

ABSTRAK

Nama : Maya Apriya Dina
Jurusan : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)
Judul : **Model Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik**

Pengawasan pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan mengawasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Banyaknya tuntutan masyarakat mengenai buruknya kondisi dan kinerja pelayanan publik. Masyarakat berharap atas perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan. Ombudsman Republik Indonesia membantu komunikasi antara pihak penyelenggara dan masyarakat yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai model komunikasi digunakan untuk melakukan pengawasan pelayanan publik tersebut, seperti model komunikasi Ombudsman ke Penyelenggara dan Masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana model komunikasi yang di gunakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam melakukan pengawasan pelayanan publik untuk terciptanya pelayanan publik prima. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Berdasarkan hasil penelitian, model komunikasi yang digunakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yaitu model komunikasi Harold Lasswell dengan menggunakan Teori Pengawasan. Model komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yaitu dalam melakukan pengawasan pelayanan publik secara tatap muka dengan menerima dan menindak lanjuti laporan dugaan Maladministrasi dan melakukan upaya pencegahan kepada penyelenggara dan masyarakat dengan menyampaikan pesan berupa informasi, persuasif dan edukasi melalui berbagai kegiatan seminar, workshop, dan talkshow dan juga memanfaatkan media massa untuk menyebarluaskan pesan kepada masyarakat agar dapat ikut berpartisipasi dalam melakukan evaluasi dan pengawasan pelayanan publik serta penyelenggara dapat memperbaiki dan mewujudkan pelayanan publik prima dan berkualitas.

Kata Kunci : *Model, Komunikasi, Pengawasan, Pelayanan Publik*

ABSTRACT

Name : Maya Apriya Dina

Department : Communication

Title : **The Communication Model of the *Ombudsman* of Indonesia Riau in Supervising the Public Service**

Supervision of public service is an activity of supervising in order to fulfill the service need for every citizen toward things, service or administrative service provided by the public service provider. In fact, there are many complaints from people regarding the performance of public service. People hope that they have rights to obtain public service, justice and welfare. The Indonesian Ombudsman helps to communicate between the provider and user of public service. Some communication models are used to supervise the public service such as Ombudsman communication model to provider and user. The objective of the research is to know how The Communication Model of the *Ombudsman* of Indonesia Riau in Supervising the Public Service is. This research uses descriptive-qualitative method. Data is collected from observation, interview, and documentation at Primary data is obtained from interviewing four informants, observing the field and documenting documents at the *Ombudsman* of Indonesia Riau . This research finds that The Communication Model of the *Ombudsman* of Indonesia Riau in Supervising the Public Service is communication model proposed by Harold Lasswell by using Supervision Theory. It uses face to face model to conduct supervision of public service, follow up communication model to respond the abuse of administrative report, preventive communication model toward the provider and user by giving informative, persuasive and educative message through seminars, workshop and talk show. It also uses mass media to spread messages to public to participate in conducting evaluation and supervision of public service so that the providers can improve the excellent public service.

Keywords : **Model, Communication, Supervision, Public Service**