

Cite this: *J.SST*, Vol 2 (2):
108-114, 2023

Received Date:
27 Agustus 2023
Accepted Date:
07 September 2023

Keywords:

Communication effectiveness, supporting and inhibiting factors, new media, online communication, complaint management, ombudsman.

Kata kunci:

Efektivitas Komunikasi, Faktor Pendukung dan Penghambat, Media Baru, Komunikasi Online, Manajemen Pengaduan, Ombudsman

DOI:

<http://dx.doi.org/10.31960/tea.v5i1>
(contoh)

Efektivitas Penggunaan New Media Oleh Ombudsman RI Sulsel dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pasca Pandemi Covid-19

The Effectiveness of New Media Usage by Ombudsman RI Sulsel in Managing Public Complaints Post Covid-19 Pandemic

Fajar Sidiq^{1*}; Syamsu Rizal²; Andi Vita Sukmarini³

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar, Kota Makassar, 90231, Indonesia

*Email: fajare2002@gmail.com; (Email institusi: pascasarjana@unifa.ac.id)

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of communication through new media (websites, e-mail, social media, whatsapp), based on Tubb and Moss's statements. This research uses a qualitative approach with a case study method. Data was collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The results of this study show that the use of new media by the Indonesian Ombudsman of South Sulawesi as a whole is quite effective, specifically the use of WhatsApp is considered very effective from the perspective of recipients, examining officers and the community as a whole. There are only weaknesses in the management of social media (Facebook and Instagram) which are still very low levels of likes and comments, for a considerable obstacle is the semantics of language by complaint management officers. Meanwhile, other aspects do not experience any obstacles in managing public complaints after the Covid-19 pandemic. The use of new media has facilitated the communication process between the Indonesian Ombudsman of South Sulawesi and the public, provided faster and more accurate information, and increased public trust in the institution. However, there are still some challenges in implementing the use of new media, such as language (semantic) barriers, socio-psychological barriers, as well as limited access to technology and the need to increase digital literacy among Ombudsman staff.*

Keywords: *Communication effectiveness, supporting and inhibiting factors, new media, online communication, complaint management, ombudsman.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi melalui media baru (website, e-mail, media sosial, whatsapp), berdasarkan pernyataan Tubb dan Moss. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *new media* oleh Ombudsman RI Sulsel secara keseluruhan cukup efektif, khusus penggunaan WhatsApp dinilai sangat efektif dari perspektif penerima, petugas pemeriksa dan masyarakat secara keseluruhan. Hanya terdapat kelemahan pada pengelolaan media sosial (facebook dan Instagram) yang masih sangat rendah tingkat kesukaan dan komentar, untuk kendala yang cukup dirasakan adalah semantik bahasa oleh petugas pengelola pengaduan. Sedang aspek yang lain tidak terlalu mengalami kendala apapun dalam pengelolaan pengaduan masyarakat pasca pandemi Covid-19. Penggunaan *new media* telah memfasilitasi proses komunikasi antara Ombudsman RI Sulsel dan masyarakat, memberikan informasi yang lebih cepat dan akurat, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Namun, masih ada beberapa tantangan dalam implementasi penggunaan *new media*, seperti kendala bahasa (semantik), kendala sosio-psikologis, serta akses terbatas pada teknologi dan kebutuhan peningkatan literasi digital di kalangan staf Ombudsman.

Kata kunci: Efektivitas Komunikasi, Faktor Pendukung dan Penghambat, Media Baru, Komunikasi Online, Manajemen Pengaduan, Ombudsman

PENDAHULUAN (After 3 pt)

Pandemi Covid-19 yang terjadi sejak awal tahun 2020 telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal pelayanan publik (Ombudsman RI 2020). Pandemi ini telah memaksa banyak instansi pemerintah untuk menerapkan sistem kerja jarak jauh (*work from home*) dan menghambat interaksi langsung antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik (Syaefudin, Suseno, and Teravosa 2021).

Hal tersebut juga berlaku pada penyampaian pengaduan atas komplain terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat selaku korban atau pengguna layanan. Pemerintah melalui peraturan presiden nomor 76 tahun 2013, telah mengatur bagaimana tata cara pengelola pengaduan terhadap pelayanan publik sebagaimana dijelaskan pada pasal 2 tentang hak dan kewajiban masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Presiden 2013).

Selanjutnya setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan (Ombudsman RI 2020). Keberadaan *new media* sebagai sarana untuk menerima pengaduan terhadap komplain masyarakat mengenai pelayanan publik menjadi semakin penting (Christyanto 2021). *New media* seperti website, aplikasi, dan media sosial dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik yang tidak memuaskan tanpa harus datang langsung ke instansi yang bersangkutan (Marthalina 2022).

Penelitian terkait dengan efektivitas penggunaan media baru (*new media*), telah banyak dilakukan, misalnya penelitian yang dilakukan oleh (Arsianita Nur Fattah, Suropto, Dr., S.I.P. 2022) yang melakukan kajian terhadap “Efektivitas Pelayanan Pengaduan (UPIK) Pada Aplikasi Jogja Smart Service Di Tengah Pandemi Covid-19” menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Peneliti menggunakan teori Tjiptono dan Anastasia (2003) tentang penanganan pengaduan yang efektif dianalisis menggunakan lima variabel yaitu akses, kesederhanaan, kerahasiaan, records, dan sumber daya. Kemudian, tingkat kepuasan pengaduan menggunakan teori Stauss dan Wolfgang (2004) dianalisis dengan menggunakan tiga dimensi yaitu outcome complaint satisfaction, interaction complaint satisfaction, dan process complaint satisfaction. Secara keseluruhan pelayanan pengaduan pada aplikasi Jogja Smart Service di Kota Yogyakarta dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis *e-government* belum efektif di tengah pandemi covid-19. Selanjutnya, penyelenggaraan pelayanan pengaduan pada aplikasi Jogja Smart Service sudah menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik sejak tahun 2018, sehingga dengan adanya pandemi covid-19 penyelenggaraan pelayanan pengaduan tetap berjalan normal.

Kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Unit Kerja yang dibentuk oleh Ombudsman RI Pusat yang bertujuan salah satunya untuk menerima pengaduan terhadap komplain masyarakat mengenai pelayanan publik melalui *new media*, merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang sesuai dengan amanat Undang Undang 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik (DPR RI 2008)

Berdasarkan data statistik pengaduan masyarakat disampaikan kepada Ombudsman Republik pada rentang waktu januari 2018 – Desember 2022, sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah pengaduan Nasional yang disampaikan kepada Ombudsman antara tahun 2018-2022 dengan berbagai kanal pengaduan.

No	Cara Penyampaian	Tahun				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	Datang Langsung	5.006	5.695	3.647	3.681	5.238
2	Surat	2.640	2.415	4.006	5.553	5.451
3	Whatsapp	375	654	1.864	2.418	2.911
4	e-mail	947	756	1.927	1.435	1.389
5	Call Center 137	162	158	37	5	18
6	Investigasi Inisiatif	265	156	120	107	89
7	Media Sosial	46	42	225	84	142
8	Telepon	15	2	743	1.153	1.262
9	Website	59	108	530	428	757
10	PVL On The Spot	0	0	433	2.984	4.784

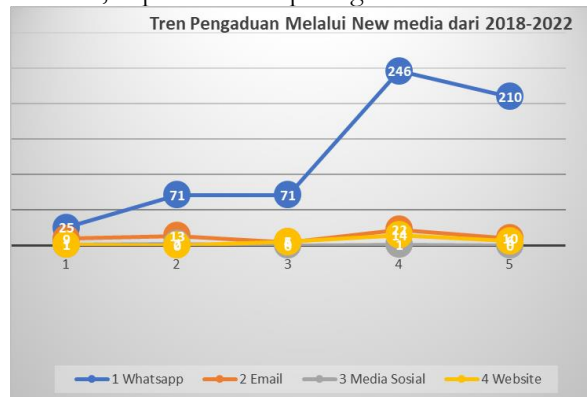
Total Pengaduan	9.515	9.986	13.532	17.848	22.041
-----------------	-------	-------	--------	--------	--------

Sedangkan untuk data statistik jumlah pengaduan yang diterima oleh kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan cara penyampaian dalam rentang waktu tahun 2018-2022, sebagai berikut :

Tabel 2 Jumlah pengaduan yang disampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi selatan antara tahun 2018-2022 dengan berbagai kanal pengaduan.

No	Cara Penyampaian	Tahun				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	Datang Langsung	309	323	108	102	163
2	Surat	45	54	165	209	235
3	Whatsapp	25	71	71	246	210
4	e-mail	9	13	4	22	10
5	Lain-lain	5	22	5	15	2
6	Investigasi Inisiatif	2	2	0	0	0
7	Media Sosial	1	2	0	1	0
8	Telepon	1	1	15	19	29
9	Website	1	0	5	14	6
10	PVL On The Spot	0	0	1	24	20
Total Pengaduan		398	488	374	652	675

Melihat tren jumlah pengaduan yang disampaikan kepada Ombudsman melalui kanal new media (whatsapp, social media, website, e-mail) dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022, hasilnya cenderung mengalami kenaikan yang signifikan. Dimana jika dilakukan filter terhadap data tersebut diatas, dapat kita lihat pada grafik dibawah ini :



Sumber : diolah dari Laporan Tahunan Ombudsman RI

Berdasarkan data tersebut diatas, peneliti tertarik melakukan kajian tentang bagaimana efektivitas komunikasi melalui penggunaan new media, mengingat jumlah pengaduan yang disampaikan melalui media baru tersebut sangat tinggi dalam mengelola pengaduan terhadap komplain masyarakat mengenai pelayanan publik pasca pandemi Covid-19. Apakah penggunaan new media oleh Ombudsman Republik Indonesia kantor perwakilan provinsi Sulawesi selatan efektif dalam meningkatkan akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik.

Sesuai data hasil Survei Nasional Kepuasan Masyarakat tahun 2021 terhadap layanan pengelolaan pengaduan terhadap 34 Provinsi dinilai masih kurang baik adalah unsur ketepatan waktu, sedangkan yang dinilai baik adalah kejelasan informasi tatacara pengaduan. Kemudian dinilai sangat sangat baik adalah unsur biaya biaya/tarif pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Harapan masyarakat yang meningkat ditandai dengan jumlah laporan pengaduan yang meningkat dari tahun ke tahun, selain itu berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 008

tahun 2011 tentang grand disain ombudsman 2011-2026, bahwa diharapkan pada tahun 2021 hal-hal yang telah diwujudkan antara lain adalah penyelesaian laporan yang berkualitas, dan akses masyarakat atas pelayanan ombudsman semakin mudah.

Selanjutnya bagaimana peran new media dalam memperkuat komunikasi dengan masyarakat selaku pengadu. Apakah penggunaan new media oleh Ombudsman Republik Indonesia kantor perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dalam pengelolaan pengaduan terkait pelayanan publik.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka fokus penelitian ini di pada pertanyaan sebagai berikut

1. Bagaimana Efektivitas komunikasi melalui new media yang digunakan oleh Ombudsman Republik Indonesia kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam mengelola pengaduan masyarakat.
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas komunikasi melalui penggunaan new media oleh Ombudsman Republik Indonesia kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam mengelola pengaduan masyarakat pasca pandemi covid-19?

METODOLOGI (After 3 pt)

Penelitian bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi melalui new media oleh Ombudsman Republik Indonesia kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam mengelola pengaduan terhadap komplain masyarakat mengenai pelayanan publik pasca pandemi covid-19, dan Menganalisis faktor yang menghambat dan yang menunjang efektivitas komunikasi melalui penggunaan new media oleh Ombudsman Republik Indonesia kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam mengelola pengaduan terhadap komplain masyarakat mengenai pelayanan publik pasca pandemi covid-19. Penelitian ini Dilakukan Dengan Teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara Mendalam : Teknik ini digunakan untuk menggali penjelasan dari informan-informan yang telah di pilih oleh objek penelitian antara lain petugas pengelola teknologi informasi di perwakilan, petugas penerima dan verifikasi laporan pengaduan, dan petugas pemeriksa dan penyelesaian laporan. Alasan memilih metode wawancara mendalam ini guna untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci ataupun informasi yang lebih detail mengenai objek penelitian. Pertanyaan wawancara dilakukan dengan semi terstruktur, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
2. Observasi ialah pengamatan yang dilakukan di sekitar atau di daerah lokasi penelitian guna untuk mendukung hasil dari wawancara mendalam dengan informan. Observasi juga dilakukan dengan melakukan perekaman kemudia data dari hasil rekaman itu diamati kemudian diolah menjadi data pendukung dari Wawancara.
3. Dokumentasi : ini dilakukan untuk mendukung hasil wawancara dan observasi. Teknik dokumentasi dapat berupa gambar, catatan, laporan ataupun dokumen-dokumen lainnya yang telah diolah yang diperlukan oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN (After 3 pt)

Wawancara mendalam dengan pertanyaan semi terstruktur yang dilakukan kepada ke-9 (sembilan) informan pada intinya untuk menggali data dan informasi untuk menjawab fokus permasalahan dari penelitian sebagai berikut :

- a) Efektivitas komunikasi pengelolaan pengaduan melalui *new media* (website, e-mail, media sosial dan WhatsApp), yang meliputi indikator : emahaman atas pesan yang disampaikan, membangun kesenangan terhadap masing-masing pihak, pengaruh pesan kepada tindakan orang lain, terjalannya hubungan yang baik antara masing-masing pihak, serta pesan yang disampaikan dapat membuat orang lain untuk melakukan sebuah tindakan sesuai yang diinginkan;
- b) Selanjutnya, mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam komunikasi pengelolaan pengaduan melalui *new media* yang meliputi: Pendukung (Kesesuaian pesan yang disampaikan sehingga minim terjadinya distorsi, adanya feedback langsung, evaluasi pesan, media pengantar) sedangkan Penghambat antara lain (hambatan sosio-antropologi)

psikologis, hambatan semantik-penggunaan bahasa komunikasi, hambatan mekanis-perangkat, hambatan ekologis-lingkungan);

1. Efektivitas komunikasi melalui *new media* dalam pengelolaan pengaduan dari aspek yang diteliti berdasarkan pernyataan Tubb dan Moss sebagai berikut :
 - a) Pemahaman atas pesan yang disampaikan.
Pemahaman pesan komunikasi melalui media baru mencakup beberapa aspek penting dalam memahami bagaimana pesan disampaikan dan diterima melalui media baru. Secara konsep McQuail menjelaskan bahwa media baru bukan hanya menghubungkan individu satu sama lain dengan bantuan perangkat teknologi komunikasi, namun selain itu juga bagaimana pesan mempengaruhi penerima pesan. Media menawarkan sejumlah keuntungan seperti kemampuan untuk menyimpan, merekam, mengedit, dan menyebarkan informasi, tetapi juga membawa risiko seperti hilangnya nuansa verbal dan nonverbal yang penting dalam komunikasi tatap muka.
Dalam penelitian ini aspek penyampaian pesan sosialisasi berupa tatacara penyampaian pengaduan oleh Ombudsman RI Sulsel kepada masyarakat melalui kanal resmi media sosialnya ditemukan bahwa masyarakat keberadaan media sosial Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan, yang digunakan sebagai kanal untuk sosialisasi tatacara penyampaian pengaduan melalui kana-kanal media baru, belum sepenuhnya diketahui dan dipahami oleh masyarakat umum, bagaimana tatacara penyampaian pengaduan. Sedangkan pemahaman pesan dari aspek penerimaan dan verifikasi laporan, masing-masing pihak telah sudah cukup jelas dan dipahami pesan pengaduan yang disampaikan;
 - b) Membangun kesenangan terhadap masing-masing pihak;
Kesenangan atau kepuasan pada masing-masing pihak dapat membantu membangun hubungan yang baik antara kedua belah pihak. etika pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi merasa puas dengan hasil yang dicapai, maka kemungkinan besar mereka akan lebih terbuka dan bersedia untuk melakukan komunikasi yang lebih lanjut di masa depan. Secara umum, temuan hasil penelitian ini terkait dengan aspek terbagunnya hubungan kesenangan masing-masing pihak menjadi penentu terjadi proses komunikasi yang efektif. Dalam penelitian ini hubungan kesenangan yang dibangun dalam komunikasi online melalui media baru dalam hal ini kanal WhatsApp, untuk kategori pemeriksaan laporan sangat membantu dalam proses kerja-kerja penyelesaian pengaduan masyarakat. Kemudian membantu juga dalam hal kecepatan dan intensitas percakapan via online dengan para pihak yang dilaporkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesenangan dalam komunikasi online dapat mempengaruhi efektivitas dan kepuasan individu terhadap interaksi online. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan faktor kesenangan dalam merancang dan mengelola interaksi online, terutama dalam konteks pengelolaan pengaduan yang professional.
 - c) Pengaruh pesan kepada tindakan orang lain;
Pesan dapat mempengaruhi tindakan seseorang dengan cara mengubah sikap, pandangan, dan perilaku seseorang. Hal ini terjadi karena manusia secara alami memproses informasi yang diterimanya dan mencari makna di dalamnya. Dalam proses pengolahan informasi tersebut, pesan yang diterima akan memengaruhi pemikiran, perasaan, dan perilaku seseorang. Pesan yang kuat dan efektif dapat memotivasi seseorang untuk bertindak sesuai dengan pesan yang disampaikan. Dari temuan hasil wawancara dalam penelitian dapat diungkap bahwa komunikasi melalui *new media*, yang mana kebanyakan dilakukan via WhatsApp oleh informan dalam penelitian, sejauh ini dengan pendekatan mendorong perbaikan pelayanan, atau dalam bahasa Ombudsmannya adalah *magistrature of influence*, sangat berdampak. Kecepatan informasi yang sampai kepadapihak-pihak yang dilaporkan dengan hanya mengirim pesan melalui chat dapat berpengaruh kepada sikap penerima pesan dalam hal ini sebagai pihak yang dilaporkan..
 - d) Terjalannya hubungan yang baik antara masing-masing pihak;
Dalam komunikasi, merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai efektivitas komunikasi adalah terjalannya hubungan yang baik. Hubungan yang baik dapat

mempermudah dan mempercepat aliran informasi serta meminimalisasi kesalahpahaman dan konflik. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi terjalinnya hubungan yang baik antara pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi salah satunya adalah adanya kepercayaan di antara pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.

Dalam penelitian ini yang menjadi temuan adalah sikap saling percaya antara masing-masing pihak (masyarakat dan petugas pengelola pengaduan). Hal ini merupakan faktor yang sangat menentukan efektivitas komunikasi melalui sarana penggunaan media baru. Misalnya dalam kasus dalam penelitian kebanyakan informasi tindak lanjut penyelesaian pengaduan dominan dilaksanakan melalui WhatsApp dan hanya sebagian kecil melalui e-mail. Hal ini karena kesuksesan sebuah komunikasi dapat terjalinnya hubungan yang baik antara masing-masing pihak. Bukan hanya masyarakat dengan petugas pengelola pengaduan di Ombudsman, tapi antara petugas Ombudsman juga dengan pihak yang dilaporkan oleh masyarakat, tetap senantiasa membangun hubungan baik, sebab pada prinsip dasarnya asisten Ombudsman secara kewenangan menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik, harus bersikap imparial atau tidak berpihak di salah satu pihak. Namun tujuan akhirnya adalah menjalankan fungsinya untuk mencapai keadilan bersama.

- e) Pesan yang disampaikan dapat membuat orang lain untuk melakukan sebuah tindakan sesuai yang diinginkan.

Tindakan mendorong orang lain untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan yang diinginkan disebut persuasi. Persuasi adalah teknik komunikasi yang digunakan untuk mempengaruhi perilaku, sikap, atau keyakinan orang lain agar sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak yang melakukan persuasi. Dalam konteks komunikasi, persuasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti memberikan informasi yang tepat dan relevan, menunjukkan manfaat dari tindakan yang diinginkan, membangun kredibilitas, menggunakan bahasa yang persuasif dan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan orang lain. Mengacu pada hasil penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi dengan menggunakan media baru ini dalam hal ini, kebanyakan dilakukan melalui WhatsApp dinilai sangat efektif dalam aspek persuasi, tentu ini karena dapat terjadi karena sebelumnya sudah dibentuk namanya vocal point masing-masing pihak. Vocal point dimaksud adalah pejabat yang ditunjuk oleh penyelenggara pelayanan publik selaku pihak yang mengkoordinir internal instansi penyelenggara, kemudian mengkomunikasikan kepada pihak eksternal arus pesan dan informasi yang disampaikan oleh pihak-pihak terkait dalam pengaduan pelayanan publik, dengan demikian maka pesan komunikasi melalui WA terkait dengan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik, dan ditindaklanjuti sesuai dengan harapan masing-masing pihak.

2. Faktor pendukung dan penghambat terjadinya Efektivitas komunikasi melalui new media dalam pengelolaan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut :

a) **Faktor Pendukung :**

1. **Kesesuaian pesan yang disampaikan sehingga minim terjadinya distorsi;**

Untuk memastikan bahwa bahasa yang digunakan dalam pesan sesuai dengan konteks dan tujuan pesan. Hindari penggunaan kata-kata yang ambigu, kasar, atau offensif yang bisa menimbulkan kesalahpahaman atau distorsi. Penggunaan tanda baca atau simbol-simbol tertentu yang digunakan dalam penulisan untuk memberikan tanda jeda, mengatur urutan kata dalam sebuah kalimat, dan menunjukkan arti atau maksud dari sebuah kalimat. Format yang tepat sangat penting dalam menyampaikan pesan online, karena dapat mempengaruhi makna dari pesan tersebut. Misalnya, kesalahan dalam penggunaan tanda baca seperti titik, koma, dan tanda seru dapat menyebabkan pesan terdengar berbeda dengan maksud awal.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa petugas penerima pengaduan masyarakat menjalankan fungsi klarifikasi agar keduanya saling berkoordinasi untuk memastikan pesan yang diterima sama dengan pesan yang dimaksudkan dengan kata lain bahwa sebagai upaya untuk menangkap maksud dari inti penyampaian laporan

dari masyarakat melalui chat WA, dilakukan konfirmasi ulang terhadap apa yang disampaikan, kemudian untuk kasus-kasus tertentu dilakukan paraphrase, agar gaya bahasa yang digunakan sesuai dengan kaidah bahasa formal.

2. Adanya feedback langsung;

Dalam komunikasi online, adanya feedback langsung dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara pengirim dan penerima pesan. Dalam situasi ini, penerima pesan dapat memberikan respons yang cepat dan tepat waktu terhadap pesan yang diterima, memungkinkan pengirim pesan untuk mengetahui apakah pesan yang disampaikan sudah diterima, dimengerti, dan apakah ada masalah atau kebingungan yang perlu diatasi.

Feedback langsung dalam komunikasi online dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti tanggapan langsung melalui chat atau e-mail, like, comment atau share pada media sosial, atau feedback melalui fitur survey atau polling pada platform online tertentu. Adanya feedback langsung ini memungkinkan pengirim pesan untuk memperbaiki pesan yang disampaikan dan memastikan bahwa pesan tersebut memenuhi tujuannya.

Berdasarkan temuan dalam penelitian, bahwa petugas penerima pengaduan melalui kanal WhatsApp, langsung melakukan feedback langsung kepada masyarakat yang menyampaikan pesan pengaduan karena mengantisipasi terjadinya anggapan tidak baik dari masyarakat selaku pengguna layanan, selain itu juga agar materi pesan yang disampaikan masyarakat tidak disalah artikan. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh James W. Carey bahwa feedback langsung melalui pesan teks, suara, atau video call dapat membantu mengurangi distorsi dan memastikan pesan yang disampaikan dipahami dengan benar. Oleh karena itu, penting bagi komunikator untuk memberikan kesempatan bagi komunikan untuk memberikan feedback secara langsung, misalnya dengan meminta pertanyaan atau mengajak diskusi.

3. Evaluasi pesan,

Evaluasi pesan dilakukan untuk memastikan pesan yang disampaikan sudah sesuai dengan maksud dan tujuan dari pengirim pesan serta dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Sebelum mengirimkan pesan, pengirim harus mempertimbangkan tujuan dari pesan tersebut. Pesan harus memiliki tujuan yang jelas dan terukur agar mudah dievaluasi apakah pesan tersebut efektif atau tidak.

Untuk aspek evaluasi pesan pengaduan yang disampaikan masyarakat mengalami proses evaluasi dengan cara dilakukan penyusunan ulang pesan, sebelum dilakukan finalisasi terhadap keseluruhan pesan, hal ini dilakukan agar pesan tersebut sistematis dan mudah dipahami sesuai dengan harapan atau tujuan dari masyarakat yang menyampaikan keluhannya kepada Ombudsman. Selanjutnya memudahkan bagi petugas yang melakukan tindak lanjut pada bidang pemeriksaan laporan. Hal ini sesuai dengan Teori Social Information Processing yang dikemukakan oleh (Walther,1992) yang menggambarkan bagaimana individu membentuk dan mempertahankan hubungan interpersonal melalui komunikasi online dan bagaimana media online memengaruhi proses tersebut. Dalam konteks penggunaan sarana new media, teori ini dapat membantu untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi interpersonal melalui media online.

4. Media Pengantar

Berdasarkan hasil temuan, terungkap bahwa mereka dominan memilih menggunakan media pengantar WhatsApp karena terjadinya komunikasi yang intens, dan langsung terhubung dengan nomor handphone, sedangkan untuk platform lain itu harus membukanya terlebih dahulu, dan sedikit ada kendala karena tidak dilakukan umpan balik secara kalimat perkalimat, namun harus membaca surat komentar secara utuh dan kemudian memberi respon secara keseluruhan juga, dan ini dirasakan prosesnya agak lama dan membutuhkan waktu dan konsentrasi yang cukup lama. Sesuai teori dijelaskan bahwa whatsapp selaku media baru yang penuh fitur dan unggul dari platform lain karena di WhatsApp orang bisa mengirim pesan teks, foto, video, berkas,kantor. Kemudian menelpon

melalui suara, termasuk mengirim pesan suara yang dapat didengarkan oleh penerima setiap saat, berbagi lokasi memanfaatkan GPS, mengirimkan kartu kontak, mendukung beberapa emoticon yang minimalis dan lain sebagainya. Sehingga pemilihan media ini menjadi hal yang sangat mendukung terjadinya komunikasi yang efektif.

b) Faktor penghambat :

1. Hambatan sosio-antro-psikologis

Hambatan komunikasi sosio-antro-psikologis merujuk pada hambatan yang berasal dari faktor-faktor sosial, antropologis, dan psikologis yang mempengaruhi interaksi dan komunikasi antara individu atau kelompok. Hal ini dapat terjadi antara lain perbedaan budaya, yang dapat menyebabkan kesulitan dalam memahami dan berkomunikasi dengan orang lain.

Secara konsep dikenal dengan Media Richness Teori, yang mengatakan bahwa semakin kompleks pesan yang ingin disampaikan, semakin penting penggunaan media komunikasi yang kaya dalam konten dan interaksi, seperti tatap muka langsung. Komunikasi online, meskipun memberikan banyak kemudahan, tidak selalu dapat menyampaikan pesan secara efektif dalam situasi yang kompleks. Misalnya, dalam situasi di mana perasaan atau emosi

Dari hasil wawancara dalam penelitian, ditemukan bahwa hambatan dari aspek sosio-antro-psikologis dalam komunikasi melalui platform new media yang disediakan oleh Ombudsman RI Sulsel memang tidak bisa dipungkiri terdapat kekurangan masih, namun hal tersebut tidak mengurangi efektivitas penggunaannya secara keseluruhan, dengan memahami konsep hambatan yang telah diuraikan diatas, individu dapat lebih mempersiapkan diri dan mengatasi hambatan-hambatan ini untuk mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan.

2. Hambatan semantik

Hambatan semantik dalam komunikasi terjadi ketika pesan yang disampaikan oleh seseorang tidak dapat dipahami oleh penerima pesan karena perbedaan pengertian atau arti kata. Hal ini terjadi karena setiap orang memiliki pengalaman dan latar belakang yang berbeda dalam memahami makna kata dan frasa.

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa hambatan yang terjadi dalam komunikasi online adalah pemahaman arti kata atau frasa yang digunakan dalam pesan komunikasi. Ini dapat terjadi ketika pengirim dan penerima memiliki pemahaman yang berbeda tentang makna kata atau frasa tertentu, atau ketika terdapat perbedaan dalam penggunaan bahasa atau dialek yang berbeda. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksepahaman atau bahkan kesalahpahaman antara pengirim dan penerima pesan. Ini dapat mengganggu efektivitas komunikasi dan dapat mempengaruhi hubungan interpersonal antara keduanya

3. Hambatan Mekanis

Hambatan mekanis komunikasi merujuk pada hal-hal yang dapat menghambat atau mengganggu jalannya komunikasi antara individu atau kelompok. Perangkat teknologi yang tidak memadai dapat mengganggu jalannya komunikasi. Misalnya, jika seseorang tidak memiliki akses ke telepon atau internet, mereka mungkin kesulitan untuk berkomunikasi dengan orang lain yang berada di jarak jauh.

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian, ditemukan bahwa hambatan perangkat atau mekanis memang masih terjadi pada saat melakukan komunikasi melalui kanal media baru ini. Dalam kasus ini gangguan perangkat dan jaringan merupakan faktor yang menghambat komunikasi, hal ini dapat terjadi karena perangkat yang digunakan sudah tidak update. Secara teknis perangkat yang digunakan sebagai alat komunikasi pada temuan ini adalah HP yang digunakan sering hang, dan kecepatan prosesingnya menurun, sehingga menyebabkan pesan pengaduan yang masuk dapat terkendala. Tapi solusinya biasanya langsung mengganti perangkat dengan perangkat terbaru agar menyesuaikan dengan perkembangan teknologi komunikasi. Selain itu terjadi juga kondisi dimana jaringan internet yang terganggu, namun dari temuan penelitian ini bahwa jaringan internet

dapat dilakukan mitigasi segera karena terdapat dua pilihan operator jaringan untuk menjaga agar jika sesekali terjadi gangguan operator yang satu, maka dapat dialihkan kepada operator lain. Sehingga untuk hambatan ini tidak begitu mempengaruhi komunikasi pengelolaan pengaduan masyarakat. Penelitian yang terkait dengan hambatan mekanis dalam komunikasi online adalah penelitian yang dilakukan oleh Bardzell dan Bardzell (2011). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak hambatan teknis pada interaksi antara desainer dan klien di lingkungan virtual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan teknis dapat mempengaruhi kualitas dan efektivitas interaksi antara desainer dan klien.

4. Hambatan ekologis

Hambatan ekologis dalam komunikasi melalui media online mengacu pada masalah-masalah yang muncul dalam komunikasi online yang disebabkan oleh faktor-faktor lingkungan atau teknologi yang mempengaruhi interaksi antar individu. Hambatan ekologis dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti kualitas sinyal internet yang buruk, ketidakmampuan untuk melihat atau mendengar dengan jelas, dan lingkungan yang bising atau terlalu ramai. Hambatan ekologis dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi dan mengakibatkan kesalahpahaman atau bahkan kegagalan dalam mencapai tujuan komunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian, ditemukan bahwa dalam kondisi tertentu hambatan ekologis memang dapat terjadi dalam komunikasi yang menggunakan peralatan teknologi internet, sehingga untuk mengatasi hal-hal yang sifatnya gangguan dari alam dapat dilakukan persiapan atau pengondisian sebelum melakukan proses komunikasi. Agar hambatan-hambatan yang sifatnya dari alam dapat diantisipasi.

Temuan penelitian seperti ini juga, telah diungkapkan oleh peneliti lain seperti studi yang dilakukan oleh Timo Gnams dan Rui J. Craveiro dari Universitas Passau di Jerman pada tahun 2020. Penelitian ini menguji bagaimana kecepatan internet yang berbeda-beda mempengaruhi kualitas percakapan video pada platform Zoom. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan internet yang lebih lambat dapat mempengaruhi kualitas video dan audio, yang pada gilirannya dapat mengganggu percakapan dan menghambat efektivitas komunikasi.

SIMPULAN (After 3 pt)

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilaksanakan di kantor Ombudsman RI Sulawesi Selatan tentang “Efektivitas penggunaan *new media* oleh Ombudsman RI kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam mengelola pengaduan masyarakat pasca pandemi-19” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sesuai dengan hasil yang diperoleh peneliti, penggunaan media baru (*new media*) sebagai sarana untuk mengelola pengaduan masyarakat mengenai permasalahan pelayanan publik di Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan, menyangkut sosialisasi, tatacara menyampaikan pengaduan, penerimaan pengaduan, verifikasi, dan penyelesaian pengaduan yang di analisis berdasarkan pernyataan Tubb dan Moss yakni : pemahaman, kesenangan, mempengaruhi, memperbaiki, tindakan mendorong orang lain (persuasi), berdasarkan pembahasan ditemukan bahwa untuk proses sosialisasi tata cara pengaduan masih belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat penerima manfaat, sedangkan untuk aspek pemahaman pada kategori penerimaan, verifikasi dan penyelesaian pengaduan rata-rata sudah dapat dipahami pesan yang disampaikan. Selanjutnya aspek kesenangan, mempengaruhi, memperbaiki, dan tindakan persuasi, dari kategori penerimaan, verifikasi, dan penyelesaian laporan sudah begitu efektif dengan temuan bahwa media baru yang sering digunakan dan paling efektif diantara empat media baru yang digunakan sebagai kanal pengelola pengaduan adalah penggunaan media *WhatsApp*, baik penggunaan dalam bentuk pesan text/chat dan penggunaan untuk percakapan suara (telepon).

2. Beberapa faktor pendukung dan penghambat dari penggunaan *new media* oleh Ombudsman RI kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam mengelola pengaduan masyarakat pasca pandemi-19 adalah sebagai berikut :
 - a. Faktor pendukung yang menjadikan komunikasi efektif dengan menggunakan media baru dari aspek kesesuaian pesan yang disampaikan, adanya *feedback* langsung, evaluasi pesan, media pengantar, ditemukan bahwa pada semua aspek tersebut sangat mendukung terjadinya komunikasi efektif antara pihak. Utamanya penggunaan media komunikasi melalui *WhatsApp*. Hal ini dinilai karena kelebihan dan fitur yang lengkap disediakan oleh *WhatsApp*, sehingga efektif dalam mendukung tugas-tugas keseharian dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Ombudsmans RI Sulawesi Selatan.
 - b. Adapun faktor yang menghambat komunikasi efektif dalam penelitian ini tidak ditemukan hal yang terlalu mempengaruhi efektivitas komunikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat, yang paling menonjol dalam temuan ini adalah adanya pengaruh bahasa atau semantik dalam komunikasi dengan penerimaan pengaduan masyarakat.

REFERENSI (After 3 pt)

1. Arsanita Nur Fattah, Sripto, Dr., S.I.P., M. P. .. 2022. “Efektivitas Pelayanan Pengaduan (UPIK) Pada Aplikasi Jogja Smart Service Di Tengah Pandemi Covid-19.”
2. Christyanto, Frederikus Denny. 2021. “Catatan Ringan : Pentingnya Pengelolaan Pengaduan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” *Ombudsman.Go.Id* 2021–24. Retrieved (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--catatan-ringan--pentingnya-pengelolaan-pengaduan-dalam-penyelenggaraan-pelayanan-publik>).
3. DPR RI. 2008. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008.” (September):1–2.
4. Marthalina. 2022. “Kualitas Pelayanan Melalui Website Dan Media Sosial Dalam Menyediakan Layanan Yang Handal Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam Mampu Mengakses Internet . Kebijakan Mengalihkan Pelayanan Publik Ke Kanal Informasi.” *Jurnal Media Birokrasi*.
5. Ombudsman RI. 2020a. “Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” Retrieved (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>).
6. Ombudsman RI. 2020b. “Pengaduan Pelayanan Publik Wujud Partisipasi Masyarakat.Pdf.” Retrieved (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengaduan-pelayanan-publik-wujud-partisipasi-masyarakat>).
7. Peraturan Presiden. 2013. “Perpres Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.”
8. Syaefudin, Rochmat Ali, Wahyu Hanggoro Suseno, and Gillan Teravosa. 2021. “Kebijakan Bekerja Dari Rumah (Work From Home) Bagi Aparatur Sipil Negara Pada Kementerian Kesehatan.” *Civil Service BKN* 4(1):85–91.
9. Gao, Wen, Jianhua Wei, Yu Li, Dongxue Wang, and Lele Fang. 2023. “Motivations for Social Network Site Use and Users’ Well-Being: Mediation of Perceived Social Support, Positive Self-Presentation and Honest Self-Presentation.” *Aslib Journal of Information Management* 75(1):171–91. doi: 10.1108/AJIM-08-2021-0224.
10. Pan, Youqin, Linda Coleman, Saverio Manago, and David Goodof. 2019. “Effects of Social Media Usage on Social Integration of University Students.” *International Journal of Technology in Teaching and Learning* 15(1):1–17. doi: 10.37120/ijttl.2019.15.1.01.
11. Siregar, Hotrun. 2022. “Analisis Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Sosialisasi Pancasila.” *Pancasila: Jurnal Keindonesiaan* 02(01):71–82. doi: 10.52738/pjk.v2i1.102.
12. Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). Social penetration: The development of interpersonal relationships. Holt, Rinehart & Winston.
13. Berger, C. R., & Calabrese, R. J. (1975). Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human communication research*, 1(2), 99-112.
14. Derlega, V. J., & Chaikin, A. L. (1977). Privacy and self-disclosure in social relationships. *Journal of Social Issues*, 33(3), 102-115.
15. Reis, H. T., & Shaver, P. (1988). Intimacy as an interpersonal process. *Handbook of personal relationships*, 367-389.
16. McCroskey, J. C., & Richmond, V. P. (1987). *Personality and interpersonal communication*. Sage Publications, Inc.
17. Gefen, D., & Straub, D. (2004). Consumer trust in B2C e-commerce and the importance of social presence: experiments in e-products and e-services. *Omega*, 32(6), 407-424.
18. Xun Liu, Hua Wang, and Yixin Zhang. (2021). *Computers in Human Behavior*.
19. Donghee Yvette Wohn and Seoyeon Hong. (2021). *Social Science Computer Review*.