

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.

¹²³Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mataram, NTB, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pola komunikasi Ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam pelaksanaan pencegahan dan pengawasan pungutan liar di Dinas Sosial Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini adalah staff Ombudsman RI Provinsi NTB dan staff Dinas Sosial Kota Mataram, dengan menggunakan 3 informan utama dan 6 informan pendukung. Sementara itu, objek penelitian ini ialah pola komunikasi Ombudsman RI perwakilan NTB dalam Pelaksanaan Pencegahan dan pengawasan Pungutan Liar di Dinas Sosial Kota Mataram. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan studi dokumentasi dalam mengumpulkan data penelitian. Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah model dari Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penulis menggunakan triangulasi sumber dalam menguji keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan 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 adalah media sosial seperti website, instagram, whatsapp, media yang digunakan di luar ruangan lebih banyak menggunakan banner dalam memberikan informasi terkait pencegahan pungutan liar.

Kata Kunci : Pola Komunikasi, Ombudsman, Dinas Sosial, Pungutan Liar

COMMUNICATION PATTERN OF THE RI OMBUDSMAN REPRESENTATIVE OF WEST NUSA TENGGARA IN THE IMPLEMENTATION OF PREVENTION AND SUPERVISION OF ILLEGAL CHARGES AT THE MATARAM SOCIAL SERVICE

ABSTRACT

This research aims to determine the implementation of the communication patterns of the Indonesian Ombudsman representing West Nusa Tenggara in the implementation of prevention and supervision of illegal levies at the Mataram City Social Service. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The subjects of this study were the staff of the Indonesian Ombudsman for the Province of West Nusa Tenggara and the staff of the Mataram City Social Service, using 3 main informants and 6 supporting informants. Meanwhile, the object of this research is the communication patterns of the Indonesian Ombudsman representing NTB in the Implementation of Prevention and Monitoring of Illegal Fees at the Mataram City Social Service. Data collection was carried out by in-depth interviews and documentation studies in collecting research data. The data analysis technique that the writer uses is the model from Miles and Huberman which consists of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The author uses source triangulation in testing the validity of the data. The results showed that the communication pattern of the NTB Ombudsman in preventing and supervising illegal levies at the Mataram City Social Service, such as the chain communication pattern used within the organization and the star communication pattern (all directions) used outside the organization. The media that is often used by the Indonesian Ombudsman in NTB is social media such as websites, Instagram, WhatsApp, media that is used outdoors uses more banners to provide information related to the prevention of illegal levies.

Keywords : *Patterns of Communication, Ombudsman, Social Service, Illegal Fees*

PENDAHULUAN

Pemungutan liar atau yang kerap dikenal dengan pungli merupakan pengenaan biaya yang dilakukan oleh sejumlah oknum yang tidak seharusnya dikenakan biaya atau dipungut. Pungli kebanyakan dilakukan oleh oknum-oknum seperti pejabat atau aparat walaupun termasuk ilegal dan digolongkan sebagai KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme). Pemungutan liar adalah salah satu tindakan melawan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 2001 tentang pemberantasan tindak pidana korupsi. Pemungutan liar sendiri sangat

berbahaya dan menimbulkan dampak ekonomi dengan biaya tinggi, budaya negatif akan terus berkembang dalam kehidupan masyarakat dan tentunya menimbulkan keresahan terhadap masyarakat dan mengganggu keamanan yang ada di masyarakat (BPKP, 2016). Ir. Joko Widodo, Presiden Indonesia ketujuh menandatangani Perpres No. 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar. Di hari yang sama Menteri Hukum dan HAM Yasonna H. Laoly juga membuat undang-undang yang sama mengenai hal tersebut (Yozami, 2016).

Maraknya terjadi pemungutan liar di Indonesia yang terjadi di provinsi Nusa Tenggara Barat tepatnya di Kota Mataram, terjadinya pemungutan liar di sektor pendidikan tetap menduduki peringkat pertama dengan laporan tertinggi yang berkaitan dengan pemungutan liar. Salah satu contoh kasusnya adalah dugaan pemotongan dana beasiswa bidik misi di Universitas Mataram (Unram), disebutkan berdasarkan laman website Ombudsman RI 05/01/2020 “beasiswa itu diperuntukan bagi warga miskin, namun hak sekitar 90an mahasiswa penerima dipotong oleh oknum pegawai di Unram. Dimana seharusnya mahasiswa mendapatkan Rp 4,2 juta namun yang ada ternyata mereka hanya menerima Rp 700 ribu, kendati demikian persoalan tersebut telah tertangani.”

Ombudsman Republik Indonesia merupakan sebuah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara, serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia). Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki ikatan hubungan dengan Lembaga Negara dan Instansi pemerintahan lainnya, serta wewenangnya bebas dari campur tangan

kekuasaan lainnya (Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Salah satu dinas yang menyelenggarakan pelayanan publik yaitu Dinas Sosial. Dinas Sosial sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah setempat menjadi lembaga pemerintah yang dipercaya untuk memberikan pekayaan sosial kepada masyarakat serta penyaluran bantuan kepada masyarakat. Penyaluran bantuan ini disebut dengan program bantuan sosial (Bansos). Program Bansos ini terdiri dari beberapa bentuk seperti, Bantuan Program Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT), BLT BBM, dan bantuan lainnya (Detik.com, 2022). Dalam penyaluran dana bansos, maka sangat rawan terjadinya pungutan liar atau pungli. Bahkan, sudah ada beberapa kasus yang terkait kasus pungli pada dana bansos, salah satu contohnya yaitu kasus pungli Bansos yang terjadi di Kota Mataram pada tahun 2020 (Ombudsman.go.id,2021)

Maraknya pungutan liar ini menimbulkan pertanyaan besar mengenai bagaimana pola komunikasi yang dilakukan ombudsman dalam proses penanganan pungutan liar ini. Pola Komunikasi menurut Effendi (1989) dalam (Hartati, 2013) menjelaskan bahwa pola komunikasi merupakan proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautan unsur-unsur yang dicakup beserta kelangsungannya untuk memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. Lebih lanjut Hartati (2013) menjelaskan bahwa pola komunikasi merupakan model dari proses komunikasi yang dapat digunakan dalam proses komunikasi. Pola komunikasi pada dasarnya merupakan proses komunikasi yang terjalin dalam suatu organisasi untuk memudahkan para anggotanya dalam berkomunikasi.

Berdasarkan latar belakang diatas timbul pertanyaan, bagaimana pola komunikasi Ombudsman dalam menangani atau melaksanakan pencegahan pemungutan liar di Nusa Tenggara Barat? Maka perlu dilakukan penelitian tentang “Pola Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Pelaksanaan Pencegahan dan Pengawasan Pemungutan Liar di Dinas Sosial Kota Mataram.”

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono dalam Saebani (2017) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah yaitu peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Subyek penelitian dalam penelitian ini yaitu staff Ombudsman RI perwakilan NTB dan staff Dinas Sosial Kota Mataram. Objek penelitian ini adalah pola komunikasi Ombudsman RI perwakilan NTB dalam Pelaksanaan Pencegahan dan pengawasan Pungutan Liar di Dinas Sosial Kota Mataram. Penelitian ini berlokasi di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat, dan Kecamatan Selaparang, Kota Mataram, Kantor Dinas Sosial Kota Mataram.

Data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini dapat berupa misalnya orang tersebut dianggap paling mengetahui mengenai permasalahan penelitian.

Fokus dalam penelitian ini untuk mengetahui pola komunikasi Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam Pelaksanaan Pengawasan dan Pencegahan Pungutan Liar di NTB. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman. Model analisis data ini terdiri dari tiga aktivitas, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pola Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam Penyampaian Pencegahan dan Pengawasan Pungutan Liar di Dinas Sosial Kota Mataram

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi dalam penyampaian pencegahan dan pengawasan terhadap pungutan liar yaitu Pola Komunikasi Bintang (semua arah) dan Pola Komunikasi Rantai.

Pola komunikasi yang paling dominan digunakan oleh Ombudsman NTB dalam melakukan pencegahan dan pengawasan pungutan liar di Dinsos Mataram secara struktural adalah Pola Komunikasi Rantai, Pola Komunikasi Rantai ini digunakan oleh Pimpinan Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTB untuk menyampaikan informasi kepada Kepala Keasistenan, selanjutnya menyampaikan informasi kepada anggota. Anggota Ombudsman ini yang akan menyampaikan informasi kepada Kepala Dinas atau Sekretaris Dinas Sosial Kota Mataram. Dalam upaya pencegahan pungutan liar di Kota Mataram, maka Ombudsman melakukan koordinasi dengan Dinas Sosial terkait menindaklanjuti permasalahan pungutan liar.

Pola komunikasi organisasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penyampaian informasi dari seorang pimpinan kepada para staff anggota, yaitu meliputi sumber informasi, sebagai pusat ingatan bagi organisasi dan penciptaan gagasan atau ide-ide agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan atau instansi. Adapun beberapa temuan pola komunikasi dalam penelitian ini adalah 2 pola komunikasi organisasi yaitu:

1. Pola Komunikasi Bintang (Semua Arah)

Penggunaan Pola Komunikasi Bintang (Semua Arah) dalam melakukan penyelesaian laporan terkait pungutan liar oleh ombudsman NTB terhadap Dinas Sosial Mataram, dapat dilihat dari ketika semua anggota sedang berdiskusi dengan Kepala Perwakilan dan Kepala Keasistenan dalam keadaan non-formal. Dalam keadaan ini, Kepala Perwakilan beserta Kepala Keasistenan berdiskusi dengan seluruh anggota staff Ombudsman NTB bebas memberikan pendapat dan maupun pemikiran masing-masing dalam menyelesaikan laporan yang ada seperti dimana biasanya jika secara formal anggota hanya bisa menerima pesan dari pimpinan, namun jika secara non-formal ini anggota bisa berdiskusi timbale

balik dengan pimpinan dalam memberikan saran atau masukan kepada pimpinan dalam upaya penyelesaian laporan yang ada.

Ombudsman NTB memang dalam melakukan atau menjalankan programnya kepada setiap OPD maupun antar anggotanya secara struktural menggunakan pola komunikasi rantai, namun ketika berdiskusi terkait laporan dalam keadaan non-formal Ombudsman NTB juga menggunakan pola komunikasi bintang (semua arah) yang dimana pimpinan membebaskan setiap anggota berbicara atau memberikan pendapat terhadap laporan yang masuk.

Dalam pola komunikasi bintang yang diterapkan oleh Ombudsman NTB membuat setiap anggota memiliki kesempatan yang sama untuk saling mempengaruhi satu sama lain. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dalam implementasi pola komunikasi bintang dalam penyampaian dan pencegahan pungli menggunakan media face to face dan WhatsApp.

Ombudsman NTB juga melakukan gerakan inisiatif dalam menyelesaikan laporan yang ketika sebuah masalah yang menyimpang terkait maladministrasi dan pelayanan publik tidak juga diselesaikan, menurut Ikhwan Imansyah selaku pimpinan bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan dari Ombudsman NTB, tidak hanya berupa laporan tapi berupa inisiatif kunjungan juga dilakukan oleh Ombudsman demi terselesaikannya indikasi atau berita yang naik tentang maladministrasi atau pelayanan publik yang ada.

Sejauh ini yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Mataram masih dalam kategori lurus atau sesuai jalur yang dimana seharusnya dilakukan. Pengawasan rutin yang dilakukan ombudsman pun sejauh ini masih berlangsung dan memberikan hasil yang tentunya positif kepada Dinsos Kota Mataram, dimana setiap program yang dijalankan oleh Dinsos Kota Mataram harus ada anggaran yang transparan dan Dinsos Kota Mataram harus memberikannya kepada Ombudsman NTB.

Penyampaian informasi tentang pungli sebagai bentuk pencerahan kepada masyarakat sebagai salah satu cara efisien yang bisa mendukung metode-

metode lain untuk menurutkan bahkan menghapus terjadinya pelanggaran pasal-pasal terkait dengan pungutan liar. Karena sebelum adanya kegiatan pengabdian ini, masyarakat belum mengetahui tentang kerugian yang ditimbulkan dari perbuatan pungli, sehingga masyarakat merasa tidak dirugikan dan selama masyarakat masih beranggapan perbuatan tersebut merupakan bentuk ucapan terima kasih karena merasa telah dibantu dan ternyata sudah membudaya di dalam masyarakat. Jauh sebelum sosialisasi dilakukan, masyarakat juga belum mengetahui/memahami tentang nilai-nilai anti korupsi dan prinsip-prinsip anti korupsi. Oleh karena itu perlu ditingkatkan edukasi kepada masyarakat sehingga bisa menghilangkan atau paling tidak mengurangi. Masyarakat harus meningkatkan integritasnya terutama demi penegakan hukum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan serta pengamatan pada lingkungan kerja di Ombudsman Perwakilan NTB dan Dinas Sosial Kota Mataram tingkat kedekatan antar staff juga lumayan dekat yang mengakibatkan penyampaian pesan pencegahan pungli tersebut dapat dipahami dan masuk dengan cepat terhadap ruang lingkup kerja Dinsos Kota Mataram.

Seperti yang dijelaskan oleh salah satu informan yaitu Muhammad Rosyid Ridho yang merupakan salah satu bidang Keasistenan Pencegahan di Ombudsman NTB bahwa ombudsman selalu turut hadir dalam undangan yang diberikan oleh Dinsos Kota Mataram terkait adanya permasalahan atau permintaan bantuan dalam menyelesaikan masalah yang ada seperti maladministrasi atau pungli, Ombudsman tidak pernah menolak hadir atas undangan tersebut. Mereka justru sangat antusias dengan adanya undangan atau permintaan bantuan penyelesaian jika terjadinya masalah dalam Dinsos Kota Mataram.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dan hasil observasi serta wawancara, effect dari penggunaan pola bintang ini terhadap pencegahan terjadinya pungutan liar di Dinas Sosial Kota Mataram yaitu berefek positif. Hal ini dikarenakan pendekatan komunikasi yang dilakukan dalam pola komunikasi ini yaitu pendekatan komunikasi persuasif yang dimana setiap orang dapat saling berinteraksi dan saling mempengaruhi opini, persepsi, serta sikap masing-masing dalam rangka pencegahan terjadinya pungutan liar. Dengan

berkomunikasi dalam keadaan non-formal, maka setiap anggota Ombudsman NTB dan Dinas Sosial Kota Mataram dapat saling bertukar pikiran terkait pungutan liar secara lebih leluasa.

2. Pola Komunikasi Rantai

Penggunaan pola komunikasi rantai dalam penyampaian pencegahan dan pengawasan pemungutan liar dapat dilihat dari pimpinan yang menjadi sumber utama penyampaian informasi. Selain itu, Pimpinan memegang keputusan serta tanggung jawab tertinggi dalam sebuah organisasi dapat menyebarkan pesan pencegahan dan pengawasan pemungutan liar kepada Keasistenan Pencegahan, yang selanjutnya Keasistenan menyampaikan informasi atau instruksi Pimpinan, maka dengan begitu anggota-anggota Ombudsman dapat memahami dengan baik pesan tersebut untuk disebarkan kepada kelompok lain atau organisasi lain. Penyebaran pesan mengenai pencegahan dan pengawasan pungutan liar memang sangat penting untuk dilakukan guna menghilangkan kebiasaan buruk oknum-oknum yang biasa melakukan pungutan yang seharusnya tidak dilakukan dalam menjalankan program bantuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Arya Wiguna, Dalam menjalankan fungsinya Ombudsman setuju jika memang dalam menjalankan tugasnya Ombudsman NTB menggunakan konsep komunikasi rantai yang dimana semua arahan dan instruksi berpusat pada pimpinan lalu di disposisi kepada Kepala keasistenan yang selanjutnya diinstruksikan kepada anggota untuk mengeksekusi instruksi yang telah diinstruksikan pimpinan kepada Kepala Keasistenan Ombudsman NTB.

Pola komunikasi rantai ini merupakan bentuk pola komunikasi sistematis yang dirasakan oleh Ombudsman dalam upaya pencegahan dan pengawasan pungutan liar yang terjadi. Pemimpin Ombudsman menyampaikan pesan kepada Kepala Keasistenan, dan Keasistenan menyampaikan kepada semua anggota. Nantinya anggota tersebut akan menyampaikannya kepada pihak lain.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan Ombudsman NTB kepada Dinsos Kota Mataram tentang pencegahan dan pengawasan pemungutan liar secara jelas, terbuka, dan dalam bentuk tertulis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan serta pengamatan pada lingkungan kerja di Ombudsman Perwakilan NTB dan Dinas Sosial Kota Mataram tingkat kedekatan antar staff juga lumayan dekat yang mengakibatkan penyampaian pesan pencegahan pungli tersebut dapat dipahami dan masuk dengan cepat terhadap ruang lingkup kerja Dinsos Kota Mataram.

Ombudsman NTB dalam menyebarkan pesan atau berkoordinasi rutin dengan setiap lembaga juga tetap mengontrol angka pungutan liar yang terjadi di Kota Mataram dengan Saber pungli yang ada dalam inspektorat kota mataram guna menekan dan memberantas angka pungutan liar yang terjadi di kota mataram, khususnya di Dinas Sosial Kota Mataram. Dalam kurun waktu 2 tahun sudah tidak ada lagi ditemukan kasus mengenai pungutan liar di dalam Dinas Sosial Kota Mataram, berdasarkan hasil peninjauan dan tidak adanya kasus di dalam Dinas Sosial Kota Mataram dalam konteks masalah pungutan liar.

Pesan yang diberikan Ombudsman kepada Dinsos Mataram lebih banyak pengetahuan tentang pungutan liar dan tentang pelayanan publik yang dianggap sebagai pengetahuan yang paling penting untuk diketahui oleh masyarakat dan lembaga-lembaga pemerintahan.

Dari hasil penelitian pola komunikasi yang digunakan yaitu pola komunikasi rantai, maka kemungkinan munculnya distorsi atau noise dalam penyampaian pesan ke anggota Ombudsman dan Dinas Sosial dapat terjadi. Kemungkinan terjadinya distorsi karena pola penyampaian pesan tersebut berbentuk pola rantai yang bisa menimbulkan berlebih atau berkurangnya pesan yang disimpulkan pada saat penyampaian pesan kemungkinan terjadi distorsi yang disebabkan oleh perbedaan intonasi ataupun diksi pada saat penyampian pesan. Oleh karena itu, untuk mengatasi distorsi pesan yang disampaikan oleh staff Ombudsman kepada Dinas Sosial secara resmi berbentuk tertulis, sehingga pesan tersebut bisa diterima dengan baik oleh Dinsos Mataram.

Dari dua Pola Komunikasi yang muncul dalam penelitian ini yang paling dominan penggunaannya adalah Pola Komunikasi Rantai, penggunaan Pola Komunikasi Rantai dalam upaya Ombudsman NTB dalam melakukan pencegahan dan pengawasan pungutan liar terhadap Dinas Sosial Kota Mataram memang paling sering digunakan berdasarkan penelitian dan penjabaran yang sebelumnya telah dijelaskan. Pola komunikasi rantai ini merupakan bentuk pola komunikasi sistematis yang dirasakan oleh Ombudsman dalam upaya pencegahan dan pengawasan pungutan liar yang terjadi. Pemimpin Ombudsman menyampaikan pesan kepada Kepala Keasistenan, dan Keasistenan menyampaikan kepada semua anggota. Nantinya anggota tersebut akan menyampaikannya kepada orang lain.

Berkaitan dengan komunikasi vertikal yang terjadi di lembaga Ombudsman, maka peneliti menemukan bahwa terjadi pola komunikasi vertikal yaitu dari atas ke bawahan ataupun dari bawahan ke atasan. Bentuk komunikasi vertikal ketika pimpinan Ombudsman NTB memberikan instruksi ataupun pesan kepada anggotanya. Baik itu instruksi untuk mengatasi pungutan liar dan instruksi lainnya. Selain itu, anggota juga dapat menyampaikan pesan atau informasi kepada atasannya mengenai perkembangan dalam mengatasi pungutan liar.

Selanjutnya perihal komunikasi horizontal, setiap anggota selalu berinteraksi dan bekerja sama dalam upaya mengatasi pungutan liar yang terjadi di Mataram. Para anggota dapat menyelesaikan permasalahan yang ditemukan di lapangan dengan cara menjalin komunikasi dengan sesama. Para anggota Ombudsman saling bertukar informasi mengenai perkembangan dalam mengurangi pungutan liar yang terjadi di Kota Mataram. Komunikasi horizontal ini penting dilakukan agar dapat para anggota Ombudsman dapat mengatasi permasalahan pungutan liar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff yang ada di Dinas Sosial Kota Mataram walaupun dalam lingkup OPD sebelum Ombudsman menyebarkan pesan pencegahan terhadap pemungutan liar akan tetapi mereka sudah tidak asing dengan pemungutan liar, mereka mengatakan bahwa pengetahuan tentang pencegahan pemungutan liar mereka banyak mendapatkannya dari

himbauan yang dilakukan oleh KPK dan mereka berusaha untuk tidak terlibat dalam pemungutan liar, selain itu menurut mereka pembahasan tentang pencegahan pemungutan liar adalah sebuah pesan yang sangat penting untuk disebarakan.

Ombudsman dalam menjalankan programnya selalu menggandeng seluruh lembaga guna menunjang keberhasilan program-program tersebut salah satunya menuntasmaladministrasi dan pungli itu sendiri, karena dibutuhkan kerja sama yang kuat guna keberhasilan suatu tujuan ombudsman selalu dengan siap menerima laporan-laporan dari setiap lembaga untuk transparansi yang jelas.

Pesan yang disebarakan oleh Ombudsman NTB sangat intens dilakukan untuk mengurangi adanya kasus-kasus maladministrasi dalam melakukan pelayanan publik oleh lembaga atau institusi yang diwajibkan untuk melayani publik, dibutuhkannya transparansi anggaran untuk menjalankan setiap program menjadi acuan ombudsman dan seluruh lembaga terkait untuk bersih dan jujur dalam melayani publik.

Dalam Heritage (2014:30) Governance And Decentralization Survey (GDS) 2002 menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan, Kedua tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan, ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dari situasi ini membuka peluang terhadap penyelenggara pemerintahan untuk melakukan tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik. Banyaknya tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik dapat dibuktikan dengan data yang telah dilaporkan oleh Ombudsman RI setiap tahun grafiknya selalu naik. Oleh karena konstruksi pertanggungjawaban hukum atas tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan dalam pelayanan publik harus segera dirumuskan kembali.

Dinsos Kota Mataram mengakui bahwa komunikasi atau koordinasi antar lembaga yang dijalankan oleh Ombudsman ini sangat efektif terutama pada Dinsos Kota Mataram sendiri, karena menurut Dinsos sendiri setelah

dilakukannya kerjasama dalam memberantas kasus pungutan liar bersama Ombudsman NTB dan beberapa lembaga terkait program program yang dijalankan berjalan lancar sebagaimana harusnya, tujuan atau sasaran penerima bantuan juga terpenuhi dan sesuai dengan target dari Dinsos Kota Mataram.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikator dalam Ombudsman NTB dengan Dinas Sosial Kota Mataram adalah Pimpinan Ombudsman yang selanjutnya disampaikan kepada setiap Kepala Keasistenan, kemudian Kepala Keasistenan akan menyampaikan kepada anggota-anggota, lalu anggota-anggota tersebut akan menyampaikan kepada Kepala Dinas atau Sekretaris Dinas Sosial Kota Mataram, dan yang selanjutnya informasi tersebut akan disampaikan kepada setiap staff Dinas Sosial Kota Mataram. Jadi pada dasarnya yang menjadi komunikator utama yaitu Pimpinan dan Keasistenan Ombudsman RI Perwakilan NTB. Hal tersebut dikarenakan pesan utama atau sumber utama pesan tersebut yaitu Pimpinan Ombudsman. Komunikator memproduksi pesan berupa tulisan dan lisan, sehingga pesan tersebut diterima dengan jelas oleh Keasistenan dan jajarannya. Tentu dengan komunikator menyampaikan pesan secara tulisan dan lisan dapat meminimalisir terjadinya bias dalam pemaknaan pesan.

Informasi terkait pencegahan dan pengawasan pemungutan liar lebih banyak didapatkan Dinsos Kota Mataram melalui penyampaian berupa kunjungan rutin yang dilakukan oleh Ombudsman dan kotak saran yang diberikan oleh masyarakat untuk tetap mengingatkan dan memberi saran dalam menegakkan sapu bersih pungutan liar yang ada di Kota Mataram.

Selanjutnya, Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi antara Ombudsman dengan Dinsos Kota Mataram adalah terlebih dahulu bisa bersurat atau tidak ke Kepala Dinas atau Sekretaris Dinas seluruh staff Dinsos Kota Mataram, sehingga seluruh pesan yang disampaikan oleh Ombudsman dapat tersampaikan dan diterima oleh seluruh staff Dinsos Kota Mataram. Pengetahuan tentang maladministrasi pada sektor pelayanan publik memang menjadi sebuah isu yang sering terjadi dan memang seharusnya juga untuk diberantas.

Beberapa staff memang sudah memiliki pengetahuan tentang pungutan liar dan makin memiliki pengetahuan lebih dalam dan memberantas semua permasalahan terkait pungli juga berkat komunikasi yang dilakukan ombudsman dengan Dinsos Kota Mataram. Hal tersebut terjadi karena Ombudsman sebagai komunikator juga menganggap wawasan tentang pencegahan pungutan liar maupun pelayanan publik adalah sesuatu yang sangat penting untuk dibahas dan dibenahi.

Informasi terkait pencegahan dan pengawasan terhadap pungutan liar banyak didapatkan oleh beberapa staff melalui informasi sekitar, yang dimana dalam lingkungan kerja seluruh OPD Dinas Sosial Kota Mataram tidak hanya bertindak sebagai komunikan saja akan tetapi juga sebagai komunikator jika Dinsos Mataram tersebut mempunyai informasi yang akan disampaikan juga kepada masyarakat sekitar ketika melakukan penyebaran informasi terkait pencegahan pungutan liar terhadap bantuan sosial atau menjalankan program-program bantuan sosial.

Teknik Komunikasi yang digunakan oleh Ombudsman kepada Dinsos Mataram yaitu komunikasi persuasif dan koersif. Komunikasi persuasif ini mengandung pesan yang dapat mempengaruhi sikap, perilaku, dan pandang seseorang atau sekelompok orang dengan cara membujuk dan mengajak, sehingga komunikan melaksanakan isi pesan tersebut dengan sadar. Selanjutnya komunikasi koersif ini mengandung pesan yang berisi ancaman, sanksi, dan lain sebagainya yang bersifat paksaan.

Lebih lanjut berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam penyampaian pencegahan dan pengawasan pungutan liar media yang digunakan oleh Ombudsman adalah bertemu langsung atau tatap muka, Banner, media sosial Instagram dan WhatssApp. Media yang paling efektif untuk menyampaikan pesan agar tidak menimbulkan distorsi dan bias informasi yaitu dengan bertatap muka secara langsung. Penyebaran informasi dengan bertatap muka memungkinkan informan untuk menangkap pesan secara utuh. Seperti yang telah dikelaskan sebelumnya bahwa Ombudsman melakukan edukasi

berupa sosialisasi rutin mengenai pungutan liar kepada Dinas Sosial dan masyarakat.

Penggunaan banner sebagai media penyampaian pesan hingga saat ini dirasa efektif oleh pihak Ombudsman. Hal tersebut dikarenakan banner dapat memuat poin-poin yang mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat serta dapat membentuk opini publik terkait pentingnya pencegahan pungutan liar. Sedangkan penggunaan sosial media berupa website, Instagram dan WhatssApp merupakan alat penyebar informasi yang modern dan mudah diakses oleh kebanyakan masyarakat. Ombudsman NTB dalam menyebarkan pesan juga menggunakan WhatssApp yang disebarkan pada saat mereka melakukan penyebaran pesan kepada OPD

Berdasarkan penjabaran sebelumnya dan hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam penyampaian pencegahan dan pengawasan pungutan liar dengan menggunakan pola rantai ini memberikan effect yang positif dan baik kepada Dinsos Kota Mataram, hal tersebut dikarenakan Ombudsman NTB dalam menyebarkan pesan kepada Dinsos Mataram menggunakan pendekatan persuasif dan koersif. Dengan begitu Dinas Sosial dapat menginterpretasikan pesan tersebut dengan baik. Penerimaan pesan yang baik dikarenakan penyampaian pesan yang baik juga dan itu berhasil dilakukan oleh Ombudsman NTB.

Penutup

Berdasarkan hasil di pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pola komunikasi yang digunakan Ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam mencegah dan mengawasi pungutan liar di Dinas Sosial Kota Mataram yaitu menggunakan pola komunikasi rantai dan pola komunikasi bintang (semua arah). Pimpinan Ombudsman NTB memberikan penyampaian pesan atau instruksi kepada setiap kepala Keasistenan yang selanjutnya disampaikan kepada anggota-anggotanya mengenai pencegahan dan pemberantasan pungutan liar. Selanjutnya para anggota tersebut dapat menyebarkannya ke Kepala Dinas atau Sekretaris Dinas Sosial Kota Mataram yang kemudian akan

disampaikan kepada Kepala Bidang dan terus berlanjut ke semua staff Dinas Sosial Kota Mataram dan nantinya juga kepada masyarakat.

Saran

- 1) Diharapkan kepada Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat untuk tetap fokus dalam mengefektifkan pola komunikasi yang digunakan untuk meningkatkan kinerja setiap anggota dalam mencegah pungutan liar di Kota Mataram
- 2) Diharapkan kepada lembaga Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam memberikan edukasi atau pengertian informasi pencegahan terhadap pungutan liar atau pelayanan publik yang salah agar menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pada saat penyampaian informasi menggunakan media sosial seperti website, instagram, whatsapp dan media diluar ruangan seperti banner agar mudah dimengerti oleh masyarakat luas.

Daftar Pustaka

Buku :

- DeVito, J. A. (2015). *Human Communication: The Basic Course*. Pearson Higher Ed.
- Faules, R. W. (2018). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ngalimun, M. M. (2018). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ngalimun, S. M. (2020). *Ilmu Komunikasi (sebuah pengantar praktis)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Prof. Dr. H. Suwatno, M. (2019). *Komunikasi Organisasi Kontemporer*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya offset.
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian*. Jambi: Pusaka Jambi.
- SittiRoskina Mas, P. I. H. (2020). *Komunikasi dalam organisasi (teori dan aplikasi)*. Gorontalo: Ung Press

Soyomukti, N. (2012). *Perkembangan Teknologi Komunikasi dan Media Digital: Implikasi Terhadap Teori Komunikasi*. Maguwoharjo: Ar-Ruzz Media

Sugiyono, P. D. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

Bandung: Alfabeta.

Skripsi/Jurnal :

BPKP. (2016). PUNGUTAN LIAR (PUNGLI) Dalam Perspektif tindak pidana korupsi. Praikattte. Vol. 26

Ferdika, S. (2019). Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik di Indonesia*.

Hambali, H., & Rahmadini, M. (2018). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. *Jurnal Studi Sosial Dan Politik*, 2(2), 96-108.

Hartati, K. (2013). Pola Komunikasi Antara staf dan Lurah di Kantor Kelurahan Perangat Selatan Kecamatan Marangkayu Kabupaten KutaiKartanegara. *Palangkaraya. Universitas Mulawarman*. (1) 2.

Muhlas Adi Putra, M. A. (2018). Pola Komunikasi Organisasi Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) di Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 62.

Narzihatman. (2020). Komunikasi Organisasi Polri Dalam Melayani Masyarakat Perspektif Islam .

Prasanti, D. (2017). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota .

Rumengan, I., Koagouw, F. V., & Kalangi, J. S. (2020). Pola Komunikasi Dalam Menjaga Kekompakkan Anggota Group Band Royal Worship Alfa Omega Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(3).

Sari, P. A. (2019). Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1.

Sugiharjo, R. J. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja . *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 148.

Yozami, Mohamad Agus. (2016). "Perpres Saber Pungli Diteken, Inilah Struktur Organisasinya 'Presiden sudah mengatakan hati-hati, jangan main-main dengan masalah ini. Ketahuan, tangkap, pecat