

TESIS

**PENGARUH KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI GORONTALO TERHADAP *POLITICAL WILL*
WALIKOTA DAN PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA GORONTALO**



**AZHARY FARDIANSYAH
2230132013**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2024**

**PENGARUH KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI GORONTALO TERHADAP *POLITICAL WILL*
WALIKOTA DAN PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA GORONTALO**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi

Magister Ilmu Komunikasi

Disusun dan diajukan oleh

Azhary Fardiansyah

2230132013

Kepada

PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS FAJAR MAKASSAR

2024

TESIS

PENGARUH KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI GORONTALO TERHADAP POLITICAL WILL
WALIKOTA GORONTALO PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
KOTA GORONTALO

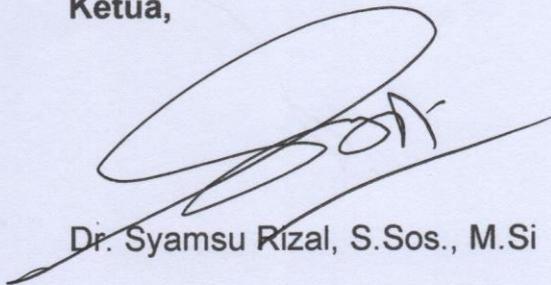
Disusun dan diajukan oleh

AZHARY FARDIANSYAH
2230132013

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal **25 Januari 2024** dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

MENYETUJUI
TIM PEMBIMBING,

Ketua,



Dr. Syamsu Rizal, S.Sos., M.Si

Anggota,



Dr. Nur Alim Djalil, S.Sos., M.I.Kom

Program Magister Ilmu Komunikasi.

Ketua program Studi,




UNIFA
FAKULTAS PASCASARJANA
PRODI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

Dr. Andi Vita Sukmarini, S.I.Kom., M.I.Kom

Dekan Fakultas Pascasarjana,




UNIFA
FAKULTAS PASCASARJANA

Dr. Ir. Mujahid, SE., MM

TESIS

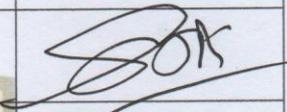
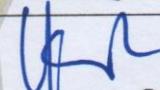
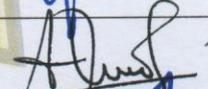
PENGARUH KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI GORONTALO TERHADAP POLITICAL WILL
WALIKOTA GORONTALO PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
KOTA GORONTALO

Disusun dan diajukan oleh

AZHARY FARDIANSYAH
2230132013

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal **25 Januari 2024** dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui
Dewan Penguji,

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Syamsu Rizal, S.Sos., M.Si	Ketua	
2	Dr. Nur Alim Djalil, S.Sos., M.I.Kom	Sekretaris	
3	Dr. Yusmanizar, S.Sos., M.I.Kom	Anggota	
4	Prof. Dr. A. Nur Insan, M.Si	Anggota	
5	Prof. Dr. Muh. Akbar, M.Si	Anggota	

Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi
Fakultas Pascasarjana
Universitas Fajar


Dr. Andi Vita Sukmarini, S.I.Kom., M.I.Kom

PRODI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Azhary Fardiansyah
Nomor Mahasiswa : 2230132013
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar,

Yang Menyatakan

Azhary Fardiansyah

PRAKATA

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tesis dengan judul “PENGARUH KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI GORONTALO TERHADAP *POLITICAL WILL* WALIKOTA DAN PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KOTA GORONTALO”.

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Pasca Sarjana Universitas Fajar. Di dalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Oleh karena itu, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Mulyadi Hamid,SE.,M.Si selaku Rektor Universitas Fajar Makassar.
2. Bapak Dr. Ir. Mujahid ,SE.,M.M selaku Dekan Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar Makassar.
3. Ibu Dr. Andi Vita Sukmarini, S.I.Kom., M.Ikom selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar Makassar.
4. Bapak Dr. Syamsu Rizal,S.Sos.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, tambahan ilmu, serta masukan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. Nur Alim Djalil,S.Sos.,M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan, juga tambahan referensi dengan penuh kesabaran dalam penulisan tesis ini.

6. Kedua Orang Tua, Bapak Dr. Syarifuddin HS.,M.Si dan Ibunda Dra. Nur Asia, serta ibu Mertua saya Ibu Asma Beu.SE.,MM, atas dukungan moril dan doanya sehingga penulisan tesis ini dapat penulis selesaikan.
7. Istriku tercinta Novia Pratiwi Tangahu,SH dan anakku Azizul Firmansyah Azhary yang tiada henti memotivasi dan mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa RPL Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar Tahun 2023.
9. Terima kasih juga Penulis haturkan kepada rekan-rekan insan Ombudsman RI Perwkailan Provinsi Gorontalo atas dukungannya selama Penulis menyelesaikan penulisan tesis ini.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran beserta kritikan yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Gorontalo, Januari 2024

Azhary Fardiansyah
Penulis

ABSTRAK

Azhary Fardiansyah. *Pengaruh Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo terhadap Political Will Walikota dan Pemenuhan standar Pelayanan Publik di Kota Gorontalo* (dibimbing oleh : Syamsu Rizal dan Nur Alim Djalil).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo terhadap *Political Will* Walikota Gorontalo dan pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo, serta untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *Political Will* terhadap pemenuhan standar pelayanan publik. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisioner atau angket yang disebar menggunakan *google form*. Data tersebut selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis data *Generalized Structured Component Analysis (GSCA)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi Ombudsman memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Political Will* Walikota dengan nilai 0.906806 (signifikan). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa komunikasi Ombudsman memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo dengan nilai 0.762909 (signifikan). Selanjutnya penelitian ini juga menunjukkan bahwa *Political Will* Walikota memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo dengan nilai 0.665309 (signifikan), sehingga hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H_a terbukti dan dapat diterima.

Kata kunci : Ombudsman, *Political Will*, *Standar Pelayanan Publik*

ABSTRACT

Azhary Fardiansyah. *The Effect of Communication of Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Gorontalo Province on Mayor's Political Will and Fulfillment of Public Service Standards in Gorontalo City (supervised by: Syamsu Rizal and Nur Alim Djalil)*

This research was aimed to analyze and explain the effect of communication of Ombudsman RI Representative of Gorontalo Province on Political Will of Gorontalo Mayor and the fulfillment of public service standards in Gorontalo City, as well as to analyze and explain the effect of Political Will on the fulfillment of public service standards. This type of research is quantitative research, data collection techniques are carried out using questionnaires or questionnaires distributed using google form.

The data was then analyzed using the Generalized Structured Component Analysis (GSCA) data analysis technique. The results of this research indicate that Ombudsman communication has a significant influence on the Mayor's Political Will with a value of 0.906806 (significant). This research also shows that Ombudsman communication has a significant influence on the fulfillment of public service standards in Gorontalo City with a value of 0.762909 (significant). Furthermore, this research also shows that the Mayor's Political Will has a significant influence on the fulfillment of public service standards in Gorontalo City with a value of 0.665309 (significant), so this shows that the H_a hypothesis is proven and can be accepted.

Keywords: *Ombudsman, Political Will, Public Service Standards*

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Teori dan Konsep	13
1. Teori Manajemen Makna Terkoordinasi.....	13
2. Teori Komunikasi Birokrasi	15
3. Pengaruh.....	16
4. Komunikasi	17
5. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi	20
6. Komunikasi Politik.....	25
7. Political Will	29
8. Ombudsman Sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik.....	31
9. Pelayanan Publik	33
10. Standar Pelayanan Publik.....	35
11. Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	38
B. Tinjauan Empirik	40
C. Kerangka Konseptual.....	49
D. Hipotesis	53
E. Definisi Operasional	54

BAB III. METODE PENELITIAN.....	55
A. Rancangan Penelitian	55
B. Lokasi dan Waktu.....	55
C. Populasi dan Sampel	55
D. Teknik Pengumpulan Data	56
E. Analisis Data	57
F. Uji Hipotesis	59
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Hasil Penelitian	61
B. Pembahasan.....	85
C. Keterbatasan Penelitian	87
BAB V. PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90

DAFTAR TABEL.

Tabel I. Hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik se Provinsi Gorontalo Tahun 20216-2022	4
Tabel II. Penelitian terdahulu	44
Tabel III. Data distribusi responden berdasarkan usia	62
Tabel IV. Data distribusi responden berdasarkan jenis kelamin	63
Tabel V. Data distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir	64
Tabel VI. Data distribusi responden berdasar kan instansi	64
Tabel VII. Tanggapan responden variabel komunikasi Ombudsman terkait intensitas komunikasi	64
Tabel VIII. Tanggapan responden variabel komunikasi Ombudsman terkait efektivitas komunikasi	65
Tabel IX. Tanggapan responden variabel komunikasi Ombudsman terkait tingkat pemahaman pesan	66
Tabel X. Tanggapan responden variabel komunikasi Ombudsman terkait perubahan sikap.....	67
Tabel XI. Tanggapan responden variabel <i>political will</i> Walikota terkait inisiatif	68
Tabel XII. Tanggapan responden variabel <i>political will</i> Walikota terkait komitmen	69
Tabel XIII. Tanggapan responden variabel <i>political will</i> Walikota terkait dukungan	69
Tabel XIV. Tanggapan responden variabel <i>political will</i> Walikota terkait kebijakan.....	70
Tabel XV. Tanggapan responden variabel <i>political will</i> Walikota terkait penegakan hukum.....	71
Tabel XVI. Tanggapan responden variabel pemenuhan standar pelayanan publik terkait jangka waktu pelayanan	72
Tabel XVII. Tanggapan responden variabel pemenuhan standar pelayanan publik terkait biaya pelayanan	73
Tabel XVIII. Tanggapan responden variabel pemenuhan standar pelayanan publik terkait persyaratan dan mekanisme pelayanan	74

Tabel XIX. Tanggapan responden variabel pemenuhan standar pelayanan publik terkait kompetensi penyelenggara	74
Tabel XX. Tanggapan responden variabel pemenuhan standar pelayanan publik terkait sarana dan prasarana	75
Tabel XXI. Nilai <i>critical ratio skewness</i> dan <i>kurtosis</i> komunikasi ombudsman (variabel X)	76
Tabel XXII. Nilai <i>critical ratio skewness</i> dan <i>kurtosis Political Will</i> Walikota (Variabel Y1)	77
Tabel XXIII. Nilai <i>critical ratio skewness</i> dan <i>kurtosis</i> pemenuhan standar pelayanan publik (variabel Y2)	77
Tabel XXIV. <i>Model Fit Measures</i>	78
Tabel XXV. <i>Measurement Model</i>	79
Tabel XXVI. <i>Path Coefficients</i>	80
Tabel XXVII. Rasio Heterotrait – Monotrait (HTMT)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Komunikasi (James G. Robin 1986 ; 8)	19
Gambar 2. Kerangka konseptual	55
Gambar 3. Langkah-langkah analisis GSCA.....	61
Gambar 4. Gambaran Uji T.....	63
Gambar 5. Gambar koefisien jalur struktur model	83

DAFTAR GRAFIK

Grafik I. Jawaban Responden terhadap Variabel	
Komunikasi Ombudsman	67
Grafik II. Jawaban responden terhadap Variabel <i>Political Will</i>	
Walikota	72
Grafik III. Jawaban responden terhadap Variabel Pemenuhan	
Standar Pelayanan Publik	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuisisioner Penelitian 91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta dan Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (Pasal 1 Ayat 1 UU 37 Tahun 2008).

Berdasarkan kebijakan mengenai Ombudsman, yakni Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman diamanatkan sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik (Dwitjowiyoto dan Patarai,2008). Tugas dan Fungsi yang diamanatkan kepada Ombudsman adalah berupa pemeriksaan aduan masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan publik dan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang saat ini disebut sebagai penilaian penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia disebutkan bahwa, Ombudsman bertugas :

- a. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi standar pelayanan publik yang mana standar pelayanan tersebut merupakan salah satu acuan atau tolak ukur Ombudsman dalam pelaksanaan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penilaian tersebut telah dilakukan Ombudsman sejak tahun 2014, namun nyatanya pelaksanaan penilaian yang sudah hampir satu dekade ini masih juga terdapat penyelenggara pelayanan publik yang belum mencapai zona hijau.

Pada tahun 2022, diperoleh hasil bahwa jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebesar 52,96%. Adapun jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai antara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10,92%)

Penilaian secara rinci pada tingkat kementerian, hasil penilaian terhadap 25 kementerian dengan capaian 21 kementerian (84%) pada zonasi hijau, 4 kementerian (16%) pada zonasi kuning, dan tidak terdapat kementerian masuk zonasi merah. Penilaian pada tingkat lembaga, hasil penilaian terhadap 14 lembaga dengan capaian 9 lembaga (64,29%) masuk zonasi hijau, 5 lembaga (35,71%) masuk zonasi kuning, dan tidak terdapat lembaga masuk zonasi merah.

Penilaian standar pelayanan publik tingkat pemerintah provinsi, dari 34 pemerintah provinsi yang dinilai, 19 pemerintah provinsi (55,88%) masuk zonasi hijau, 13 pemerintah provinsi (38,24%) masuk zonasi kuning, dan 2 pemerintah provinsi (5,88%) pada zonasi merah. Kemudian di tingkat kota, dari 98 pemerintah kota yang dinilai, 53 pemerintah kota (54,08%) masuk zonasi hijau, 42 pemerintah kota (42,86%) masuk zonasi kuning, dan 3 pemerintah kota (3,06%) masuk zonasi merah. Terakhir, pada tingkat kabupaten, dari 415 pemerintah kabupaten yang dinilai, 170 pemerintah kabupaten (40,96%) pada zonasi hijau, 186 pemerintah kabupaten (44,82%) pada zonasi kuning, dan 59 pemerintah kabupaten (14,22%) pada zonasi merah. (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>).

Provinsi Gorontalo berdasarkan rilis yang diterbitkan, hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan publik telah dirilis oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo. Hasilnya semua pemerintah daerah yang dinilai, masuk ke zona kuning atau Kepatuhan Sedang. Rincian nilainya adalah Provinsi Gorontalo (72.65), Kota Gorontalo (67.50), Kabupaten Gorontalo (69.20), Kabupaten Boalemo (76.31), Kabupaten Pohuwato (73.96),

Kabupaten Bone Bolango (62.93), dan Kabupaten Gorontalo Utara (70.51).

Hasil Penilaian pemenuhan Standar Pelayanan Publik di Provinsi Gorontalo dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel I. Hasil Penilaian Kepatuhan/Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik se Provinsi Gorontalo Tahun 2016-2022

Pemerintah Daerah	Tahun	2016	2017	2018	2019	2021	2022
	Jenis Penilaian	Penilaian Kepatuhan					Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Provinsi Gorontalo		44.00	51.12	83.96		67.58	72.65
Kota Gorontalo		33.81	30.91	72.13	90.94	78.00	67.50
Kabupaten Gorontalo		30.76	22.92	73.17	69.52	72.27	69.20
Kabupaten Boalemo		17.33	8.71	52.6	65.45	74.76	76.31
Kabupaten Pohuwato				85.26		52.16	73.96
Kabupaten Bone Bolango		27.47	31.42	81.42		71.75	62.93
Kabupaten Gorontalo Utara				44.93	71.51	83.93	70.51

Sumber Data : Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo.

Berdasarkan gambar di atas, bahwa sejak adanya intervensi Ombudsman dalam pemenuhan standar pelayanan publik pada Pemerintah baik Provinsi maupun kabupaten/kota se Provinsi Gorontalo, tergambar adanya peningkatan nilai kepatuhan pemerintah daerah dalam pemenuhan standar pelayanan publik, namun disatu sisi kita juga melihat nilai tersebut masih terkesan mengalami fluktuasi, semisal Kota Gorontalo yang pada tahun 2019 memperoleh nilai 90.94 dengan predikat hijau, pada tahun 2021 mengalami penurunan dengan nilai 78.00 dengan predikat kuning.

Terkhusus Kota Gorontalo, sejak pertama kali penilaian kepatuhan/penilaian penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan Ombudsman, nilai yang diperoleh hanya berputar pada Zona Merah dan Zona Kuning, Kota Gorontalo baru sekali masuk dalam Zona Hijau pada penilaian kepatuhan/penilaian penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini menggambarkan belum adanya keseriusan dari pemerintah daerah dan juga belum maksimalnya komunikasi yang Ombudsman lakukan kepada pemerintah daerah dalam memberikan pengaruh (*Magistrature of Influence*) terkait pentingnya pemenuhan standar pelayanan publik.

Nilai di atas tentunya menjadi *Warning* bagi Walikota Gorontalo agar pada penilaian tahun-tahun berikutnya dapat melakukan perubahan-perubahan yang signifikan dalam pemenuhan standar pelayanan publik di daerahnya dan juga menjadi bahan evaluasi bagi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo agar dapat membangun komunikasi kepada Walikota Gorontalo agar terciptanya *Political Will* kepala daerah yang peduli terhadap pemenuhan standar pelayanan publik dan peningkatan kualitas pelayanan publik di daerahnya.

Selain itu masih banyaknya laporan atau aduan masyarakat terkait kualitas pelayanan publik di Gorontalo juga menggambarkan bahwa belum maksimalnya pengaruh baik dalam bentuk pencegahan maladministrasi maupun dalam penyelesaian laporan masyarakat yang Ombudsman berikan kepada Walikota Gorontalo secara khusus maupun Pemerintah Daerah Kota Gorontalo secara umum, sehingga sangat diperlukan untuk membangun komunikasi politik diantara keduanya.

Ombudsman sebagai *magistrature of influence* atau sebagai lembaga pemberi pengaruh sangat perlu menggunakan komunikasi

politik dalam memengaruhi *Political Will* kepala daerah terkait pemenuhan standar pelayanan publik dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pendekatan Politik dalam berkomunikasi tentunya akan sangat berpengaruh terhadap kebijakan-kebijakan politik yang akan kepala daerah gunakan dalam masa kepemimpinannya terkhusus terkait pelayanan publik.

Menurut Agus M.Hardjana (2016:15) “Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan”.

Menurut Susanto (1982:2), komunikasi politik adalah komunikasi politik yang diarahkan pada pencapaian suatu pengaruh sehingga masalah yang dibahas oleh jenis kegiatan komunikasi ini dapat mengingatkan semua warganya melalui sanksi yang ditentukan bersama oleh lembaga-lembaga politik. Nimmo berpandangan bahwa komunikasi politik menggunakan politik hanya untuk mengartikan kegiatan orang secara kolektif, yang mengatur perbuatan perbuatan mereka dalam konflik sosial.

James G.Robins (1986;241), dalam bukunya “Komunikasi Yang Efektif” menyatakan, hanya dengan proses umpan balik itulah terjadi pemahaman kedua belah pihak masing-masing. Jika saluran untuk itu terbuka, betul-betul terbuka, maka suatu pihak akan dapat memperkecil atau melenyapkan banyak salah pengertian yang sering terjadi.

Proses umpan balik sebagaimana yang dijabarkan James G Robins sebenarnya telah berulang kali dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo melalui kegiatan yang dinamakan Pendampingan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan setiap tahunnya guna menyampaikan apa saja

kekurangan yang didapatkan pada penilaian tahun sebelumnya sehingga memberi pemahanan dan ruang bagi Pemerintah Kota Gorontalo untuk dapat melakukan perbaikan sebelum dilaksanakannya penilaian tahun berikutnya.

Sayangnya, dalam proses Pendampingan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik selama ini hanya melibatkan para Kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD) , para Kepala Bidang Pelayanan dan petugas teknis pada masing-masing instansi penyelenggara pelayanan publik tanpa melibatkan para kepala daerah sebagai pemegang fungsi kontrol dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

James G. Robins (1986,241) juga menjelaskan, jika ada komunikasi ke atas yang baik, kepemimpinan akan dapat memperoleh ide-ide berharga untuk perencanaan dan perbaikan organisasi dan pelaksanaannya. Komunikasi ke atas bukan saja hanya menerima kabar-kabar baik, tetapi komunikasi itu juga bertugas atau berguna untuk memberi peringatan atau untuk mewaspadaan *manager* akan problema-problema, yang jika tidak diatasi pada waktunya, akan berkembang kepada situasi yang *explosit* atau berbahaya, yang tentu saja adalah kabar yang buruk.

Ruang komunikasi ke atas yang dimaksudkan oleh James G.Robins di atas dapat dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo melalui jalur komunikasi politik kepada para kepala daerah terkhusus Walikota Gorontalo sebagai atasan dari para penyelenggara pelayanan publik di Pemerintah Kota Gorontalo, sehingga dengan adanya ruang komunikasi politik ini, Ombudsman dapat menyampaikan apa saja kekurangan akan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Gorontalo yang harus segera diatasi melalui *Political Will* Walikota Gorontalo.

Komunikasi ke atas juga dapat dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik yang terlibat pada kegiatan Pendampingan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo kepada atasannya dalam hal ini kepala daerah guna menyampaikan apa saja kekurangan-kekurangan dalam penilaian oleh Ombudsman yang perlu segera diperbaiki oleh pemerintah daerah, di sini juga kita nantinya bisa melihat sefektif apa pola komunikasi organisasi pada suatu pemerintah daerah.

Komunikasi Politik antara Ombudsman Perwakilan Provinsi Gorontalo dengan Walikota Gorontalo sangat penting dilakukan mengingat peran ombudsman selain sebagai lembaga pengawas juga sebagai mitra pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Komunikasi Politik sangat penting dalam menentukan dan memengaruhi *political will* Walikota Gorontalo melalui pesan-pesan politik yang Ombudsman sampaikan berkaitan dengan pelayanan publik.

Komunikasi Politik di atas sejalan dengan salah satu dari empat prinsip dasar komunikasi yang dipaparkan Seiler (dalam Arni, 2007) yakni komunikasi adalah sistem, artinya bahwa komunikasi terdiri atas beberapa komponen yang mempunyai tugas masing-masing dan berkaitan satu sama lain. Ombudsman sebagai komunikatornya dan kepala daerah sebagai komunikan.

Berdasarkan data penyelesaian laporan pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo, Ombudsman pernah menangani permasalahan pendistribusian E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo pada tahun 2019 yang karena tidak adanya ketersediaan blanko E-KTP maka masyarakat yang

melakukan perekaman E-KTP hanya diberikan surat keterangan pengganti KTP.

Masalah yang timbul adalah ketika blanko E-KTP telah ada dan siap didistribusikan kepada masyarakat yang telah melakukan perekaman, pihak dinas tidak memiliki daftar tunggu bagi masyarakat pemegang surat keterangan pengganti KTP yang akan mengambil E-KTP nya, sehingga masyarakat itu sendiri yang harus aktif mengecek ke dinas apakah E-KTP mereka sudah jadi atau belum. Hal ini tentunya menimbulkan suatu ketidak pastian waktu pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo kepada masyarakat yang mengakses layanan KTP pada instansi tersebut.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo atas dasar kewenangannya telah memberikan saran perbaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo agar segera membuat daftar tunggu masyarakat yang akan mengambil E-KTP nya sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengetahui kapan waktunya mereka untuk datang ke dinas mengambil E-KTP yang sudah dicetak. Laporan di atas menggambarkan belum siapnya standar pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupa prosedur pelayanan dan jangka waktu pelayanan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Afrisal, Romansyah Sahabudin (2022), meneliti "Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar Terhadap Standar Pelayanan Publik". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dilaksanakan berdasarkan pada permasalahan mengenai kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap standar pelayanan publik, dalam hal ini

masih dibutuhkan penelitian lebih mendalam untuk dapat memahami fenomena dari dinamika kepatuhan Pemerintah Kota Makassar dan strategi yang dapat dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ini, peneliti menemukan bahwa masih belum efektifnya hubungan koordinasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dengan Pemerintah sehingga berpengaruh terhadap peningkatan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap Standar Pelayanan Publik.

Penelitian di atas hanya meneliti terkait strategi yang digunakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam meningkatkan kepatuhan Pemerintah Kota Makassar dalam pemenuhan standar pelayanan publik, sedangkan penelitian ini lebih menekankan mengenai ada tidaknya pengaruh dari komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo terhadap *Political Will* Walikota Gorontalo dan pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo.

Melihat belum maksimalnya pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo dan juga masih banyaknya laporan yang masuk terkait kualitas pelayanan publik di Kota Gorontalo serta belum adanya penelitian yang mengkaji terkait pengaruh komunikasi Ombudsman terhadap *Political Will* dan pemenuhan standar pelayanan publik, maka dengan pertimbangan tersebut peneliti akan mengambil lokus penelitian di Kota Gorontalo, untuk melihat bagaimana pengaruh komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo terhadap *Political Will* Walikota Gorontalo dan pemenuhan standar pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo Terhadap**

***Political Will* Walikota dan Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Di Kota Gorontalo”.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo berpengaruh terhadap *Political Will* Walikota Gorontalo?
2. Apakah komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo berpengaruh terhadap pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo?
3. Apakah *Political Will* Berpengaruh terhadap pemenuhan standar pelayanan publik ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo terhadap *Political Will* Walikota Gorontalo.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo terhadap pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo.
3. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *political will* terhadap pemenuhan standar pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya komunikasi politik dan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo maupun Walikota Gorontalo secara khusus dan Ombudsman RI (Pusat) dan Pemerintah secara umum dalam membangun komunikasi politik guna tercapainya pemenuhan standar pelayanan publik pada seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik ke depannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori dan Konsep

Adapun teori yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Teori Manajemen Makna Terkoordinasi

Secara umum teori manajemen makna terkoordinasi mengacu pada bagaimana individu menetapkan aturan untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dan bagaimana aturan tersebut terjalin dalam sebuah percakapan, di mana makna secara konstan selalu dikoordinasikan. Untuk mendeskripsikan pengalaman-pengalaman hidup, Perce dan Cronen (1980) menggunakan metafora “teater tanpa sutradara”.

Adapun asumsi teori ini yaitu:

- a) Manusia hidup dalam komunikasi. Maksud asumsi ini maksudnya komunikasi adalah, dan akan selalu, menjadi lebih penting bagi manusia seharusnya. Hal ini didasari bahwa situasi sosial diciptakan melalui interaksi manusia. Dari interaksi tersebut akan memunculkan percakapan-percakapan untuk menciptakan realitas. Jadi, asumsi ini menolak jenis komunikasi tradisional (komunikasi linier).
- b) Manusia saling menciptakan realitas sosial. Asumsi ini menjelaskan bahwa dasar yang dipelajari dari teori ini adalah percakapan. Dengan percakapan manusia akan saling menciptakan realitas sosial dalam percakapan tersebut (konstruksionisme sosial). Ketika dua orang terlibat dalam pembicaraan, masing-masing telah memiliki banyak sekali pengalaman bercakap-cakap di masa lalu dari realitas-realitas sosial sebelumnya. Kemudian yang terjadi sekarang, percakapan akan memunculkan realitas baru karena dua

orang dating dengan sudut pandang yang berbeda. Melalui cara ini manusia saling menciptakan realitas sosial yang baru.

- c) Transaksi informasi bergantung kepada makna pribadi dan interpersonal. Asumsi ini menekankan pengendalian percakapan. Dalam suatu percakapan seseorang pasti memiliki makna pribadi dalam menginterpretasikan percakapan yang dilakukannya. Dan kemudian makna pribadi ditransaksikan hingga para peserta percakapan menyepakati mengenai interpretasi satu sama lain hingga membentuk makna interpersonal.

Para teoritikus manajemen makna terkoordinasi mengemukakan enam elemen makna :

- a) Content

Merupakan langkah awal di mana data mentah dikonversikan menjadi makna.

- b) Speech act

Yaitu tindakan-tindakan yang kita lakukan dengan cara berbicara, termasuk memuji, menghina, berjanji, mengancam, menyatakan, dan bertanya. Bisa dikatakan bahwa tindak tutur juga meliputi intonasi berbicara, sehingga kita bisa mengetahui maksud dari si pembicara tersebut.

- c) Episodes

Episode adalah rutinitas komunikasi yang memiliki awal, pertengahan dan akhir yang jelas. Bisa dikatakan, episode mendeskripsikan konteks dimana seseorang bertindak.

- d) Relationship

Suatu hubungan di mana dua orang menyadari potensi dan keterbatasan mereka sebagai mitra dalam sebuah hubungan. Level hubungan menyatakan bahwa batasan-batasan hubungan dalam parameter tersebut diciptakan

untuk tindakan dan perilaku. Contoh: bagaimana pasangan harus berbicara kepada satu sama lain, atau topik apa yang di anggap tabu dalam hubungan merek

Teori ini sangat tepat apabila diterapkan dalam membangun komunikasi antara Ombudsman dan Walikota Gorontalo sebagaimana dalam penelitian ini, sehingga dengan adanya transaksi informasi dalam teori manajemen makna terkoordinasi ini akan menciptakan sebuah kesepakatan akan pentingnya pemenuhan standar pelayanan publik yang terbentuk dalam makna interpersonal.

2) Teori Komunikasi Birokrasi

Teori komunikasi birokrasi ini dicetuskan oleh Max Weber (1948), menurutnya model dari birokrasi kerap dimanfaatkan guna meraih komunikasi antar organisasi yang lebih efektif. Oleh karena itulah, mengapa teori ini merupakan teori yang digunakan oleh organisasi untuk berkomunikasi. Dalam teori komunikasi birokrasi ini, Weber memberikan delapan ciri khusus struktural yang berkaitan dengan birokrasi dari organisasi. Ciri khususnya adalah sebagai berikut :

- a) Adanya aturan serta langkah yang sesuai dengan standar.
- b) Memiliki kesanggupan untuk meminimalisir pekerjaan yang berat.
- c) Memiliki tingkatan yang tertata rapi.
- d) Anggota memiliki kemampuan di atas rata-rata.
- e) Adanya kemampuan multitasking.SDM yang profesional.
- f) Penyusunan uraian tugas yang tersusun rapi.
- g) Memiliki sikap rasional yang tinggi untuk meraih target.

Teori komunikasi birokrasi ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Ombudsman dalam membangun komunikasi antar organisasi yang lebih efektif dengan Walikota Gorontalo secara khusus demi terpenuhinya standar pelayanan publik pada

Pemerintah Kota Gorontalo. Komunikasi birokrasi yang efektif akan menghasilkan sebuah kesepakatan diantara komunikator dan komunikan yang tentunya akan bermuara pada terciptanya *Political Will* yang kuat akan pentingnya pelayanan publik.

3) Pengaruh

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015:1045), “pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang”. Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga memengaruhi apa-apa yang ada di sekitarnya (Yosin, 2012:1).

Menurut surakhmad (2012: 1), Pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari sesuatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan yang dapat membentuk kepercayaan atau perubahan.

Pengertian pengaruh menurut beberapa ahli yaitu:

1. Menurut Wiryanto, pengaruh adalah tokoh formal dan informal di masyarakat yang memiliki ciri-ciri kosmopolitan, inovatif, kompeten, dan aksesibel dibandingkan dengan pihak yang dipengaruhi.
2. Menurut M. Suyanto, pengaruh adalah nilai kualitas suatu iklan melalui media tertentu.
3. Menurut Uwe Becker, pengaruh adalah kemampuan yang terus berkembang dan tidak terlalu terkait dengan usaha memperjuangkan dan memaksakan kepentingan.
4. Menurut Norman Barry, pengaruh adalah suatu tipe kekuasaan agar bertindak dengan cara tertentu, terdorong untuk bertindak demikian, sekalipun ancaman sanksi yang terbuka tidak merupakan motivasi yang mendorongnya.

5. Menurut Robert Dahl, pengaruh diumpamakan sebagai berikut: A mempunyai pengaruh atas B sejauh ia dapat menyebabkan B untuk berbuat sesuatu yang sebenarnya tidak akan B lakukan.
6. Menurut Sosiologi Pedesaan, pengaruh adalah kekuasaan yang bisa mengakibatkan perubahan perilaku orang atau kelompok lain.
7. Menurut Bartram Johannes Otto Schrieke, pengaruh adalah bentuk dari suatu kekuasaan yang tidak dapat diukur kepastiannya.
8. Menurut Albert R. Roberts dan Gilbert, pengaruh adalah wajah kekuasaan yang diperoleh oleh orang saat tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan.
9. Menurut Jhon Miller, pengaruh adalah komoditi berharga dalam dunia politik Indonesia

Dapat disimpulkan pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang dapat timbul dari sesuatu hal yang dapat mengubah pendirian, sikap maupun keputusan seseorang atas suatu hal sehingga dapat menggoyahkan pendirian yang dimiliki seseorang.

4) Komunikasi

S. Djuarsa Sendjaja (1994:40) Komunikasi merupakan kegiatan utama manusia dalam beraktivitas, baik itu kegiatan formal maupun kegiatan santai yang dilakukan sehari-hari. Secara etimologis komunikasi berasal dari bahasa Latin yaitu communication, yang bersumber dari kata communis yang berarti sama. Komunikasi adalah proses menghasilkan, menyalurkan dan menerima pesan-pesan dalam keseluruhan proses organisasi. Komunikasi juga berasal dari kata communication atau communicare yang berarti membuat sama. Komunikasi juga berasal dari bahasa Inggris yaitu communicate yang berarti

untuk bertukar pikiran, perasaan dan informasi, untuk membuat tahu, untuk membuat sama dan untuk mempunyai hubungan yang simpatik.

Komunikasi merupakan kegiatan mengirim dan menerima pesan atau informasi antara beberapa pihak. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Komunikasi dilakukan berbagai pihak, tidak hanya individu atau perorangan tetapi dilakukan juga antar organisasi atau kelompok untuk memenuhi berbagai kebutuhan untuk mempertahankan hidup. Komunikasi juga dilakukan melalui media-media tertentu dan menimbulkan efek tertentu yang berbeda antara satu dan lainnya karena pengaruh dari pemaknaan dan pemahaman antara komunikator dan komunikan.

Dalam kehidupan formal, komunikasi dijadikan sebagai cara dalam penyaluran dan pertukaran pesan-pesan antar individu. Komunikasi adalah proses di mana individu, kelompok (group) atau organisasi mengirimkan berbagai bentuk informasi atau pesan kepada orang lain. Komunikasi pada hakikatnya adalah sebuah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Komunikasi merupakan proses di mana individu berbagi dan menginterpretasi makna dalam lingkungan. Dengan demikian, komunikasi jelas tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat dalam lingkungan sosial.

S. Djuarsa Sendjaja (1994:40) Komunikasi terdiri dari dua aspek yaitu isi pesan dan lambang (simbol). Komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang berupa simbol diterima komunikan yang berlangsung setiap saat dalam lingkungan sosial. Hal ini mengungkapkan bahwa manusia

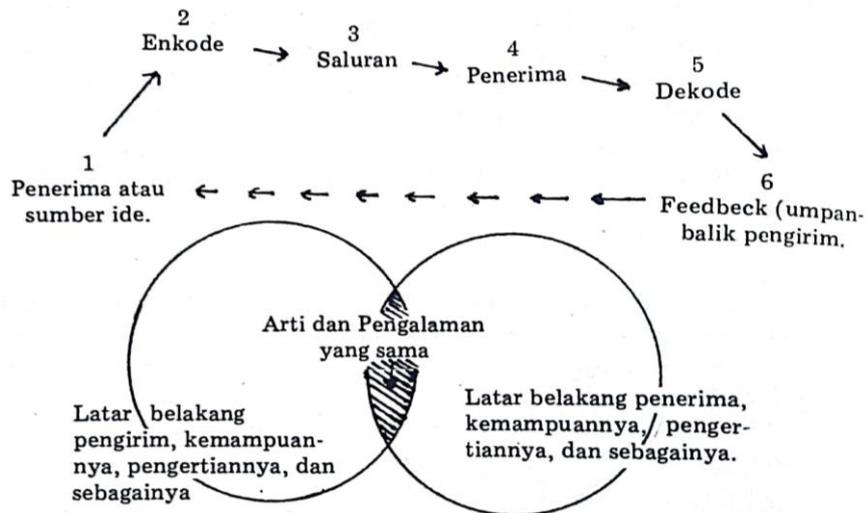
tidak bisa untuk tidak berkomunikasi, karena manusia merupakan makhluk yang dikodratkan untuk hidup berkomunikasi. Komunikasi juga dijadikan sebagai instrumen dari interaksi sosial yang berguna untuk mengetahui dan memprediksi setiap orang lain, juga mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat.

S. Djuarsa Sendjaja (1994:41) Simpulan dari definisi komunikasi itu ada dua yaitu pertama, dalam prosesnya melibatkan pertukaran simbol atau tanda baik verbal maupun nonverbal. Kedua, adanya kebersamaan antara pengirim dengan penerima pesan. Berdasarkan pandangan ini, maka orang-orang yang berkomunikasi dianggap sebagai komunikator yang secara aktif mengirimkan dan menafsirkan pesan. Komunikasi berorientasi pada adanya kesamaan dalam memaknai suatu simbol dengan tujuan menciptakan hubungan kebersamaan, keakraban antara pihak-pihak yang melakukan kegiatan komunikasi.

Proses komunikasi pada umumnya dengan alur dan komponen sebagai berikut :

1. Komunikator/Sendoer – Pengirim pesan
2. Encoding – Proses penyusunan ide menjadi symbol/pesan
3. *Message* – Pesan
4. Media – saluran
5. Decoding – Proses pemecahan/penerjemahan simbol-simbol
6. Komunikan/Receiver – Penerima pesan
7. *Feedback* – umpan balik, respon

Gambar 1. Proses Komunikasi
(James G Robin .1986:8)



5) Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi

Menurut (Effendi 2003) Di dalam komunikasi, terdapat faktor pendukung, diantaranya :

1. Kesesuaian pesan yang disampaikan sehingga minim terjadinya distorsi, yaitu pengalihan makna pesan yang pertama ke penerima selanjutnya.
2. Adanya Feedback langsung. Hal ini akan dapat mempermudah proses komunikasi yang berlangsung karena mendapatkan respon yang cepat sehingga terjadi dialog yang matang.
3. Evaluasi pesan. Pada tahap ini seorang penerima dan pengirim pesan akan bersama-sama mengevaluasi dari hasil percakapan yang dilangsungkan. Oleh karena itu, jika evaluasi ini terjalin dengan sinkron maka akan menimbulkan kesamaan pemahaman dalam mengartikan pesan.

4. Media pengantar; yaitu sebagai bagian dari proses komunikasi yang sedang berlangsung. Dengan media, komunikasi akan dapat efektif jika terdapat media pengantar seperti surat kabar, televisi, telepon dan lain-lain.

Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan (*noise*). Kata *noise* dipinjam dari istilah ilmu kelistrikan yang mengartikan noise sebagai keadaan tertentu dalam sistem kelistrikan yang mengakibatkan tidak lancarnya atau berkurangnya ketepatan peraturan.

Pencetakan huruf yang saling bertindihan dalam suatu surat kabar atau majalah akan menjadi gangguan bagi pembacanya. Kata-kata yang diucapkan secara tidak tepat oleh seorang penyiar akan mengganggu komunikasi dengan pendengarnya.

Apabila kata-kata atau kalimat yang disampaikan tidak atau bukan merupakan kata-kata yang secara luas dipahami oleh pendengar. Penggunaan kata-kata asing yang sulit dimengerti tentu merupakan bagian dari noise atau gangguan yang harus dihindari oleh stasiun radio. Disamping itu, ada pula gangguan yang berasal dari saluran komunikasi tersebut, misalnya interferensi yang terjadi pada gelombang radio yang mengakibatkan tidak jelasnya isi siaran diterima oleh pendengar. Namun demikian, pada hakikatnya kebanyakan dari gangguan yang timbul, bukan berasal dari sumber atau salurannya, tetapi dari audiens (penerima)nya.

Manusia sebagai komunikan memiliki kecenderungan untuk acuh tak acuh, meremehkan sesuatu, salah menafsirkan, atau tidak mampu mengingat dengan jelas apa yang diterimanya

dari komunikator. Setidak-tidaknya ada tiga faktor psikologis yang mendasari hal itu Suprpto dalam (Nurdianti 2014), yaitu:

- a. *Selective Attention*. Orang biasanya cenderung untuk mengekspos dirinya hanya kepada hal-hal (komunikasi) yang dikehendakinya. Misalnya, seseorang tidak berminat membeli mobil, jelas dia tidak akan berminat membaca iklan jual beli mobil.
- b. *Selective Perception*. Suatu kali, seseorang berhadapan dengan suatu peristiwa komunikasi, maka ia cenderung menafsirkan isi komunikasi sesuai dengan prakonsepsi yang sudah dimiliki sebelumnya. Hal ini erat kaitannya dengan kecendrungan berpikir secara stereotip.
- c. *Selective Retention*. Meskipun seseorang memahami suatu komunikasi, tetapi orang berkecenderungan hanya mengingat apa yang mereka ingin untuk diingat. Misalnya, setelah membaca suatu artikel berimbang mengenai komunisme, seorang mahasiswa yang anti komunis hanya akan mengingat hal-hal jelek mengenai komunisme. Sebaliknya mahasiswa yang prokomunis cenderung untuk mengingat kelebihan-kelebihan sistem komunisme yang diungkapkan oleh artikel tersebut.

Sementara itu menurut Marhaeni Fajar dalam (Nurdianti 2014) menjelaskan bahwa ada beberapa hambatan dalam komunikasi, yaitu :

1. Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional sehingga memengaruhi motivasi, yaitu mendorong seseorang untuk bertindak sesuai keinginan, kebutuhan atau kepentingan.

2. Hambatan dalam penyandian/symbol. Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, symbol yang digunakan antara si pengirim dengan si penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.
3. Hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas.
4. Hambatan dalam bahasa sandi. Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.
5. Hambatan dari penerima pesan. Misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut. Hambatan psikologis dan sosial kadang-kadang mengganggu komunikasi. Misalnya komunikasi yang masih trauma karena tertimpa musibah bencana alam.

Selain dari hambatan-hambatan di atas, menurut Onong Uchjana Effendy dalam (Nurdianti, 2014) menjelaskan bahwa faktor-faktor penghambat komunikasi terdiri dari :

- a. Hambatan sosio-antro-psikologis, di mana proses komunikasi berlangsung dalam konteks situasional (situational context). Ini berarti bahwa komunikator harus memperhatikan situasi ketika komunikasi dilangsungkan, sebab situasi amat berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi, terutama situasi yang berhubungan dengan faktor-faktor sosiologis-antropologis-psikologis.
- b. Hambatan semantik, jika hambatan sosiologis-antropologis-psikologis terdapat pada pihak komunikan, maka hambatan semantik terdapat pada diri komunikator. Faktor semantik

menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai “alat” untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Demi kelancaran komunikasinya seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan semantik ini, sebab salah ucap atau tulis dapat menimbulkan salah pengertian (misunderstanding) atau salah tafsir (misinterpretation) yang pada gilirannya bisa menimbulkan salah komunikasi (miscommunication).

- c. Hambatan mekanis, Hambatan mekanis dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi. Banyak contoh yang kita alami dalam kehidupan sehari-hari, suara telepon yang tidak jelas, ketika huruf buram pada surat, suara yang hilang muncul pada pesawat radio, berita surat kabar yang sulit dicari sambungan kolomnya, gambar yang meliukliuk pada pesawat televisi, dan lain-lain.
- d. Hambatan ekologis, Hambatan ekologis yang terjadi disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi, jadi datangnya dari lingkungan. Contoh hambatan ekologis adalah suara riuh orang-orang atau kebisingan lalu-lintas, suara hujan atau petir, suara pesawat terbang lewat, dan lain-lain. Situasi komunikasi yang tidak menyenangkan seperti itu dapat diatasi komunikator dengan menghindarkannya jauh sebelum atau dengan mengatasi pada saat ia sedang berkomunikasi. Untuk menghindarkannya komunikator harus mengusahakan tempat komunikasi yang bebas dari gangguan-gangguan tersebut.

Pemahaman komunikator dan komunikan akan adanya hambatan maupun dukungan dalam komunikasi sangat menunjang tercapainya hasil yang baik dari apa yang diharapkan dalam suatu proses komunikasi. Pentingnya komunikator dan

komunikasikan untuk melakukan evaluasi dalam suatu proses komunikasi yang dilakukan jika hasilnya tidak sesuai apa yang diharapkan agar kedepannya proses komunikasi yang dilakukan dapat lebih efektif dan menghasilkan apa yang diharapkan.

6) Komunikasi Politik

Menafsirkan kata komunikasi politik tidak cukup dengan hanya menafsirkan kata pertaka dari komunikasi politik itu sendiri. Kedua kata tersebut memiliki makna dan konsep tersendiri, meskipun secara sederhana merupakan gabungan dari dua konsep tersebut.

Komunikasi dan politik dalam pembahasan ilmu pengetahuan merupakan dua hal yang masing-masing dapat dikatakan berdiri sendiri meskipun keduanya memiliki kesamaan objek yaitu manusia. Kesamaan objek ini membuat keduanya tidak dapat menghindari adanya pertemuan bidang kajian. Hal ini disebabkan karena masing-masing memiliki sifat interdisipliner, yakni sifat yang memungkinkan setiap disiplin ilmu membuka isolasinya dan mengembangkan kajian kontekstualnya. Komunikasi mengembangkan bidang kajiannya yang beririsan dengan disiplin ilmu lain, seperti sosiologi dan psikologi, dan hal yang sama berlaku pula pada ilmu politik. Komunikasi politik secara keseluruhan tidak bisa dipahami tanpa menghubungkannya dengan dimensi-dimensi politik serta dengan segala aspek dan problematikanya.

Kesulitan dalam mendefinisikan komunikasi politik terutama dipengaruhi oleh begitu banyaknya sudut pandang terhadap kejadian sehari-hari. Kalaupun komunikasi dipahami secara sederhana sebagai “proses penyampaian pesan”, tetap saja akan muncul pertanyaan, apakah dengan demikian komunikasi politik berarti “proses penyampaian pesan-pesan politik.” Lalu apa yang disebut pesan-pesan politik itu? Berkenaan

dengan hal ini, sebelum memahami konsep dasar komunikasi politik, perlu terlebih dahulu ditelusuri pengertian politik paling tidak dalam konteks yang menjadi masalah penelitian ini.

Syahrial Syarbaini, dkk (2021: 4) *Politics*, dalam bahasa Inggris, adalah sinonim dari kata politik atau ilmu politik dalam Bahasa Indonesia, Bahasa Yunani pun mengenal beberapa istilah yang terkait dengan kata politik, seperti *politics* (menyangkut warga negara), *polities* (seorang warga negara), *polis* (kota negara), dan *politeia* (kewargaan). Pengertian leksikal seperti ini mendorong lahirnya penafsiran politik sebagai tindakan-tindakan, termasuk tindakan komunikasi, atau relasi sosial dalam konteks bernegara atau dalam urusan publik. Penafsiran seperti ini selaras dengan konsepsi seorang antropolog semisal Smith yang menyatakan bahwa politik adalah serangkaian tindakan yang mengarahkan dan menata urusan- urusan publik.

Selain terdapat fungsi administratif pemerintahan, dalam sistem politik juga terjadi penggunaan kekuasaan (*power*) dan perebutan sumber-sumber kekuasaan. Smith sendiri memahami kekuasaan sebagai pengaruh atas pembuatan keputusan-keputusan dan kebijakan-kebijakan yang berlangsung secara terus menerus. Konsep lain yang berkaitan dengan politik adalah otoritas (*authority*), yaitu kekuasaan (*formal*) yang terlegitimasi.

Zaenal Mukarom (2020, 194) ,Dalam Komunikasi Politik, ada beberapa pola hubungan yang mencerminkan dinamika dalam prosesnya, yaitu :

1. Pola komunikasi vertical (*top down*, dari pimpinan kepada yang dipimpin)
2. Pola Komunikasi horizontal (antara individu dengan individu, kelompok dengan kelompok)
3. Pola komunikasi formal (komunikasi melalui jalur-jalur

organisasi formal)

4. Pola Komunikasi Informal (komunikasi melalui pertemuan atau tatap muka, tidak mengikuti prosedur atau jalur-jalur organisasi)

Syahrial Syarbaini, dkk (2021: 4) Pengertian dan definisi komunikasi politik pada umumnya para teoritis menempatkan komunikasi politik dari dua sisi yang terpisah yaitu komunikasi di satu sisi dan politik di sisi lain kemudian dipadukan dalam satu pengertian. Dalam kesempatan ini, kita hanya membahas pengertian politik dan komunikasi politik saja.

1. **Politik Secara etimologis**, politik berasal dari kata polis yang berarti negara kota pada zaman Yunani kuno. Dalam perkembangannya terdapat beberapa pengertian tentang politik. Terdapat lima pandangan tentang politik:
 - a. **Klasik**. Politik adalah usaha-usaha yang ditempuh warga negara untuk membicarakan dan mewujudkan kebaikan bersama. Aristoteles berpendapat bahwa urusan-urusan yang menyangkut kebaikan bersama memiliki moral yang lebih tinggi dari pada urusan-urusan yang menyangkut kepentingan swasta (kelompok masyarakat). Manusia merupakan makhluk politik dan sudah menjadi hakekat manusia untuk hidup dalam polis (negara kota). Kebaikan bersama adalah kepentingan pemerintah, karena lembaga pemerintah dibentuk untuk menyelenggarakan kebaikan bersama.
 - b. **Kelembagaan**. Politik adalah segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara dan pemerintah. Gerth dan Wright Mill (dalam *Essays in Sociology*, 1961) mengatakan bahwa Weber mencirikan negara sebagai berikut:
 - 1) Terdiri dari berbagai struktur yang mempunyai fungsi

yang berbeda, seperti jabatan, lembaga, yang semuanya memiliki tugas yang jelas batasnya.

- 2) **Kekuasaan** . Negara memiliki kewenangan yang sah untuk membuat putusan final dan mengikat seluruh warga negara. Para pejabat mempunyai hak untuk menegakkan putusan itu, seperti menjatuhkan hukuman, menanggalkan hak milik.
- 3) Kewenangan untuk menggunakan paksaan fisik hanya berlaku dalam batas-batas wilayah negara tersebut.

- c. **Kekuasaan**. William Robson (dalam *Political Science*, 1954) mendefinisikan ilmu politik sebagai ilmu yang memusatkan perhatian pada perjuangan untuk memperoleh dan mempertahankan kekuasaan, memengaruhi pihak lain, atau menentang pelaksanaan kekuasaan. Kekuasaan diartikan sebagai kemampuan memengaruhi pihak lain untuk berpikir dan berperilaku sesuai dengan kehendak yang memengaruhi.
- d. **Fungsionalisme**. Politik sebagai kegiatan merumuskan dan melaksanakan kebijakan umum. Harold Laswell (dalam *Politics*, 1972) menyatakan bahwa proses politik sebagai masalah siapa mendapatkan apa, kapan, dan bagaimana? 1) Mendapatkan apa? Mendapatkan nilai-nilai 2) Kapan? Ukuran pengaruh yang digunakan untuk menentukan siapa akan mendapatkan nilai-nilai terbanyak. 3) Bagaimana? Dengan cara apa seseorang mendapatkan nilai-nilai. Nilai-nilai adalah hal-hal yang diinginkan, hal-hal yang dikejar manusia dengan derajad kedalaman upaya yang berbeda untuk mencapainya. Terdapat dua jenis nilai, yaitu a. nilai abstrak (prinsip- prinsip hidup yang

dianggap baik, misalnya keadilan, kebebasan), b. nilai konkret yang berupa pangan, sandang, papan, fasilitas pendidikan, kesehatan, komunikasi, dll. Nilai-nilai tersebut dirumuskan dalam bentuk kebijakan umum yang dibuat dan dilaksanakan pemerintah. Menurut pendekatan ini, kegiatan memengaruhi pemerintah dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan umum berarti memengaruhi pembagian dan penjabatan nilai-nilai secara otoritatif untuk suatu masyarakat.

- e. **Konflik.** Politik sebagai konflik dalam rangka mencari dan/atau mempertahankan sumber-sumber yang dianggap penting. Paul Conn (dalam *Conflict and Decision Making*, 1971) mengatakan bahwa kegiatan untuk memengaruhi proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan umum tiada lain sebagai upaya untuk mendapatkan dan/atau mempertahankan nilai-nilai. Dalam memperjuangkan upaya tersebut sering kali terjadi perbedaan pendapat, perdebatan, persaingan, bahkan pertentangan yang bersifat fisik di antara berbagai pihak yang berupaya mendapatkan nilai-nilai dan mereka yang berupaya mempertahankan apa yang selama ini telah mereka dapatkan.

7) ***Political Will***

Dikutip dalam Kompasiana.Com (30 Juli 2020), Istilah *Political Will* mungkin sebahagian orang begitu asing, dan belum memahami apa itu *Political Will*. Definisi dari *Political Will* adalah "*the extent of committed support among key decision makers for a particular policy solution to a particular problem* atau diterjemahkan adalah "sejauh mana komitmen dukungan di antara pembuat keputusan kunci untuk solusi kebijakan tertentu

untuk masalah tertentu. Dari definisi diatas, bahwa *Political will* merupakan suatu pengambilan keputusan dari seorang pemimpin yang sangat berpengaruh didalam membuat solusi kebijakan didalam suatu masalah tertentu baik di dalam organisasi atau perusahaan.

Setiap organisasi atau perusahaan selalu mempunyai kebijakan ataupun pengambilan keputusan yang selalu menjadi masalah yang perlu diberikan solusi pemecahannya. Biasanya permasalahan tersebut ada dalam proses kebijakan dan pengambilan keputusan tersebut, bahkan dalam penyusunan rencana strategi organisasi atau perusahaan biasanya juga para pengambil keputusan selalu ragu dalam menentukan apakah rencana tersebut dapat diputuskan untuk ditetapkan.

Dalam menentukan *Political Will* dari seorang Pemimpin, dibutuhkan pemahaman pemimpin akan proses kebijakan dan penyusunan rencana strategi dalam beberapa tahun kedepan sehingga visi dan Misi dalam suatu Perusahaan atau organisasi dapat terwujud. selain itu, pengalaman pemimpin tersebut sangat dibutuhkan dalam memecahkan segala persoalan atau masalah yang ada didalam suatu perusahaan atau organisasi tersebut, selain itu Resiko dalam proses pengambilan keputusan juga harus menjadi pertimbangan seorang pemimpin dalam memberikan *political will* dalam suatu kebijakan di perusahaan atau organisasi.

Tidak mudah, seorang pemimpin memberikan *political will* terhadap pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan atau organisasi membutuhkan keberanian dari sang pemimpin. suka atau tidak suka *political will* sangat dibutuhkan dalam pengembangan perusahaan atau organisasi di masa depan.

8) Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik

Di Indonesia, Ombudsman sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. Keppres Tentang Komisi Ombudsman Nasional merupakan dasar hukum bagi operasionalisasi Ombudsman di Indonesia. Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional ini dimaksudkan untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme serta meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar masyarakat memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara adil.

Berdasarkan Keppres tersebut, Komisi Ombudsman Nasional mempunyai tugas yaitu pertama untuk menyebarluaskan pemahaman mengenai lembaga Ombudsman, kedua yaitu melakukan koordinasi dan kerja sama dengan Instansi Pemerintah, Perguruang Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, Para Ahli Praktisi, Organisasi Profesi dan lain-lain, ketiga, melakukan langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi mengenai terjadinya penyimpangan oleh penyelenggara negara dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum. Dan yang terakhir yaitu untuk mempersiapkan konsep Rancangan Undang-Undang tentang Ombudsman Nasional.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya 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 Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Pembentukan Ombudsman RI ini juga diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). Pengesahan Undang-Undang Pelayanan Publik pada tahun 2009 ini semakin memperkuat tugas, wewenang dan fungsi Ombudsman RI dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia membentuk kantor perwakilannya diseluruh provinsi di Indonesia.

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo dibentuk pada bulan September 2013 dengan wilayah pengawasan 1 (satu) kotamadya dan 5 (lima) kabupaten yakni Kota Gorontalo, Kabupaten Gorontalo Kabupaten Bone Bolango, Kabupaten Gorontalo Utara, Kabupaten Boalemo dan Kabupaten Pohuwato.

Ombudsman Republik Indonesia berfungsi mengawasi tugas penyelenggaraan Negara untuk melindungi masyarakat berkenaan dengan pelayanan kepada masyarakat. Tugas yang harus dilakukan oleh Ombudsman meliputi kegiatan melayani, menerima dan menindaklanjuti laporan dari masyarakat berkaitan dengan keluhan terhadap pelayanan umum oleh penyelenggara Negara, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga-lembaga Negara, lembaga swadaya masyarakat dan badan kemasyarakatan dalam rangka memaksimalkan fungsi, tugas dan

wewenang Ombudsman, sosialisasi Ombudsman, mempersiapkan jaringan, organisasi dan tenaga Ombudsman Daerah, melakukan tugas-tugas lain untuk mencapai tujuan Ombudsman Republik Indonesia maupun melakukan investigasi atas inisiatif sendiri.

Ombudsman mempunyai peran penting dalam rangka perwujudan prinsip-prinsip *good governance* dalam rangka pelayanan umum (*public services*). Cita-cita UUD 1945 sebagai konstitusi Negara kesejahteraan atau *welfare state*, yang oleh Bung Hatta pernah diterjemahkan dengan kata pengurus, juga berkaitan dengan fungsi lembaga seperti Ombudsman yang dapat berperan penting dalam pengawasan dan penyaluran keluhan-keluhan masyarakat akan buruknya kualitas pelayanan umum (*public services*) oleh birokrasi pemerintahan. Jika lembaga Ombudsman ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang, bukan tidak mungkin suatu kali nanti dapat pula berkembang penafsiran bahwa lembaga ini juga akan dianggap sebagai lembaga yang penting secara konstitusional.

Salah satu produk yang dihasilkan oleh Ombudsman dari pengawasan pelayanan publik adalah nilai kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pemenuhan standar pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penilaian tersebut dilakukan oleh Ombudsman setiap tahunnya untuk mengukur tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dalam pemenuhan standar pelayanan publik.

9) Pelayanan Publik

Hardiansyah, (2011:10) Pelayanan berasal dari kata "*Service*" yang berarti produk yang tidak adak wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, atau

berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan,.

Menurut Gasperz dalam Azis Sanapiah “Pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan dan kemudahan mendapatkan pelayanan”, Jumara, (2010:16).

Pakar luar negeri seperti Roth (1926: 1) mendefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat baik secara umum (seperti museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Mukarom dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”..

Pelayanan publik sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal

1 ayat (1), diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Habibi, (20019: 19-27) secara konseptual konteks penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah :

1. Adanya kewajiban pada pihak aparatur negara untuk menjalankan fungsi dan kewenangannya berdasarkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.
2. Adanya pengakuan terhadap hak asasi setiap warga negara dan masyarakat atas pemerintahan, perilaku administratif dan kualitas hasil pelayanan yang mumpuni.
3. Adanya keanekaragaman jenis serta bidang pelayanan publik sebagai akibat dari adanya keragaman urusan dan kepentingan masyarakat yang harus dipenuhi melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari berbagai pendapat dan definisi di atas, sangat jelas bahwa pelayanan publik merupakan gambaran atau cerminan hadirnya negara dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat, Pelayanan publik yang baik tentunya akan menghasilkan suatu kepuasan tersendiri bagi masyarakat atas kinerja pemerintah.

10) Standar Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentu dibutuhkan sebuah acuan dalam pelaksanaannya sehingga dengan acuan tersebut masyarakat dapat mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sudah baik atau tidak.

Standar Pelayanan Publik merupakan acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan

kepada pengguna layanan, yang mana standar tersebut wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara layanan agar pelayanan yang diberikan dapat terukur dan dipantau pelaksanaannya oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.

3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.

5. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar hukum
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

9. Pengawasan internal
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut.
11. Jumlah pelaksana
Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan, dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana.
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dengan terpenuhinya seluruh standar pelayanan publik sebagaimana dijabarkan diatas tentunya akan memberikan harapan nyata bagi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, yang tentunya akan berdampak pada naiknya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sehingga citra pemerintah yang selama ini masih dianggap kurang akan menbaik dengan adanya pelayanan publik yang baik dan prima.

11) Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik mematuhi standar pelayanan. Standar tersebut merupakan pedoman penyelenggaraan layanan dan menjadi tolok ukur penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Di sana diuji keterpenuhan pelaksanaan kewajiban dan janji penyelenggara

kepada masyarakat perihal layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sejak tahun 2015, Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penilaian dilakukan terhadap kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan. Sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, kegiatan penilaian dilakukan sebagai wujud fungsi pencegahan maladministrasi.

Penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tehnik survei melalui pengumpulan data berupa wawancara kepada penyelenggara layanan, wawancara masyarakat, observasi ketampakan fisik (*tangible*) dan pembuktian dokumen pendukung standar pelayanan.

Sebagai bentuk inovasi pengawasan pelayanan publik, pada tahun 2022 Ombudsman melakukan penyempurnaan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun 2022, penilaian diperluas kepada pengukuran Kompetensi Penyelenggara, Pemenuhan Sarana dan Prasarana, Standar Pelayanan serta Pengelolaan Pengaduan. Semua komponen tersebut, menjadi bagian dari Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022. Dengan demikian, penilaian ini diharapkan dapat menjadi lebih komprehensif dalam menakar mutu pelayanan publik yang dicermati dalam dimensi input dan proses (*service manufacturing*) hingga output dan dampak (*impactful public service*).

Penilaian kepatuhan ini tidak hanya dilaksanakan pada instansi pelayanan publik pada pemerintah daerah, namun juga dilaksanakan pada 2 (dua) instansi vertikal yakni Kementerian ATR/BPN dan juga Kepolisian dalam hal ini Pelayanan Surat Izin

Mengemudi (SIM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

B. Tinjauan Empirik

Studi tentang komunikasi dalam pelayanan publik cukup banyak dilakukan oleh berbagai peneliti sebelumnya. Ada yang membahas tentang peran komunikasi sebagai sebuah strategi dan ada juga yang membahas komunikasi sebagai sebuah pengaplikasian fungsi dan peran dari Ombudsman. Beberapa studi tersebut penulis gunakan sebagai sebuah *literature review* dalam penelitian ini terkhusus pada studi yang membahas tentang peran komunikasi dalam peningkatan kepatuhan standar pelayanan publik dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Muhammad Afrisal, Romansyah Sahabudin (2022), meneliti “**Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar Terhadap Standar Pelayanan Publik**”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dilaksanakan berdasarkan pada permasalahan mengenai kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap standar pelayanan publik, dalam hal ini masih dibutuhkan penelitian lebih mendalam untuk dapat memahami fenomena dari dinamika kepatuhan Pemerintah Kota Makassar dan strategi yang dapat dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan.

Pada penelitian ini, peneliti menemukan bahwa masih belum efektifnya hubungan koordinasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dengan Pemerintah sehingga berpengaruh terhadap peningkatan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap Standar Pelayanan Publik.

Akhirullah Aminulloh, Dody Setyawan (2013), yang berjudul “**Pengaruh Komunikasi Politik Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Publik**”. Penelitian ini menggunakan metode

explanatory dan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini mencoba menguji sejauh mana pengaruh dari komunikasi politik itu sendiri dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui hasil Uji-t untuk menunjukkan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

Pada penelitian ini, peneliti memperoleh hasil bahwa komunikasi politik sebagai (Varabel X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik sebagai (Variabel Y), sehingga apabila komunikasi politik ditingkatkan maka pelayanan publik juga akan meningkat.

Icha Annisa Aprilia, Aulia Sholichah Imam Nurchotimah (2022), Peneliti melakukan penelitian mengenai **“Peran Komunikasai Pemerintah Untuk Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik”**. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui sejauh mana pemerintah menerapkan komunikasi pemerintah dalam rangka merealisasikan *good governance* yang dinilai masih kurang efektif terutama dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode studi referensi dengan mengumpulkan data-data guna mengungkap pembahasan penelitian melalui sejumlah jurnal, buku dan dokumen-dokumen baik cetak maupun online dan data lain yang dianggap relevan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah sangat penting dilakukan terutama dalam hal pelayanan publik. Komunikasi pemerintah menjadi titik utama dalam suksesnya keberlangsungan pelayanan publik guna mewujudkan *good governance*.

Adhar Hakim (2015), melakukan penelitian mengenai **“Fungsi dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”**. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui dan menganalisa pelaksanaan peran dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam mendorong kepatuhan pemerintah daerah terhadap pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dan empiris melalui analisis peraturan perundang-undangan, pendekatan konsep serta pendekatan sosio legal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam mendorong kepatuhan tentang pelayanan publik, peran Ombudsman berkorelasi dengan sejumlah agenda konstitusi pemerintah dalam menjalankan agenda reformasi birokrasi, menegakkan tata pemerintahan yang baik. Hal tersebut dapat tercapai dengan mendorong peran Ombudsman melalui program-program intervensi terhadap penerapan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Desman Jaya Gulo, Priestaweny Riris T Simamora, Rahel Sukatendel (2022), melakukan penelitian mengenai **“Pola Komunikasi Politik Dalam Menampung Aspirasi Masyarakat”**. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana komunikasi politik Fraksi PDI-P di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Nias dalam penerimaan aspirasi mengenai pembangunan infrastruktur dan kendala penyelesaian masalah kesejahteraan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif atau interpretatif, yang mana dalam penelitian ini ditemukan bahwa Fraksi PDI-P terbuka menerima aspirasi masyarakat; masyarakat kurang paham mengenai formulasi kebijakan; serta terganggunya koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pola Komunikasi Fraksi PDI-P terjadi secara sirkuler. Pola komunikasi sirkuler tergambar dalam penerimaan aspirasi masyarakat kepada

Fraksi PDI-P mengenai pembangunan dan kembali disampaikan kepada masyarakat dalam bentuk prioritas kebijakan. Mengenai hasil proses formulasi kebijakan tidak semua memprioritaskan aspirasi, sehingga masyarakat merasa tidak puas. Di lain sisi, koordinasi Fraksi PDI-P dengan OPD untuk terlibat menerima aspirasi secara formal kurang terjalin baik.

Tatang Wahyono, Rafinita Adita (2022), telah melakukan penelitian mengenai “**Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Kajian Literatur)**”. Penelitian ini dilakukan untuk meninjau dan mensintesis literatur yang ada terkait dengan unsur-unsur dalam komunikasi pelayanan publik, sehingga akan menciptakan sebuah pemahaman mengenai komunikasi dalam sektor pelayanan publik.

Penulis mencoba mengkaji beberapa literatur yang berasal dari buku, jurnal penelitian, dan sumber informasi lainnya yang berasal dari media massa elektronik maupun halaman situs web yang relevan guna memahami unsur-unsur komunikasi pelayanan publik. Penelitian ini memberikan dasar teoritis untuk penelitian di masa depan tentang unsur-unsur komunikasi pelayanan publik dan dapat membantu para pelayan publik dalam berpikir tentang bagaimana menerapkan perubahan di lingkungan organisasinya. Kajian konsep unsur-unsur komunikasi pelayanan publik dalam artikel ini secara eksplisit berfokus pada lima unsur komunikasi pelayanan publik yang nantinya akan berperan dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik.

Secara rinci tinjauan hasil penelitian terdahulu yang mempunyai korelasi dengan kajian yang akan diteliti sebagai berikut:

Tabel II. Penelitian Terdahulu

No	Judul, Peneliti, Tahun Terbit	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Dalam Melayani Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Medan (Perspektif Etika Komunikasi Islam), Muhammad Iqbal, 2018	Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa : (1). Teknik komunikasi yang digunakan oleh Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara dalam melayani laporan pengaduan masyarakat menggunakan teknik informatif dan persuasif dalam melayani laporan pengaduan. (2). Media yang digunakan oleh lembaga Ombudsman RI antara lain 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 Utara : Tidak adanya komitmen dari pihak penyelenggara pelayanan publik baik pusat dan daerah, Pembiayaan anggaran yang rendah, Sumber daya manusia yang	Sama-sama meneliti terkait komunikasi Ombudsman Republik Indonesia pada Perwakilan Provinsi	Penelitian ini hanya mengkaji teknik komunikasi Kantor Perwakilan Ombudsman RI bukan mengenai pengaruh dari komunikasi yang digunakan.

		<p>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</p>		
2.	<p>Manajemen Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau Dalam Melakukan Pencegahan Terhadap Maladministrasi di Kota Pekanbaru, Susi Santika, 2020</p>	<p>Penelitian ini memperoleh hasil bahwa : (1). Penerapan manajemen komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau terkait upaya pencegahan maladministrasi di Kota Pekanbaru dalam aspek mendefinisikan masalah maladministrasi berpatokan pada Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019, yang mana kegiatan dari mendefinisikan masalah tersebut dengan melakukan deteksi maladministrasi terhadap instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik. Kemudian melakukan analisis dari temuan-temuan setelah melakukan deteksi, lalu memberikan pelaksanaan</p>	<p>Sama-sama meneliti terkait komunikasi Kantor Perwakilan Ombudsman terhadap pencegahan maladministrasi yang salah satu program dari pencegahan maladmistrasi itu sendiri adalah Penilaian Kepatuhan / Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah.</p>	<p>Penelitian ini tidak membahas bentuk komunikasi Kantor Perwakilan Ombudsman kepada Kepala Daerah dalam melakukan pencegahan maladministrasi</p>

		<p>saran terhadap lembaga terkait agar tidak terjadi maladministrasi berulang.</p> <p>(2). Perencanaan yang dilakukan oleh Ombudsman Riau yakni melalui program-program yang telah dibuat oleh Ombudsman RI Pusat yaitu melakukan kajian survei kepatuhan terhadap penyelenggara pelayanan publik dan membentuk jejaring Ombudsman dengan sebutan "Sahabat Ombudsman" sebagai bentuk partisipasi masyarakat. Selain melaksanakan program dari Ombudsman RI pusat, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau berinisiatif untuk melakukan perencanaan membangun kerja sama dengan media konvensional di Pekanbaru sebagai saluran komunikasi, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. (3). Aksi dan komunikasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau meliputi penyebaran informasi melalui media konvensional di Pekanbaru seperti Riau Pos, dan Tribun Pekanbaru. Selain itu Ombudsman</p>		
--	--	--	--	--

		<p>membangun kerja sama dengan Radio RRI dalam melakukan penyebaran informasi baik kepada penyelenggara pelayanan publik ataupun masyarakat. Selain membangun kerja sama dengan RRI dan media konvensional, Ombudsman melakukan penyebaran informasi melalui kanal media sosial seperti Instagram dan Facebook</p>		
3.	<p><i>Political Will</i> Walikota dalam memutuskan penyebaran <i>Corona Virus Disease</i> 2019 di Kota Pekanbaru, Adlin¹, Erman Muchtar², Sofyan Hadi³</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa inisiatif dan pilihan kebijakan Walikota Pekanbaru belum efektif disebabkan faktor individu walikota terkesan lengah dan panik menghadapi wabah Covid-19. Kemudian faktor organisasi pemerintah kota Pekanbaru yang belum memiliki lembaga dan prosedur teruji menghadapi bencana. Selanjutnya adalah faktor lemahnya rasa percaya masyarakat kepada pemerintah kota dan munculnya kebingungan di tengah masyarakat disebabkan kebijakan terkait Covid-19 yang seringkali diubah oleh pemerintah kota Pekanbaru</p>	<p>Sama-sama meneliti mengenai <i>Political Will</i> Walikota</p>	<p>Penelitian tersebut meneliti seberapa efektif <i>Political Will</i> Walikota, sedangkan dalam penelitian yang akan kami teliti adalah bagaimana Kantor Perwakilan Ombudsman dalam memengaruhi <i>Political Will</i> Walikota</p>

4.	<p>Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017), Anifah Putri Cahyanti, 2018</p>	<p>Penelitian ini menemukan bahwa Faktor yang menyebabkan penilaian kepatuhan belum berhasil adalah will dari pemerintah dalam menyikapi keberadaan Ombudsman dalam struktur ketatanegaraan Indonesia juga cukup dipertanyakan, di mana dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Ombudsman dapat menerima segala pelaporan dari masyarakat yang berhubungan adanya maladministrasi, korupsi, kolusi, nepotisme, dan lain-lain telah menyebabkan cukup banyaknya lembaga-lembaga yang menangani hal-hal yang berkaitan tersebut, misalnya korupsi</p>	<p>Sama-sama meneliti terkait bagaimana standar pelayanan publik dapat terpenuhi, di samping itu hasil penelitian yang diperoleh juga menggambarkan pentingnya <i>Will</i> dari pemerintah dalam menyikapi keberadaan Ombudsman.</p>	<p>Penelitian ini hanya meneliti mengenai pengaruh dari penilaian kepatuhan oleh Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sedangkan yang akan kami teliti adalah pengaruh dari Komunikasi Kantor Perwakilan Ombudsman dalam pemenuhan standar pelayanan publik</p>
5.	<p>Pola Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Pelaksanaan Pencegahan dan Pengawasan Pungutan Liar Di Dinas Sosial Kota Mataram, Muhamad Emil Rachyan¹, Dian Lestari Miharja², Baiq Vira Safitri³, 2023</p>	<p>Hasil penelitian menunjukan bahwa pola komunikasi Ombudsman NTB dalam melakukan pencegahan dan pengawasan terhadap pungutan liar di Dinas Sosial Kota Mataram, seperti pola komunikasi rantai yang digunakan dalam organisasi dan pola komunikasi bintang (semua arah) yang digunakan di luar organisasi. Media yang sering digunakan Ombudsman RI NTB</p>	<p>Sama-sama meneliti terkait komunikasi Kantor Perwakilan Ombudsman</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan ombudsman dalam pelaksanaan pencegahan dan pengawasan pungutan liar, sedang penelitian yang akan kami lakukan untuk mengetahui pengaruh dari komunikasi yang</p>

		adalah media sosial seperti website, instagram, whatsapp, media yang digunakan di luar ruangan lebih banyak menggunakan banner dalam memberikan informasi terkait pencegahan pungutan liar.		dilakukan oleh Kantor Perwakilan Ombudsman.
--	--	---	--	---

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual bertujuan untuk menggambarkan adanya keterkaitan antara teori-teori atau konsep yang mendukung dalam penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu penelitian. Kerangka konseptual menjadi pedoman peneliti untuk menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan dalam penelitian, keterkaitan antara variabel dan sub variabel.

Menurut Mangkunegara (2016 ; 34) indikator-indikator komunikasi antara lain :

1. Intensitas Komunikasi

Apabila banyak terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas Komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

2. Efektivitas Komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

3. Tingkat Pemahaman Pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada

tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

Menurut Sutardji (2016: 10-11) terdapat beberapa indikator-indikator komunikasi yang efektif, yaitu sebagai berikut :

1. Pemahaman

Kemampuan untuk memahami pesan dengan cermat seperti yang dimaksud oleh komunikator. Tujuan komunikasi adalah terjadinya pemahaman bersama, dan untuk mencapai tujuan itu maka, seorang komunikator maupun komunikan harus saling memahami fungsinya masing-masing. Komunikator dapat menyampaikan pesan sementara komunikan dapat menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2. Kesenangan

Proses komunikasi itu selain menyampaikan informasi dengan sukses, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan antara kedua belah pihak. Suasana yang lebih santai dan menyenangkan akan lebih enak dalam berinteraksi dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. dengan adanya suasana seperti itu, maka kesan yang menarik akan muncul.

3. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. apabila berkomunikasi dengan orang lain kemudian terjadi perubahan pada perilakunya dalam hal ini dapat dikatakan komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan dalam sikap seseorang, maka komunikasi yang dilakukan tersebut tidak efektif.

4. Hubungan yang makin membaik

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. apabila berkomunikasi dengan orang lain kemudian terjadi perubahan pada perilakunya dalam hal ini dapat dikatakan komunikasi yang

terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan dalam sikap seseorang, maka komunikasi yang dilakukan tersebut tidak efektif.

5. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya perubahan sebuah tindakan terhadap komunikan maupun komunikator.

Berdasarkan teori yang dikemukakan diatas, maka penulis menentukan bahwa variabel X dalam hal ini Komunikasi Ombudsman pada penelitian ini terdiri dari indikator atau sub variabel berupa intensitas komunikasi, efektivitas komunikasi, tingkat pemahaman pesan dan perubahan sikap.

Menurut Brinkerhoff (2010), indikator *Political Will* yaitu, inisiatif pemerintah, prioritas, mobilisasi dukungan politik, komitmen publik dan alokasi sumber daya, penegakan hukum, kontinuitas usaha, serta adaptasi dan belajar. Berdasarkan teori diatas, maka penulis menentukan bahwa variabel Y1 dalam hal ini *Political Will* pada penelitian ini terdiri dari indikator atau sub variabel berupa inisiatif, komitmen, dukungan, kebijakan dan penegakan hukum.

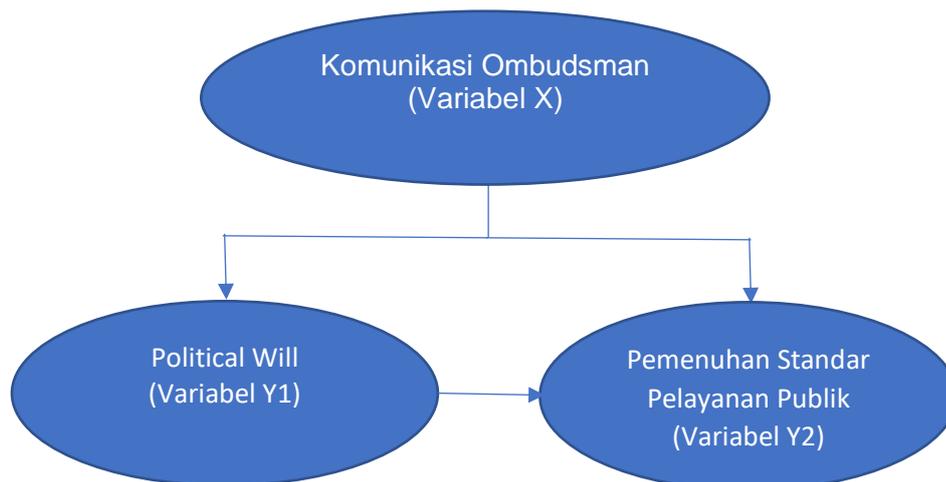
Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar Hukum.
2. Persyaratan.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur.
4. Jangka waktu penyelesaian.
5. Biaya/tarif.
6. Produk Pelayanan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.
8. Kompetensi pelaksana.
9. Pengawasan Internal.
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

11. Jumlah pelaksana.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan, dan
14. Evaluasi kinerja.

Berdasarkan regulasi diatas, peneliti menentukan bahwa variabel Y2 dalam hal ini pemenuhan standar pelayanan publik pada penelitian ini terdiri dari indikator atau sub variabel berupa prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan, persyaratan dan mekanisme pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi penyelenggara.

Gambar 2. Kerangka Konseptual



D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu masalah yang dihadapi dan perlu diuji kebenarannya dengan data yang lebih lengkap dan komprehensif. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo terhadap *Political Will* Walikota dan pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo. Berikut ini perumusan hipotesis dalam penelitian ini :

1. Apakah Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo berpengaruh terhadap *Political Will* Walikota Gorontalo?

H_0 : Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Gorontalo tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Political Will* Walikota Gorontalo.

H_a : Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Gorontalo berpengaruh secara signifikan terhadap *Political Will* Walikota Gorontalo.

2. Apakah Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo berpengaruh terhadap pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo?

H_1 : Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Gorontalo tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo.

H_a : Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Gorontalo berpengaruh secara signifikan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo.

3. Apakah *Political Will* berpengaruh terhadap pemenuhan standar pelayanan publik ?

H_2 : *Political Will* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik.

H_a : *Political Will* berpengaruh secara signifikan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik.

Uji hipotesis akan dilakukan dengan uji t. Uji t digunakan untuk menunjukkan apakah suatu variabel independen secara parsial memengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2013). Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikan $< \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. Jika nilai signifikan $> \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

E. Definisi Operasional

1. Ombudsman adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo.
2. *Political Will* adalah kemauan politik kepala daerah dalam hal ini Walikota Gorontalo terhadap pemenuhan standar pelayanan publik.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Penilaian Kepatuhan / Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah proses penilaian yang dilakukan Ombudsman untuk mengukur kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dalam pemenuhan standar pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
5. *Feedback* adalah umpan balik Pemerintah Kota Gorontalo dalam menindaklanjuti penyampaian hasil penilaian kepatuhan / penilaian penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan Ombudsman.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Kuncoro (2009 :15), Penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat kausal. Menurut penelitian kausal adalah penelitian yang menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, disamping mengukur kekuatan hubungannya. Menurut Kuncoro (2009 : 50) variabel dependen adalah variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan. Kuncoro (2009 : 50) mengatakan bahwa variabel independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif ataupun negatif bagi variabel dependen nantinya. Variabel intervening adalah variabel yang menjadi media pada suatu hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat (Siregar : 2014).

Penelitian ini berusaha mengkaji hubungan antara variabel bebas (X) yaitu komunikasi Ombudsman dengan variabel terikat (Y) yaitu pemenuhan standar pelayanan publik (y1) dan *political will* walikota (y2).

B. Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di Kota Gorontalo dengan pertimbangan bahwa subjek dan objek yang diteliti berada di Kota Gorontalo sehingga penulis menentukan Kota Gorontalo sebagai lokasi penelitian ini.

Adapun waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan September 2023 hingga Oktober 2023, yang mana pada waktu itu juga sedang berlangsung proses penilaian kepatuhan/penilaian penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satu-satuan/individu- individu) yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto & Pangestu : 1998, 107). Populasi yang hendak diteliti

dalam penelitian ini masyarakat Kota Gorontalo sebagai pengguna layanan. Mengingat jumlah pengguna layanan publik pada Kota Gorontalo yang sifatnya tentatif dan sulit diidentifikasi sehingga penulis membatasi jumlah populasi yang ditentukan sebanyak 155 orang.

Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan sebagai obyek penelitian (Anton, 1996, 65). Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin.

Rumus Slovin adalah rumus statistik yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian dengan dasar populasi yang ada. Rumus ini digunakan dalam penelitian survei dan pemilihan sampel untuk memastikan bahwa sampel yang diambil mewakili populasi secara umum. Adapun rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah Responden

N = Ukuran Populasi

e = Margin Error (5%)

Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 111 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian adalah kuisisioner atau angket. Menurut Siregar (2014:44) angket adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada. Skala pengukuran yang

digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2014:50). Skala Likert akan dirinci sebagai berikut:

Sangat setuju (SS) = Skor 5

Setuju (S) = Skor 4

Ragu-Ragu (RR) = Skor 3

Tidak setuju (TS) = Skor 2

Sangat tidak setuju (STS) = Skor 1

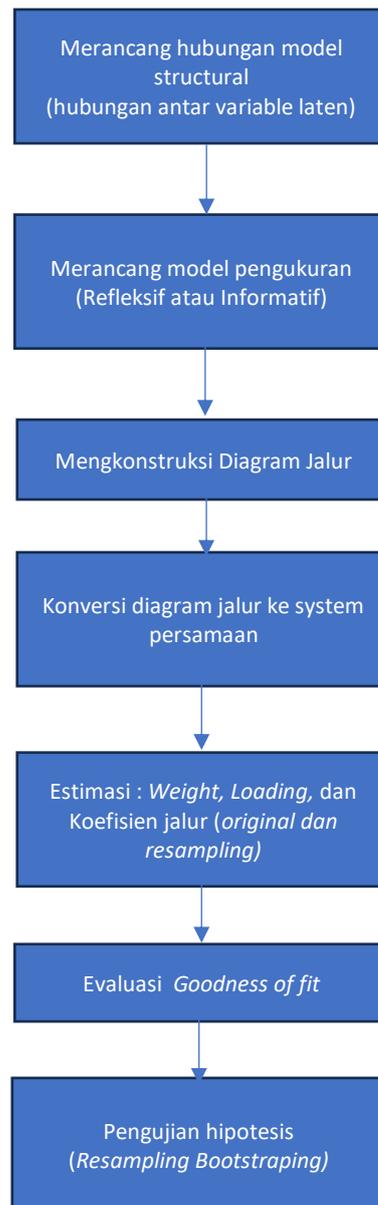
E. Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Generalized Structured Component Analysis (GSCA)*. Kegunaan GSCA adalah untuk mendapatkan model struktural yang powerful guna tujuan prediksi. Pada GSCA diperlukan spesifikasi model pengukuran (refleksif dan formatif) dan model struktural. Kedua sub model tersebut diintegrasikan ke dalam sebuah persamaan aljabar, dan pendugaan parameter diperlakukan padanya. Pendugaan parameter GSCA memiliki satu kriteria tunggal secara konsisten yaitu meminimumkan residual dari model terintegrasi tersebut.

(Solimun, 2019 : 18) Metode GSCA adalah setara dengan analisis model struktural berbasis kovarians (SEM). Dengan demikian analisis GSCA juga powerful untuk menguji model berbasis teori, atau dengan kata lain mengkonfirmasi teori tentang hubungan antar variabel yang terdapat didalam model struktural.

Berikut ini adalah gambaran Langkah-langkah dalam Analisis GSCA sebagaimana dikemukakan oleh Solimun (2019 : 20)

Gambar 3. Langkah-langkah analisis GSCA



F. Uji Hipotesis

Analisa ini digunakan untuk menguji hipotesis koefisien regresi, yaitu untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan atau tidak. Prosedur pengujian hipotesis menggunakan analisa pengujian regresi parsial (uji t), Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

- 1) Perumusan hipotesis *outer model* : Komunikasi Ombudsman berpengaruh terhadap *Political Will*

$$H_0 : \lambda = 0,$$

Berarti Komunikasi Ombudsman secara parsial berpengaruh terhadap *Political Will* Walikota Gorontalo.

$$H_a : \lambda \neq 0$$

Berarti Komunikasi Ombudsman secara parsial tidak berpengaruh terhadap *Political Will* Walikota Gorontalo.

- 2) Perumusan hipotesis *inner model* : *Political Will* berpengaruh terhadap pemenuhan standar pelayanan publik

$$H_0 : Y = 0,$$

Berarti *Political Will* secara parsial berpengaruh terhadap pemenuhan standar pelayanan publik.

$$H_a : \beta \neq 0$$

Berarti *Political Will* secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan standar pelayanan publik.

- 3) Perumusan hipotesis *inner model* : Komunikasi Ombudsman berpengaruh terhadap pemenuhan standar pelayanan publik

$$H_0 : \beta = 0,$$

Berarti Komunikasi Ombudsman secara parsial berpengaruh terhadap pemenuhan standar pelayanan publik.

$H_a : \beta \neq 0$

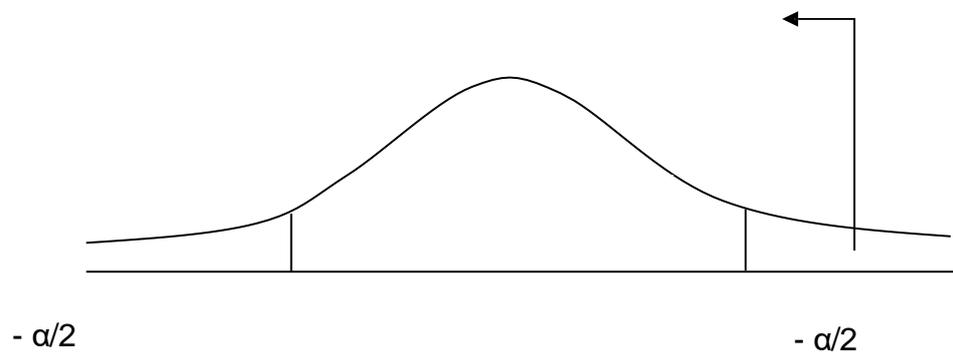
Berarti Komunikasi Ombudsman secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan standar pelayanan publik.

Level Significance (taraf signifikansi) berupa pedoman pengujian yang dinyatakan dalam bentuk persentase luas kurva normal yang digunakan adalah 5 % (0,05).

Dari hasil pengujian tersebut di atas dapat dilakukan uji t terhadap :

Gambar 4. Uji t

Daerah Penolakan H_0



Dengan cara pengujian sebagai berikut :

◆ Apabila $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

◆ Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan atau $t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$, maka H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Kota Gorontalo merupakan salah satu wilayah dari Provinsi Gorontalo dengan luas wilayah 79,03 Km² atau sekitar 0,65% dari luas Provinsi Gorontalo yang terdiri dari 9 (Sembilan) kecamatan dan 50 (lima puluh) kelurahan. Dalam catatan manuskrip sejarah Kesultanan Gorontalo, Kota Gorontalo yang lebih tertata dan memadai terbentuk secara resmi pada hari Kamis, 18 Maret 1728 (06 Syakban 1140 Hijriah) Jumlah penduduk Kota Gorontalo setiap tahun mengalami perubahan, dari tahun 2004 sejumlah 148.080 jiwa dengan luas wilayah sebesar 64.79 Km² sehingga kepadatan penduduk menjadi 2.286 jiwa/Km². Pada pertengahan tahun 2023, jumlah penduduk kota Gorontalo sebanyak 203.205 orang. Saat ini Kota Gorontalo dipimpin oleh seorang Walikota yang bernama Dr. H. Marten A. Taha, SE., M.Ec.Dev yang telah menjabat selama 2 (dua) periode sejak tahun 2014 hingga 2024.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo yang beroperasi sejak bulan September 2013 kini telah memasuki tahun ke sepuluh, dengan wilayah pengawasan yang meliputi 1 (satu) pemerintahan provinsi, 1 (satu) pemerintah kota, dan 5 (lima) pemerintah kabupaten. Adapun struktur organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo dipimpin oleh 1 (satu) orang kepala perwakilan dan terdiri dari 3 (tiga) bidang substansi yakni bidang penerimaan dan verifikasi laporan, bidang pemeriksaan laporan dan bidang pencegahan maladministrasi.

Penelitian ini menguraikan mengenai pengaruh komunikasi Ombudsman RI Provinsi Gorontalo terhadap *Political Will* Walikota dan Pemenuhan Standar Pelayanan Publik di Kota Gorontalo. Hal ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh komunikasi

Ombudsman RI Provinsi Gorontalo terhadap *Political Will* Walikota dan Pemenuhan Standar Pelayanan Publik di Kota Gorontalo. Dalam penelitian ini, diambil sampel sebanyak 111 masyarakat Kota Gorontalo sebagai sampel penelitian. Perlu diketahui bahwa terkait dengan penelitian ini tidak ada penelitian terdahulu yang sama hasilnya dengan penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian selama kurang lebih 2 (dua) bulan yaitu pada bulan September – Oktober Tahun 2023, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan ragam latar belakang yang dimiliki responden itu sendiri. Karakteristik ini untuk melihat responden memiliki background seperti apa yang dalam penelitian ini background responden difokuskan pada jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir. Hasil yang didapat adalah :

a. Karakteristik Usia

Tabel III. Data Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
a. 25-35 Tahun	45	40,54
b. 36-45 Tahun	38	34,23
c. >45 Tahun	28	25,22

Sumber : Data diolah 2023

Tabel III menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan usia dari 111 responden diketahui bahwa frekuensi tertinggi adalah responden yang berusia 25-35 tahun dengan jumlah sampel 45 (40,54%), sedangkan frekuensi terendah adalah Responden yang berusia > 45 tahun dengan jumlah sampel 28 (25,25%).

b. Karakteristik Jenis Kelamin

Tabel IV. Data Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – Laki	87	78,37
Perempuan	24	21,63

Sumber : Data diolah 2023

Tabel IV menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin dari 111 responden diketahui bahwa frekuensi tertinggi adalah responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah sampel 87 (78,37%). Sedangkan frekuensi terendah adalah responden berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah sampel 24 (21,63%).

c. Karakteristik Pendidikan Terakhir

Tabel V. Data Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMU	20	18,01
D3	4	3,60
Strata 1	60	54,05
Strata 2	21	18,91
Strata 3	6	5,43

Sumber : Data diolah 2023

Tabel V menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendidikan terakhir dari 111 responden diketahui bahwa frekuensi tertinggi adalah responden yang tingkat pendidikannya Strata 1 dengan jumlah sampel 60 (54,05%). Sedangkan frekuensi terendah adalah responden

yang tingkat pendidikannya D3 dengan jumlah sampel 4 (3,60).

d. Karakteristik Instansi

Tabel VI. Data Distribusi Responden Berdasarkan Instansi

Instansi	Frekuensi	Persentase (%)
Ombudsman RI	13	11,71
Pemerintah Kota Gorontalo	5	4,50
BUMN	12	10,81
Instansi Swasta	16	14,41
Instansi Pemerintah Lainnya	40	36,03
Masyarakat	13	11,71

Sumber : Data diolah 2023

Tabel VI menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan Instansi dari 111 responden diketahui bahwa frekuensi tertinggi adalah responden yang bekerja pada instansi pemerintahan lainnya dengan jumlah sampel 40 (36,03%). Sedangkan frekuensi terendah adalah responden yang bekerja pada instansi Pemerintah Kota Gorontalo dengan jumlah sampel 5 (4,50).

2. Variabel Penelitian

a. Variabel Komunikasi Ombudsman

1) Intensitas Komunikasi

Tabel VII. Tanggapan Responden Variabel Komunikasi Ombudsman terkait Intensitas Komunikasi

No	Indikator Intensitas Komunikasi	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya meyakini bahwa Ombudsman telah berkomunikasi secara intens kepada Walikota Gorontalo dalam rangka	48	50	10	3	0

	mendorong pemenuhan standar pelayanan publik					
	Total	48	50	10	3	0
	Persentase (%)	43,24	45,04	9	2,70	0

Sumber : Data diolah 2023

Tabel VII menunjukkan bahwa terkait dengan variabel komunikasi Ombudsman khususnya indikator intensitas komunikasi, 48 sampel (43,24%) berpendapat sangat setuju dan 50 sampel (45,04%) berpendapat setuju bahwa pemenuhan standar pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh intensitas komunikasi yang dilakukan Ombudsman kepada Walikota Gorontalo.

2) Efektivitas Komunikasi

Tabel VIII. Tanggapan Responden Variabel Komunikasi Ombudsman terkait Efektivitas Komunikasi

No	Efektivitas Komunikasi	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya meyakini bahwa komunikasi yang dilakukan Ombudsman kepada Walikota Gorontalo sangat efektif dalam mendorong pemenuhan standar pelayanan publik	43	49	18	1	0
	Total	43	49	18	1	0
	Persentase (%)	38,73	44,14	16,21	0,9	0

Sumber : Data diolah 2023

Tabel VIII menunjukkan bahwa terkait dengan variabel komunikasi Ombudsman khususnya indikator efektivitas komunikasi, 43 sampel (38,73%) dan 49 sampel (44,14%) berpendapat sangat setuju bahwa pemenuhan standar pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi yang dilakukan Ombudsman kepada Walikota.

3) Tingkat Pemahaman Pesan

Tabel IX. Tanggapan Responden Variabel Komunikasi Ombudsman terkait Tingkat Pemahaman Pesan

No	Tingkat Pemahaman Pesan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya meyakini pola komunikasi yang Ombudsman lakukan selama ini kepada pemerintah daerah sangat mudah dipahami guna mendorong pemenuhan standar pelayanan publik	38	61	12	0	0
Total		38	61	12	0	0
Persentase (%)		34,23	54,95	10,81	0	0

Sumber : Data diolah 2023

Tabel IX menunjukkan bahwa terkait dengan variabel komunikasi Ombudsman khususnya indikator tingkat pemahaman pesan, 38 sampel (34,23%) berpendapat sangat setuju dan 61 sampel (54,95%) berpendapat setuju bahwa pemenuhan standar pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman pesan diperoleh oleh Walikota Gorontalo terhadap komunikasi yang dilakukan Ombudsman.

4) Perubahan Sikap

Tabel X. Tanggapan Responden Variabel Komunikasi Ombudsman terkait Perubahan Sikap

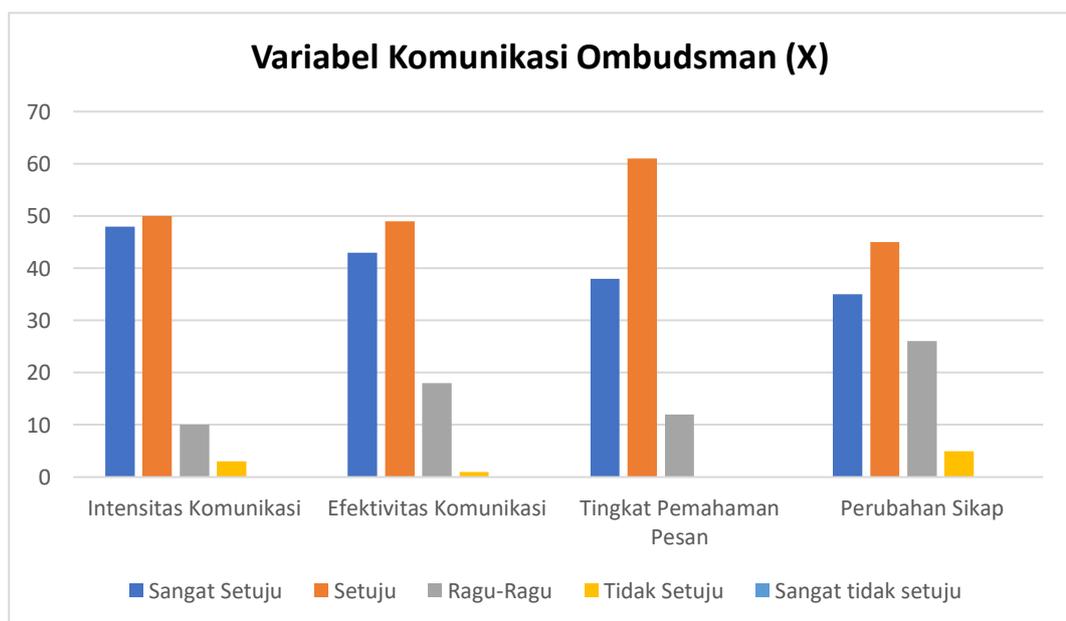
No	Perubahan Sikap	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya meyakini komunikasi yang Ombudsman lakukan dapat mempengaruhi sikap Walikota Gorontalo dalam Upaya	35	45	26	5	0

pemenuhan standar pelayanan publik					
Total	35	45	26	5	0
Persentase (%)	31,53	40,54	23,42	4,50	0

Sumber : Data diolah 2023

Tabel X menunjukkan bahwa terkait dengan variabel komunikasi Ombudsman khususnya indikator perubahan sikap, 35 sampel (31,53%) berpendapat sangat setuju dan 45 sampel (40,54%) berpendapat setuju bahwa pemenuhan standar pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh perubahan sikap yang dialami Walikota Gorontalo terhadap komunikasi yang lakukan Ombudsman.

Grafik 1. Jawaban Responden terhadap Variabel Komunikasi Ombudsman



Berdasarkan grafik diatas tergambar bahwa indikator tingkat pemahaman pesan adalah indikator yang paling sangat mempengaruhi komunikasi Ombudsman berdasarkan data jawaban responden terhadap variabel tersebut.

b. Variabel *Political Will* Walikota

1) Inisiatif

Tabel XI. Tanggapan Responden Variabel *Political Will* Walikota terkait Inisiatif

No	Inisiatif	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya meyakini bahwa Walikota Gorontalo akan melakukan pemenuhan standar pelayanan publik	31	53	26	1	0
2	Saya meyakini bahwa Walikota Gorontalo menyadari adanya kekurangan dalam pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo	31	56	20	4	0
Total		62	109	46	5	0
Persentase (%)		27,92	49,09	20,72	2,25	0

Sumber : Data diolah 2023

Tabel XI menunjukkan bahwa terkait dengan variabel *Political Will* Walikota khususnya indikator inisiatif, 27,92% berpendapat sangat setuju dan 49,09% berpendapat setuju bahwa pemenuhan standar pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh inisiatif dari Walikota Gorontalo.

2) Komitmen

**Tabel XII. Tanggapan Responden Variabel
Political Will Walikota terkait Komitmen**

No	Komitmen	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya meyakini bahwa Walikota Gorontalo selalu mendorong semua instansi penyelenggara pelayanan publik di Kota Gorontalo untuk memenuhi standar pelayanan publik.	39	55	14	3	0
Total		39	55	14	3	0
Persentase (%)		35,13	49,54	12,61	2,70	0

Sumber : Data diolah 2023

Tabel XII menunjukkan bahwa terkait dengan variabel *Political Will* Walikota khususnya indikator komitmen, 39 sampel (35,13%) berpendapat sangat setuju dan 55 sampel (49,54%) berpendapat setuju bahwa pemenuhan standar pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh komitmen dari Walikota Gorontalo.

3) Dukungan

**Tabel XIII. Tanggapan Responden Variabel
Political Will Walikota terkait Dukungan**

No	Dukungan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya meyakini bahwa Walikota Gorontalo memperoleh dukungan berupa anggaran yang dituangkan dalam APBD Kota Gorontalo dalam rangka pemenuhan standar	30	53	26	2	0

	elayanan publik					
2	Saya meyakini bahwa Walikota Gorontalo memperoleh dukungan internal dan eksternal dalam pemenuhan standar pelayanan publik	28	63	19	1	0
Total		58	116	45	3	0
Persentase (%)		26,12	52,25	20,27	1,35	0

Sumber : Data diolah 2023

Tabel XIII menunjukkan bahwa terkait dengan variabel *Political Will* Walikota khususnya indikator dukungan, 26,12% berpendapat sangat setuju dan 52,25% berpendapat setuju bahwa *Political Will* Walikota terhadap pemenuhan standar pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh dukungan anggaran dan dukungan lain dari pihak internal.

4) Kebijakan

Tabel XIV. Tanggapan Responden Variabel *Political Will* Walikota terkait Kebijakan

No	Kebijakan	SS	S	RR	TS	STS
1	Walikota Gorontalo memiliki visi dan misi yang mendukung pemenuhan standar pelayanan publik pada Pemerintah Kota Gorontalo.	32	66	11	2	0
Total		32	66	11	2	0
Persentase (%)		28,82	59,45	9,90	1,80	0

Sumber : Data diolah 2023

Tabel XIV menunjukkan bahwa terkait dengan variabel *Political Will* Walikota khususnya indikator kebijakan, 32 sampel (28,82%) berpendapat sangat setuju dan 66 sampel (59,45%) berpendapat setuju bahwa *Political Will* Walikota terhadap pemenuhan standar pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kebijakan berupa visi dan misi dari walikota.

5) Penegakan Hukum

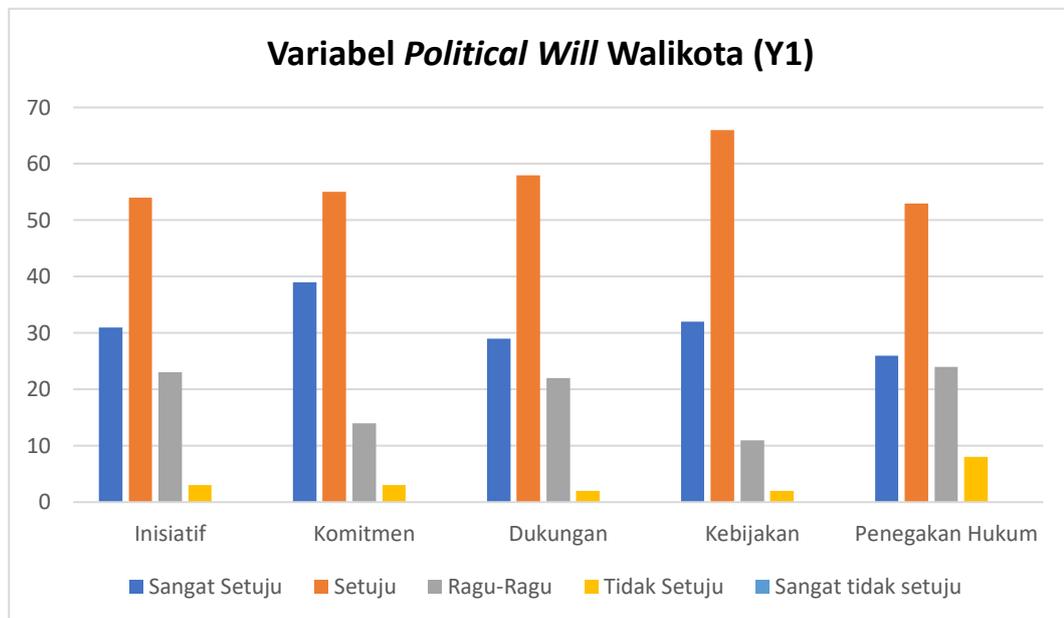
Tabel XV. Tanggapan Responden Variabel *Political Will* Walikota terkait Penegakan Hukum

No	Penegakan Hukum	SS	S	RR	TS	STS
1	Ada <i>reward and punishment</i> bagi Organisasi Perangkat Daerah pada Pemerintah Kota Gorontalo dalam Upaya pemenuhan standar pelayanan publik	26	53	24	8	0
Total		26	53	24	8	0
Persentase (%)		23,42	47,74	21,62	7,20	0

Sumber : Data diolah 2023

Tabel XV menunjukkan bahwa terkait dengan variabel *Political Will* Walikota khususnya indikator penegakan hukum, 26 sampel (23,42%) berpendapat sangat setuju dan 53 sampel (47,74%) berpendapat setuju bahwa *Political Will* Walikota terhadap pemenuhan standar pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh penegakan hukum berupa penerapan *reward and punishment* yang dilakukan oleh walikota.

**Grafik 2. Jawaban Responden terhadap Variabel
Political Will Walikota**



Berdasarkan grafik diatas tergambar bahwa indikator kebijakan adalah indikator yang paling sangat mempengaruhi *political will* Walikota berdasarkan data jawaban responden terhadap variabel tersebut.

c. Variabel Pemenuhan Standar Pelayanan Publik

1) Jangka Waktu Pelayanan

Tabel XVI. Tanggapan Responden Variabel Pemenuhan Standar Pelayanan Publik terkait Jangka Waktu Pelayanan

No	Jangka Waktu Pelayanan	SS	S	RR	TS	STS
1	Menurut saya pelayanan publik di Kota Gorontalo telah terselenggara sesuai waktu pelayanan yang telah ditentukan	21	54	27	7	2
Total		21	54	27	7	2
Persentase (%)		18,91	48,64	24,32	6,30	1,80

Sumber : Data diolah 2023

Tabel XVI menunjukkan bahwa terkait dengan variabel pemenuhan standar pelayanan publik khususnya indikator jangka waktu pelayanan, 21 sampel (18,91%) berpendapat sangat setuju dan 54 sampel (48,64%) berpendapat setuju bahwa penerapan jangka waktu pelayanan sesuai ketentuan merupakan bagian dari terpenuhinya standar pelayanan publik.

2) Biaya Pelayanan

Tabel XVII. Tanggapan Responden Variabel Pemenuhan Standar Pelayanan Publik terkait Biaya Pelayanan

No	Biaya Pelayanan	SS	S	RR	TS	STS
1	Menurut saya biaya pelayanan di unit pelayanan publik yang ada di Kota Gorontalo telah sesuai dengan ketentuan dan tidak ada permintaan imbalan (pungli)	22	54	31	4	0
Total		22	54	31	4	0
Persentase (%)		19,81	48,64	27,92	3,60	0

Sumber : Data diolah 2023

Tabel XVII menunjukkan bahwa terkait dengan variabel pemenuhan standar pelayanan publik khususnya indikator biaya pelayanan, 22 sampel (19,81%) berpendapat sangat setuju dan 54 sampel (48,64%) berpendapat setuju bahwa penerapan biaya pelayanan sesuai ketentuan dan bebas pungutan liar merupakan bagian dari terpenuhinya standar pelayanan publik.

3) Persyaratan dan Mekanisme Pelayanan

Tabel XVIII. Tanggapan Responden Variabel Pemenuhan Standar Pelayanan Publik terkait Persyaratan dan Mekanisme Pelayanan

No	Persyaratan dan Mekanisme Pelayanan	SS	S	RR	TS	STS
1	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan publik di Kota Gorontalo terselenggara sesuai dengan informasi persyaratan dan produk layanan, serta sistem dan mekanisme prosedur telah sesuai dengan ketentuan	18	68	24	1	0
Total		18	68	24	1	0
Persentase (%)		16,21	61,26	21,62	0,90	0

Sumber : Data diolah 2023

Tabel XVIII menunjukkan bahwa terkait dengan variabel pemenuhan standar pelayanan publik khususnya indikator persyaratan dan mekanime pelayanan, 18 sampel (16,21%) berpendapat sangat setuju dan 68 sampel (61,26%) berpendapat setuju bahwa terselenggaranya pelayanan sesuai dengan persyaratan dan mekanisme pelayanan merupakan bagian dari terpenuhinya standar pelayanan publik.

4) Kompetensi Penyelenggara

Tabel XIX. Tanggapan Responden Variabel Pemenuhan Standar Pelayanan Publik terkait Kompetensi Penyelenggara

No	Kompetensi Penyelenggara	SS	S	RR	TS	STS
1	Menurut saya, petugas yang memberikan pelayanan memiliki	22	64	24	1	0

	kompetensi sesuai tugas yang diemban					
	Total	22	64	24	1	0
	Persentase (%)	19,81	57,65	21,62	0,90	0

Sumber : Data diolah 2023

Tabel XIX menunjukkan bahwa terkait dengan variabel pemenuhan standar pelayanan publik khususnya indikator kompetensi penyelenggara, 22 sampel (14,41%) berpendapat sangat setuju dan 64 sampel (57,65%) berpendapat setuju bahwa ditempatkannya petugas penyelenggara layanan yang kompeten merupakan bagian dari terpenuhinya standar pelayanan publik.

5) Sarana dan Prasarana

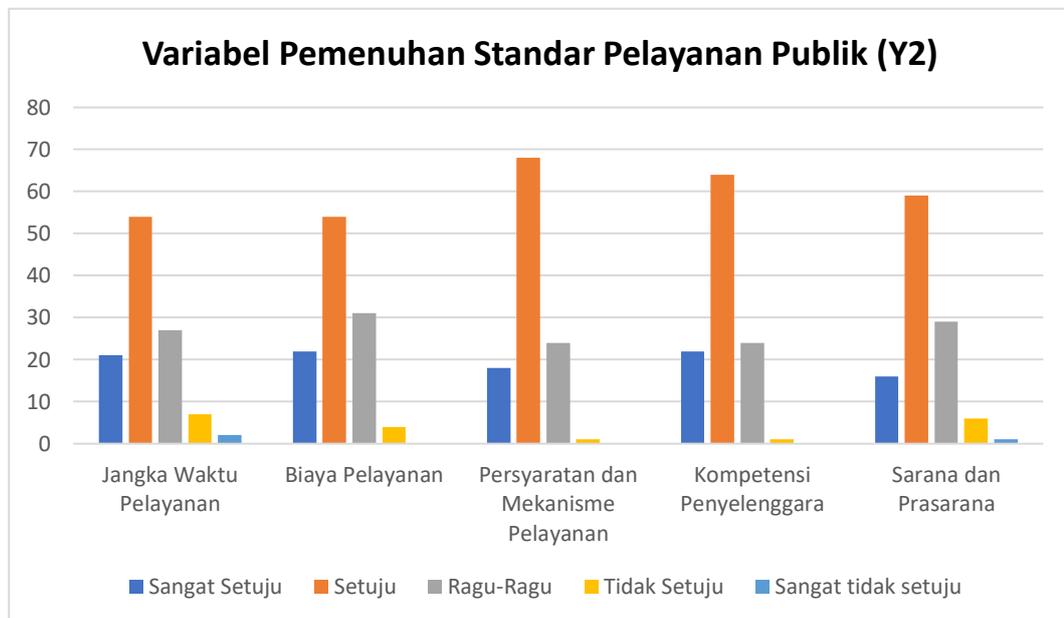
Tabel XX. Tanggapan Responden Variabel Pemenuhan Standar Pelayanan Publik terkait Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan Prasarana	SS	S	RR	TS	STS
1	Menurut saya, sarana dan prasarana yang disediakan instansi pelayanan publik telah memadai	16	59	29	6	1
	Total	16	59	29	6	0
	Persentase (%)	14,41	53,15	26,12	5,40	0,90

Sumber : Data diolah 2023

Tabel XX menunjukkan bahwa terkait dengan variabel pemenuhan standar pelayanan publik khususnya indikator kompetensi penyelenggara, 22 sampel (14,41%) berpendapat sangat setuju dan 64 sampel (57,65%) berpendapat setuju bahwa ditempatkannya petugas penyelenggara layanan yang kompeten merupakan bagian dari terpenuhinya standar pelayanan publik.

Grafik 3. Jawaban Responden terhadap Variabel Pemenuhan Standar Pelayanan Publik



Berdasarkan grafik diatas tergambar bahwa indikator persyaratan dan mekanisme pelayanan adalah indikator yang paling sangat mempengaruhi pemenuhan standar pelayanan publik berdasarkan data jawaban responden terhadap variabel tersebut.

3. Nilai *Critical Ratio Skewness* dan *Kurtosis*

a. Komunikasi Ombudsman (X)

Tabel XXI. Critical ratio skewness dan kurtosis variabel X

	X.1	X.2	X.3	X.4
Mean	4.22	4.16	4.20	3.87
Median	4	4	4	4
SD	0.777	0.754	0.632	0.856
# of non-missing cases	85	85	85	85
# of missing cases	0	0	0	0
Min	2	2	3	2
Max	5	5	5	5
Skewness	-0.882	-0.454	-0.185	-0.328
Kurtosis	-0.601	-0.545	-0.563	-0.540

Nilai critical ratio skewness dan kurtosis, terlihat bahwa banyak atau dapat dikatakan semua indikator memiliki nilai critical ratio skewness dan kurtosis memiliki nilai berada diantara -1,96 sampai 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%. Berarti semua indikator membentuk kurva normal. Sehingga dapat dikatakan semua indikator berdistribusi normal.

b. Political Will Walikota (Y1)

Tabel XXII. Critical ratio skewness dan kurtosis variabel Y1

	Y.1.1	Y.1.2	Y.1.3	Y.1.4	Y.1.5	Y.1.6	Y.1.7
Mean	3.96	3.95	4.08	3.92	3.99	4.06	3.76
Median	4	4	4	4	4	4	4
SD	0.763	0.785	0.790	0.775	0.699	0.679	0.895
# of non-missing cases	85	85	85	85	85	85	85
# of missing cases	0	0	0	0	0	0	0
Min	2	2	2	2	2	2	2
Max	5	5	5	5	5	5	5
Skewness	- 0.105	- 0.369	- 0.593	- 0.170	- 0.199	- 0.540	- 0.330
Kurtosis	- 0.842	- 0.269	- 0.001	- 0.598	- 0.280	- 0.832	- 0.577

Nilai critical ratio skewness dan kurtosis, terlihat bahwa banyak atau dapat dikatakan semua indikator memiliki nilai critical ratio skewness dan kurtosis memiliki nilai berada diantara -1,96 sampai 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%. Berarti semua indikator membentuk kurva normal. Sehingga dapat dikatakan semua indikator berdistribusi normal.

c. Pemenuhan Standar Pelayanan Publik

Tabel XXIII. Critical ratio skewness dan kurtosis variabel Y2

	Y.2.1	Y.2.2	Y.2.3	Y.2.4	Y.2.5
Mean	3.72	3.79	3.86	3.92	3.72
Median	4	4	4	4	4
SD	0.840	0.788	0.620	0.658	0.825
# of non-missing cases	85	85	85	85	85

# of missing cases	0	0	0	0	0
Min	1	2	2	2	1
Max	5	5	5	5	5
Skewness	-0.534	-0.200	-0.208	-0.169	-0.599
Kurtosis	0.487	-0.362	0.330	0.032	0.662

Nilai critical ratio skewness dan kurtosis, terlihat bahwa banyak atau dapat dikatakan semua indikator memiliki nilai critical ratio skewness dan kurtosis memiliki nilai berada diantara -1,96 sampai 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%. Berarti semua indikator membentuk kurva normal. Sehingga dapat dikatakan semua indikator berdistribusi normal.

Tabel XXIV. Model Fit Measures

Model fit measures	
FIT	0.63508
AFIT	0.627744
FITs	0.385676

FIT = 0.635

FIT menunjukkan varian total dari semua variabel yang dapat dijelaskan oleh model tertentu. Nilai FIT berkisar dari 0 sampai 1. Jadi, model yang terbentuk dapat menjelaskan semua variabel yang ada sebesar 0.635. Komunikasi Ombudsman, *Political Will* Walikota, dan Pemenuhan Standar Pelayanan Publik yang dapat dijelaskan oleh model adalah sebesar 63,5 % dan sisanya (36,5 %) dapat dijelaskan oleh variabel yang lain.

AFIT = 0.627

AFIT (Adjusted FIT) serupa dengan *R squared adjusted* pada analisis regresi. AFIT dapat digunakan untuk perbandingan model. Model dengan AFIT nilai terbesar dapat dipilih antara model yang lebih baik. Keragaman yang dapat dijelaskan oleh model adalah sebesar 62,7 % .

4. Measurement Model

Tabel XXV. Measurement Model

Loadings				
	Estimate	SE	95%CI(L)	95%CI(U)
Komunikasi Ombudsman				
X.1	0.836673	0.030947	0.776508	0.890424
X.2	0.87903	0.025656	0.826275	0.921696
X.3	0.840368	0.030252	0.773367	0.888465
X.4	0.794142	0.048247	0.695264	0.864985
<i>Political Will</i> Walikota				
Y.1.1	0.83971	0.029772	0.782824	0.886597
Y.1.2	0.7449	0.072359	0.610123	0.877501
Y.1.3	0.832159	0.034882	0.753693	0.887937
Y.1.4	0.735632	0.065249	0.610926	0.847286
Y.1.5	0.851681	0.031602	0.785639	0.905394
Y.1.6	0.847244	0.024154	0.806265	0.888549
Y.1.7	0.793057	0.040887	0.722571	0.867869
Pemenuhan Standar Pelayanan Publik				
Y.2.1	0.807201	0.083866	0.60791	0.90635
Y.2.2	0.867225	0.029205	0.81139	0.910629
Y.2.3	0.915542	0.017357	0.868677	0.940646
Y.2.4	0.816479	0.039012	0.739636	0.877305
Y.2.5	0.790974	0.046834	0.682409	0.878085

a. Variabel Komunikasi Ombudsman (X)

Untuk variabel Komunikasi Ombudsman terdapat Empat indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel, dimana semua indikator signifikan untuk mengukur variabel. Jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loadings* yang diperoleh untuk masing-masing indikator, indikator X.3 adalah yang paling dapat mendeskripsikan variabel Komunikasi Ombudsman. Nilai *estimate* indikator tersebut paling besar di antara ketujuh indikator yang lain yakni sebesar 0,84.

b. Variabel *Political Will* Walikota (Y1)

Untuk variabel *Political Will* walikota terdapat Tujuh indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel, dimana semua indikator signifikan untuk mengukur variabel. Jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loadings* yang diperoleh untuk masing-masing indikator, indikator Y.1.5 adalah yang paling dapat mendeskripsikan variabel *Political Will* Walikota. Nilai *estimate* indikator tersebut paling besar di antara kelima indikator yang lain yakni sebesar 0,85.

c. Variabel Pemenuhan Standar Pelayanan Publik (Y2)

Untuk variabel Pemenuhan Standar Pelayanan Publik terdapat lima indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel, dimana semua indikator signifikan untuk mengukur variabel. Jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loadings* yang diperoleh untuk masing-masing indikator, indikator Y.2.3 adalah yang paling dapat mendeskripsikan variabel Pemenuhan Standar Pelayanan Publik. Nilai *estimate* indikator tersebut paling besar diantara lima indikator yang lain yakni sebesar 0,91.

5. Pengujian Hipotesis dan Koefisien Jalur

Pengujian hipotesis dan koefisien jalur dapat dilihat pada Gambar 4, selain itu dapat pula diketahui model matematis yang terbentuk berdasarkan nilai *estimate*-nya, yaitu sebagai berikut :

$$Y_1 = 0.906806 X_1$$

$$Y_2 = 0,906806 X_1 + 0.762909 Y_1$$

Tabel XXVI. Path Coefficients

Path coefficients				
	Estimate	SE	95%CI(L)	95%CI(U)
Komunikasi Ombudsman ->Political Will Walikota	0.688669	0.062751	0.537953	0.818739
Komunikasi Ombudsman	0.787541	0.071115	0.656364	0.916801

->Pemenuhan Standar Pelayanan Publik				
Political Will Walikota ->Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	0.054881	0.076997	-0.10569	0.183981

Tabel XXVII. Rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT)

HTMT		Keterangan
Komunikasi Ombudsman ->Political Will Walikota	0.906806	Signifikan
Komunikasi Ombudsman ->Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	0.762909	Signifikan
Political Will Walikota ->Pemenuhan Standar Pelayanan Publik	0.665309	Signifikan

Tabel ini menunjukkan rasio heterotrait-monotrait (HTMT) per pasang komponen, yaitu didefinisikan sebagai nilai rata-rata dari korelasi item di seluruh konstruksi relatif terhadap (geometris) rata-rata korelasi rata-rata untuk item yang mengukur konstruk yang sama dengan nilai ambang batas 0,90 (Henseler, Ringle, & Sarstedt, 2015).

a. Hipotesis 1 Komunikasi Ombudsman (X_1) berpengaruh terhadap *Political Will* Walikota (Y_2)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa komunikasi Ombudsman (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Political Will* Walikota (Y_1). Hal ini dapat dilihat pada tabel XXVII dengan nilai HTMT $0.906806 > 0,05$ sehingga hipotesis satu diterima. Komunikasi yang dilakukan Ombudsman menjadi acuan Walikota Gorontalo dalam melakukan evaluasi terkait pelayanan publik di Kota Gorontalo. Pemenuhan standar pelayanan publik dapat dilakukan oleh walikota dengan adanya evaluasi dari Ombudsman dalam bentuk komunikasi yang dijalin antara Ombudsman dan walikota. Menurut James G. Robins

(1986:241), hanya dengan proses umpan balik itulah terjadi pemahaman kedua belah pihak masing-masing.

Proses umpan balik telah dilakukan oleh Ombudsman melalui kegiatan yang dinamakan pendampingan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi sarana bertukar informasi dan evaluasi sebelum dilakukannya proses penilaian kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik oleh Ombudsman.

- b. Hipotesis 2 Komunikasi Ombudsman (X.1) berpengaruh terhadap pemenuhan standar pelayanan publik (Y.2)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Komunikasi Ombudsman (X.1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik (Y1). Hal ini dapat dilihat pada Tabel XXVII dengan nilai HTMT $0.762909 > 0,05$ sehingga hipotesis dua diterima. Hal ini menggambarkan bahwa komunikasi yang Ombudsman lakukan selama ini dengan instansi penyelenggara pelayanan publik sudah efektif dan memberikan pengaruh bagi instansi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan pemenuhan standar pelayanan publik pada instansi mereka.

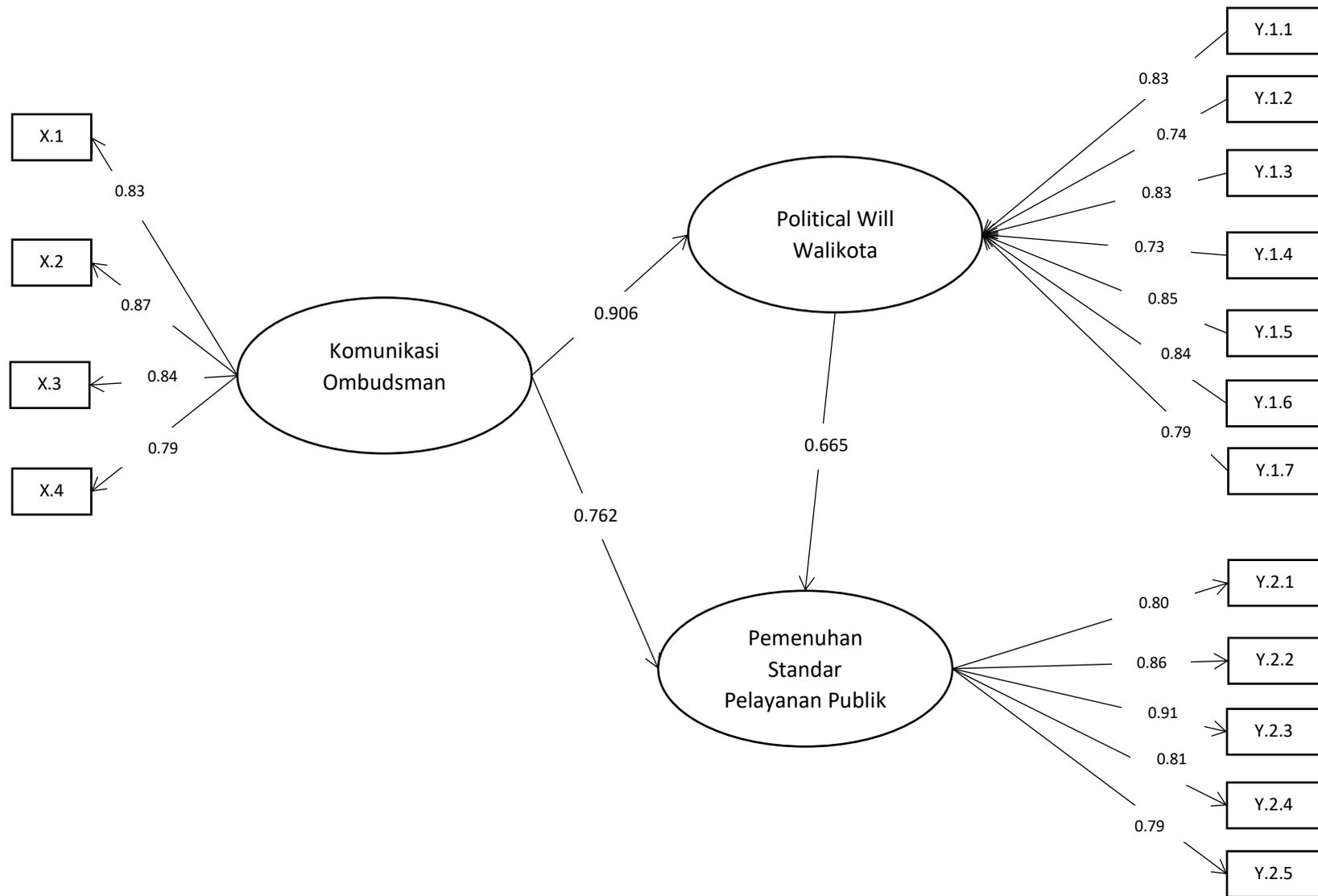
Dalam komunikasi ada komponen-komponen yang harus menjalankan fungsinya diantaranya: sumber, pesan, media, penerima, pengaruh, tanggapan balik dan lingkungan (Canggara:2008:24-27). Komponen-Komponen komunikasi sebagaimana dijabarkan diatas telah berjalan baik pada proses komunikasi yang dilakukan ombudsman dalam rangka pemenuhan standar pelayanan publik.

- c. Hipotesis 3 *Political Will* Walikota (Y1) berpengaruh terhadap pemenuhan standar pelayanan publik (Y2)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Political Will* Walikota (Y1) berpengaruh dan signifikan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik (Y2). Hal ini tergambar pada Tabel XXVII dengan nilai HTMT 0.665309 > 0,05 sehingga hipotesis 3 diterima. Reformasi Birokrasi utamanya di Indonesia membutuhkan *political will* dari berbagai elit politik Indonesia. *Political will* menjadi faktor utama dalam proses pemenuhan standar pelayanan publik, tanpa adanya kemauan dari seorang kepala daerah sangat sulit mencapai harapan tersebut.

Sebagaimana tergambar diatas bahwa indikator Y1.5 merupakan indikator yang paling mendiskripsikan variabel ini, hal ini menggambarkan bahwa *Political Will* yang dimiliki Walikota Gorontalo memperoleh dukungan baik dari internal maupun eksternal dalam rangka pemenuhan standar pelayanan publik.

Gambaran koefisien jalur dari masing-masing variabel dan indikator variabel dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 4. Koefisien Jalur *Structural Model*

B. Pembahasan

Berdasarkan data responden terhadap variabel komunikasi Ombudsman, sebagian besar jawaban responden ada pada posisi sangat setuju dan setuju, hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi Ombudsman efektif dalam memberikan pengaruh kepada *Political Will* Walikota agar dapat melakukan pemenuhan standar pelayanan publik pada instansi penyelenggara pelayanan publik di Kota Gorontalo.

Berdasarkan tanggapan responden terhadap terhadap variabel *political will* Walikota, sebagian besar jawaban responden ada pada posisi sangat setuju dan setuju, hal tersebut menggambarkan bahwa *political will* Walikota memberikan pengaruh terhadap pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo.

Selanjutnya, berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel pemenuhan standar pelayanan publik, sebagian besar responden ada pada posisi sangat setuju dan setuju, hal tersebut menggambarkan bahwa pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo telah sesuai dengan harapan masyarakat Kota Gorontalo.

Hasil perhitungan nilai *critical ratio* dan *kurtosis* terhadap ketiga variabel berada pada nilai antara -1.96 sampai 1.96 dengan tingkat kepercayaan 95%, hal ini menggambarkan bahwa semua indikator dari ketiga variabel membentuk kurva normal sehingga dapat dikatakan semua indikator berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil pengukuran model atau *measurement model* dapat dijelaskan indikator yang paling dapat mendeskripsikan dari masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Variabel Komunikasi Ombudsman

Variabel komunikasi Ombudsman terdiri dari 4 (empat) indikator yakni intensitas komunikasi, efektivitas komunikasi, tingkat pemahanan pesan dan perubahan sikap. Indikator tingkat

pemahaman pesan menjadi indikator yang paling dapat mendeskripsikan variabel komunikasi Ombudsman, hal ini tergambar dengan nilai *estimate* yang diperoleh oleh indikator tingkat pemahaman pesan adalah yang paling besar dari indikator lainnya sebesar 0.84.

Menurut Scoot M Cultip dan Allen dalam bukunya *Effective Public Relations*, Komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila sang penerima pesan memahami dan melakukan apa yang terdapat pada isi pesan. Dalam hal ini, tingkat pemahaman seseorang bisa berbeda-beda tergantung beberapa faktor, contohnya latar belakang pendidikan, usia ataupun status sosial.

Tingkat pemahaman pesan menjadi salah satu faktor utama efektifnya suatu komunikasi yang dilakukan, pemahaman pesan yang tidak sejalan dengan napa yang diinginkan komunikator akan membuat komunikasi yang dibangun menjadi tidak efektif.

2. Variabel *Political Will* Walikota

Variabel *political will* Walikota terdiri dari 5 (lima) indikator yakni inisiatif, komitmen, dukungan, kebijakan dan penegakan hukum. Indikator kebijakan menjadi indikator yang dapat mendeskripsikan variabel *political will* Walikota, hal ini tergambar dengan nilai *estimate* yang diperoleh oleh indikator kebijakan adalah yang paling besar dari indikator lainnya sebesar 0,85.

Robert Eytone sebagaimana dikutip (Taufiqurokhman, 2014), mendefinisikan kebijakan publik berarti bahwa relasi atau hubungan antara pemerintah dan atau unit pemerintahan dengan lingkungannya. Peran kebijakan dalam menentukan arah *political will* tentu sangat vital, sehingga sangat tepat jika dikatakan bahwa kebijakan merupakan hal yang paling dapat menggambarkan sebuah *political will*.

3. Variabel Pemenuhan Standar Pelayanan Publik

Variabel pemenuhan standar pelayanan publik terdiri dari 5 (lima) indikator yakni, jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan, persyaratan dan mekanisme pelayanan, kompetensi penyelenggara serta sarana dan prasarana. Indikator persyaratan dan mekanisme pelayanan menjadi indikator yang dapat mendeskripsikan variabel pemenuhan standar pelayanan publik. Hal ini tergambar dengan nilai *estimate* yang diperoleh oleh indikator persyaratan dan mekanisme pelayanan adalah yang paling besar dari indikator lainnya sebesar 0,91.

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Persyaratan dan mekanisme pelayanan adalah sebuah bagian awal dari sebuah standar pelayanan publik yang harus ditetapkan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik oleh suatu instansi atau Lembaga, sehingga sangat tepat jika dikatakan bahwa persyaratan dan mekanisme pelayanan merupakan hal yang paling dapat menggambarkan sebuah standar pelayanan publik.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin membuat penulisan ini kurang sempurna, diantaranya yaitu :

1. Peneliti mengalami keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian ini dikarenakan banyaknya kesibukan atau agenda kantor yang tidak dapat ditunda.
2. Proses pembimbingan yang berjalan antara peneliti dan pembimbing dinilai kurang maksimal, hal ini dikarenakan proses pembimbingan hanya dapat dilakukan secara virtual dikarenakan perbedaan lokasi

peneliti yang berada di Kota Gorontalo sedangkan pembimbing berada di Kota Makassar.

3. Distribusi geografis responden yang cakupannya lebih luas, yaitu diperuntukkan bagi masyarakat Kota Gorontalo. Dimana jumlah responden yang hanya 111 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
4. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa :

1. Komunikasi Ombudsman berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Political Will* Walikota dengan nilai HTMT 0.906806
2. Komunikasi Ombudsman berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik dengan nilai HTMT 0.762909.
3. *Political Will* Walikota berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik dengan nilai HTMT 0.665309.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan kesimpulan pertama, yaitu komunikasi Ombudsman berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Political Will* Walikota, maka Ombudsman harus mempertahankan pola komunikasi yang selama ini telah dibangun kepada Walikota Gorontalo.
2. Berdasarkan kesimpulan kedua, yaitu komunikasi Ombudsman berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik, maka Ombudsman harus mempertahankan pola komunikasi yang selama ini telah dibangun dalam rangka pemenuhan standar pelayanan publik.
3. Berdasarkan kesimpulan ketiga, yaitu *Political Will* Walikota berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemenuhan standar pelayanan publik, maka Walikota Gorontalo harus mempertahankan *Political Will* yang telah dilakukan selama ini dalam rangka pemenuhan standar pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

B. Buku Teks dan Jurnal

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2014. Evaluasi kinerja SDM. Cetakan ke enam. Bandung Refika Aditama

Adlin¹, Erman Muchtar², Sofyan Hadi³, 2020, *Political Will* Walikota dalam memutus penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 di Kota Pekanbaru.

Adhar Hakim, 2015, melaukan penelitian mengenai “Fungsi dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”.

Agus M. Hardjana, 2016. Ilmu Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. Allen, 2017. Manajemen Kinerja. Jakarta : PT Grasindo. Andrew E. Sikula, 2017.

Akhirullah Aminulloh, Dody Setyawan, 2013, yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Politik Aparatur Pemerintah terhadap Pelayanan Publik”.

Anifah Putri Cahyanti, 2018, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017).

Arikunto, Suharsimi. 2016. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta. Arsyad, Azhar. 2013. Media Pembelajaran.

Derick W. Brinkerhoff. 2010. *“Unpacking The Concept Of Political Will to Confront Corruption”*. U4BRIEF. No.1, May 2010. Bergen: The U4 Anti Corruption Resource Center.

Desman Jaya Gulo, Priestaweny Riris T Simamora, Rahel Sukatendel, 2022, melakukan penelitian mengenai “Pola Komunikasi Politik Dalam Menampung Aspirasi Masyarakat”.

- Djarwanto, PS. dan Pangestu Subagyo, Statistik Induktif Edisi Revisi, BPFE,. Solo,1985. J Stanton, William, Fundamental of Marketing,
- Effendy. 2003. Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi, Bandung: PT. Citra. Aditya Bakti. Ghozali, Imam.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media. Jasfar, Farida. "Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu", Ghalia Indah, Bogor
- Hayat. 2017, Manajemen Pelayanan Publik, Depok: PT Raja Grafindo Persada. Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Icha Annisa Aprilia, Aulia Sholichah Imam Nurhotimah, 2022, Peneliti melakukan penelitian mengenai "Peran Komunikasai Pemerintah Untuk Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik
- James G. Robbins,dkk, 1986., Komunkasi yang Efektif, Cet. III, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya.
- Jumara, Noorsyama, 2010, Manajemen Pelayanan Inklusif: Sebuah Gambaran Singkat Dan Langkah Pengukuran, Jakarta:
- Kuncoro, M. (2009) Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis tesis. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad Afrisal, Romansyah Sahabudin, 2022, meneliti "Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam meningkatkan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap Standar Pelayanan Publik"
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. Membangun Kinerja. Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Muhamad Emil Rachyan¹, Dian Lestari Miharja², Baiq Vira Safitri³, 2023, Pola Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Pelaksanaan Pencegahan dan Pengawasan Pungutan Liar Di Dinas Sosial Kota Mataram
- Muhammad Iqbal, 2018, Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Dalam Melayani Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Medan (Perspektif Etika Komunikasi Islam)
- Siregar, S. (2014). Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Solimun dkk. 2019. Metode Statistika Multivariat Generalized Structured Component Analysis (GSCA) Pemodelan Persamaan Struktural (SEM). Malang: UB Press.
- Sugiyono.2009. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta. Sutedi, Dedi.(2011).
- Surakhmad, Winarno, 2012, Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan Tehnik, Tarsito, Bandung.
- Susi Santika, 2020, Manajemen Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau Dalam Melakukan Pencegahan Terhadap Maladministrasi di Kota Pekanbaru
- Susanto,. 1982. Komunikasi Massa I. Bandung: Bina Cipta. Astuti, Shanti Indra,. 2008 Jurnalisme Radio Teori dan Praktik.
- S.Djuarsa Sendjaja, Teori Komunikasi,1994 (Jakarta: Universitas Terbuka Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI).
- Syahrizal, Syurya, 2021. Teori Media dan Strategi komunikasi politik, Esa unggl Pres
- Tatang Wahyono, Rafinita Adita, 2022, telah melakukan penelitian mengenai “Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Kajian Literatur)”.

Lampiran I

KUISIONER

PENGARUH KOMUNIKASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI GORONTALO TERHADAP *POLITICAL WILL* WALIKOTA DAN PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KOTA GORONTALO

Assalamualaikum Wr.Wb Perkenalkan nama saya **Azhary Fardiansyah** NIM **2230132013** Mahasiswa Program Magister Ilmu Komunikasi (Strata 2) Universitas Fajar Makassar. Saat ini saya sedang melakukan penelitian sebagai salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan tugas akhir/tesis. Penelitian ini dengan judul ***“Pengaruh Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo terhadap Political Will Walikota dan Pemenuhan Standar Pelayanan Publik di Kota Gorontalo”***.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo terhadap *Political Will* Walikota dan pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo.

Oleh karena itu, diperlukan dukungan dan partisipasi dari bapak/ibu kiranya dapat meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner ini dengan sejujurnya. Semua informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

I. DATA RESPONDEN (No. Responden)

1. Nama : _____
2. Usia : a. 25-35 Tahun b. 36-45 Tahun c. ≥ 45 Tahun
3. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
4. Pendidikan Terakhir : a. SMU b. D3 c. S1 d. S2 e. S3
5. Instansi : _____

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda centang/*Checklist* (√) pada kolom yang anda anggap sesuai. Setiap Responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.

Keterangan :

SS	=Sangat Setuju	(diberi nilai 5)
S	=Setuju	(diberi nilai 4)
RR	=Ragu-Ragu	(diberi nilai 3)
TS	=Tidak Setuju	(diberi nilai 2)
STS	= Sangat Tidak Setuju	(diberi nilai 1)

III. DAFTAR PERTANYAAN

1. Variabel Komunikasi Ombudsman (Variabel Bebas)

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
Intensitas Komunikasi						
1.	Saya meyakini bahwa Ombudsman telah berkomunikasi secara intens kepada Walikota Gorontalo dalam rangka mendorong pemenuhan standar pelayanan publik					
Efektifitas Komunikasi						
2.	Saya meyakini bahwa komunikasi yang dilakukan Ombudsman kepada Walikota Gorontalo sangat efektif dalam mendorong pemenuhan standar pelayanan publik					

Tingkat Pemahaman Pesan					
3.	Saya meyakini pola komunikasi yang Ombudsman selama ini kepada Walikota Gorontalo sangat mudah dipahami guna mendorong pemenuhan standar pelayanan publik				
Perubahan Sikap					
4.	Saya meyakini komunikasi yang Ombudsman lakukan dapat mempengaruhi sikap Walikota Gorontalo dalam Upaya pemenuhan standar pelayanan publik				

2. Variabel *Political Will* (Variabel *Intervening*)

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
Inisiatif						
1.	Saya meyakini bahwa Walikota Gorontalo akan melakukan pemenuhan standar pelayanan publik					
2.	Saya meyakini bahwa Walikota Gorontalo menyadari adanya kekurangan dalam pemenuhan standar pelayanan publik di Kota Gorontalo					

Komitmen					
3.	Saya meyakini bahwa Walikota Gorontalo selalu mendorong semua instansi penyelenggara pelayanan publik di Kota Gorontalo untuk memenuhi standar pelayanan publik				
Dukungan					
4.	Saya meyakini bahwa Walikota Gorontalo memperoleh dukungan berupa anggaran yang dituangkan dalam APBD Kota Gorontalo dalam rangka pemenuhan standar pelayanan publik				
5.	Saya meyakini bahwa Walikota Gorontalo memperoleh dukungan internal dan eksternal dalam pemenuhan standar pelayanan publik				
Kebijakan					
6.	Walikota Gorontalo Gorontalo memiliki visi dan misi yang mendukung pemenuhan standar pelayanan publik pada Pemerintah Kota Gorontalo				

Penegakan Hukum						
7.	Ada <i>Reward and Punishment</i> bagi Organisasi Perangkat Daerah pada Pemerintah Kota Gorontalo dalam upaya pemenuhan standar pelayanan publik					

3. Pemenuhan Standar Pelayanan Publik (Variabel Terikat)

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
Jangka Waktu Pelayanan						
1.	Menurut saya pelayanan publik di Kota Gorontalo telah terselenggara sesuai waktu pelayanan yang telah ditentukan.					
Biaya Pelayanan						
2.	Menurut saya biaya pelayanan di unit pelayanan publik yang ada di Kota Gorontalo telah sesuai dengan ketentuan, dan tidak ada permintaan jasa/barang/uang (pungli)					
Informasi Persyaratan dan Mekanisme Pelayanan						
3.	Menurut saya pelayanan di unit pelayanan publik di Kota Gorontalo terselenggara sesuai dengan informasi persyaratan dan produk layanan, serta sistem dan mekanisme prosedur telah sesuai ketentuan					

Kompetensi Penyelenggara					
4.	Menurut saya, petugas yang memberikan pelayanan memiliki kompetensi sesuai tugas yang diemban				
Sarana dan Prasarana					
5.	Menurut saya, Sarana dan Prasarana yang disediakan instansi pelayanan publik telah memadai				