telah ada dibagi menjadi lima bab, sebagai berikut:

- BAB I** **PENDAHULUAN**
Bab ini memuat signifikansi penelitian, fokus penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II** **TINJAUAN PUSTAKA**
Bab ini berisi lima penelitian terdahulu sebagai bahan bacaan, pemaparan konsep-konsep penelitian yang relevan sebagai bahan pendukung skripsi yang dikerjakan, sesuai konsep yang diangkat sebagai bahan penelitian, teori penelitian dalam konteks penelitian dan kerangka berpikir.
- BAB III** **METODOLOGI PENELITIAN**
Bab ini menjelaskan berbagai hal mengenai metodologi, antara lain metode penelitian, metode pengumpulan data, penentuan *informan*, teknik analisis data, teknik keabsahan data juga waktu dan lokasi penelitian.
- BAB IV** **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**
Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dari analisa wawancara dan mengaitkannya dengan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian.
- BAB V** **PENUTUP**
Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.