

**TEKNIK KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM  
MELAYANI LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI KOTA MEDAN  
(PRESPEKTIF ETIKA KOMUNIKASI ISLAM)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan  
Memenuhi Syarat – Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

**Oleh :**

Muhammad Iqbal

NIM. 11.14.4.002

**Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**

**TEKNIK KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM  
MELAYANI LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI KOTA MEDAN  
(PRESPEKTIF ETIKA KOMUNIKASI ISLAM)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan  
Memenuhi Syarat – Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

**Oleh :**

Muhammad Iqbal

NIM. 11.14.4.002

**Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.Rubino, MA

NIP. 19731229199903 1 001

Irma Yusriani Simamora MA

NIP. 19751204 200901 2 002

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**

Nomor : Istimewa

Medan, 04 Desember 2018

Lamp : 7 (tujuh) Exp.

Kepada Yth:

Hal : Skripsi

Bapak Dekan Fakultas Dakwah dan

An. Muhammad Iqbal

Komunikasi UIN SU

Di-

Medan

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran seperlunya untuk memperbaiki dan kesempurnaan skripsi mahasiswa An. Muhammad Iqbal yang berjudul: Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Melayani Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Medan, kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat, saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Demikianlah untuk dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Rubino, MA

Irma Yusriani Simamora MA

NIP. 19731229199903 1 001

NIP. 19751204 200901 2 002

## **PERSYARATAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Iqbal

Nim : 11.14.4.002

Progam Studi : Komunikasi Penyiaran Islam

Judul Skripsi : Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan  
Provinsi Sumatera Utara dalam Melayani Laporan Pengaduan  
Masyarakat di Kota Medan (Prespektif Etika Komunikasi Islam)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Medan, 04 Desember 2018  
Yang Membuat Pernyataan

Muhammad Iqbal  
NIM : 11.14.4.002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Williem Iskandar Psr. V Telp. 061-6615683-6622925 Fax. 061-6615683 Medan  
Estate 20371

---

**SURAT PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul : **TEKNIK KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM MELAYANI LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA MEDAN (PERSPEKTIF ETIKA KOMUNIKASI ISLAM)**, An. Muhammad Iqbal, NIM. 11144002 yang telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah pada tanggal 20 Agustus 2018, dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

**Panitia Sidang Munaqasyah**

**Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan**

Ketua

Sekretaris

Dr. Muktarruddin, MA  
NIP. 19730514 199803 1 002

Winda Kustiawan, MA  
NIP. 19731229 199903 1 001

Anggota Penguji

- |  |        |
|--|--------|
| 1. Dr. Farida, M.Hum<br>NIP. 19660402 199403 2 003           | 1..... |
| 2. Dr.Hasnun Jauhari Ritonga.M<br>NIP. 19740807 200604 1 001 | 2..... |
| 3. Dr. Rubino.MA<br>NIP. 19731229 199903 1 001               | 3..... |
| 4. Irma Yusriani Simamora.MA<br>NIP. 19751204 200901 2 002   | 4..... |

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sumatera Utara Medan

Dr. Soiman, MA  
NIP. 19660507 199403 1 005

## ABSTRAK

**Muhammad Iqbal.** Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani pengaduan masyarakat di kota Medan (prespektif Etika Komunikasi Islam).

Skripsi.Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan, Medan, 2018.

Judul penelitian ini adalah Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani pengaduan masyarakat di kota Medan (prespektif Etika Komunikasi Islam). permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui serta mencari tahu, teknik komunikasi Ombudsman RI perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan di masyarakat, media yang digunakan oleh Ombudsman RI perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan di masyarakat, keberhasilan yang dicapai oleh Ombudsman RI perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan di masyarakat, hambatan yang di hadapi oleh Ombudsman RI perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan di masyarakat, kesesuaian penerapan Etika komunikasi Islam yang dilakukan Ombudsman RI perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan di masyarakat.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi dokumentasi, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa : (1). Teknik komunikasi yang digunakan oleh lembaga Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan di masyarakat menggunakan teknik informatif dan persuasif dalam melayani laporan pengaduan (2). Media yang digunakan oleh lembaga Ombudsman RI antarlain media: surat kabar cetak,Website, email, instagram, facebook, dan twitter. (3). Keberhasilan yang dicapai Ombudsman sumatera Utara,hampir seluruhnya menyelesaikan laporan yang masuk, mengadakan penelitian mengenai kinerja pemerintah dalam menjalankan programnya untuk masyarakat di Kota Medan (4). Hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Sumatera Utar: Tidak adanya komitmen dari pihak penyelenggara pelayanan publik baik pusat dan daerah, Pembiayaan anggaran yang rendah, Sumber daya manusia yang masih sedikit, Penanganan pelapor yang berperilaku sulit. (5). Penerapan teknik komunikasi yang digunakan oleh Ombudsman RI perwakilan provinsi Sumatera Utara, jika ditinjau dari UU Nomor 37 Tahun 2008 pasal 3 antara lain : kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan, sesuai dengan etika komunikasi Islam.

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.) pada Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Shalawat beriringan salam berbuah iman bertangkaikan Islam saya sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang.

Saya menyadari bahwa di dalam menyelesaikan skripsi ini banyak kesulitan dan hambatan yang dihadapi penulis, namun berkat ridho dan rahmat Allah SWT, doa dan usaha serta dukungan dari segala pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat selesai yang berjudul **“Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Dalam Melayani Laporan Pengaduan Masyarakat Di Kota Medan (Prespektif Etika Komunikasi Islam)”**. Walaupun masih banyak terdapat kekurangan.

Saya ucapkan terima kasih tak terhingga serta rasa bangga kepada yang istimewa kepada Ayah saya Saipul ST dan Ibu saya Zamrah S.Ag yang telah banyak berjasa dan membimbing saya sejak kecil sampai ke perguruan tinggi ini serta pengorbanan moril maupun materil dalam kesabarannya menuntun saya tetap bertahan dalam menyelesaikan skripsi ini, yang telah banyak memberikan doa

restu untuk kemudahan dan keberhasilan saya dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU Medan.

Kemudian ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Rubino, MA sebagai pembimbing I dan Ibu Irma Suryani Simamora, MA sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan melalui kritik dan saran mengenai skripsi saya sehingga dapat mempermudah penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada Bapak Prof.Dr. H. Saidurrahman M.Ag, selaku Rektor UIN SU, Dr. Soiman, MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU, Bapak Muktarruddin, MA, selaku ketua Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU, Bapak Winda Kustiawan, MA, selaku sekretaris Jurusan, Bapak/Ibu Dosen seluruh staf Administrasi Dakwah dan Komunikasi UIN SU, beserta seluruh keluarga atas segala dukungan dan doa tulus yang kalian berikan.

Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada saudara perempuan Sekar Maulida Sari dan Safira Mustaqillah atas dukungan moril yang kalian berikan kepada saya, dan sahabat terbaik saya CEKER (Deni Endrayani, Nindi Elnawati, Agus Putri Andini, Retni Mulyani Panca Citra, Diana Sari Zubaidah dan Rahmi Fitra Ulwani Siahaan), serta seluruh teman- teman Kpi B stambuk 2014 serta rekan-rekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi stambuk 2014 yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas saran-saran dan dukungannya selama ini serta selalu ada sebagai konsultan yang baik bagi penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tentunya masih banyak kesalahan dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis masih menerima kritik

dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Selain itu semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi penulis khususnya.

Medan, 08 Agustus 2018  
Hormat saya,

Muhammad Iqbal  
NIM. 11.14.4.002

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ABSTARKSI.....</b>                      | <b>i</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                | <b>ii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                     | <b>v</b>  |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>           | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang Masalah.....             | 1         |
| B. Rumusan Masalah .....                   | 8         |
| C. Batasan Istilah .....                   | 9         |
| D. Tujuan Penelitian .....                 | 12        |
| E. Kegunaan Penelitian .....               | 13        |
| F. Sistematika Penelitian .....            | 13        |
| <b>BAB II : KAJIAN TEORITIK .....</b>      | <b>15</b> |
| A. Teknik Komunikasi .....                 | 15        |
| B. Media Komunikasi .....                  | 22        |
| C. Hambatan Komunikasi.....                | 23        |
| D. Etika Komunikasi Islam.....             | 26        |
| E. Sejarah singkat lembaga Ombudsman ..... | 37        |
| F. Teori Interaksi Simbolik .....          | 41        |
| G. Kajian Terdahulu.....                   | 43        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB III: METODOLOGI PENELITIAN .....</b>  | <b>46</b> |
| A. Lokasi penelitian .....   | 46        |
| B. Pendekatan Penelitian .....   | 46        |
| C. Informan Penelitian.....  | 47        |
| D. Sumber Data.....  | 48        |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....  | 48        |
| F. Instrumen Pengumpulan Data.....   | 50        |
| G. Teknik Analisis Data.....   | 51        |
| <b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>54</b> |
| A. Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Melayani Laporan Pengaduan Masyarakat .....                     | 54        |
| B. Media yang digunakan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam menangani laporan pengaduan di masyarakat ..... | 61        |
| C. Keberhasilan Yang Dicapai Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Dalam Melayani Laporan Pengaduan Masyarakat .....        | 63        |
| D. Hambatan Yang Di Hadapi Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Dalam Melayani Laporan Pengaduan Masyarakat .....          | 65        |

|   |           |
|---|-----------|
| E. Penerapan Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia<br>Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Dalam Sesuai Etika Komunikasi<br>Islam..... | 76        |
| F. Analisis Hasil Pembahasan .....  | 82        |
| <b>BAB V : PENUTUP .....</b>  | <b>87</b> |
| A. Kesimpulan .....   | 87        |
| B. Saran-Saran .....  | 89        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>91</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b>  |           |

## BAB I

### PEDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia, bahkan komunikasi telah menjadi suatu fenomena bagi terbentuknya suatu masyarakat atau komunitas yang terintegrasi oleh informasi, di mana masing-masing individu di dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi (*Information sharing*) untuk mencapai tujuan bersama. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara pesan dan orang yang menerima pesan. Senada dengan hal ini bahwa komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin "*communis*". *Communis* atau dalam bahasa inggrisnya "*commun*" yang artinya sama. Apabila seseorang berkomunikasi (*to communicate*), ini berarti bahwa seseorang tersebut berada dalam keadaan berusaha untuk menimbulkan kesamaan.<sup>1</sup>

Senada dengan pengertian diatas menurut Watzlawick, Beavin dan Jackson mengatakan dalam buku Nina W. Syam bahwa "*we cannot not communicate*" arti dari pernyataan tersebut ialah individu tidak bisa tidak berkomunikasi, maksudnya adalah manusia tidak bisa terlepas dari komunikasi di mana manusia tersebut berada.<sup>2</sup>

Sependapat dengan pernyataan diatas menurut Harold D. Laswell dalam buku Hafied Cangara merupakan salah satu peletak dasar ilmu komunikasi menyebut tiga

---

<sup>1</sup> Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi, prespektif, ragam dan aplikasi*, (Jakarta: Rineka Cipta 2016). hlm 9

<sup>2</sup> Nina W syam, *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*, (Bandung : Simbioasa Rekatama Media 2011). hlm 35

fungsi dasar yang menjadi penyebab manusia perlu komunikasi, yaitu : hasrat manusia untuk mengontrol lingkungannya, upaya manusia dapat beradaptasi dengan lingkungannya dan upaya untuk melakukan transformasi warisan sosialisasi.<sup>3</sup>

Komunikasi juga dipahami sebagai bentuk komunikasi interaksi, yaitu komunikasi dengan proses sebab-akibat atau aksi reaksi yang arahnya bergantian. Dalam konteks ini, komunikasi melibatkan komunikator yang menyampaikan pesan, baik secara verbal maupun nonverbal kepada komunikan yang langsung memberikan respons baik berupa verbal dan nonverbal secara aktif, dinamis dan timbal balik.

Komunikasi sebagai proses interaksi ini dipandang lebih dinamis. Hal tersebut yang membuat komunikasi menjadi lancar dan terarah, jadi komunikasi secara jelas tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia baik secara individu maupun sebagai anggota masyarakat. Komunikasi diperlukan untuk mengatur manusia dalam tata krama pergaulan, sebab berkomunikasi dengan baik akan memberikan pengaruh langsung pada struktur keseimbangan bermasyarakat.

Salah satu potensi manusia yang telah ada semenjak ia lahir ialah berkomunikasi. Bila ditinjau dari perspektif agama, alasan mengapa manusia berkomunikasi ialah karena Allah sendiri yang telah mengajarkan manusia untuk berkomunikasi dengan menggunakan akal dan kemampuan berbahasa yang dianugerahkan-Nya. Seperti yang dijelaskan dalam Alquran surah Ar-Rahman ayat 1-4:

---

<sup>3</sup> Hafied Canggara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo.2010).hlm. 2-3

الرَّحْمَنُ عَلَّمَ الْقُرْآنَ خَلَقَ الْإِنْسَانَ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ

Artinya : (1).(tuhan) yang Maha pemurah, (2).yang telah mengajarkan Alquran.(3).Dia menciptakan manusia. (4).mengajarnya pandai berbicara.<sup>4</sup>

Pada ayat ketiga dijelaskan bahwa, Allah Ar-Rahman yang mengajarkan Alquran itu. Dia-lah yang menciptakan manusia sebagai makhluk yang paling membutuhkan tuntunan-Nya. Manusia juga merupakan makhluk yang paling berpotensi memanfaatkan tuntunan itu dan mengajarkannya ekspresi, yakni kemampuan menjelaskan apa yang ada pikirannya dengan cara berbicara dengan baik dan benar.

Komunikasi tidak akan pernah lepas dari kehidupan manusia, selain karena kebutuhan hidup sehari-hari, komunikasi dapat membantu manusia dalam segala hal, seperti jual beli, interaksi sesama manusia. Komunikasi sebagai proses interaksi antara sesama manusia akan terus mengalami perubahan dan perkembangan terlebih pada tata cara penyampaian yang digunakan manusia tersebut dalam menyampaikan pesan.<sup>5</sup>

Menurut Harold D laswell dalam buku Hafied Canggara terdapat 5 unsur untuk menjelaskan kompleksitas proses komunikasi yaitu dengan menjawab “*Who syas, What in Wich Channel To Whom With What Effect*” Model komunikasi Laswell ini menggambarkan tentang proses komunikasi yang secara sederhana

<sup>4</sup> Departemen Agama RI, *Al quran & Terjemahan al-Jamanatul Ali*( Bandung: CV Penerbit J-ART 2004).hlm. 531

<sup>5</sup> Ujang Saefullah, *Kapita Selekta Komunikasi pendekatan budaya dan agama*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media.2013).hlm 5

menitikberatkan pada berbagai tuntunan dari setiap unsur komunikasi. Salah satunya media sebagai sarana penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan.

Media merupakan salah satu sub tema yang paling menarik untuk selalu dikaji dan didiskusikan. Media itu sendiri diartikan sebagai alat atau wahana yang digunakan untuk memindahkan pesan dari komunikator kepada komunikan, seperti koran, majalah radio, televisi, poster dan spanduk. Keuntungan komunikasi dengan menggunakan media adalah bahwa media menimbulkan keserempakan, artinya suatu pesan dapat diterima oleh komunikan dalam jumlahnya relative amat banyak, jadi untuk menyebarkan informasi melalui media sangat efektif dalam mengubah sikap, perilaku, pendapat komunikan dalam jumlah banyak. Media yang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari umumnya seperti surat kabar, radio, televisi dan internet.

Keberhasilan penyampaian pesan dipengaruhi oleh pemanfaatan media komunikasi. Pemilihan media yang digunakan dalam pengiriman pesan merupakan faktor yang perlu diperhatikan karena berpengaruh terhadap efektivitas media dalam penyampaian pesan. media komunikasi menentukan gaya, nada, dan seluruh komposisi pesan. efektifitas media komunikasi tercermin dari kemampuan media untuk mempengaruhi kelompok sasaran yang diinginkan.<sup>6</sup>

Menurut Onong Uchjana Effendy, paling tidak ada empat perubahan dalam diri manusia sebagai tujuan dari proses komunikasi yaitu : perubahan sikap (*attitude*

---

<sup>6</sup> Ruth Yunita Gorja, efektifitas media penyampaian pesan pada kegiatan literasi media, <http://digilib.unila.ac.id/11256/1/.%20jurnal%skripsi.pdf>. Diakses pada tanggal 1 agustus 2018.

*change*), Perubahan Pendapat (*Opinion change*), Perubahan perilaku (*behavior change*), Perubahan sosial (*social change*).<sup>7</sup>

Penggunaan media dalam menyampaikan pesan kepada komunikator tidak terlepas dari teknik yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Hal ini sangat berkaitan erat dengan teknik yang dipakai oleh komunikator, didalam kehidupan sehari-hari, manusia sering kali menggunakan kata teknik didalam percakapan ataupun berbagai macam kegiatan lainnya. secara umum teknik dapat diartikan sebagai metode atau sistem mengerjakan sesuatu.<sup>8</sup> Dalam upaya terwujudnya komunikasi yang baik maka proses komunikasi tidak bisa dilakukan secara sembarangan, komunikasi harus menggunakan teknik komunikasi tertentu yang tepat dan sesuai, agar semua tujuan komunikasi yang diinginkan tercapai dengan baik. Dalam proses penerapan teknik komunikasi terhadap media bertujuan untuk mendapatkan sasaran yang tepat dalam proses komunikasi, hal ini dapat dilakukan dengan cara memilih salah satu atau gabungan dari beberapa media, bergantung pada tujuan yang akan dicapai.

Penerapan teknik komunikasi yang baik dan benar dapat membantu informasi yang disampaikan sesuai dengan tujuan informasi. Media merupakan sarana pendukung agar tercapainya tujuan komunikasi walapun diterapkan dengan menggunakan teknik komunikasi yang berbeda-beda. Agar khalayak mengalami perubahan yang baik secara *kognitif*, *afektif*, dan *behavior*, maka dalam harus di

---

<sup>7</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung : Remaja Rosdakarya 2006).hlm.8

<sup>8</sup> Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007) Hlm 115

dukung dengan penerpan teknik komunikasi terhadap media sebagai sarana penyampaian informasi.

Penerapan teknik komunikasi dalam penyampaian pesan banyak digunakan komunikator dengan tujuan agar komunikasi sesuai dengan tujuan, teknik komunikasi tidak hanya diterapkan secara individu melainkan juga diterapkan secara instansi atau lembaga. Salah satu lembaga yang menggunakan teknik komunikasi tertentu dalam proses komunikasi untuk melayani laporan pengaduan di Kota Medan yakni lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara di Jalan Majapahit No 2 Petisah Tengah, Medan.

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara merupakan lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh BUMN ( Badan Usaha Milik Negara) dan BUMS ( Badan Usaha Milik Swasta) atau perseoranga, yang diberikan tugas untuk meyenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan da belanja Negara atau anggaran pendapatan pembelanjaan daerah, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008, yang dijelaskan didalam pasal 1.

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat di Kota Medan, telah menerima 283 laporan pelanggaran dari masyarakat Sumatera Utara di sepanjang tahun 2017 untuk

wilayah kerja provinsi Sumatera Utara, untuk wilayah Kota Medan itu sendiri Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara menerima laporan pengaduan dari masyarakat sebanyak 181 laporan pengaduan, jika di presntasikan akan sekitar 63,96%, ini yang menyebabkan wilayah Kota Medan sebagai wilayah pertama di Sumatera Utara paling banyak menerima laporan pengaduan dari masyarakat.

Laporan yang masuk kepada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara antara lain masalah peyalahgunaan pelayanan publik, pelayanan administrasi Negara seperti pelayanan pembuatan KK, KTP, Surat Lahir, Surat Kematian, Surat Pindah dan hal yang lain yang berhubungan dengan administrasi Negara. Masyarakat menilai buruknya pelayanan yang diberikan mulai dari tata cara pembuatan yang bertele-tele serta waktu yang terlalu lama dalam proses pembuatan administrasi Negara tersebut.

Selama tahun 2017 Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara telah menerima laporan di wilayah Kota Medan sekitar 181 laporan, yang hampir secara keseluruhan laporan tersebut dapat diselesaikan oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara. Hal ini penting untuk diketahui bagaimana lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam menerima dan meyelesikan laporan yang di laporkan oleh masyarakat di Kota Medan.

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara juga merupakan lembaga yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga Negara dan Instansi lembaga pemerintah lainnya. hal ini yang juga menjadi keuntungan dan kelemahan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam menyelesaikan laporan di satu sisi lembaga Ombudsman tidak terikat dengan lembaga lain dan di sisi yang lain Ombudsman juga akan menyelesaikan laporan yang masuk tanpa di bantu dan paksaan atau tekanan dari pihak manapun.

Berdasarkan latar belakang di atas, menurut peneliti merasa penting untuk mengetahui dan mengkaji mengenai teknik komunikasi yang digunakan oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat dengan tinjauan prespektif etika komunikasi Islam. Oleh karena itu peneliti merasa sangat penting untuk melakukan penelitian yang terkait dengan “Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam Melayani laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Medan”. Penelitian ini perlu dilakukan agar dapat di jadikan model dalam penerapan teknik komunikasi di lembaga dalam menerima laporan pengaduan masyarakat dan lembaga terkait lainnya.

#### **A. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis paparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Teknik komunikasi apa saja yang digunakan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di kota Medan ?
2. Apa saja media yang digunakan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di kota Medan ?
3. Bagaimana keberhasilan yang dicapai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di kota Medan?
4. Apa saja hambatan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di kota Medan?
5. Apakah penerapan teknik komunikasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di kota Medan sesuai dengan etika komunikasi Islam?

## **B. Batasan Istilah**

Ada empat istilah yang perlu dibatasi dalam penelitian ini, sehingga tidak menimbulkan yang berbeda dari pembaca. Keempat istilah tersebut yaitu:

1. Teknik komunikasi, terdiri dari dua istilah yaitu teknik dan komunikasi.

Teknik berarti metode atau sistem dalam mengerjakan sesuatu.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007) Hlm 115

Sedangkan komunikasi berarti proses penyampian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi informasi atau merubah sikap baik secara langsung maupun tidak langsung, baik secara lisan maupun melalui media.<sup>10</sup> Teknik komunikasi dibagi menjadi empat yaitu teknik komunikasi informative, teknik komunikasi persuasif, teknik komunikasi *coersive* dan teknik komunikasi hubungan manusia, didalam penelitian ini peneliti membatasi teknik komunikasi menjadi tiga teknik komunikasi yaitu informatif, persuasive dan hubungan manusia,

2. Lembaga Ombudsman Republik Indonesia yang sering disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan. yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggran pendapatan dan belanja daerah (pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).

---

<sup>10</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung : Remaja Roosdakarya 2006), hlm5.

3. Laporan pengaduan masyarakat, sebuah pemberitahuan yang di sampaikan oleh masyarakat kepada pihak yang berwenang mengenai satu peristiwa yang melanggar atau tidak sesuai aturan yang dapat berujung kepada tindakan pidana dan akan berakibat merugikan pihak lain yang harus ditindak lanjuti sesuai hukum. Laporan pengaduan yang dilaporkan kepada lembaga Ombudsman RI perwakilan provinsi Sumatera Utara ialah laporan yang berdasarkan pelanggaran maladministrasi menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (“UU 37/2008”) diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.
4. Etika komunikasi Islam merupakan kaidah atau prinsip dalam berkomunikasi sesuai dengan sumber pokok ajaran Islam yakni Al quran dan Hadis, pada dasarnya etika islam sangat luas sekali. Namun secara umum etika komunikasi Islam ialah : (1) bersikap jujur, (2) menjaga akurasi pesan-pesan komunikasi, (3) bersifat bebas bertanggungjawab, dan (4) dapat memberikan kritik membangun. Dalam proses komunikasi.

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui teknik komunikasi yang digunakan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di kota Medan.
2. Untuk mengetahui media yang digunakan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di kota Medan
3. Untuk mengetahui keberhasilan yang dicapai Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di kota Medan.
4. Untuk mengetahui hambatan yang Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di kota Medan.
5. Untuk mengetahui kesesuaian antara penerapan teknik komunikasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di kota Medan dengan etika komunikasi Islam.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Secara teoritis, peneliti berharap penelitian ini berguna sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan wawasan dan keilmuan terutama dalam bidang ilmu komunikasi serta dapat dijadikan rujukan untuk lebih memahami tentang teknik komunikasi dan juga mengenai lembaga ombudsman.
2. Kegunaan secara praktis
  - a. Sebagai bahan masukan kepada Lemabaga Ombudsman perwakilan provinsi Sumatera Utara terkait dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat.
  - b. Sebagai bahan masukan kepada lembaga lain baik itu lembaga pemerintah dan non pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat luas.
  - c. Sebagai bahan masukan kepada pelaku dari lembaga-lembaga yang menerapkan teknik teknik dalam mengatasi jenis jenis pelapor.
  - d. Sebagai bahan masukan kepada peneliti lainnya yang berminat mengkaji terkhusus mengenai teknik komunikasi.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk lebih memudahkan dalam membahas dan memahami kandungan yang terdapat dalam penelitian ini, maka penulis meguraikan dengan membuat bab demi bab dan membuat sub bab yaitu :

Bab I merupakan bab pendahuluan yang didalamnya terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika pembahasan.

Bab II Kajian teoritik yang meliputi pengertian teknik komunikasi, media yang digunakan, keberhasilan yang dicapai, hambatan yang dihadapi dan etika komunikasi Islam, serta gambaran umum mengenai lembaga ombudsman

Bab III Metodologi penelitian yang meliputi: Lokasi Penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

Bab IV Hasil penelitian didalamnya yang meliputi profil umum lembaga, teknik komunikasi Ombudsman Republik Indonesia dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di Kota Medan, Media komunikasi Ombudsman Republik Indonesia dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di Kota Medan, keberhasilan yang dicapai Ombudsman Republik Indonesia dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di Kota Medan, Hambatan yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di Kota Medan, dan kesesuaian penerapan teknik komunikasi Ombudsman Republik Indonesia dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan masyarakat di Kota Medan dengan etika komunikasi Islam,

Bab V Penutup didalamnya meliputi kesimpulan dan saran.

## BAB II

### KAJIAN TEORITIK

#### A. Teknik Komunikasi

Komunikasi adalah sebuah aktifitas fundamental yang paling mendasar yang tidak bisa dipisahkan dan sangat penting di dalam kehidupan manusia, komunikasi menjadi penting karena ia merupakan bagian dari diri manusia baik secara individu maupun secara sosial. Manusia dan komunikasi adalah dua hal yang tidak bisa dipisahkan karena manusia selalu membutuhkan komunikasi untuk menjalankan hidup.

Secara etimologis, kata komunikasi berasal dari kata *Communis*, yang merupakan dasar kata bahasa inggris *Common* yang berarti sama. Di mana, sama yang dimaksud di sini adalah kesamaan dalam arti satu makna.<sup>11</sup> Kata komunikasi dalam Bahasa Arab dikenal dengan istilah *Al-Ittisal* yang berasal dari akar kata *wasola* yang bearti “sampaikan” seperti yang terdapat dalam Alquran Surah Al- Qasas ayat 51 :

وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ ﴿٥١﴾

Artinya :“Dan Sesungguhnya Telah kami turunkan berturut-turut perkataan Ini (Alquran) kepada mereka agar mereka mendapat pelajaran”.<sup>12</sup>

pengertian komunikasi secara terminologi yang dikemukakan para ahli di antaranya adalah :

---

<sup>11</sup>Onong Uchjana Efendi, *Ilmu komunikasi : Teori dan Praktek* ( Bandung: Remaja Rosdakarya,1995 ).hlm.19

<sup>12</sup>Departemen Agama RI, *Al quran & Terjemahan al-Jamanatul Ali*( Bandung: CV Penerbit J-ART 2004).hlm.392

1. Everet M Rogers seorang pakar Sosiologi Pedesaan Amerika yang telah banyak memberi perhatian pada studi riset komunikasi, khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat defenisi bahwa : “ komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka” sedangkan menurut ahli yang lain yang dikembangkan dari defenisi sebelumnya,
2. D.Lawrence Kincaid mengatakan bahwa: “ komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam”.

Defenisi di atas tentunya belum tentu mewakili semua defenisi komunikasi yang telah dibuat oleh banyak pakar, namun sedikit banyaknya cukup untuk memberikan gambaran seperti yang di ungkapkan oleh Shannon dan Weaver dalam buku Hafied Cangara mengatakan bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi.<sup>13</sup>

Proses komunikasi dilakukan sebagai sebuah upaya penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan melalui media atau saluran tertentu dengan tujuan agar pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat

---

<sup>13</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, ( Jakarta : PT Grafindo Persada,2010).  
hlm.20

diterima dengan baik oleh komunikan serta menimbulkan efek tertentu sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Sebuah proses komunikasi yang dilakukan seorang komunikator sebagai pengirim pesan, sering kali dapat berjalan dengan baik seiring dengan unsur-unsur komunikasi yang lainnya.

Namun sebaliknya juga sebuah proses komunikasi yang dilakukan akan dapat menjadi sebuah proses komunikasi yang dapat berjalan dengan baik dan efektif bila semua unsur saling mendukung satu sama lain serta dimanfaatkan dan digunakan dengan baik, cermat dan tepat pula oleh komunikator sebagai sumber informasi atau pengirim pesan-pesan komunikasi dalam sebuah proses komunikasi yang dilakukan. Maka dari itu seorang komunikator harus cerdas menggunakan unsur yang ada.<sup>14</sup>

Dalam proses komunikasi, penentuan dan penggunaan teknik komunikasi yang tepat merupakan sesuatu hal yang sangat penting dan sangat mendukung tujuan komunikasi itu tercapai. Kesalahan dalam memilih teknik komunikasi juga dapat berpengaruh terhadap hasil yang dicapai dari proses komunikasi tersebut. Oleh karena itu, seorang komunikator dituntut harus jeli dalam memilih dan menggunakan teknik komunikasi dalam proses komunikasi.

Menurut Onong Uchajana Efendy, paling tidak ada empat teknik komunikasi yang dapat digunakan dalam proses komunikasi, yaitu : (1) teknik komunikasi *informatif* (2) teknik komunikasi *persuasif* (3) teknik komunikasi

---

<sup>14</sup>Dedy mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya 2008) .hlm. 131

*intruktif/koersif* dan (4) teknik komunikasi *human relation*.<sup>15</sup> Penjelasannya sebagai berikut :

### 1. *Informative Communication* (Komunikasi Informatif)

*Informative communication* adalah suatu pesan yang disampaikan kepada seseorang atau sejumlah orang tentang hal-hal baru yang diketahuinya. Teknik ini berdampak kognitif pasalnya komunikasi hanya mengetahui saja. Seperti halnya dalam penyampaian berita dalam media cetak maupun elektronik, pada teknik informatif ini berlaku komunikasi satu arah, komunikatornya melembaga, pesannya bersifat umum, medianya menimbulkan keserempakan, serta komunikannya heterogen. Biasanya teknik informatif yang digunakan oleh media bersifat asosiasi, yaitu dengan cara menumpangkan penyajian pesan pada objek atau peristiwa yang sedang menarik perhatian khalayak.

Komunikator menggunakan teknik informatif ini, agar tujuan komunikasinya tercapai, yakni komunikasi yang memperoleh informasi yang universal dan komperhensif, maka komunikator harus melakukan perencanaan dalam komunikasinya dan juga merancang tujuan yang hendak dicapai. Perencanaan dan merancang tujuan komunikasi, merupakan hal yang cukup penting, agar komunikator dapat membedakan pidato, ceramah dengan obrolan yang biasa.

### 2. *Persuasif Communication* (Komunikasi Persuasif)

Komunikasi persuasif bertujuan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku komunikasi yang lebih menekan sisi psikologis komunikasi.

---

<sup>15</sup>Uchjana Efendi, *Ilmu komunikasi..* hlm 55

Penekanan ini dimaksudkan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, tetapi persuasi dilakukan dengan halus, luwes, yang mengandung sifat-sifat manusiawi sehingga mengakibatkan kesadaran dan kerelaan yang disertai perasaan senang. Agar komunikasi persuasif mencapai tujuan dan sasarannya, maka perlu dilakukan perencanaan yang matang dengan mempergunakan komponen-komponen ilmu komunikasi yaitu komunikator, pesan, media, dan komunikan. Sehingga dapat terciptanya pikiran, perasaan, dan hasil pengindraannya terorganisasi secara mantap dan terpadu. biasanya teknik ini efektif, komunikan bukan hanya sekedar tahu, tapi tergerak hatinya dan menimbulkan perasaan tertentu.

Agar komunikasi persuasif mencapai tujuan dan sasarannya, maka perlu dilakukan perencanaan yang matang. Perencanaan dilakukan berdasarkan komponen-komponen proses komunikasi yakni komunikator, pesan, media dan komunikan. bagi komunikator suatu pesan yang akan dikomunikasikan selain sudah jelas isinya, jug harus dikelola secara baik. pesan harus ditata sesuai diri komunikan yang kan menerima pesan.

Menurut Onong Uchjana Efendy, dalam peneran teknik persuasif ada beberapa teknik yang dipilih yaitu :

1. Teknik *asosiasi* yaitu teknik penyajian pesan komunikasi dengan cara menumpangkan pada suatu objek atau peristiwa yang sedang menarik perhatian khalayak. Teknik ini sering dilakukan oleh kalangan bisnis juga kalangan politik.
2. Teknik *integrasi* yaitu teknik kemampuan komunikator dalam menyatukan dirinya secara komunikatif dengan komunikan. ini

berarti melalui kata-kata verbal maupun non-verbal ia menggambarkan ia senasib dan arena itu ia menjadi satu dengan komunikan.

3. Teknik ganjaran (*pay-off*), yaitu kegiatan untuk mempengaruhi orang lain dengan cara menyampaikan pesan –pesan yang mengiming-iming komunikan kepada hal yang menguntungkan atau menjanjikan harapan.
4. Teknik tatanan (*icing*), yaitu teknik yang menyusun pesan sedemikian rupa, sehingga enak didengar atau dibaca serta termotivasi untuk melakukan sebagaimana disarankan oleh pesan tersebut.
5. Teknik *re-herring*, dalam komunikasi persuasif, teknik ini diartikan sebagai seni seorang komunikator untuk meraih kemenangan dalam perdebatan dengan mengelakkan argumentasi yang lemah untuk kemudian mengalihkannya sedikit demi sedikit ke aspek yang dikuasi guna dijadikan senjata ampuh dalam menyerang lawan.<sup>16</sup>

### 3. *Human Relation* (Hubungan Manusia)

Hubungan manusiawi merupakan terjemahan dari *human relation*. Adapula yang mengartikan hubungan manusia dan hubungan antar manusia, namun dalam kaitannya hubungan manusia tidak hanya dalam hal berkomunikasi saja, namun di dalam pelaksanaannya terkandung nilai

---

<sup>16</sup> Onong Uchjana Efenndy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: PT. RemajaRosdakarya.2008) hlm 22-24

nilai kemanusiaan serta unsur-unsur kejiwaan yang amat mendalam.<sup>17</sup> Namun sifat hubungannya tidak seperti berkomunikasi biasa yakni hanya menyampaikan suatu pesan dari seseorang kepada orang lain, komunikasi hubungan manusia yakni komunikasi mengandung unsur kejiwaan yang amat mendalam antara komunikator dan komunikan.

Hubungan manusia dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia. Dalam derajat yang lebih tinggi hubungan manusia dilakukan untuk menyembuhkan orang yang menderita frustrasi, akibat suatu masalah yang tidak bisa dipecahkan.

Menurut Onong Uchjana Efendy bahwa dalam kegiatan hubungan manusia terdapat dua jenis konseling sebagai teknik komunikasi yang bisa digunakan untuk membantu seseorang dalam masalahnya, yaitu pertama, konseling yang langsung terarah atau *directive counseling*, dan kadang disebut juga konseling yang berpusat kepada konselor, dan kedua konseling yang tidak langsung terarah atau *non-directive counseling*, kadang-kadang sering juga disebut konseling yang berpusat pada konseling.<sup>18</sup>

#### 1. Konseling langsung terarah

Konseling langsung terarah merupakan konseling yang pendekatannya terpusat pada orang yang melakukan konseling atau disebut sebagai konselor, yakni konseling yang aktivitas utama terletak pada konselor. Langkah yang harus dilakukan seorang konselor dalam

---

<sup>17</sup><http://yesismynotes.blogspot.co.id/2012/09/teknik-teknik-komunikasi.html> pukul 18 :58 23-10-2017

<sup>18</sup>Onong Uchjana Efendi, *Ilmu komunikasi : Teori....* Hlm 142-143

membantu memecahkan masalahnya ialah menaruh kepercayaan kepadanya. Selanjutnya konselor mengajukan pertanyaan-pertanyaan seputar masalah yang akan dipecahkan. Untuk menerapkan jenis komunikasi konseling ini, tentu membutuhkan persiapan dari konselor sebagai seorang komunikator.

## 2. Konseling tidak langsung terarah

Konseling tidak langsung terarah yang pendekatannya berpusat pada konseling, merupakan konseling yang lebih ampuh untuk memecahkan suatu masalah yang di hadapi oleh komunikan ketimbang konseling yang langsung terarah, sebab konseling ini tidak langsung, aktivitas utamanya terletak pada konseling sementara konselor hanya berusaha agar konseling merasa mudah memimpin dirinya sendiri, sehingga konseling merasa dibantu untuk merasa dirinya bebas untuk menyatakan isi hatinya tanpa ada rasa takut.

## **B. Media Komunikasi**

Secara etimologi, kata “media” merupakan bentuk jamak dari “medium”, yang berasal dan Bahasa Latin “medius” yang berarti tengah. Sedangkan dalam Bahasa Indonesia, kata “medium” dapat diartikan sebagai “antara” atau “sedang” sehingga pengertian media dapat mengarah pada sesuatu yang mengantar atau meneruskan informasi (pesan) antara sumber (pemberi pesan) dan penerima pesan. Media dapat diartikan sebagai suatu bentuk dan saluran yang dapat digunakan dalam suatu proses penyajian informasi.<sup>19</sup> Walaupun penjelasan tentang media selalu berakhir dengan pemeberian contoh berbagai media

---

<sup>19</sup> <https://endonesa.wordpress.com/ajaran-pembelajaran/media-pembelajaran/> di akses tanggal 08 juli 2018 pada pukul 11:00

kontemporer yang bisa dilihat, seperti televisi, radio, buku, dan lainnya, namun dapat dilihat secara umum bahwa media komunikasi massa mampu merupakan medium yang menghantarkan pesan (data dan informasi) kepada khalayak luas. Jika dilihat dari sudut ini ditambah lagi dengan pelakunya (*sender* atau *source*) adalah intitusi, dapat dikemukakan pengajaran ataupun lembaga penyebaran keagamaan, pendidikan, sosial dan budaya seperti lembaga keagamaan dan pendidikan.<sup>20</sup>

Menurut Hafied Cangara bahwa media komunikasi dapat digolongkan sesuai dengan bentuk komunikasinya. Oleh karna itu menurut Hafied Cangara ada empat media yang dapat dipergunakan dalam proses komunikasi yaitu: 1).Media antar pribadi seperti kurir (utusan), surat, telepon. 2).media kelompok seperti rapat, seminar, pengajian, konperensi dan sebagainya. 3) media publik seperti rapat akbar, rapat raksasa dan semacamnya. 4) media massa yaitu alat yang digunakan dalam penyampaian pesan dengan menggunakan alat-alat komunikasi mekanis seperti surat kabar, film, radio, dan televisi.<sup>21</sup>

### **C. Hambatan Komunikasi**

Tidaklah mudah untuk melakukan komunikasi secara efektif. Bahkan beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidak mungkinlah seseorang melakukan komunikasi yang sebenar-benarnya efektif. Ada banyak hambatan yang bisa merusak komunikasi. Menurut Onong Uchjana Berikut ini adalah beberapa hal yang merupakan hambatan komunikasi yang harus menjadi perhatian bagi komunikator kalau ingin komunikasinya sukses.

---

<sup>20</sup> Tata taufik. *Etika Komunikasi Islam*. (Bandung: Pustaka ceria,2012) Hlm 56

<sup>21</sup> Hafied Cangara.*Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada,2007), H. 123-126.

## 1. Gangguan

Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantik.

### a. Gangguan mekanik (*mechanical, channel noise*)

Yang dimaksud dengan gangguan mekanik ialah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik. Sebagai contoh ialah gangguan suara ganda (*interfensi*) pada pesawat radio disebabkan dua pemancar yang berdempetan gelombangnya gambar meliuk-liuk atau berubah ubah pada layar televisi atau huruf yang tidak jelas. Termasuk gangguan mekanik adalah bunyi mengaung pada pengeras atau kebisingan atau bunyi kendaraan yang lewat ketika seseorang sedang melaksanakan komunikasi.<sup>22</sup>

### b. Gangguan semantik

Gangguan ini menyangkut pada bahasa yang digunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya pada komunikan. Demi kelancaran dalam berkomunikasi, komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan ini, sebab salah ucap atau salah tulis dapat menimbulkan salah pengertian (*misunderstanding*) atau salah tafsir (*misinterpretation*), yang pada gilirannya menimbulkan salah komunikasi (*miscommunication*).<sup>23</sup>

## 2. Kepentingan

*Interest* atau kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan. Orang akan hanya memperhatikan

---

<sup>22</sup> Onong Uchjana Efendi, *Ilmu komunikasi : filsafat, Teori dan Praktek* ( Bandung: PT.citra Aditya bakti, 2007 ). hlm 45.

<sup>23</sup> Wahyu Illahi, *Komunikasi Dakwah*. (Bandung: PT.Remaja Rosdakrya. 2013). hlm 116.

perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian saja juga dapat menentukan daya tanggap, perasaan, pikiran dan tingkah laku kita kan merupakan sifat reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuaian atau bertentangan dengan suatu kepentingan.

### 3. Motivasi Terpendam

Motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai dengan keinginan, kebutuhannya. Keinginan dan kebutuhan seseorang berbeda-beda dengan orang lainnya, dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga karenanya motivasi itu berbeda dalam tingkatan komunikasinya. Demikian pula intensitas tanggapan seseorang terhadap suatu komunikasi yang sesuai dengan komunikator. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan.<sup>24</sup> Motivasi itu sendiri sesungguhnya bukan merupakan hambatan, akan tetapi apabila isi komunikasi bertentangan dengan motivasi komunikator atau komunikan maka komunikasi akan mengalami hambatan.<sup>25</sup>

### 4. Prasangka

*Prejuice* atau prangsaka merupakan salah satu rintangan atau hambatan berat bagi suatu kegiatan komunikasi oleh karena orang mempunyai prasangka belum apa-apa sedangkan bersikap curiga dan menentang komunikasi yang hendak melakukan komunikasi. Dalam prasangka, emosi memaksa seseorang untuk menarik kesimpulan atas dasar sangka tanpa menggunakan pikiran yang rasional. Emosi sering kali membuat seseorang buta akan pikiran dan

---

<sup>24</sup> *Ibid.* hlm 49

<sup>25</sup> *Ibid.* hlm 115

pandangannya terhadap fakta yang nyata, bagaimanapun oleh karena sekali prasangka itu sudah mencekam maka seseorang tidak akan bisa berpikir secara objektif dan segala apa yang dilihatnya akan dinilai secara negatife.<sup>26</sup>

#### **D. Etika Komunikasi Islam**

##### **1. Pengertian Etika**

Secara etimologi (bahasa) etika berasal dari bahasa Yunani yaitu “*ethos*” yang berarti watak kesusilaan atau adat kebiasaan. Etika biasanya berkaitan erat dengan perkataan moral yang merupakan istilah lain dari bahasa Latin, yaitu “*mores*” yang berarti juga adat kebiasaan atau cara hidup seseorang dengan melakukan perbuatan yang baik dan menghindari hal-hal yang buruk.

Sedangkan secara terminologi (istilah), para ahli juga mengemukakan pendapat terkait definisi yang berbeda mengenai etika. Salah satunya menurut William Benton, dalam Alo Liliweri mengatakan bahwa etika adalah studi sistematis dari konsep-konsep nilai baik, buruk harus, benar, salah dan sebagainya atau tentang prinsip-prinsip umum yang membenarkan dalam penerapannya di dalam segala hal.<sup>27</sup>

Etika pada dasarnya merupakan dialektika antara kebebasan dan tanggung jawab, antara tujuan yang hendak dicapai dan cara untuk mencapai tujuan itu. Etika berkaitan dengan penilaian tentang perilaku benar atau tidak, yang baik atau tidak baik, yang pantas atau tidak pantas, yang berguna atau tidak berguna dan harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan.

---

<sup>26</sup> Onong Uchjana Efendi, *Ilmu komunikasi : filsafat, Teori...* hlm 50.

<sup>27</sup> Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Personal*, (Jakarta: Kencana, 2017) hlm. 494

## 2. Etika Komunikasi Islam

Banyak orang mendefinisikan komunikasi Islam, di antaranya ialah Hussain yang mengatakan bahwa komunikasi Islam merupakan suatu proses menyampaikan pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan prinsip dan kaidah komunikasi yang terdapat pada Alquran dan hadis.<sup>28</sup> Kemudian, Mahyuddin Abd. Halim juga mendefinisikan komunikasi Islam sebagai proses penyampaian atau pengoperan hakikat kebenaran agama Islam kepada khalayak yang dilaksanakan secara terus menerus dengan berpedoman kepada Alquran dan *Sunnah* baik secara langsung ataupun tidak, melalui perantara media umum atau khusus, yang bertujuan untuk membentuk pandangan umum yang benar berdasarkan hakikat kebenaran agama dan memberi kesan kepada kehidupan. Jadi, yang dimaksud etika komunikasi Islam dapat diartikan sebagai nilai-nilai yang baik dan buruk, yang pantas dan tidak pantas yang berguna dan tidak berguna dan harus dilakukan dengan yang tidak boleh dilakukan ketika melakukan proses komunikasi.<sup>29</sup>

Secara umum menurut Syukur Kholil pada dasarnya nilai nilai etika komunikasi Islam sangat luas, namun secara umum nilai-nilai etika komunikasi Islam itu ialah sebagai berikut :

### 1. Bersikap Jujur

Dalam Alquran, jujur identik dengan amanah tidak menyampaikan hal-hal yang tidak diketahui, adil atau tidak memihak, tidak bertentangan antara ucapan

---

<sup>28</sup> Kismiyati El Karimah & Uud Wahyudin, *Filsafat dan Etika Komunikasi* (Bandung: Widya Padjadjaran, 2010).hlm 25

<sup>29</sup> *Ibid*.hlm.26

dan perbuatan, serta mempertimbangkan kewajaran dan kelayakan suatu informasi untuk disampaikan.

Secara sederhana amanah dapat diartikan sebagai kepercayaan. Sebagai komunikator dituntut untuk menjaga amanah. Tidak menyampaikan hal-hal yang tidak boleh diinformasikan. Di samping itu, komunikator tidak boleh menyampaikan hal-hal yang tidak diketahui kebenarannya, samar-samar atau kabar-kabar angin yang tidak jelas sumbernya. Karena informasi yang tidak jelas sumbernya dapat menyesatkan orang lain, dan dapat menimbulkan fitnah serta dapat menghukum orang yang tidak bersalah.

Komunikator juga harus berlaku adil dan tidak memihak. Adil dalam arti menyampaikan informasi secara objektif apa adanya tanpa ada usaha menambahkan atau mengurangi informasi. Dalam kegiatan komunikasi seorang komunikator juga harus mempertimbangkan wajar tidaknya informasi tersebut untuk disampaikan. Informasi yang dapat mengganggu keselamatan dan ketentraman seseorang, kelompok masyarakat, bangsa dan Negara tidak boleh dipublikasi.<sup>30</sup>

Menurut Syukur Kholil dalam bersikap jujur itu juga terdapat dua hal yang perlu di perhatikan dan harus dilakukan di dalam komunikasi Islam, yakni adil dan tidak memihak serta kewajaran dan kepatuhan dalam berkomunikasi

#### 1. Adil, Tidak Memihak

Dalam islam, istilah *al-adl* berarti memberikan sesuatu yang menjadi hak seseorang, atau mengambil sesuatu dari seseorang yang menjadi kewajibannya.

---

<sup>30</sup> Syukur kholil, *Komunikasi Islam*, (Bandung: Cipta Pustaka, 2007) hlm. 27

Adil juga berarti sama dan seimbang dalam memberi balasan, atau sama dalam menimbang, menakar dan menghitung, maksudnya dalam berkomunikasi dilakukan dengan benar, tidak memihak, berimbang dan tentunya sesuai dengan hak seseorang baik lisan ataupun tulisan

a. Kewajaran dan kepatuhan

Dalam komunikasi, komunikator wajib mempertimbangkan patut atau tidaknya informasi yang ia sampaikan. Dalam hal ini komunikator tidak boleh menyampaikan berita yang berbahaya bagi komunikan, atau menyampaikan informasi yang dapat menyinggung perasaan umat beragama suku, ras, golongan tertentu.<sup>31</sup>

Dalam Alquran dapat ditemui tuntunan yang sangat baik sebagai etika dalam berkomunikasi ini yakni:

1. *Qaulan Sadidan* (perkataan benar, lurus, jujur).

Kata “*qaulan sadidan*” disebut dua kali dalam Alquran. Pertama, Allah menyuruh manusia menyampaikan qaulan sadidan dalam urusan anak yatim dan keturunan, terdapat dalam Firman Allah QS. An-Nisa ayat 9:

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ  
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya: “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar”.<sup>32</sup>

<sup>31</sup> *Ibid.* hlm 28

<sup>32</sup> Departemen Agama RI, *Al quran & Terjemahan al-Jamanatul Ali*( Bandung: CV Penerbit J-ART 2004) hlm 77

Dalam konteks ayat ini, sebagai tafsirannya keadaan anak-anak yatim pada hakikatnya berbeda dengan anak-anak kandung atau yang mempunyai orang tua, dan ini menjadikan mereka lebih peka, sehingga membutuhkan perlakuan yang lebih berhati-hati dan kalimat-kalimat yang lebih terpilih, bukan saja dalam kandungannya yang benar, tetapi juga yang tepat. Sehingga kalau memberikan informasi atau menegur jangan sampai menimbulkan kekeruhan dalam hati mereka. Pesan ayat di atas juga berlaku untuk umum sehingga pesan-pesan agama pun, jika bukan pada tempatnya dalam antrian bukan pada tepat sarannya, tidak diperkenankan untuk disampaikan.<sup>33</sup>

*Qaulan sadidan* artinya pembicaraan yang benar, jujur, lurus, tidak bohong, tidak berbelit-belit. Prinsip komunikasi yang pertama menurut Alquran adalah berkata yang benar. Ada beberapa makna dari pengertian yang benar:

a. Sesuai dengan kriteria kebenaran

Arti pertama benar adalah sesuai dengan kebenaran. Dalam segi substansi mencakup faktual, tidak direayasa atau dimanipulasi. Sedangkan dari segi redaksi, harus menggunakan kata-kata yang baik dan benar, baku dan sesuai dengan kaidah bahasa yang berlaku. Untuk orang Islam, ucapan yang benar tentu ucapan yang sesuai dengan Alquran, As-Sunnah, dan ilmu. Jadi, kalau kita sedang berdiskusi dalam perkuliahan maupun organisasi harus merujuk pada Al-Qur'an, petunjuk dan ilmu.

b. Tidak bohong

Arti kedua dari *qaulan sadidan* adalah ucapan yang jujur, tidak bohong. Nabi Muhammad saw bersabda: “Jauhi dusta karena dusta membawa kamu pada

---

<sup>33</sup> Wahyu Illahi, *Komunikasi Dakwah....* hlm 187-188

dosa, dan dosa membawa kamu pada neraka. Lazimlah berkata jujur, karena jujur membawa umat manusia kepada kebajikan, membawa kepada surga.” Meskipun kepada anak-anak kita tidak dianjurkan berbohong kepada mereka, bahkan seharusnya kita mengajarkan kejujuran kepada mereka sejak dini.<sup>34</sup>

2. *Qaulan Balighan* (perkataan yang membekas pada jiwa, tepat sasaran, komunikatif, mudah mengerti).

Ungkapan ini terdapat dalam QS An-Nisa ayat 63 yang berbunyi:

أُوتِيكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي  
 أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا ﴿٦٣﴾

Artinya : “Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”.<sup>35</sup>

Kata “*baligh*” dalam bahasa Arab artinya sampai, mengenai sasaran atau mencapai tujuan. Apabila dikaitkan dengan *qawl* (ucapan atau komunikasi), “*baligh*” berarti fasih, jelas maknanya, terang, tepat menggunakan apa yang dikehendaki. Oleh karena itu prinsip *qaulan balighan* dapat diterjemahkan sebagai prinsip komunikasi yang efektif.

Komunikasi yang efektif menurut Wahyu Illahi komunikasi yang dapat dikatakan efektif dilihat dari sudut psikologi dakwah, maka yang efektif itu memiliki ciri yaitu :

<sup>34</sup> *Ibid* .hlm 190-191.

<sup>35</sup> Departemen Agama RI, *Al quran & Terjemahan al-Jamanatul Ali*( Bandung: CV Penerbit J-ART 2004) hlm 88

1. Jika pesan komunikasi dapat memberikan pengertian kepada komunikan (*mad'u*) tentang apa yang disampaikan oleh komunikator (*da'i*).
2. Jika komunikan merasa terhibur oleh pesan yang diterima.
3. Jika pesan dakwah itu berhasil meningkatkan hubungan baik antara komunikator (*da'i*) dan masyarakat (*mad'u*).
4. Jika pesan tersebut atau dakwah dapat merubah masyarakat.
5. Jika dakwah berhasil memancing respons masyarakat berupa tindakan.<sup>36</sup>

### 3. *Qaulan Maisura* (perkataan yang ringan).

Secara terminologi *qaulan maisura* berarti mudah. Lebih lanjut dalam komunikasi dakwah dengan menggunakan *qulan maisura* dapat diartikan bahwa menyampaikan pesan dakwah, *da'i* harus menggunakan bahasa yang “ringan”, “sederhana” dan “pantas” atau yang “mudah diterima” oleh *mad'u* secara spontan tanpa harus melalui pemikiran yang berat. Dalam Alquran kata-kata *qulan maisura* terekam dalam surah Al-Isra (17) : 28.


 وَإِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا

Artinya : “dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka Ucapan yang pantas.” (Qs Al-Isra : 28)<sup>37</sup>

Jika dikaji dari penafsiran sebagian ulama berpendapat bahwa ayat tersebut turun ketika Nabi Muhammad Saw, menghindari dari orang yang meminta bantuan karena merasa malu tidak dapat memberinya. Allah Swt memberikan

<sup>36</sup> *Ibid.* hlm. 173

<sup>37</sup> *Ibid.* hlm. 285

tuntunan yang lebih baik melalui ayat ini yakni menghadapinya dengan menyampaikan kata-kata yang lebih baik serta harapan memenuhi keinginan meminta dimasa yang akan datang. Sedangkan jika terkait dengan kalimat “untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu” bisa juga dipahami berkaitan dengan perintah dengan mengucapkan kata-kata yang mudah sehingga ayat ini bagaikan menyatakan “katakanlah kepada mereka ucapan yang mudah untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu”.<sup>38</sup>

#### 4. *Qaulan Layyina* (perkataan yang lemah lembut).

Perintah menggunakan perkataan yang lemah lembut ini terdapat dalam Alquran surah at-tahaaha 44:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya : “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”.<sup>39</sup>

Dari ayat tersebut maka dapat dipahami bahwa *qaulan layyina* berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati, maksudnya tidak mengeraskan suara, seperti membentak, meninggikan suara. Siapapun tidak suka bila berbicara dengan orang-orang yang kasar.

#### 5. *Qaulan Karima* (perkataan yang mulia).

Islam mengajarkan agar mempergunakan perkataan yang mulia dalam berkomunikasi kepada siapapun. Perkataan yang mulia ini seperti terdapat dalam ayat Al-Qur'an (QS. Al-Isra ayat 23) yaitu:

<sup>38</sup> *Ibid.* hlm 182

<sup>39</sup> Departemen Agama RI, *Al quran & Terjemahan al-Jamanatul Ali*( Bandung: CV Penerbit J-ART 2004) hlm 314

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ

أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرَّهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴿١٢﴾

Artinya : “ Dan Tuhanmu Telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia”<sup>40</sup>

Dengan penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa *qaulan karimah* adalah perkataan yang mulia, dibarengi dengan rasa hormat dan mengagungkan, enak didengar, lemah-lembut, dan bertatakrama. Dalam konteks jurnalistik dan penyiaran, *qaulan karima* bermakna menggunakan kata-kata yang santun, tidak kasar, tidak vulgar, dan menghindari “*bad taste*”, seperti jijik, muak, ngeri, dan sadis.<sup>41</sup>

#### 6. *Qaulan Ma'rufa* (perkataan yang baik).

وَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ فِيمَا عَرَّضْتُم بِهِ مِنْ خِطْبَةِ النِّسَاءِ أَوْ أَكْنَنْتُمْ فِي أَنْفُسِكُمْ ۖ عَلِمَ اللَّهُ أَنَّكُمْ سَتَذْكُرُونَهُنَّ وَلَكِنْ لَا تُوَاعِدُوهُنَّ سِرًّا إِلَّا أَنْ تَقُولُوا قَوْلًا مَعْرُوفًا ۖ وَلَا تَعْزَمُوا عُقْدَةَ النِّكَاحِ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْكِتَابُ أَجْلَهُ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي أَنْفُسِكُمْ فَاحْذَرُوهُ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَفُورٌ حَلِيمٌ ﴿١٢٢﴾

Artinya: “ dan tidak ada dosa bagi kamu meminang wanita-wanita itu dengan sindiran atau kamu Menyembunyikan (keinginan mengawini mereka) dalam hatimu. Allah mengetahui bahwa kamu akan menyebut-nyebut mereka, dalam pada itu janganlah kamu Mengadakan janji kawin dengan mereka secara rahasia, kecuali sekedar mengucapkan (kepada mereka) Perkataan yang ma'ruf. dan janganlah kamu

<sup>40</sup> Departemen Agama RI, *Al quran & Terjemahan al-Jamanatul Ali*( Bandung: CV Penerbit J-ART 2004). hlm 284

<sup>41</sup> *Ibid.* hlm 177

ber'azam (bertetap hati) untuk beraqad nikah, sebelum habis 'iddahnya. dan ketahuilah bahwasanya Allah mengetahui apa yang ada dalam hatimu; Maka takutlah kepada-Nya, dan ketahuilah bahwa Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyantun” (Qs Al-Baqarah: 235).<sup>42</sup>

Dalam ayat ini dijelaskan secara mutlak melarang pria mengucapkan sesuatu kepada wanita-wanita yang sedang menjalani 'iddah, tetapi kalau ingin mengucapkannya, ucapakan dengan kata-kata yang ma'ruf, sopan, serta terhormat dengan tuntunan agama, yakni dengan sindiran yang baik.

*Qaulan ma'rufa* dapat diterjemahkan dengan ungkapan yang pantas. Kata *ma'rufa* berbentuk *isim maf'ul* yang berasal dari *madhinya*, 'arafa. Salah satu pengertian *mar'ufa* secara etimologis adalah *al-khair* atau *al-ihsan*, yang berarti yang baik-baik. Jadi *qaulan ma'rufa* mengandung pengertian perkataan atau ungkapan yang baik dan pantas.

Jalaluddin Rahmat menjelaskan bahwa *qaulan ma'rufan* adalah perkataan yang baik. Allah menggunakan frase ini ketika berbicara tentang kewajiban orang-orang kaya atau kuat terhadap orang-orang miskin atau lemah. *Qaulan ma'rufa* berarti pembicaraan yang bermamfaat memberikan pengetahuan, mencerahkan pemikiran, menunjukkan pemecahan terhadap kesulitan kepada orang lemah, jika kita tidak dapat membantu secara material, kita harus dapat membantu psikologi.<sup>43</sup>

## 2. Menjaga akurasi pesan-pesan Komunikasi

Keakuratan informasi dalam komunikasi dapat dilihat dari sejauh mana informasi tersebut telah diteliti dengan cermat dan seksama, sehingga informasi yang disampaikan telah mencapai ketepatan. Menyampaikan informasi secara

---

<sup>42</sup> Departemen Agama RI, *Al quran & Terjemahan al-Jamanatul Ali* (Bandung: CV Penerbit J-ART 2004) hlm 38

<sup>43</sup><http://abimuftikpi14.blogspot.co.id/2015/12/etika-komunikasi-dalam-perspektif-islam.html> pukul 21:24 23-10-2017

tepat merupakan landasan pokok untuk tidak mengakibatkan komunikan mengalami kesalahan. Untuk mencapai ketepatan data dan fakta sebagai bahan informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat diperlukan penelitian yang seksama oleh komunikator. Selain melakukan *tabbayun*, komunikator juga dapat meneliti materi informasi yang diterima dengan melakukan penelitian terhadap integritas dan kredibilitas sumber yang memberi informasi. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan-kesalahan informasi yang nantinya akan disampaikan kembali kepada komunikan. Kepercayaan pada sumber merupakan prasyarat dalam proses komunikasi.

### 3. Bebas dan Bertanggungjawab

Dalam kegiatan komunikasi yang Islami, komunikator mempunyai kebebasan dalam menerima dan menyampaikan informasi, baik secara lisan, tulisan ataupun isyarat. Komunikator juga tidak dapat memaksakan kehendak agar pesan-pesan yang disampaikannya dapat diterima orang lain (Komunikan). Namun kebebasan yang diberikan untuk menerima dan menyebarkan informasi tersebut, harus dibarengi dengan rasa tanggungjawab. Dalam arti, informasi yang disampaikan haruslah benar, cara penyampiannya juga benar serta dapat mewujudkan maslahat bagi kehidupan manusia.

### 4. Kritik membangun

Pesan-pesan komunikasi yang bersifat membangun sangat ditekankan dalam komunikasi Islam. Kritik yang membangun yang disampaikan oleh komunikator ataupun komunikan, dapat menjadi bahan perbaikan pada masa depan dan dapat menghindari pengulangan kesalahan. Disamping kegiatan-kegiatan komunikasi yang disuruh dilakukan oleh komunikator, juga ada

tindakan-tindakan komunikasi yang harus dihindari oleh komunikator dalam komunikasi Islam, yaitu: mengutuk orang lain, memandang remeh orang lain, membocorkan rahasia orang lain, mengumpat, memuji berlebihan, member salam kepada orang kafir, bertengkar, mengucapkan kata-kata kotor, berbisik-bisik antara dua orang, dan berkata kafir kepada seorang muslim.<sup>44</sup>

### **E. Sejarah lembaga Ombudsman**

Ombudsman Republik Indonesia (disingkat ORI) sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.<sup>45</sup>

Upaya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid lah disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga

---

<sup>44</sup> Syukur kholil, *Komunikasi Islam...* hlm 30.

<sup>45</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman\\_Republik\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Republik_Indonesia) ,pukul 19:13 WIB 21-07-2018

Ombudsman di Indonesia. Pemerintah pada waktu itu nampak sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*.

Presiden K.H. Abdurrahman Wahid segera mengeluarkan Keputusan Presiden nomor 55 tahun 1999 tentang tim pengkajian pembentukan lembaga Ombudsman. Menurut konsideran keputusan tersebut, latar belakang pemikiran perlunya dibentuk lembaga Ombudsman Indonesia adalah untuk lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga yang independen yang dikenal dengan nama Ombudsman.

Pada bulan Maret 2000, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga mulai saat itu, Indonesia memasuki babak baru dalam sistem pengawasan. Demikianlah maka sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Menurut Kepres Nomor 44 Tahun 2000, pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam konsiderannya, yakni:

1. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
2. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi;
3. Bahwa dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.<sup>46</sup>

Kemudian untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-undang.

Akhirnya pada tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia,

---

<sup>46</sup> <https://www.scribd.com/document/360862967/Sejarah-Pembentukan-Dan-Perkembangan-Ombudsman-Di-Indonesia>, diakses tanggal 07 Agustus 2018 pukul 13:53 Wib.

maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tetapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.<sup>47</sup>

Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas Negara di daerah, jika dipandang perlu Ketua Ombudsman Nasional dapat membentuk perwakilan Ombudsman di daerah provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional.

Bagi Ombudsman Republik Indonesia sendiri, pendiri perwakilan Ombudsman juga dapat lebih mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenangnya keseluruh wilayah Negara Indonesia karena Perwakilan Ombudsman merupakan kepanjangan tangan dan mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia.<sup>48</sup>

1. Tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia antara lain yaitu
  - a. Fungsi Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

---

<sup>47</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman\\_Republik\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Republik_Indonesia) ,diakses pada tanggal 21/07/2018 pada pukul 19:13 wib.

<sup>48</sup> <http://www.ombudsman.go.id/profiles/index/pftt> , diakses pada tanggal 07/08/2018 pukul 13:58 wib.

- b. Sedangkan tugas dari Ombudsman Republik Indonesia yaitu :
1. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
  2. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan
  3. Menindak lanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman
  4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik
  5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
  6. Membangun jaringan kerja
  7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan
  8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.<sup>49</sup>

#### **F. Teori Interaksi Simbolik**

Apa itu “ teori simbolik” Teori interaksi simbolik berinduk pada prespektif fenomologis. Istilah fenomologis menurut Natanson merupakan istilah generik yang merujuk pada semua pandangan ilmu sosial yang menganggap kesadaran manusia dan makna objektifnya sebagai titik sentral untuk memperoleh pengertian atas tindakan manusia dalam sosial masyarakat.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> <http://www.ombudsman.go.id/profiles/index/pftt> , diakses pada tanggal 07/08/2018 pukul 13:58 wib

<sup>50</sup> Sayiful rohim. *Teori komunikas, prespektifi,ragam, dan aplikasi.* ( Jakarta,PT. Rineka cipta.2016). hlm 86

Pada tahun 1950-an dan 1960-an perspektif fenomenologis mengalami kemunduran. Surutnya perspektif fenomenologis memberi kemungkinan bagi para ilmuwan untuk memunculkan teori baru dalam bidang sosial. Kemudian muncullah teori dalam bidang ilmu sosial. Salah satunya teori interaksi simbolik yang segera mendapat tempat utama dan mengalami perkembangan pesat hingga saat ini.

Max Weber adalah orang yang turut berjasa besar dalam memunculkan teori interaksi simbolik ini. Pemikirannya yang pertama kali mendefinisikan tindakan sosial sebagai sebuah perilaku manusia pada saat seseorang memberikan suatu makna subjektif terhadap perilaku yang ada. Sebuah tindakan yang bermakna manakala tindakan tersebut timbul dan berasal dari kesadaran subjektif dan mengandung makna intersubjektif artinya terkait dengan orang diluarnya.<sup>51</sup>

Joel M. Caron dalam bukunya Onong Uchjana mendefinisikan interaksi sebagai “aksi sosial bersama, individu-individu berkomunikasi satu sama lain mengenai apa yang mereka lakukan dengan mengorientasikan kegiatannya kepada dirinya masing-masing.”<sup>52</sup>

Pada dasarnya teori interaksi simbolik berakar dan berfokus pada hakikat manusia sebagai makhluk relasional. Setiap individu pasti terlibat relasi dengan sesamanya. Tidaklah mengherankan bila dibandingkan teori-teori sosial lainnya. Alasannya ialah diri manusia muncul dalam dan melalui interaksi dengan yang di luar dirinya. Interaksi itu sendiri membutuhkan simbol-simbol tertentu. Simbol itu biasanya disepakati bersama dalam skala kecil maupun skala besar. Simbol itu bisa berupa tulisan, bahasa, atau simbol lainnya yang dipakai yang bersifat dinamis dan unik.

---

<sup>51</sup> *Ibid.* hlm 86

<sup>52</sup> Onong Uchjana Efendi, *Ilmu komunikasi : filsafat, Teori dan Praktek* ( Bandung: PT. Citra Aditya bakti, 2007 ) hlm 390

Keterbukaan individu dalam mengungkapkan dirinya merupakan hal yang tidak dapat diabaikan dalam interaksi simbolik. Hal-hal lainnya yang juga perlu diperhatikan ialah pemakaian simbol yang baik dan benar sehingga tidak menimbulkan kerancuan interpretasi. Pada akhirnya interaksi simbolik yang baik, dan benar dan dipahami secara utuh akan membidangi lahirnya berbagai kebaikan dalam hidup manusia.<sup>53</sup>

Sebab manusia pada dasarnya selalu terlibat dengan komunikasi baik secara individu dan bermasyarakat, oleh sebab itu teori ini menekankan kepada interaksi yang terjadi antara komunikator kepada komunikan dengan menggunakan simbol-simbol tertentu baik berupa bahasa, tulisan dan lainnya, hal ini berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui teknik komunikasi yang digunakan lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara.

### **G. Kajian Terdahulu**

Merujuk dari pada masalah yang ada pada dasarnya masalah ini belum pernah diteliti, namun sebelum membuat skripsi ini penulis telah melakukan kajian penelitaian sebelumnya yang berkaitan dengan judul yang dipilih penulis, adapun judul skripsi yang bersinggungan dengan penelitian ini ialah:

1. Hasil Penelitian Tasria Lestari (2017) Ushuluddin filsafat dan politik/ Ilmu Politik UIN ALAUDDIN Makassar. Tentang “Peran dan Fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam meningkatkan mutu pelayanan publik ( Studi Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 di Kota

---

<sup>53</sup> *Ibid* hlm 87

Makassar)” Berdasarkan penelitian sebelumnya judul yang penulis teliti tidak sama dengan penelitian sebelumnya akan tetapi topik yang sama. Saudari Tasriana membahas tentang Peran dan Fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam meningkatkan mutu pelayanan publik ( Studi Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 di Kota Makassar) , diperoleh dari keterangan analisis penelitian ini menungkapkan mengenai peran dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dengan studi kajian pengaasan terhapa implementasi Undang-undang nomor 25 tahun 2009 di Kota Makassar, adapun hasil penelitian ini berdasarkan data dari Ombudsman Republik Indonesia Sulawesi Selata. Bahwa peran dan fungsi Ombudsman meningkat dalam kualitas pelayanan dengan cara menerima laporan masyarakat, sebanyak 679 dan 486 kasus yang terselesaikan sehingga dikatakan sebesar 60% dari jumlah laporan masyarakat dan 40% lainnya dalam tindak lanjut, pelayanan Ombudsman dalam megawasi mutu pelayanan public di Kota Makassar dikatakan cukup maksimal. Adapun perbandingan yang penulis angkat mengenai Teknik Komunikasi Omdusman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan masyarakat dikota Medan( Prespektif etika komunikasi Islam)

2. Hasil penelitian Ambar Ayu Safitri (2017) Fakultas dakwah dan komunikasi/ Komunikasi dan penyiaran Islam UIN-SU Medan. Tentang “Teknik Komunikasi Da’i PT Sarana Bakar Dikdaya Wong Solo dalam

Meningkatkan Ibadah dan Etos Kerja Karyawan di Medan.” Skripsi ini menjelaskan bagaimana teknik komunikasi yang di gunakan PT Sarana Bakar Dikdaya Wong Solo dalam meningkatkan ibadah dan etos kerja karyawan di Medan, diperoleh keterangan analisis dari penelitian ini bahwa penelitian ini meneliti mengenai teknik komunikasi yang digunakan PT Bakar Dikdaya Wong Solo dalam meningkatkan etos kerja karyawan di Kota Medan, ditemukan bahwa teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik informatif dan *persuasive* guna untuk meningkatkan etos kerja karyawan di PT tersebut. Adapun perbandingan yang penulis angkat mengenai Teknik Komunikasi Omdusman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan masyarakat dikota Medan( Prespektif etika komunikasi Islam)

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kota Medan Jalan Majapahit No.2, Petisah Tengah, Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara kode pos 20151, Indonesia

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang mempunyai karakteristik alami (*natural setting*) sebagai sumber data langsung, deskriptif, proses lebih dipentingkan dari pada hasil, analisis dalam penelitian kualitatif cenderung dilakukan secara analisa induktif secara analisa induktif serta makna merupakan hal yang esensial.

Dalam penelitian kualitatif, semua data atau informasi yang diperoleh atau dikumpulkan tidak berbentuk angka, tetapi dalam bentuk kata, kalimat, pernyataan dan konsep yang kemudian dikembangkan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti dengan rinci, dibentuk dengan kata-kata, serta gambaran holistik yang rumit.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup>Lexy, Mueleog, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Jakarta: Logos, 2000 ).hlm 6.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu dengan menekankan pada analisis naturalistik terhadap fenomena yang diteliti. Alasan utamanya karena penelitian ini dimaksud untuk memahami permasalahan teknik komunikasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam settingan alamiahnya dan menginterpretasikan fenomena ini berdasarkan pemaknaan yang diberikan informan. Oleh karena itu, kajian ini harus dilakukan dengan cara menggambarkan fenomena yang terjadi secara alamiah, dan penelitian ini didapatkan tidak bisa menggunakan angka-angka dalam menggambarkan suatu fenomena tetapi hanya dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

### **C. Informan Penelitian**

Penelitian tidak lengkap apabila tidak ada informan penelitian, maka dari itu untuk mempermudah suatu penelitian inti pokok masalah ialah adanya objek yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini. Penentuan sampling dengan menggunakan bola salju (*snowball sampling*) yaitu pemilihan informan dilakukan secara *snowball*. *Snowball* adalah metode pengumpulan data yang berupa informasi dari informasi lainnya dalam satu lokasi.<sup>55</sup> Adapun informan penelitiannya ialah :

1. Abdiyadi Siregar S.Sos ( Kepala perwakilan Ombudsman Republik Indonesia untuk Sumatera Utara)
2. Hanna Felia Eminta Br Ginting ( Kordit PVL (Penerimaan,Verifikasi dan Laporan) Omdusman Republik Indonesia untuk Sumatera Utara)

---

<sup>55</sup> Burhan Bungin,*Penelitian Kualitatif*,(Jakarta:Prenada Media Group:2007) hlm. 108

3. Ainun Mardiyah SH ( Asisten PVL Penerimaan, Verifikasi dan Laporan) Omdusman Republik Indonesia untuk provinsi Sumatera Utara)
4. Akhir Mauligading Hrp MH ( Kordit Riksa Ombudsman Republik Indonesia untuk Sumatera Utara)
5. Ricky Nelson Hutahayat SH ( Asisten Riksa Ombudsman Republik Indonesia untuk Sumatera Utara)

#### **D. Sumber Data**

Dalam penelitian ini sumber data penelitian yaitu :

1. Sumber data primer, yaitu sumber data pokok atau utama yang peneliti peroleh dari informan penelitian.
2. Sumber data sekunder, yaitu sumber data pendukung atau tambahan yang peneliti peroleh dari buku-buku dan beberapa *literature-literature* yang relevan dengan masalah yang diteliti.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengetahui data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini penulis akan menggunakan alat pengumpulan data sebagai berikut:

a. *Indepth Interview*

Wawancara atau *Interview* adalah suatu metode penelitian untuk tujuan suatu tugas tertentu, mencoba mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seorang informan, dengan bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut.<sup>56</sup>

Penulis menggunakan metode wawancara dalam mengumpulkan data dimaksudkan untuk memperoleh data secara lisan dan langsung dari informan. Wawancara merupakan bagian dari metode kualitatif. Dalam metode kualitatif ini ada dikenal dengan teknik **wawancara-mendalam** (*In-depth Interview*). Pengertian wawancara-mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relative sedikit lama.

Jenis *indepth interview* yang digunakan adalah interview semi terstruktur. Peneliti telah mempunyai rancangan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada informan, terkait mengenai teknik komunikasi yang digunakan dalam melayani laporan pengaduan, media yang digunakan dalam menerapkan teknik, hambatan yang digunakan dalam penerapan teknik serta hal apa saja keberhasilan yang dicapai dalam penerapan teknik komunikasi dan penerapan teknik komunikasi Ombudsman

---

<sup>56</sup>Koentjoningrat, Metode-metode Penelitian masyarakat (Jakarta : PT. Gramedia, 1997), hlm. 162.

Republik Indonesia dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat sesuai dengan etika komunikasi Islam.

#### b. Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.<sup>57</sup> Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable dengan melakukan teknik pengumpulan data dan menginvestasi dokumen-dokumen yang relevan serta memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti akan menggali data melalui dokumen yang ada pada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara, baik berupa website, buku-buku, foto, maupun dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

### F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang peneliti gunakan untuk mendapatkan data penelitian menggunakan :

#### 1. Wawancara (*indepth interview*)

Instrumen pengumpulan data dalam wawancara dengan membuat daftar pertanyaan tidak terstruktur yang akan diajukan kepada informan, menggunakan telpon genggam untuk *recorder*, pensi dan *ballpoint*. Daftar wawancara yang digunakan hanya permasalahan yang ditanyakan

---

<sup>57</sup> Husaini Usman, et al, *Metode Penelitian Sosial* (akarta : Bumi Aksara, Cet. Ke-I, 1996), hlm. 73.

mengenai suatu program, bentuk bentuk, tindakan atau sanksi hambatan dan solusi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan masyarakat di Kota Medan.

## 2. Studi dokumentasi

Instrumen pengumpulan data dalam dokumentasi hanya menggunakan kamera untuk mengambil data yang diperlukan, arsip-arsip yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara, tentang profil Ombudsman sendiri, peraturan-peraturan, serta pedoman Ombudsman dalam menerima laporan pengaduan.

## G. Teknik Analisis Data

Dalam studi kualitatif , analisis data adalah sebuah proses sistematis yang bertujuan untuk menyeleksi, mengkategorikan membandingkan dan meninterpretasikan data untuk membangun gambaran secara komprehensif tentang fenomena atau topic yang diteliti . penelitian ini peneliti berusaha memaparkan keadaan secara resmi dari teknik komunikasi dan penerapan etika komunikasi Islam dalam proses komunikasi yang dilakukan oleh objek penelitian. Maka proses analisis data adalah terus-menerus penyajian data yang sudah diperoleh di lapangan secara apa adanya.

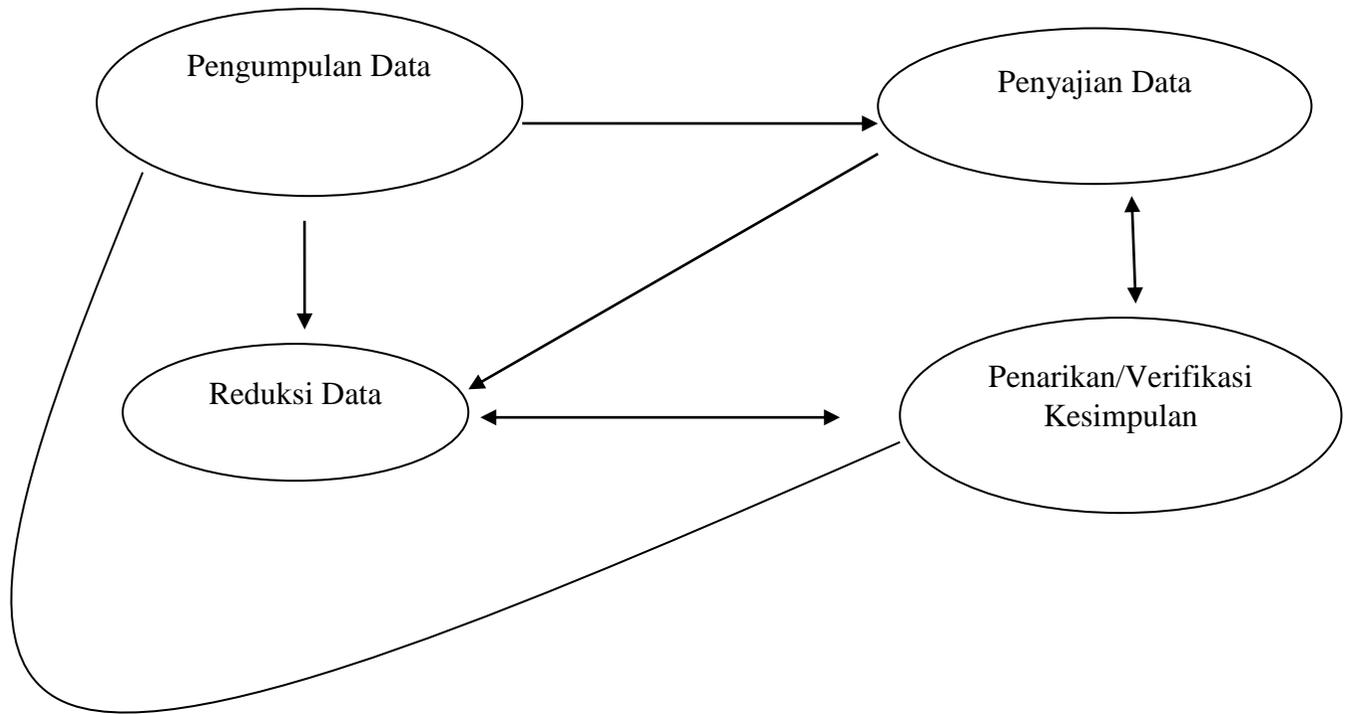
Dalam konteks ini, untuk menganalisis data yang terkumpul dari hasil wawancara (*Interview*) dan Studi dokumentasi, peneliti mengadaptasi teknik analisis data kualitatif sebagaimana yang disarankan oleh Miles dan Huberman yaitu :

1. Reduksi Data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “ kasar” yang muncul dari catatan- catatan tertulis dilapangan.
2. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.<sup>58</sup>
3. Menarik kesimpulan atau verifikasi adalah penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, makna-makna yang muncul dari data diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan penelitian berdasarkan indikator pertanyaan yang peneliti buat, selanjutnya peneliti melakukan analisis data dengan cara : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup> Rusydi Ananda. Metodologi Penelitian Kuantitatif, (Bandung: Cita Pustaka Media, 2009), hlm. 146.

<sup>59</sup> Matthew B Miles dan A. Michael Huberman, Analisis data kualitatif :Buku sumber tentang Metode-Metode baru, (Jakarta: penerbit Universitas Indonesia (UI-Pers), 1992, hlm.19.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan masyarakat.**

Dalam sebuah proses komunikasi di dalam sebuah lembaga sebagai bagian dari kinerja lembaga tersebut dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, sudah harus tentu mempunyai komunikasi yang baik dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Sebagai sebuah lembaga negara yang mempunyai wewenang untuk mengawasi pelayanan publik baik itu penyelenggaraan pemerintah maupun pihak swasta.

Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam melayani dan mengawasi penyelenggaraan dan pelayanan publik hal ini tercantum didalam UUD No 37 tahun 2008 ( Pasal 1 UUD tentang Ombudsman Republik Indonesia), dimana di dalam UUD tersebut Ombudsman Republik Indonesia mempunyai wewenang untuk mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan serta Badan Swasta atau perseorangan.yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber

dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan anggaran pendapatan dan belanja daerah.<sup>60</sup>

Begitu juga dengan Ombudsman Republik Indonesia yang ada di setiap provinsi di Indonesia termasuk provinsi Sumatera Utara, Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara juga mempunyai wewenang yang sama dengan Ombudsman pusat, Ombudsman daerah Sumatera Utara juga ikut mengawasi pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah maupun swasta yang ada di provinsi Sumatera Utara.

“Menurut Bapak Abdiyadi Siregar S.sos selaku kepala perwakilan Ombudsman Republik Indonesia provinsi Sumatera Utara, Ombudsman hadir di Indonesia disebabkan banyaknya penyalahgunaan dan kecurangan yang terjadi dalam menyelenggarakan pelayanan publik seperti dengan banyaknya oknum-oknum tertentu melakukan kecurangan dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan melakukan KKN(Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), dan tidak menggunakan pelayanan publik sebagaimana mestinya. Hal itu juga yang menyebabkan Ombudsman hadir di setiap provinsi yang ada di Indonesia tidak terkecuali provinsi Sumatera Utara.”<sup>61</sup>

Didalam penyelenggaraan pelayanan publik tentu banyak di temukan pelanggaran-pelanggaran yang terjadi dilapangan, terkadang juga banyak di temukan oleh masyarakat, umumnya pelayanan publik yang tidak sesuai dengan fungsinya, seperti menggunakan fasilitas umum untuk kepentingan pribadi menggunakan badan jalan sebagai tempat jualan, yang fungsi utamanya adalah untuk pejalan kaki, kecurangan-kecurangan seperti ini yang oleh masyarakat dan dilaporkan kepada Ombudsman Sumatera Utara. didalam menerima laporan dari masyarakat Ombudsman

---

<sup>60</sup> Undang-undang Dasar nomor 37 tahun 2008 tentang Peraturan Ombudsman Republik Indonesia

<sup>61</sup> Abdiyadi Siregar, Konsultasi Ombudsman RI, sejarah Ombudsman Republik Indonesia dan provinsi Sumut, wawancara pribadi, Medan tanggal 11 juli 2018.

Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara, mempunyai beberapa aturan yang perlu di patuhi pelapor dalam melaporkan aduannya kepada Ombudsman.

Seperti yang dikatakan oleh bapak Abdiyadi Siregar S.sos ada hal yang perlu di perhatikan oleh masyarakat sebelum melaporkan aduannya kepada Ombudsman :

“Ketika laporan masuk kepada Ombudsman Sumatera Utara dari masyarakat tentu harus di lewati oleh bidang penyelenggaran verifikasi laporan (PVL) ketika masyarakat datang dan mengadu kepada Ombudsman Sumatera Utara jika sudah sesuai maka akan langsung di proses sesuai dengan prosedur dan langkah-langkah yang ada dalam proses penyelesaian laporan.”<sup>62</sup>

Sependapat dengan hal itu menurut Bapak Akhir Mauligading M.H selaku kepala seksi bidang Riksa (pemeriksaan laporan) juga mengatakan:

“Laporan yang masuk dan telah di proses , juga akan dilakukan pemeriksaan ulang dengan misalnya mengecek kembali berkas-berkas laporan. Selain mengecek kembali berkas-berkas laporan pelapor juga harus melihat, apakah pelapor sudah memenuhi persyaratan untuk menjadi pelapor, seperti sudah melengkapi data diri, uraian peristiwa dan bahan pendukung lainnya. Setelah itu juga akan melakukan verifikasi laporan mencakup pemeriksaan substantif dan persyaratan administratif, telah di verifikasi laporan tersebut akan melakukan proses pemeriksaan dimana proses ini mencakup klarifikasi dan investigasi laporan, dan proses terakhir ialah dengan penyelesaian dan monitoring meliputi mediasi, konsiliasi, ajudikasi, dan rekomendasi.”<sup>63</sup>

Sebagaimana yang telah di jelaskan bahwa penerimaan laporan didalam sebuah instansi atau lembaga mempunyai aturan tertentu yang menjadi syarat utama laporan untuk diterima dan diproses, begitu juga di lembaga Ombudsman Sumatera Utara, ada beberapa langkah yang terlebih

---

<sup>62</sup> Abdiyadi Siegar, Peraturan Ombudsman RI, tentang tatacara proses penerimaan laporan, wawancara pribadi, Medan, 11 juli 2018.

<sup>63</sup> Akhir Mauligading M.H, Proses penyelesaian laporan, wawancara pribadi, Medan, tanggal 11 juli 2018.

dahulu harus dipenuhi pelapor, hal ini yang jarang sekali diketahui oleh masyarakat Kota Medan dalam melaporkan aduannya kepada Ombudsman Sumatera Utara.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ainun Mardiyah S.H selaku

Asisten bidang PVL ( pemeriksaan, verifikasi, laporan) :

“laporan yang masuk kepada Ombudsman banyak, akan tetapi banyak juga laporan yang masuk tidak sesuai prosedur dalam penyelesaian masalah laporan, oleh sebab itu banyak juga laporan yang kami kembalikan pada pelapor untuk melengkapi berkas-berkas yang kurang sebagai syarat untuk diproses sebagai laporan”<sup>64</sup>

Ketidaktahuan masyarakat ini yang banyak menyebabkan penyelesaian laporan menjadi lama untuk diproses atau bahkan tidak diproses sama sekali, hal ini juga menjadi masalah yang sering terjadi di Ombudsman provinsi Sumatera Utara. Oleh sebab itu lembaga Ombudsman provinsi Sumatera Utara juga sering melakukan kegiatan kegiatan yang bertujuan untuk mensosialisasikan cara melaporkan yang baik dan benar kepada Ombudsman, hal ini bertujuan untuk memberitahu kepada masyarakat yang ingin melaporkan aduannya kepada Ombudsman Sumatera Utara harus memenuhi beberapa persyaratan, antara lain seperti data diri, uraian laporan, bukti-bukti yang mendukung laporan dan bahan pendukung lainnya.

Sejalan dengan pendapat Ibu Ainun Mardiyah SH, Ibu Hana

Eminta br Ginting, SH juga mengatakan bahwa.

“Ombudsman juga melakukan beberapa kegiatan yang bertujuan untuk memberitahu masyarakat tentang tata cara untuk melaporkan

---

<sup>64</sup>Ainun Mardiyah, Proses penyelesaian laporan ,Wawancara pribadi, Medan, 12 juli 2018.

kepada Ombudsman, dengan menjadi pengisi materi seminar administrasi dan pelayanan publik di kampus-kampus, membuat dialog ringan dengan mahasiswa sebagai *agen social of control* di masyarakat, dan membuat program kader Ombudsman yang pesertanya terdiri dari lsm, mahasiswa masyarakat umum dan lainnya.”<sup>65</sup>

Dengan melaksanakan program tersebut, diharapkan masyarakat menjadi lebih tahu dan paham dalam melakukan proses aduan kepada Ombudsman Sumatera Utara, lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik Ombudsman Sumatera Utara juga membangun komunikasi dengan masyarakat yang ada di Sumatera Utara, pada khususnya masyarakat Kota Medan. Dengan melakukan program kader Ombudsman yang berfungsi untuk peserta yang ikut kedalam program tersebut akan menjadi duta Ombudsman Sumatera Utara dalam mensosialisasikan program kerja Ombudsman, menjaga pelayanan publik, ikut serta melaporkan kecurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk tentang cara pelapor yang baik, dengan hal ini diharapkan Ombudsman Sumatera Utara dapat menjadi sahabat bagi masyarakat.

Komunikasi yang dibangun Ombudsman Sumatera Utara dengan masyarakat merupakan komunikasi yang terbuka, masyarakat berhak dan dapat berkomunikasi dengan Ombudsman Sumatera Utara, baik secara langsung ataupun secara tidak langsung.

Hal ini juga di jelaskan kembali oleh Bapak Abdiyadi Siregar S.sos selaku kepala perwakilan provinsi Sumatera Utara :

---

<sup>65</sup> Hana Eminta Felia Br Ginting, Sosialisasi program tatacara melapor kepada masyarakat, wawancara pribadi, Medan,11 juli 2018

“Komunikasi yang dilakukan Ombudsman kepada masyarakat ialah dengan melakukan komunikasi transparansi, integritas dan terbuka. Karena Ombudsman harus berbeda dengan lembaga penyelenggaraan pelayanan publik yang lain, karena Ombudsman adalah lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh sebab itu Ombudsman sangat terbuka dengan masyarakat.”<sup>66</sup>

Sependapat dengan hal itu Ibuk Ainun Mardiyah S.H selaku

Asisten bidang PVL ( pemeriksaan, verifikasi, laporan) :

“Mengatakan bahwa masyarakat juga dapat langsung berkomunikasi dengan Ombudsman Sumatera Utara untuk melaporkan aduan dan mengecek kembali laporan yang di ajukan kepada Ombudsman bisa datang secara langsung ke kantor tatap muka (*face to face*), bisa juga dengan cara tidak langsung melalui Call Center, Email nya Ombudsman, website dan melalui media sosial yang lainnya seperti twitter, instagram dan facebook.”<sup>67</sup>

Banyak hal yang dapat menghubungkan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara kepada masyarakat. Salah satunya Ombudsman Sumatera Utara ikut serta ditengah-tengah masyarakat dalam mensosialisasikan program-program Ombudsman Sumatera Utara. Dengan terjalin komunikasi antara masyarakat dengan lembaga Ombudsman selain dapat bersahabat dengan masyarakat menjadi keuntungan sendiri bagi Ombudsman Sumatera Utara karena keikutsertaan masyarakat dalam mengawasi kecurangan penyelenggaraan pelayanan publik membuat pekerjaan Ombudsman Sumatera Utara menjadi lebih mudah.

Pelayanan pengaduan laporan yang diberikan oleh Ombudsman merupakan bagian terpenting dari lembaga Ombudsman, oleh sebab itu

---

<sup>66</sup> Abdiyadi Siegar, Program tentang Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara dalam proses pelayanan laporan, wawancara pribadi, Medan 11 juli 2018.

<sup>67</sup> Ainun Mardiyah, Tentang tata cara pelaporan kepada Ombudsman RI perwakilan provinsi Sumatera Utara, wawancara pribadi, Medan 12 juli 2018.

lembaga Ombudsman Sumatera Utara sangat memperhatikan pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat khususnya masyarakat kota Medan salah satu pelayanan yang diberikan lembaga Ombudsman Sumatera Utara adalah :

1. Laporan pengaduan dapat dilaporkan secara langsung ataupun tidak langsung.
2. Menindak lanjuti secara cepat laporan yang telah memenuhi persyaratan
3. Pelapor juga dapat berkonsultasi tentang laporan yang diajukan pelapor.
4. Semua tahapan dan prosedur laporan diatur dalam peraturan Ombudsman Republik Indonesia PO No 26 tahun 2017.<sup>68</sup>

Ombudsman juga mengajak masyarakat untuk cermat dan ikut serta dalam mengawasi pelayanan publik, dan jika ada yang tidak sesuai segera untuk melaporkan kepada Ombudsman Sumatera Utara. Laporan yang sering masuk kepada lembaga Ombudsman Sumatera Utara antara lain meliputi beberapa instansi di pemerintahan secara substansial seperti perizinan, pertanahan, hukum dan pendidikan. Untuk laporan yang sering masuk kepada Ombudsman untuk wilayah Kota Medan seperti permasalahan pengurusan E-KTP, KK dan Pencatatan sipil yang terlalu lama dalam proses pengurusannya di disdukcapil (dinas kependudukan dan catatan sipil) kota Medan.

---

<sup>68</sup> Undang-Undang No 26 Tahun 2017 tentang Peraturan Ombudsman.

**B. Media yang digunakan oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan di masyarakat.**

Komunikasi yang dibangun oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara kepada masyarakat tidak terlepas dari bantuan pihak internal dan eksternal, terlepas dari kerjasama antara lembaga Ombudsman yang berkoordinasi kepusat sebagai bentuk kerjasama yang dibangun oleh Ombudsman Sumatera Utara.

Didalam penerapan teknik komunikasi yang bertujuan agar komunikasi berjalan dengan baik. Maka dari itu komunikasi yang berhasil tidak hanya menggunakan teknik komunikasi yang baik saja, melainkan juga menggunakan sarana penyampaian pesan yang tepat, agar pesan yang disampaikan sesuai dengan sasaran. Seperti yang dikatakan Harold D Laswell dalam buku Hafied cangara menjelaskan tentang kompleksitas model komunikasi yang baik antara lain yaitu : “*Who Says What in Which Channel To Whom With What Effect*” dimana maksudnya adalah siapa yang menyampaikan, pesan apa yang disampaikan, dengan media apa yang digunakan, kepada siapa disampaikan dan pengaruh apa yang ditimbulkan. Model komunikasi Laswell menggambarkan tentang proses komunikasi yang sederhana dengan menitikberatkan pada berbagai unsur, salah satunya ialah media sebagai sarana penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan.<sup>69</sup>

Pentingnya media sebagai sarana penyampaian informasi, memperoleh informasi serta membujuk dan mengajak masyarakat untuk ikut terhadap

---

<sup>69</sup> Hafied cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* ..... hlm 35

pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator. Hal ini juga yang dimanfaatkan oleh lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam menerima laporan pengaduan dari masyarakat, Ombudsman sangat memanfaatkan media komunikasi terlebih kepada media cetak, elektronik dan media sosial.

Ombudsman Sumatera Utara menggunakan media untuk menyampaikan informasi-informasi yang berkaitan tentang program-program atau kegiatan kegiatan Ombudsman Sumatera Utara, tata cara pelaporan yang baik sesuai prosedur Ombudsman dan mengenai pengawasan penyelenggaraan publik, media yang juga dimanfaatkan sebagai komunikasi yang baik antara Ombudsman dengan masyarakat agar mengembangkan dan menjalin komunikasi dengan masyarakat luas. Hal ini sesuai seperti yang dikatakan oleh Bapak Abdiyadi Siregar S.sos selaku kepala perwakilan Ombudsman provinsi Sumatera Utara :

“Komunikasi juga kita bangun dengan pihak internal seperti kerjasama dengan media cetak dengan tidak terlepasnya ombudsman itu sendiri juga memiliki media sosial seperti website,fb,Ig,dan twitter. Adapun tujuannya menjalin kerjasama dengan media luar agar media tersebut bisa menjadi *patner* kerja Ombudsman untuk membantu mengawasi penyelenggaraan publik di Sumatera Utara.”<sup>70</sup>

Sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh kepala perwakilan Ombudsman Sumatera Utara Bapak Abdiyadi Siregar S.sos, Bapak Ricky Nelson Hutahayat S.H sebagai asisten riksa Ombudsman Sumatera Utara menyatakan bahwa :

---

<sup>70</sup> Abdiyadi Siregar S.sos , Media yang digunakan Ombudsman dalam pelayanan laporan,wawancara pribadi, Medan 11 juli 2018.

“Dengan plus minusnya keberadaanya Ombudsman Republik Indonesia, yang tidak begitu kuat seperti lembaga pemerintah yang lain seperti KPK, kita juga memberdayakan berbagai cara untuk melakukan pengawasan pelayanan publik, serta menerima laporan pengaduan dari masyarakat termasuk juga dengan bekerjasama dengan media-media cetak dan juga Ombudsman Republik Indonesia provinsi Sumatera Utara juga membangun komunikasi dengan LSM (lembaga swadaya masyarakat), yang ada di kota Medan yang gunanya untuk mendorong masyarakat ikut serta dalam menjaga, dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.”<sup>71</sup>

Media yang digunakan tidak hanya untuk sebagai sarana sosialisasi program-program Ombudsman saja, melainkan media juga mempunyai peranan penting dalam keberhasilannya Ombudsman dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, media lembaga ombudsman juga merupakan alat penyampaian informasi dan pelayanan pengaduan laporan. Laporan yang masuk dari masyarakat biasanya tidak jarang menggunakan media pengaduan laporan melalui via Email, Call center, Ombudsman Sumatera Utara.

### **C. Keberhasilan yang dicapai oleh Ombudsman Republik Indonesia provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan di masyarakat.**

Keberhasilan yang dicapai sebuah lembaga merupakan sebagai bagian tolak ukur berhasil atau tidaknya lembaga tersebut menjalankan fungsinya, begitu juga dengan lembaga Ombudsman republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara, sangat mengutamakan keberhasilan dalam setiap kasus atau laporan yang masuk kepada lembaga tersebut, seperti yang

---

<sup>71</sup> Ricky Nelson Hutahayat S.H , Pemanfaatan Media oleh Ombudsman RI perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan, wawancara pribadi, Medan 12 juli 2018.

dikatakan kepala perwakilan Ombudsman perwakilan provinsi Sumatera

Utara Bapak Abdiyadi Siregar S.sos :

“Dengan melakukan pencegahan dan menyelesaikan semua laporan yang masuk seperti banyaknya laporan maladministrasi diberbagai instansi yang ada di Sumatera Utara, salah satunya laporan yang berhasil diselesaikan dibidang pendidikan dengan melakukan pencegahan di pdb online dilingkungan pendidikan khususnya di kota medan dengan melakukan laporan secara langsung, kecurangan yang terjadi ketika penerimaan siswa baru dikota medan , yang beberapa oknum memanfaatkan dengan menggunakan surat miskin tersebut untuk masuk disekolah favorit di kota Medan, kecurangan yang terjadi berhasil ditungkap oleh pihak Ombudsman, dan sekarang sistem tersebut berubah ketika ingin mendaftar ke sekolah ayang ada di kota Medan untuk menggunakan jalur miskin harus terdaftar di *database* penduduk miskin yang di tanda tangani oleh Bupati/Walikota setempat, dan juga pendaftar dengan menggunakan jalur miskin harus memiliki kartu Indonesia pintar (KIP), kartu Indonesia sehat (KIS) atau kartu prasejahtera (KPH).”<sup>72</sup>

Tidak jauh berbeda dengan pendapat yang dikemukakan kepala perwakilan Ombudsman Sumatera Utara, menurut Bapak Ricky Nelson Hutagalung S.H juga menyatakan keberhasilan Ombudsman di Sumatera Utara untuk tahun ini ialah :

“Ditahun ini juga Ombudsman Sumatera Utara Republik Indonesia provinsi Sumatera Utara juga melakukan penelitian tentang bagaimana pelayanan BPJS di rumah sakit yang ada di kota Medan guna untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap pengguna BPJS di rumah sakit, kendala dalam pemberian BPJS dan adminstrasi lainnya”.<sup>73</sup>

Laporan yang masuk kepada Ombudsman Provinsi Sumatera Utara, dengan laporan yang benar dan sesuai prosedur, hampir semua kasus tersebut

---

<sup>72</sup> Abdiyadi Siregar ,keberhasilan yang dicapai oleh Ombudsman RI perwakilan provinsi Sumatera Utara ,wawancara pribadi, Medan 11 juli 2018.

<sup>73</sup>Ricky Nelson Hutahayat , Ketercapaian Ombudsman RI Sumatera Utara di tahun 2018,wawancara pribadi, Medan 12 juli 2018.

dapat terselesaikan dengan baik. Penyelesaian laporan sampai berhasil diselesaikan merupakan sangat penting bagi Ombudsman Sumatera Utara, karena hal tersebut merupakan bagian dari kinerja Ombudsman Sumatera Utara

**D. Hambatan yang dihadapi oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam penerapan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan di masyarakat.**

Didalam sebuah proses pelayanan yang diberikan oleh lembaga, pasti akan selalu mempunyai hambatan yang dialami oleh pelaku lembaga tersebut, sehingga membuat untuk mencapai tujuan yang akan dicapai menjadi terhambat prosesnya dan menjadi tidak lancar. Begitu juga yang terjadi kepada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara dalam pelaksanaan melayani laporan yang masuk, oleh sebab itu proses untuk menyelesaikan laporan tersebut menjadi terhambat. Ada beberapa hambatan yang menyebabkan tidak lancarnya kegiatan penerimaan laporan tersebut, diantaranya :

1. Tidak adanya komitmen dari pihak penyelenggara pelayanan publik, Untuk terus meningkatkan pelayanan dan mutu yang berikan kepada pengguna pelayanan tersebut, terkesan tidak memperdulikan teguan yang dilayangkan Ombudsman kepada lembaga terkait, guna untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang diberikan kurang maksimal, baik itu lembaga pemerintah ataupun lembaga milik swasta. Seperti yang dikatakan oleh kepala perwakilan Ombudsman Sumatera Utara :

“Komitmen dari semua pihak, mau itu lembaga pemerintah atau swasta untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, komitmen yang dibutuhkan mulai dari atasan seperti kepala daerah sebagai pembina pelayanan publik harus tegas menindak pelanggaran dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan.”<sup>74</sup>

## 2. Anggaran yang rendah

Pembiayaan operasional yang ada di Ombudsman Sumatera Utara merupakan pembiayaan dari APBN (anggaran pembelanjaan negara) yang di tetapkan setiap tahun, melainkan jumlahnya yang cukup kecil membuat lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara, tidak dapat melakukan pekerjaannya secara maksimal, hal ini berbanding terbalik dengan lembaga negara lainnya yang mendapatkan pembiayaan dai negara yang cukup besar,

Hal ini sama seperti yang dikatakan oleh Bapak Ricky Nelson Hutahayat S.H selaku asisten bidang riksa di Ombudsman Sumatera Utara :

“Penambahan anggaran yang terlalu kecil mengakibatkan sulitnya kami di lembaga ini untuk melakukan kegiatan pengawasan, disetiap daerah kabupaten/kota yang ada di provinsi Sumatera Utara , kalau hanya untuk kegiatan sosialisasi kedarh-daerah yang di Sumatera Utara Ombudsman hanya mampu melakukannya dua kali dalam satu tahun, dan di rasa agak kurang maksimal dalam pengawasan yang kami lakukan terhadap penyelenggaraan publik di Sumatera Utara.”<sup>75</sup>

## 3. Sumber daya manusia yang masih sedikit.

---

<sup>74</sup> Abdiyadi Siregar , Hambatan dalam melayani laporan Ombudsman Republik Indonesia provinsi Sumatera Utara,wawancara pribadi, Medan 11 juli 2018.

<sup>75</sup>Ricky Nelson Hutahayat S.H , Hambatan anggaran dalam menjalankan program kerja di Ombudsman Republik Indonesia provinsi Sumatera Utara,wawancara pribadi, Medan 12 juli 2018.

Sumber daya manusia yang dimiliki Ombudsman Sumatera Utara masih dikatakan terlalu sedikit, dikarenakan cakupan wilayah kerja Ombudsman Sumatera Utara yang cukup luas membuat kinerja Ombudsman Sumatera Utara belum maksimal. Hal ini juga di rasakan Bapak Abidyadi Siregar selaku kepala perwakilan Ombudsman Sumatera Utara :

“Seharusnya di Ombudsman Sumatera Utara dilakukan penambahan sumberdaya manusianya, karena cakupan wilayah kerja Ombudsman yang cukup luas membuat asisten Ombudsman yang sekarang cukup kewalahan, seperti penambahan sumber manusia di bidang kesektarian, yang menagangani hal surat menyurat dan beberapa bidang lainnya yang dirasa cukup penting membantu kinerja Ombudsman Sumatera Utara.”<sup>76</sup>

1. Penanganan pelapor yang berperilaku sulit.

Ketidakpuasan merupakan menjadi alasan utama masyarakat melaporkan aduan, kepada Ombudsman, terkadang masyarakat melapor hanya untuk mendoatkan perhatian maupun simpati dari orang lain, hal-hal ini terkadang yang terjadi dalam laporan yang di adukan masyarakat kepada Ombudsman Sumatera Utara.

Setiap individu memiliki kebutuhan yang substansitif, dasar seperti : sandang,pangan, dan papan ( makanan, air, dan tempat tinggal, dan hal lain sebagainya). Oleh karena itu tidak sedikit masyarakat yang dijumpai mengadu kan laporan atau keluhannya kepada unit layanan pengaduan lembaga Ombudsman yang bertindak emosional, marah-marrah, menangis mengancam dan lain lainnya.

---

<sup>76</sup> Abdiyadi Siregar , Permasalahan kekeurangan SDM di Ombudsman Republik Indonesia provinsi Sumatera Utara, wawancara pribadi, Medan 11 juli 2018.

Pada dasarnya hal ini menggambarkan individu tersebut sedang membutuhkan pertolongan.

Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibu Ainun Mardiyah S.H selaku asisten bidang PVL di Ombudsman Sumatera Utara :

“Bahwa terkadang banyaknya pengaduan yang masuk dari masyarakat yang dalam penyampaiannya laporan kepada kami yang terkesan marah-marah memaksa dan seolah-olah ingin cepat diselesaikan. Padahal tidak semudah itu menyelesaikan laporan di Ombudsman ada beberapa prosedur yang harus diikuti misalkan data diri, wacana laporan, investigasi laporan dan lain sebagainya”.<sup>77</sup>

Oleh sebab itu menyebabkan petugas yang melayani laporan harus meningkatkan potensi substantif, psikologis, prosedural dari seorang pengadu. Misalnya dengan menghormati atau mengabaikan kepentingan dalam situasi yang berdampak langsung kepada hal yang lain. Ada kemungkinan ketika masyarakat mengadukan laporannya bertemu dengan petugas yang menangani laporan tanpa sadar mengeluarkan sikap yang kurang baik ketika melapor seperti marah-marah, menggertak, mengancam menggembarakan meja, mencaci dan hal lainnya.

Akibat dari kondisi ini menyebabkan proses pengaduan laporan yang di sampaikan kepada petugas menjadi terhambat, dengan sikap pelapor tersebut, yang dapat memicu konflik antara pelapor dan petugas yang menangani laporan.

Sebagai seorang petugas yang menangani laporan perlu memahami hal-hal yang menjadi pemicu dan berbagai macam

---

<sup>77</sup> Ainun Mardiyah, Hambatan SDM di Ombudsman Republik Indonesia provinsi Sumatera Utara, wawancara pribadi, Medan 12 juli 2018.

akategori yang mendorong pelapor untuk berperilaku sulit. Sangat penting untuk mulai mengalihkan perhatian bukan kepada pelapor melainkan kepada proses petugas menangani laporan itu sendiri. Sebelum melakukan proses tatap muka dengan pelapor sangat penting bagi petugas untuk mengidentifikasi terlebih dahulu laporan dan pelapor sebelum masuk kepada proses penyelesaian laporan.

Identifikasi pelapor yang berperilaku sulit sebenarnya dapat diidentifikasi tidak harus melalui tatap muka langsung, terkadang identifikasi perilaku sulit juga dapat terlihat dari surat peggaduan yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara. Biasanya, dalam surat yang disampaikan oleh pelapor terlihat dari nada dan pemilihan kata-kata yang digunakan dalam menyampaikan laporan. Selain itu dalam surat pelapor cenderung menggaris bawah, tanda seru, kalimat ditulis dengan menggunakan huruf tebal/ kapital, penyampaian maksud yang tidak jelas, tuntunan yang berlebihan dan keluhan yang ssangat banyak.

Petugas yang menagani laporan mempunyai peranan dalam berinteraksi dengan pelapor. Seorang petugas yang menangani laporan juga manusia biasa dengan sifat yang mungkin dapat mempengaruhi interaksi atau hubungan dengan pelapor, misalnya kepribadian yang emosi,kepentingan dan keinginan,gambaran diri dan harapan. Sangat penting bagi seorang petugas yang menangani laporan untuk mengetahui kualitas dirinya, kelebihan dan kelemahan dirinya dalam menangani pelapor yang berperilaku sulit.

Hal inilah yang sering dialami petugas dalam menangani laporan di Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara, dalam bertugas menangani laporan dari pelapor asisten Ombudsman kerap kali menjumpai tantangan dalam menangani pelapor yang berperilaku sulit. Seperti yang dijelaskan oleh Ibuk Ainun Mardiyah S.H :

“Tipe-tipe pelapor itu ada yang agresif, keras kepala, emosional, dominan dan manipulatif dengan proses aduannya. Pelapor yang seperti ini biasanya yang selalu kami hadapi dalam proses pengaduan laopran”<sup>78</sup>.

Tipe-tipe pelapor jenis keras kepala, agresif,emosional, dominan dan manipulatif yang sering datang melapor kepada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara. Adapun ciri-ciri pelapor tersebut anatar lain :

1. Tipe pelapor yang keras kepala.

Tipe pelapor yang keras kepala berkaitan erat dengan perilaku egois. Tipe pelapor keras kepala memiliki ciri sebagai berikut :

- a. Pelapor yang berkaitan dengan karakteristik ngotot atau bersikeras agar apa yang menjadi keinginannya dapat terpenuhi. Hal ini dapat dilihat apabila yang bersangkutan melaporkan kepada Ombudsman RI Sumatera Utara untuk tetap ditangani dengan harapannya walaupun bukan menjadi kewenangan dan mereka tetap ditindaklanjuti sesuai dengan keinginan meskipun telah diselesaikan oleh Ombudsman RI Sumatera Utara.

---

<sup>78</sup> Ainun Mardiya, Tipe-tipe pelapor di Ombudsman Republik Indonesia provinsi Sumatera Utara, wawancara pribadi, Medan, 12 juli 2018.

- b. Pelapor sulit menerima informasi dari petugas dan tidak mudah menerima saran ataupun masukan dari orang lain.
  - c. Pelapor memaksakan kehendaknya kepada Ombudsman RI Sumatera Utaramaupun instansi yang berkaitan dengan pengaduannya agar permasalahan yang dikeluhkan selesai dalam waktu secepatnya. Apabila kondisi ini tidak dihadapi atau ditangani sesuai dengan keinginan pelapor secara cepat maka akan menjadi ancaman dengan cara akan mempublikasikan ke media, melapor kepada pimpinan Ombudsman RI Sumatera Utara atau pihak lainnya.<sup>79</sup>
2. Tipe pelapor Agresif memiliki ciri sebagai ciri berikut :
- a. Pelapor menyerang secara pribadi misalnya masalah yang diadakan penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang diharapkan.
  - b. Pelapor berperilaku agresif dengan cara menghina, memaki, atau mengumpat kepada petugas.
  - c. Pelapor mengancam petugas dan lembaga jika keinginannya tidak diikuti.
  - d. Pelapor berulang kali menjelaskan kekecewaannya secara berlebihan terkait layanan publik yang diterimanya.
3. Tipe pelapor Dominan
- Perilaku pelapor dominan yang paling menonjol adalah suka mengkritik dan menganggap dirinya lebih dibanding orang lainnya. Tipe pelapor dominan memiliki ciri sebagai berikut :

---

<sup>79</sup> Awidya mahadewi, artati subagyo dan dkk, *Pedoman Penanganan pelapor berperilaku sulit*, ( Jakarta : Ombudsman RI.2017) hlm 16

- a. Pelapor akan merasa dirinya lebih/ superior dan selalu mengkritik penjelasan yang disampaikan oleh petugas.
  - b. Pelapor akan meminta informasi petugas, misalnya tentang pendidikan dan pengalaman
  - c. Pelapor cenderung meremehkan petugas yang ditemui, bahkan tidak mempercayai kapabilitas/kompetensi petugas tersebut.
  - d. Pelapor akan mengatur petugas untuk menyelesaikan pengaduan sesuai dengan keinginannya dan beranggapan bahwa cara yang dilakukan oleh Ombudsman RI Sumatera Utara tidak tepat.<sup>80</sup>
4. Tipe pelapor manipulatif.

Tipe pelapor manipulatif memiliki ciri sebagai berikut :

- a. Pelapor menunjukkan perilaku dan memberikan informasi seolah-olah mereka adalah korban dari permasalahan yang diadukan, padahal informasi tersebut tidak benar. Pelapor bisa saja sebenarnya, adalah pihak yang menjadi sumber dari terjadinya masalah atau bahkan pihak yang salah dalam aduan yang disampaikan. Pelapor seolah-olah bertindak sebagai korban agar petugas bersimpati lalu mengikuti keinginan pelapor.
- b. Pelapor memuji atau Ombudsman RI Sumatera Utara secara berlebihan agar masalah yang diadukannya tetap ditangani

---

<sup>80</sup> *Ibid* hlm 19

- oleh petugas (meskipun bukan wewenang Ombudsman RI Sumatera Utara atau tidak ada unsur maladministrasi).
- c. Pelapor sengaja memberikan data yang tidak sesuai dengan yang diadukan jika itu memberikan keuntungan bagi mereka.
  - d. Pelapor menyembunyikan data dan informasi yang menurut mereka akan menguntungkan terlapor ataupun menjadikan pengaduan yang disampaikan tidak ditemukan maladministrasi.
  - e. Pelapor cenderung mengalihkan pembicaraan jika Ombudsman RI Sumatera Utara bermaksud untuk menggali informasi kunci yang dirasa disembunyikan pelapor.<sup>81</sup>

Kemampuan yang diperlukan oleh petugas Ombudsman RI dalam menghadapi pelapor dan cara menanganinya, penanganan pelapor yang berperilaku sulit tidak dapat disamakan dengan cara yang sama.

Misalnya penanganan pelapor yang berperilaku emosional tidak dapat disamakan penanganannya dengan pelapor yang berperilaku dominan.

Oleh karena itu petugas harus mampu menangani laporan dan membutuhkan kemampuan serta teknik dalam menghadapi pelapor.

Kemampuan yang diperlukan petugas secara umum antara lain :

1. Identifikasi awal tipologi pelapor

Hal utama yang diperlukan dalam menangani pelapor adalah kemampuan mengidentifikasi awal apakah pelapor termasuk dalam kategori pelapor sulit. Petugas harus

---

<sup>81</sup> *Ibid* hlm 21

menentukan apakah yang bersangkutan termasuk dalam kategori pelapor yang berperilaku sulit. Identifikasi awal perlu dilakukan untuk merumuskan tindakan tepat dan efektif dalam penanganan laporan tersebut.

## 2. Memahami logika pelapor

Berusaha masuk kedalam kerangka pemahaman logika berpikir pelapor. Cukup penting agar dapat memahami situasi dari sudut pandang pelapor yang juga dapat mengontrol emosi kita apabila menangani pelapor yang berperilaku sulit.

## 3. Fokus pada pengumpulan informasi dan pengecekan fakta

Setelah mengenali kesalahan berpikir dan berusaha memahami logika pelapor setelah itu, kita fokus pada pengumpulan informasi dan melakukan pengecekan fakta sebenarnya. Apakah pelapor benar adanya?, bagaimana kita dapat mencari tahu informasi tersebut?, pertanyaan ini menjadi dasar dalam pengumpulan fakta agar nantinya dapat disampaikan kepada pelapor.<sup>82</sup>

Secara prosedur penanganan pelapor telah diatur didalam Undang- Undang peraturan Ombudsman RI nomor 26 tahun 2017, didalam undang-undang tersebut telah dijelaskan secara terperinci mengenai tugas dan wewenang dari setiap asisten yang ada di Ombudsman RI dalam melayani dan menangani laporan yang diadakan Ombudsman RI disetiap provinsi

---

<sup>82</sup> *Ibid* hl 27

yang ada di Indonesia begitu juga belaku untuk Ombudsman RI perwakilan provinsi Sumatera Utara.



## TATA CARA PENYAMPAIAN LAPORAN/PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

### Apa yang dapat anda laporkan

Dugaan **Maladministrasi** pada penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

### Ombudsman RI menolak laporan dalam hal:



Pelapor belum pernah menyampaikan keberatan tersebut baik secara lisan maupun secara tertulis pada pihak yang dilaporkan



Substansi laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan



Substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman Republik Indonesia

#### Persyaratan Laporan

-  Pelapor adalah Warga Negara Indonesia atau Penduduk
-  Laporan sudah secara langsung disampaikan kepada pihak Terlapor, tetapi tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.
-  Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun terjadi.

#### Persyaratan Dokumen

1. Fotokopi identitas diri Anda (KTP/Paspor/SIM).
2. Uraian kronologi peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan, meliputi :
  - Rincian kejadian/peristiwa (dimana dan kapan)
  - Petugas/Pejabat penyelenggara layanan yang terkait peristiwa?
  - Upaya apa saja yang sudah Anda lakukan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir?
  - Harapan Anda dengan menyampaikan laporan/pengaduan kepada Ombudsman RI ?
3. Surat Kuasa Asli serta fotokopi identitas pemberi dan penerima kuasa apabila Anda bukan korban langsung. Seperti: Kuasa Hukum, Kelompok Masyarakat, Anggota Keluarga, dll.
4. Dokumen yang menunjukkan legalitas apabila Anda mengatasnamakan LSM, Badan Hukum, Yayasan, dan lain sebagainya. Misalnya: Akta Pendirian, Surat Keputusan, AD/ART, atau lainnya
5. Informasi alamat lengkap dan nomor telepon yang dapat dihubungi, serta e-mail (jika ada).
6. Pernyataan permintaan kerahasiaan identitas Anda jika dikehendaki.
7. Bukti-bukti, dokumen atau foto terkait peristiwa yang dilaporkan.

### Cara Menyampaikan Laporan

 Datang ke Kantor Ombudsman RI atau Perwakilan Ombudsman RI

 Surat

 Hubungi :  
137 dan 0821373737

 E-mail :  
pengaduan@ombudsman.go.id

 Pengaduan daring (Online) [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) menggunakan Formulir Pengaduan Online dan mengunggah dokumen yang dipersyaratkan.

## TANPA DIPUNGUT BIAYA

**E. Penerepan Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan masyarakat Sesuai Etika Komunikasi Islam.**

Penerapan teknik komunikasi yang digunakan oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara, ditinjau dari nilai-nilai etika komunikasi Islam yang diterapkan dilembaga tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kejujuran Komunikasi

Didalam undang-undang Ombudsman RI, Undang-undang nomor 37 tahun 2008 pasal 3 didalam pasal tersebut telah dijelaskan secara terperinci bahwa Ombudsman RI dimanapun perwakilan di Indonesia harus menaati dan mematuhi undang-undang Republik Indonesia tentang Ombudsman. Dimana dalam pelaksanaan tugas untuk memeriksa laporan Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip non diskriminasi, dan keterbukaan informasi. Hendaknya seseorang senantiasa mau memberikan informasi kepada oranglain, tanpa diragukan kebenarannya. Tindakan dan sikap tersebut terdapat juga dalam firman Allah Swt dalam surah An-Nisa ayat 37 :

الَّذِينَ يَبْخُلُونَ وَيَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبُخْلِ وَيَكْتُمُونَ مَا  
 آتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ ۗ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ عَذَابًا مُهِينًا ﴿٧٧﴾

Artinya :” (yaitu) orang-orang yang kikir, dan menyuruh orang lain berbuat kikir, dan Menyembunyikan karunia Allah yang telah diberikan-Nya kepada mereka. dan Kami telah menyediakan untuk orang-orang kafir siksa yang menghinakan”.<sup>83</sup>

Ayat ini menjelaskan bahwa Allah tidak senang dengan mereka yang terus menerus berperilaku kikir, dan juga terus menerus menyuruh orang lain untuk berbuat kikir, baik dengan ucapan mereka yang menghalangi kedermawanan maupun keteladanan buruk dalam memberi sumbangan yang kecil bahkan tidak memberi sama sekali dan terus menerus menyembunyikan apa yang dianugerahkan Allah kepada mereka, misalnya dengan berkata ketika diminta bahwa , “aku tidak memiliki sesuatu/, atau menyembunyikan pengetahuan yang mereka miliki.<sup>84</sup>

Pura-pura tidak merupakan salah satu perbuatan menyembunyikan anugrah yang Allah swt berikan. Allah Swt mengecam orang-orang yang menyembunyikan kebenaran pengetahuan atau pengetahuan yang dimilikinya dari orang lain sama dengan sebutan kikir. Bahkan Allah mengatakan bahwa sikap tersebut seperti kaum Yahudi sebagaimana yang pernah mereka lakukan dahulu. Aturan diatas menjelaskan larangan lembaga Ombudsman RI perwakilan Sumatera Utara dalam menyembunyikan atau berkata tidak jujur dalam setiap

<sup>83</sup> Departemen Agama RI, *Al quran & Terjemahan al-Jamanatul Ali*( Bandung: CV Penerbit J-ART 2004) hlm 84

<sup>84</sup> Sihab, Tafsir, Vo 2 Hlm 422

informasi yang mereka berikan apalagi jika sampai merugikan orang lain.

## 2. Nilai keakuratan Informasi

Dalam undang-undang Ombudsman Republik Indonesia nomor 37 tahun 2007 pasal 3 ada juga poin yang menjelaskan kerahasiaan kepatutan, dimana Ombudsman dalam menyelesaikan laporan harus mampu bertanggung jawab dan menjaga kerahasiaan laporan yang ada di Ombudsman Republik Indonesia.

Allah berfirman dalam surah An-Bisa ayat 114 :

لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّنْ نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ  
إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ  
نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا

Artinya :”tidak ada kebaikan pada kebanyakan bisikan-bisikan mereka, kecuali bisikan-bisikan dari orang yang menyuruh (manusia) memberi sedekah, atau berbuat ma'ruf, atau Mengadakan perdamaian di antara manusia. dan Barangsiapa yang berbuat demikian karena mencari keredhaan Allah, Maka kelak Kami memberi kepadanya pahala yang besar”.<sup>85</sup>

Ayat ini merupakan pendidikan yang sangat berharga bagi masyarakat, yakni hendaklah anggota masyarakat saling terbuka dan

<sup>85</sup> Departemen Agama RI, *Al quran & Terjemahan al-Jamanatul Ali*( Bandung: CV Penerbit J-ART 2004) hlm 97

sependapat mungkin tidak saling merahasiakan sesuatu. Kerahasiaan mengandung makna ketidakpercayaan sedang keterbukaan dan keterusterangan menunjukkan keberanian pembicara atas dasar kebenaran dan ketulusan. Karena itu, ayat ini menyatakan bahwa tidak ada kebaikan pada kebanyakan bisikan-bisikan mereka manusia. Disini juga dapat dipahami larangan Nabi Muhammad Saw melakukan pembicaraan rahasia dihadapan orang lain. Ayat ini juga mengandung pelajaran yang sangat berharga menyangkut pembicaraan yang diestui agama, sekaligus mengingatkan bahwa amal-amal lahiriyah hendaknya disertai dengan keikhlasan serta kebebasan dari tujuan duniawi yang sifatnya menggugurkan amal.<sup>86</sup>

Hal ini sesuai dengan aturan yang berlaku didalam Undang-undang nomor 37 tahun 2007 pasal 3 dimana salah satu poinnya Ombudsman Republik Indonesia atau perwakilan disetiap provinsi harus menjaga setiap kerahasiaan dan keakuratan informasi mengenai laporan, yang diadakan oleh pelapor kepada Ombudsman RI, petugas yang melayani harus menjaga nilai keakuratan informasi yang disampaikan kepada pelapor.

### 3. Nilai bebas dan bertanggung jawab dalam komunikasi

Didalam undang-undang Ombudsman RI nomor 37 tahun 2007 pasal 3 juga disalah satu poinnya juga ada mengatur petugas Ombudsman RI harus akuntabilitas (bertanggungjawab) dalam setiap penyampaian informasi yang disampaikan kepada pelapor. Dalam memeriksa laporan Ombudsman

---

<sup>86</sup> Sihab, *Tafsir*, vol 2 hlm 586.

juga harus mempertanggungjawabkan semua laporan yang akan disampaikan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Allah berfirman dalam surah Al-Isra' ayat 36 :

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ  
عَنْهُ مَسْئُولًا

Artinya :”dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban”.<sup>87</sup>

Sayyid Quthub, seperti dikutip oleh Quraish Sihab, berkomentar bahwa ayat ini, dengan kalimat-kalimatnya yang sedemikian singkat telah menegakkan suatu sistem yang sempurna bagi hati, akal mencakup kepada metode ilmiah yang baru saja dikenal oleh umat manusia, bahkan ayat ini menambahkan sesuatu yang berkaitan dengan hati manusia dan pengawasan Allah Swt, tambahan dan penekanan ini merupakan keisitimewaan Islam dibanding dengan metode-metode penggunaan nalar yang dikenal selama ini dan yang sangat gersang itu.<sup>88</sup>

Kehatian-hatian dalam upaya pembuktian berita, semua fenomena dan gerak sebelum memutuskan telah diatur didalam dalam Alquran, serta metode yang sangat diteliti dari ajaran Islam. Didalam penyampaian informasi harus seseorang yang bertugas untuk menyampaikan informasi harus bertanggungjawab atas informasi yang telah disampaikannya. Baik

<sup>87</sup> Departemen Agama RI, *Al quran & Terjemahan al-Jamanatul Ali*( Bandung: CV Penerbit J-ART 2004) hlm 285

<sup>88</sup> Shibab, *Tafsir*, vol.7 hlm 471

itu informasi secara verbal dan non verbal. Didalam ayat tersebut telah dijelaskan bahwa manusia bertanggungjawab terhadap kinerja pendengaran, penglihatan dan hatinya. Dan bertanggungjawab kepada Allah Swt yang telah menganugerahkan pendegaran, mata dan hati.

#### 4. Nilai Kritik-Konstruktif Komunikasi

Dalam proses komunikasi hendaknya penyampaian informasi tersebut tidak memihak, seperti yang di atur dalam Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia nomor 37 tahun 2007 pasal 3 menjelaskan bahwa penyampaian informasi tidak boleh memihak, petugas hendaknya menyampaikan informasi kepada pelapor dengan tidak memaksakan kehendak petugas saja, pelapor juga berhak memberikan masukan terhadap informasi yang disampaikan oleh petugas, hendaknya melakukan diskusi dahulu untuk mencari jalan keluar . Hal ini juga dijelaskan dalam Alquran surah An-Nisa' ayat 59 :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ  
ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya :” Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”.<sup>89</sup>

<sup>89</sup> Departemen Agama RI, *Al quran & Terjemahan al-Jamanatul Ali*( Bandung: CV Penerbit J-ART 2004) hlm 88

Ayat ini menjelaskan untuk beribadah kepada Allah Swt, tidak mempersekutukan-Nya serta berbakti kepada orang tua, menganjurkan berinfak dan lain-lain. Perintah-perintah itu mendorong manusia untuk menciptakan masyarakat yang adil dan makmur, anggotanya tolong menolong dan bantu membantu, taat kepada Allah dan Rasul, serta tunduk kepada ulil amri, menyelesaikan perselisihan berdasarkan nilai-nilai yang diajarkan Alquran dan Sunnah.<sup>90</sup>

Berdiskusi merupakan salah satu cara yang dapat ditempuh untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Perbedaan pendapat merupakan hal lumrah dalam berdiskusi, bahkan adakalanya pertikaian kecil tak dapat dihindari. Hanya saja, ada aturan yang harus diikuti agar tidak terjebak dalam diskusi yang tak berujung dan tak menghasilkan jalan keluar. Aturan atauran tersebut terdapat seluruhnya daam sumber ajaran Islam yakni Alquran dan Sunnah. Untuk itu bila terjadi perselisihan dalam kegiatan diskusi khususnya, hendaknya pelaku diskusi tersebut mengembalikan masala pada Alquran dan Hadis bahkan sebagai rujukan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Aturan ini sama dengan aturan yang telah ditetapkan dalam Undang-undang Ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik, baik itu di pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

## **F. Analisis Hasil Pembahasan**

---

<sup>90</sup> Shihab, *Tafsir* vol 2 hlm 482

Komunikasi yang baik jika pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan sampai dan tepat sasaran, komunikasi yang tepat sasaran tidak terlepas dari penggunaan teknik komunikasi yang digunakan, pemilihan teknik komunikasi yang baik akan menghasilkan komunikasi yang tepat sasaran juga. Oleh sebab itu banyak individu/lembaga yang menggunakan teknik dalam berkomunikasi, guna untuk tepat sasaran dalam menyampaikan pesan, hal ini juga yang terjadi lembaga Ombudsman Sumatera Utara.

Dari analisis penelitian dapat dikatakan bahwa :

- a. Teknik komunikasi yang digunakan oleh lembaga Ombudsman Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat adalah teknik komunikasi informatif, secara umum teknik komunikasi informatif ini adalah suatu pesan yang disampaikan oleh seseorang atau sejumlah orang tentang hal-hal yang diketahui, teknik informatif ini yang digunakan ombudsman Sumatera Utara dalam menyampaikan informasi yang belum diketahui oleh masyarakat, hal ini terlihat jelas dari informasi yang digunakan Ombudsman Sumatera Utara dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, mulai dari informasi mengenai tatacara melaporkan pengaduan kepada ombudsman Sumatera Utara sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selanjutnya teknik komunikasi yang digunakan oleh Ombudsman Sumatera Utara adalah teknik persuasif dimana teknik komunikasi ini bertujuan untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku komunikan yang

lebih menekankan kepada sisi psikologis komunikasi, hal ini terlihat dari program-program yang telah dilakukan oleh Ombudsman Sumatera Utara, seperti program kader Ombudsman, sosialisasi dengan cara menempelkan spanduk *call center* pelayanan ombudsman di setiap instansi pelayanan publik, membuat dialog-dialog ringan dengan mahasiswa terkait tentang penyalahgunaan penyelenggaraan pelayanan publik. Dan tak hanya itu, didalam teknik komunikasi persuasif juga terbagi beberapa teknik komunikasi diantaranya adalah teknik asosiasi, teknik *integrasi*, teknik ganjaran (*pay-off*), teknik tatanan (*icing*), teknik *reherring*. Yang digunakan oleh Ombudsman Sumatera Utara diantaranya mengajak masyarakat ikut serta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, ini dengan menggunakan teknik tatanan (*icing*) untuk memotivasi atau mengajak masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik selanjutnya dengan menjadi sahabat bagi masyarakat, menyatu dan lebih membaaur kepada masyarakat hal ini merupakan bagian dari teknik integrasi, dengan teknik juga membangun hubungan baik antara masyarakat dengan Ombudsman agar terciptanya kesesuaian antara masyarakat dengan Ombudsman Sumatera dalam mengawasi penyelenggaraan publik, ini juga merupakan bagian dari teknik hubungan manusia.

- b. Media yang digunakan Oleh Ombudsman Sumatera Utara dalam menerapkan teknik komunikasi dalam melayani laporan pengaduan

masyarakat, dengan menggunakan media cetak seperti Koran, dan surat kabar yang membuat berita Ombudsman Sumatera Utara, tidak hanya dengan media cetak, Ombudsman juga menggunakan media elektronik seperti layanan *call center*, website dan email Ombudsman, dan media yang juga digunakan oleh Ombudsman Sumatera Utara adalah media sosial seperti instagram, facebook, twitter sebagai alat penyampaian informasi.

- c. Keberhasilan yang dicapai oleh Ombudsman Sumatera Utara adalah dengan mampunya Ombudsman menyelesaikan laporan yang masuk kepada Ombudsman secara keseluruhan, untuk ditahun ini Ombudsman juga melakukan kegiatan penelitian yang gunanya mengetahui seberapa puas masyarakat dengan pelayanan publik seperti BPJS di rumah sakit di Kota Medan.
- d. Hambatan yang sering dihadapi oleh Ombudsman Sumatera Utara, merupakan persoalan yang sering juga di hadapi oleh lembaga dan instansi lainnya seperti, kekurangan anggaran, kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten, menghadapi tipe-tipe pelapor yang berkelelahan sulit dan tidak adanya komitmen dari lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitasnya dalam pelayanan yang diberikan. Akan tetapi dengan hambatan yang terjadi tidak membuat lembaga Ombudsman Sumatera Utara terhambat dalam melakukan pekerjaan sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik.

- e. Penerapan pelayanan laporan pengaduan masyarakat yang diterapkan oleh Ombudsman sesuai dengan prinsip dari etika komunikasi Islam, hal ini sesuai dengan atauran Undang-Undang Ombudsman nomor 37 tahun 2008 dalam pasal 3 yang menjelaskan prinsip-prinsip dalam menjalankan tugas dan wewenangnya sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena tugas memastikan setiap penyelenggaraan publik berjalan sesuai fungsinya dan tidak merugikan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan peneliti pada bab IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Teknik komunikasi yang digunakan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani proses pengaduan masyarakat di kota Medan, dengan menggunakan teknik informatif, di mana lembaga Ombudsman Sumatera Utara memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat yang ingin membuat laporan pengaduan kepada Ombudsman Sumatera Utara. Teknik selanjutnya yang digunakan oleh Ombudsman Sumatera Utara dengan menggunakan teknik persuasif, di mana Ombudsman Sumatera Utara mengajak masyarakat Sumatera Utara pada khususnya masyarakat kota Medan, untuk ikut serta dalam mengawasi dan melihat pelanggaran dan kecurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini juga termasuk kedalam teori interaksi simbolik dimana, para petugas lembaga Ombudsman Sumatera Utara menggunakan simbol-simbol seperti gerakan tubuh (*gesture*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melapor, karena proses tersebut dilakukan secara tatap muka (*face to face*) sehingga dapat mengajak masyarakat ikut serta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Media yang digunakan oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara dalam melayani pengaduan masyarakat di kota Medan, dengan menggunakan media elektronik dan media cetak, untuk media elektronik biasanya digunakan untuk menerbitkan berita-berita mengenai bagaimana proses layanan pengaduan dan memberikan layanan telepon (Call center) Ombudsman Sumatera Utara untuk melakukan proses pengaduan laporan, sedangkan media cetak biasanya sebagai media *partner* untuk menerbitkan berita-berita yang berkaitan dengan kegiatan Ombudsman Sumatera Utara, media yang biasa digunakan oleh Ombudsman RI Sumatera Utara seperti Twitter, Instagram, Facebook, dan Website resmi lembaga Ombudsman Sumatera Utara.
3. Keberhasilan yang dicapai Ombudsman Sumatera Utara dalam menyelesaikan persoalan yang diajukan kepada Ombudsman, sejauh ini semua permasalahan dapat ditangani sesuai prosedur yang berlaku di Ombudsman Republik Indonesia.
4. Hambatan komunikasi yang dihadapi oleh lembaga Ombudsman Sumatera Utara dalam melayani pengaduan masyarakat di kota Medan yakni hambatan sematik yang berarti hambatan komunikasi dimana terjadi kesalahan dalam bahasa yang gunakan pelapor pada saat melaporkan aduannya, hambatan komunikasi yang kedua yakni hambatan mekanik dimana hambatan ini terjadi karena persoalan-persoalan yang dihadapi oleh petugas dalam menangani pelapor yang berperilaku sulit, sehingga dari sulitnya menghadapi pelapor yang

berperilaku sulit dapat mengakibatkan kegaduhan yang terjadi antara peugas dan pelapor.

5. Didalam penerapan etika komunikasi Islam pada lembaga Ombudsman Republik Indonesia telah diterapkan oleh lembaga Ombudsman Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat kota Medan, sesuai dengan Undang-undang nomor 37 tahun 2008 dalam pasal 3 diantaranya adalah, kepatutan,keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan. Hal ini sesuai dengan prinsip etika komunikasi Islam.

## **B. Saran - Saran**

Dari hasil penelitian diatas, ada beberapa saran yang peneliti ajukan yaitu sebagai berikut :

1. Agar kegiatan tentang teknik dapat dikaji dan sebagai bahan masukan bagi pemerintah pusat dan daerah dalam meningkatkan mutu dan kualitas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Sumatera Utara pada khususnya masyarakat kota Medan.
2. Kepada lembaga Ombudsman Republik Indonesia agar di setiap perwakilan provinsi yang ada di Indonesia dan pada khususnya di provinsi Sumatera Utara meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat untuk memberikan laporannya.
3. kepada lembaga lainnya terkait agar yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik .

4. Sebagai bahan masukan dan acuan bagi peneliti lain yang tertarik dalam bidang yang sama dengan penelitian ini.

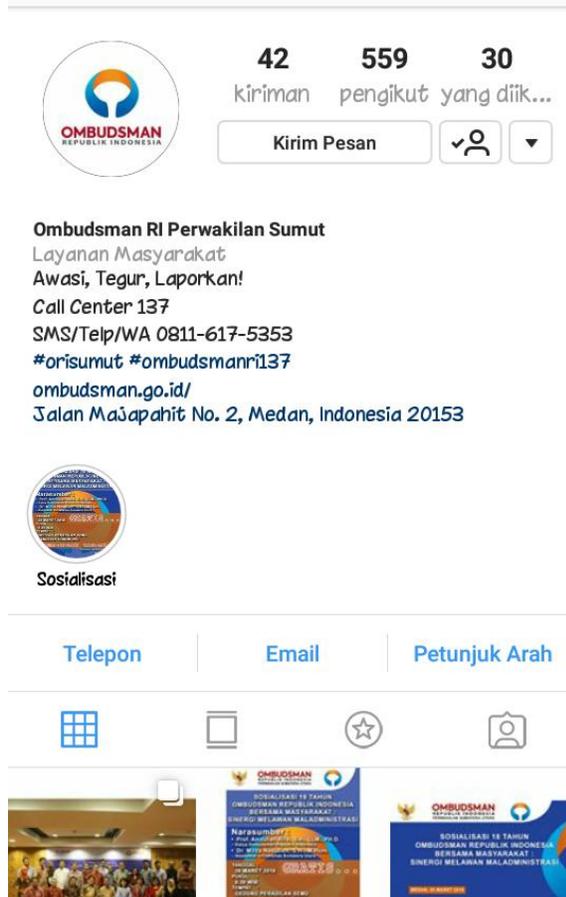
## DAFTAR PUSTAKA

- Alqurannul Karim.
- Agama Departmen RI. 2004 .*Al quran & Terjemahan al-Jamanatul Ali* .CV Penerbit Ananda.Rusyudi.2009.*Metodologi Penelitian Kuantitatif*.CitaPustakaMedia.Bandung.
- Cangara Hafied.2010.*Pengantar Ilmu Komunikasi*.PT GrafindoPersada.Jakarta
- Departemen Pendidkan Pembinaan dan pusat bahasa.2001..*Kamus Besar Bahasa Indonesia*.Balai Pustaka.Jakarta
- El Karimah Kismiyanti ,Uud Wahyudin.2010.Filsafat dan Etika Komunikasi. WidyaPadjadjaran.Bandung
- <http://ombudsman.go.id/index.php/tentang-ombudsman/sekilas-ombudsman.html>, pukul 19:04 wib 21-10-2017
- <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/26430/Chapter%20II.pdf?sequence=4>,Tanggal 01/03/2018, Pukul 22:35
- <http://www.materipendidikan.info/2017/03/pengertian-macam-macam-dan-pembagian.html>,pukul 15:00 wib 21-10-2017
- <http://yesismynotes.blogspot.co.id/2012/09/teknik-teknik-komunikasi.html>diakses pukul 18:58 pada tanggal 21-07-2018
- <https://labuhanbatuhimmah.wordpress.com/2013/10/17/pengolahan-dan-analisis-data-dalam-penelitian-kualitatif/>, 01/03/2018 pukul 01:45 wib
- Illahi Wahyu.2013.*Komunikasi Dakwah*. PT.Remaja Rosdakrya.Bandung J-ART. Bandung
- K.Vallerin.2009. *Metode Penelitian Kualitatif*.UI Press, 2009.Jakarta.
- Kholil Syukur.2007..*Komunikasi Islam*.Cipta Pustaka.Bandung
- Koentjoningrat.1997.Metode-metode Penelitian masyarakat.PT. Gramedia.Jakarta
- Liliwari Alo.2017.*Komunikasi AntarPersonal*.Kencana.Jakarta
- Mahadewi Awidya, artati subagyo dan dkk.,2017.*Pedoman Penanganan pelapor berperilaku sulit*,.Ombudsman RI.Jakarta
- Matthew,B miles dan A Michel Huberman.1992. *Analisis data kualitatif: Bukusum bertentang Metode-Metode baru*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Pers).Jakarta

- Mulung, Lexy. 2000. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Logos. Jakarta.
- Mulyana Dedy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Rahmat, Djalaiddin. 1993. *Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo. Jakarta.
- Saefullah, Ujang. 2013. *Kapita Selekta Komunikasi pendekatan budaya dan agama*. Simbiosis Rekatama Media. Bandung.
- Shihab, Mquraish. 2002. *Tafsir Al-Misbah (Pesan, Kesan dan Keserasian Alquran Volume 2)*. Jakarta. Lentera Hati.
- Uchjana Effendy Onong. 2006. *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Usman, Husain et al. 1996. *Metode Penelitian Sosial*. Bumi Aksara, Cet. Ke-I, 1996. Jakarta
- W syam Nina. 2011. *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*. Simbiosis Rekatama Media. Bandung.

## LAMPIRAN





## **DAFTAR WAWANCARA**

1. Apa saja teknik komunikasi yang digunakan Ombudsman Republik Indonesia dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat di Kota Medan?
2. Dari beberapa teknik komunikasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara, manakah teknik yang paling efektif digunakan oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara?
3. Bagaimana penerapan teknik komunikasi Ombudsman Republik Indonesia dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat di Kota Medan?
4. Apakah penggunaan teknik komunikasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Sumatera Utara sesuai dengan nilai-nilai etika Islam?
5. Apa saja media yang digunakan oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat di Kota Medan?
6. Apa dan bagaimana isi pesan yang disampaikan oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat di Kota Medan?
7. Bagaimana respon masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat di Kota Medan?
8. Sejauh apa keberhasilan yang dicapai Ombudsman Republik Indonesia dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat di Kota Medan?
9. Apa saja hambatan yang sering dihadapi Ombudsman Republik Indonesia dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat di Kota Medan?
10. Bagaimana solusi penanganan yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia dalam melayani laporan pengaduan dari masyarakat di Kota Medan?

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### A. Identitas

Nama : Muhammad Iqbal  
Nim : 11.14.4.002  
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
T/T/L : Medan, 16 Juni 1996  
Agama : Islam  
Alamat : Emplasmen Kebun Adolina Batang Terap, Perbaungan  
Kab Serdang Bedagai

### Nama Orang Tua

a. Ayah : Saipul ,ST  
b. Ibu : Zamrah S.Ag  
c. Jumlah Saudara Kandung : 3

### B. Pendidikan Formal

|   |                  |
|---|------------------|
| SD Alwasliyah 29 Martubung                  | Tahun Tamat 2008 |
| SMPN 1 Perbaungan                           | Tahun Tamat 2011 |
| SMAN 1 Perbaungan                           | Tahun Tamat 2014 |
| Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan | Tahun Tamat 2018 |

### C. Kegiatan Intra dan Ekstrakurikuler Kampus yang pernah diikuti

|   |            |
|---|------------|
| Intra Kampus                            |            |
| Kabid Lingkungan Sosial Dema FDK UIN-SU | Tahun 2016 |
| Sekretaris Dema FDK UIN-SU FDK UIN-SU   | Tahun 2017 |
| Ekstra Kampus                           |            |

|                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| Ketua Sahabat Beasiswa Chapter Medan | Tahun 2017 |
| Maperca HMI                          | Tahun 2014 |
| LK1 ( Latihan Kader I HMI )          | Tahun 2015 |
| LK2 ( Latihan Kader 2 HMI )          | Tahun 2016 |
| SC ( Senior Course HMI )             | Tahun 2017 |