

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *NEW MEDIA*  
OLEH OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN TIMUR  
DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PASCA PEMINDAHAN IBU KOTA NEGARA**

**Hamsah Fansuri<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas Fajar

Email: [vanilaku23@gmail.com](mailto:vanilaku23@gmail.com)

***ABSTRACT***

*This research examines how effective communication is when carried out through new media platforms—such as email, social media, and WhatsApp—using the communication indicators proposed by Tubb and Moss. The study also identifies factors that support and hinder communication via these platforms. Employing a qualitative approach with a case study design, data were gathered through in-depth interviews, observations, and document analysis. The findings reveal that the East Kalimantan Representative of the Indonesian Ombudsman has utilized new media quite effectively, with WhatsApp emerging as the most effective channel. Nonetheless, the intensity of socialization related to the use of new media as complaint channels on Facebook and Instagram still needs improvement. Quick, precise, and professional clarification and confirmation by Ombudsman staff serve as major supporting factors, while network quality and device limitations act as obstacles. This research suggests enhancing cooperation with public service providers and strengthening new media utilization through training and improved supporting resources/equipment.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengkaji sejauh mana komunikasi melalui media baru—seperti e-mail, media sosial, dan WhatsApp—berjalan efektif berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Tubb dan Moss. Penelitian ini juga menelusuri berbagai faktor yang mendukung serta menghambat proses komunikasi melalui media tersebut. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, serta telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur telah memanfaatkan media baru secara cukup efektif, terutama WhatsApp yang dinilai sangat efektif sebagai sarana penyampaian pengaduan. Meskipun demikian, sosialisasi terkait penggunaan media baru sebagai kanal pengaduan di Facebook dan Instagram masih perlu ditingkatkan. Kecepatan, ketepatan, dan profesionalitas pegawai Ombudsman dalam melakukan klarifikasi dan konfirmasi menjadi faktor pendukung utama, sementara hambatan jaringan dan keterbatasan

perangkat menjadi faktor penghambat. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kerja sama dengan penyelenggara layanan publik serta optimalisasi penggunaan media baru melalui pelatihan dan penyediaan sarana pendukung yang memadai.

## PENDAHULUAN

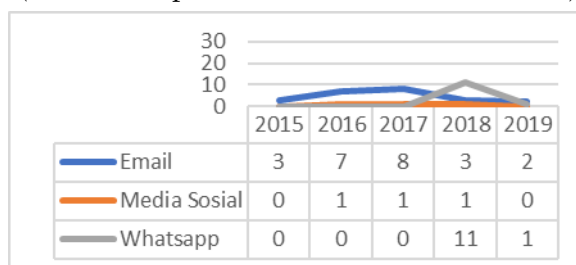
Pemindahan Ibu Kota Negara dari Pulau Jawa ke Kalimantan Timur merupakan sebuah langkah besar yang bukan hanya ditujukan sebagai pusat administrasi pemerintahan, tetapi juga untuk mewujudkan pusat ekonomi, budaya, dan lingkungan yang berkelanjutan. Kebijakan ini diharapkan mampu mengurangi ketimpangan pembangunan dan distribusi penduduk sehingga Ibu Kota Nusantara dapat menjadi simbol identitas nasional sekaligus manifestasi visi Indonesia Emas 2045.

Di tengah masyarakat, kebijakan pemindahan ini memunculkan perdebatan. Kelompok yang mendukung menilai bahwa pembangunan IKN akan membawa dampak positif terhadap pemerataan pembangunan serta peningkatan tata kelola pemerintahan. Sebaliknya, pihak yang menolak menunjukkan kekhawatiran bahwa pembangunan tersebut tidak akan berjalan optimal dan justru berpotensi mangkrak serta menghabiskan anggaran negara, mengingat hingga kini sebagian besar pembiayaannya masih berasal dari APBN.

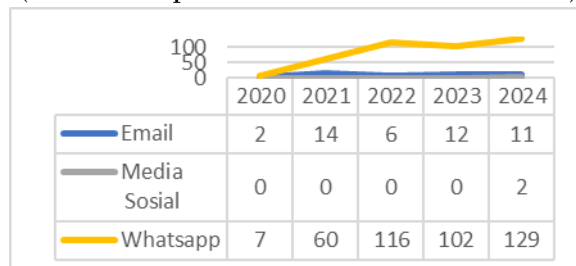
Pembangunan Ibu Kota Nusantara menjadi isu yang mendapatkan perhatian luas dari berbagai media. Media berperan sebagai saluran utama dalam penyampaian informasi bagi masyarakat, termasuk dalam menyampaikan kritik, aspirasi, maupun pengaduan publik.

Jika memperhatikan tren pengaduan masyarakat kepada Ombudsman melalui sarana media baru (e-mail, media sosial, dan WhatsApp) sejak pengumuman pemindahan Ibu Kota pada 29 April 2019 hingga periode 2020–2024, terlihat adanya peningkatan signifikan dibandingkan periode lima tahun sebelumnya (2015–2019). Grafik pada laporan tahunan Ombudsman menunjukkan bahwa kanal media baru menjadi saluran yang semakin banyak digunakan.

Gambar 1. Grafik tren pengaduan melalui *new media* dari 2015-2019  
(Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI)



Gambar 2. Grafik tren pengaduan melalui *new media* dari 2020-2024  
(Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI)



Fenomena ini mendorong peneliti untuk mengkaji efektivitas komunikasi melalui penggunaan media baru dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat terkait layanan publik pasca pemindahan Ibu Kota Negara. Fokus penelitian diarahkan pada analisis efektivitas penggunaan media baru serta identifikasi faktor pendukung dan penghambat bagi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur dalam memproses pengaduan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara mendalam melalui penggalan makna, bukan angka-angka. Penelitian berlandaskan paradigma postpositivisme, di mana peneliti berperan langsung sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data.

Sebanyak 14 informan dilibatkan dalam penelitian ini, yang terdiri dari 12 pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur serta 2 orang masyarakat yang pernah menyampaikan laporan dan telah menerima penyelesaian kasusnya. Teknik pengumpulan data mencakup:

1. **Wawancara mendalam**, dilakukan untuk menggali pengalaman, pemahaman, serta pandangan informan terkait penggunaan media baru dalam pengelolaan pengaduan.
2. **Observasi partisipatif**, digunakan untuk mengamati secara langsung proses pengelolaan pengaduan oleh petugas Ombudsman.
3. **Studi dokumentasi**, melalui penelaahan dokumen, rekaman, catatan, serta foto yang berkaitan dengan proses pengaduan.

Seluruh data yang diperoleh melalui berbagai teknik ini kemudian direkam, dicatat, dan didokumentasikan dengan sistematis. Lokasi penelitian berfokus pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur yang berada di Kota Samarinda dan Kota Balikpapan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Secara umum, para informan menyatakan bahwa pemanfaatan media baru sangat membantu dan cukup efektif dalam proses pengelolaan pengaduan, khususnya pada Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan. Meski demikian, masih terdapat sejumlah hambatan kecil yang dianggap wajar dan dapat diatasi selama proses penanganan laporan. Ombudsman menyediakan 16 kanal pengaduan, mulai dari surat, kunjungan langsung, email, call center, telepon, website, media sosial, WhatsApp, PVL On The Spot, faksimile, investigasi inisiatif, SP4N LAPOR, hingga beberapa aplikasi internal Ombudsman pusat.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa sebagian masyarakat baru mengetahui keberadaan kanal pengaduan berbasis daring setelah mengunjungi langsung kantor Ombudsman. Informan dari masyarakat menyampaikan bahwa pesan dan arahan yang diberikan petugas PVL mudah dipahami, sehingga mereka merasa terbantu dalam proses penyampaian laporan. Ada pula informan yang awalnya melapor secara langsung, kemudian memilih menggunakan WhatsApp dan email untuk melengkapi berkas dan mengikuti tindak lanjut karena dinilai lebih praktis.

Setiap laporan yang disampaikan melalui media baru—baik WhatsApp, email, maupun media sosial—tetap melalui verifikasi formil dan materiil sebelum dapat ditindaklanjuti oleh Keasistenan Pemeriksaan Laporan. Dokumen pendukung yang dikirimkan melalui media baru diproses dalam bentuk digital, dan proses klarifikasi dibuktikan melalui tangkapan layar atau rekaman layar.

Meskipun Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur telah menggunakan media sosial sebagai sarana sosialisasi pengaduan, masih banyak masyarakat yang belum memahami tata cara penyampaian laporan melalui kanal tersebut. Namun demikian, dari sisi komunikasi antara pelapor dan petugas, pesan yang disampaikan terutama melalui WhatsApp dinilai mudah dipahami, selama masyarakat menggunakan bahasa formal.

Pemahaman pesan diperkuat melalui proses klarifikasi dan konfirmasi ulang dari Ombudsman. Tingkat kepuasan masyarakat meningkat ketika pesan diterima dengan jelas dan respons yang diberikan sesuai dengan harapan. Kecepatan dan kemudahan pertukaran pesan menjadi faktor utama terciptanya hubungan komunikasi yang nyaman antara pihak pelapor dan

petugas Ombudsman. WhatsApp menjadi platform yang paling sering digunakan dan paling membantu dalam proses penanganan laporan.

Media baru, khususnya WhatsApp, juga mendukung pelaksanaan fungsi Ombudsman dalam mendorong perbaikan layanan publik (Magistrature of Influence). Hubungan baik antara petugas Ombudsman, masyarakat, dan pihak terlapor berkembang atas dasar kepercayaan bahwa laporan yang disampaikan akan ditindaklanjuti secara cepat dan tepat.

Dalam aspek persuasi, WhatsApp terbukti efektif karena memungkinkan terbentuknya *vocal point* pada masing-masing instansi penyelenggara layanan. *Vocal point* adalah pejabat yang menjadi koordinator pesan internal dan eksternal terkait pengaduan. Kehadiran *vocal point* mempercepat arus informasi antara Ombudsman, masyarakat, dan pihak terlapor sehingga tindak lanjut dapat dilakukan lebih cepat.

Sebagian besar informasi terkait progres penanganan pengaduan disampaikan melalui WhatsApp, dengan email digunakan dalam persentase yang lebih kecil. Komunikasi yang responsif tidak hanya terjadi antara masyarakat dan petugas Ombudsman, tetapi juga antara Ombudsman dan instansi terkait, yang tetap menjaga hubungan profesional demi memastikan keadilan bagi semua pihak.

Terkait hambatan, kendala jaringan dan perangkat menjadi tantangan utama. Namun, hambatan ini dapat diatasi dengan mitigasi cepat sehingga tidak mengganggu efektivitas penggunaan media baru dalam proses penanganan laporan.

Secara keseluruhan, kehadiran media baru—khususnya WhatsApp—memberikan dukungan signifikan dalam proses penyelesaian pengaduan. Masyarakat menilai bahwa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur responsif dan cepat dalam memberikan tanggapan. Berdasarkan indikator efektivitas komunikasi dari Tubb dan Moss, penggunaan media baru dinilai efektif dalam aspek pemahaman pesan, pembentukan kepuasan, pengaruh pesan terhadap tindakan, pembangunan hubungan baik, serta kemampuan pesan dalam mendorong tindakan yang diinginkan.

Faktor pendukung efektivitas komunikasi meliputi kesesuaian pesan, minimnya distorsi karena adanya klarifikasi, umpan balik cepat dari petugas PVL, evaluasi pesan setelah klarifikasi, serta dominannya penggunaan WhatsApp sebagai media utama. Adapun faktor penghambat berkaitan dengan jaringan dan perangkat, sementara hambatan lainnya tidak ditemukan.

## KESIMPULAN

Pemanfaatan media baru oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Timur dalam pengelolaan pengaduan masyarakat pasca pemindahan Ibu Kota Negara dinilai cukup efektif. WhatsApp menjadi kanal yang paling berperan dalam proses penerimaan, pemeriksaan, hingga penyelesaian laporan karena mampu memfasilitasi komunikasi yang cepat, jelas, dan responsif. Dari perspektif masyarakat maupun petugas Ombudsman, penggunaan media baru mempermudah proses klarifikasi, verifikasi, dan pemantauan tindak lanjut pengaduan.

Meskipun demikian, intensitas sosialisasi terkait penggunaan media baru sebagai kanal pengaduan melalui Facebook dan Instagram masih perlu ditingkatkan. Faktor pendukung utama efektivitas komunikasi adalah kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan klarifikasi serta profesionalitas dalam menangani pesan dari masyarakat. Sebaliknya, hambatan utama muncul dari keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah Kalimantan Timur serta perangkat pendukung di kantor Ombudsman yang belum sepenuhnya memadai.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat dikembangkan antara lain:

1. **Peningkatan pemanfaatan media baru pada instansi layanan publik** di seluruh Provinsi Kalimantan Timur agar komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik menjadi lebih efektif dan terintegrasi.
2. **Penguatan regulasi dan kebijakan terkait penggunaan media baru** dalam pengelolaan pengaduan sehingga pemanfaatannya dapat berjalan konsisten dan memiliki payung hukum yang jelas.
3. **Peningkatan sosialisasi mengenai prosedur penyampaian pengaduan melalui media baru**, khususnya pada platform media sosial, agar masyarakat semakin memahami mekanisme pelaporan secara daring.
4. **Kajian lanjutan terkait pola responsivitas masyarakat** terhadap konten dan informasi yang disampaikan melalui media sosial Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur.
5. **Peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan perangkat pendukung**, termasuk pelatihan penggunaan media baru serta penyediaan perangkat teknologi yang lebih memadai untuk memperlancar komunikasi dan proses penanganan laporan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aida, Nur Rohmi. 2022. "Komputer: Pengertian Dan Fungsinya." *Kompas.Com*. Retrieved (<https://www.kompas.com/tren/read/2022/07/24/130000465/komputer--pengertian-dan-fungsinya?page=all>).
- Akhmad Basuni, Adhie Surachman, Lisma Awaliah. 2021. "Efektivitas Komunikasi Dalam Penggunaan Aplikasi Taekwang Messenger Sebagai Media Komunikasi." *Omnicom* 7.
- Arsianita Nur Fattah, Suripto, Dr., S.I.P., M. P. .. 2022. "Efektivitas Pelayanan Pengaduan (UPIK) Pada Aplikasi Jogja Smart Service Di Tengah Pandemi Covid-19."
- Attawana, Arya Ramadhanu. 2022. "Efektivitas Layanan Jakarta Lapor (Jaklapor) Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta." 0(0):0.
- Bungin, Burhan. 2007. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT Raja Grafindo Persada
- 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>).
- Datereportal.com. 2025. "Digital 2025: Indonesia." (<https://datereportal.com/reports/digital-2025-indonesia>).
- DPR RI. 2008. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008." (September):1–2.
- Effendi, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya.
- Jacobs, Sandra, and Christine Liebrecht. 2022. "Responding to Online Complaints in Webcare by Public Organizations: The Impact on Continuance Intention and Reputation. " *Journal of Communication Management*. doi: 10.1108/JCOM-11-2021-0132.
- Karman. 2013. "Riset Penggunaan Media Dan Perkembangannya Kini - Researches on Media Uses And Its Development. " *Jurnal Studi*

*Komunikasi Dan Media* 17(1):103–21.

- Lexy J. Moleong. 2016. *Metodologi Penelitian Kuallitatif*. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mabruri, Cholidian Rida, 2019, "Evaluasi Layanan Pengaduan *Online* Ombudsman Republik Indonesi dengan Usability Evaluation Methods"; Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- 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*.
- Mayer RE & Moreno R 2003. Nine ways to reduce cognitive load in multimedia learning. *Educational Psychologist*, 38(1):43–52. doi: 10.1207/S15326985EP3801\_6
- Mokoginta, Raldy H., Jhonny H. Posumah, and Novie Palar. 2021. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi Dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal Di Kota Kotamobagu." *Partisipasi Masyarakat Pada Pencegahan Dan Penanggulangan Virus Corona Di Kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kotamanado VII*(102):43–52.
- N, Putri Sausan, Salwa. 2018. "Kesesuaian Pemberitaan Pilkada Daerah Khusus Ibukota Detik.Com Dengan Prinsip Jurnalisme (Analisis Isi Pada Pemberitaan Pasangan Calon Pilkada Dki Periode 2 Edisi 6-9 April 2017)." 10–26.
- Nasrullah, Rulli. 2015. *Media Sosial; Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Nurdianti, Siti Rahma. 2014. "Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 2(2):149.
- Oktaviani, Riska. 2020. "Efektivitas Pesan *Instagram* Sebagai Media Informasi Melawan Krisis Kepercayaan Diri (Studi Pada Followers Akun *Instagram @pejuang\_jerawat*)." *Universitas Muhammadiyah Malang* 10–27.
- Oktaviani, Riska. 2021. "Media Sosial Bantu Ombudsman Mendekat ke Masyarakat (<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--media-sosial-bantu-ombudsman-mendekat-ke-masyarakat>).
- Peraturan Presiden. 2013. "Perpres Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan



Pengaduan Pelayanan Publik.”

Puntoadi, Danis. 2011. *Menciptakan Penjualan Melalui Social Media*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Putra, Ardylas Y. 2014. “Strategi Komunikasi BNN ( Badan Narkotika Nasional ) Kota Samarinda Dalam Mensosialisasikan Bahaya Narkoba.” *EJournal Ilmu Komunikasi* 2(2):78–88.

Sagena, Uni W., Hizratul Rima Qalbiah, Sinta Hesti Fatdila, Alfrida Salsabilah, Mohd. Dino Khairri Sharifuddin, Sulfadli Syam<sup>6</sup>, 2022. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Alan E-Ktp Untuk Menyiapkan Birokrasi Tangguh Di Wilayah Penyangga IKN Nusantara" Volume 6 Nomor 4.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung.

Sulistyarini, Indah Ria. 2012. *Sebuah Metode Efektif Untuk Memahami Perilaku Manusia*,. Bandung: CV. Karya Putra Darwati,.

Yuliani, Fitria, Rekho Adriadi, and Linda Safitra. 2020. “Media Baru Dalam Pelayanan Publik (Sosial Media Dalam Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Bengkulu).” *Commed* 4(2):149–57.