

Komunikasi Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kota Palembang

Devi Yusrianti¹, Heny Yusalia², Sonia Nurprameswari³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Histori Artikel

Dikirimkan:

18 April 2026

Direvisi:

20 April 2026

Diterima:

20 April 2026

Diterbitkan:

30 April 2026

Abstrak - Pelayanan publik yang berkualitas menuntut adanya komunikasi organisasi yang efektif, terutama pada lembaga pengawas seperti Ombudsman Republik Indonesia. Namun, dalam praktiknya, pelayanan pengaduan masyarakat masih menghadapi berbagai kendala komunikasi yang berdampak pada kualitas layanan dan kepercayaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi organisasi serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berlangsung melalui tahapan penerimaan laporan, verifikasi, pemeriksaan, hingga penyampaian rekomendasi. Namun, efektivitas komunikasi belum optimal karena masih terdapat hambatan berupa rendahnya responsivitas, ketidakkonsistenan informasi, serta kurangnya transparansi kepada masyarakat. Hambatan tersebut berdampak pada keterlambatan penyelesaian laporan serta menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan publik. Penelitian ini menegaskan bahwa integrasi komunikasi internal dan eksternal yang transparan, responsif, dan konsisten merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.

Kata Kunci

komunikasi organisasi,
pelayanan publik,
Ombudsman, pengaduan
masyarakat

Abstract - Quality public services require effective organizational communication, particularly in supervisory institutions such as the Ombudsman of the Republic of Indonesia. However, in practice, public complaint services still face various communication challenges that affect service quality and public trust. This study aims to analyze the process of organizational communication and identify inhibiting factors in handling public complaints at the Ombudsman Representative Office of South Sumatra. This research employs a qualitative method with a case study approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, and analyzed using the interactive model of Miles and Huberman. The findings reveal that organizational communication occurs through several stages, including complaint reception, verification, examination, and recommendation delivery. However, the effectiveness of communication has not been optimal due to several barriers, such as low responsiveness, inconsistent information delivery, and lack of transparency. These barriers lead to delays in complaint resolution and reduce public satisfaction and trust. This study highlights that the integration of internal and external communication that is transparent, responsive, and consistent is a key factor in improving the quality of public complaint services.

Corresponding Author:

Devi Yusrianti, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia, Email: yusriantidevi2@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan di suatu negara. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh prosedur administratif, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks pemerintahan modern, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat



terhadap hak-haknya sebagai warga negara (Sinambela, 2016). Selain itu, perkembangan tata kelola pemerintahan berbasis digital juga mendorong transformasi pelayanan publik menjadi lebih responsif dan terbuka (Kim et al., 2024). Seiring dengan perkembangan tersebut, komunikasi menjadi elemen penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme koordinasi, pengambilan keputusan, dan pembentukan hubungan antara organisasi dan masyarakat (Mulyana, 2017). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berperan signifikan dalam membentuk struktur interaksi dan efektivitas kinerja organisasi, terutama dalam lingkungan yang kompleks dan dinamis (Schwing & Pitt, 2024). Dengan demikian, komunikasi yang efektif menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

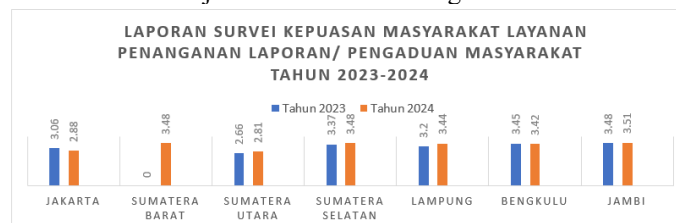
Dalam kajian komunikasi organisasi, Pace dan Faules (2015) menyatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama. Perspektif ini diperkuat oleh temuan terbaru yang menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi yang adaptif dan terbuka mampu meningkatkan keterlibatan anggota organisasi serta efektivitas kerja (Alsharairi et al., 2025). Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi organisasi berperan penting dalam memastikan setiap tahapan layanan berjalan secara sistematis, terkoordinasi, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam pengawasan pelayanan publik di Indonesia adalah Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga ini bertugas menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008). Dalam menjalankan fungsinya, Ombudsman tidak hanya berperan sebagai pengawas, tetapi juga sebagai mediator antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi organisasi menjadi faktor kunci dalam keberhasilan penanganan pengaduan masyarakat.

Namun demikian, dalam praktiknya, pelayanan pengaduan masyarakat masih menghadapi berbagai kendala, khususnya yang berkaitan dengan aspek komunikasi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kurangnya transparansi informasi, lambatnya respons, serta ketidakjelasan proses tindak lanjut laporan menjadi permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018). Studi terbaru juga mengungkapkan bahwa komunikasi pelayanan publik di Indonesia masih cenderung bersifat satu arah dan kurang partisipatif, sehingga berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat (Yutainten et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa tantangan komunikasi organisasi dalam pelayanan publik masih menjadi isu yang relevan untuk dikaji.

Berdasarkan data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Ombudsman RI menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan dari tahun 2023 ke 2024 (Indrarto, 2023; Bayan, 2024). Pada Semester I Tahun 2023, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,03 atau setara 75,68% berada pada kategori "C" (Kurang Baik), sedangkan pada tahun 2024 meningkat menjadi 3,35 atau setara 83,67% dengan kategori "B" (Baik), berdasarkan 1.849 responden. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan Ombudsman RI mulai memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat. Dalam perspektif komunikasi organisasi, peningkatan tersebut dapat dipahami sebagai hasil dari perbaikan proses pertukaran informasi dan koordinasi dalam organisasi, yang berperan penting dalam mendukung efektivitas pelayanan (Pace & Faules, 2015). Hal ini juga terlihat dari meningkatnya nilai pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang memperoleh skor tertinggi (3,68 - Sangat Baik), yang mencerminkan semakin baiknya kualitas komunikasi antara organisasi dan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian terbaru yang menyatakan bahwa pola komunikasi organisasi yang adaptif dan terbuka berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja dan kualitas layanan publik (Schwing & Pitt, 2024).

Namun demikian, permasalahan terkait kecepatan waktu penyelesaian laporan masih menjadi tantangan utama. Pada tahun 2023, unsur ini memperoleh nilai terendah (2,47 - Tidak Baik), dan meskipun meningkat pada tahun 2024 menjadi 3,08, aspek ini tetap menjadi prioritas perbaikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi eksternal telah mengalami peningkatan, komunikasi internal organisasi yang berkaitan dengan koordinasi dan alur kerja masih belum optimal. Dalam teori komunikasi organisasi, ketidakefektifan komunikasi internal dapat menghambat kinerja organisasi secara keseluruhan, karena komunikasi merupakan bagian dari sistem yang saling terhubung dalam mencapai tujuan organisasi (Katz & Kahn, 1978). Oleh karena itu, upaya perbaikan seperti pelaksanaan Focus Group Discussion (FGD) untuk percepatan penyelesaian laporan menjadi langkah strategis dalam meningkatkan integrasi komunikasi dan efisiensi proses pelayanan.

Fenomena yang sama juga terlihat pada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, khususnya dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Palembang. Data Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat Tahun 2023-2024 disajikan dalam bentuk diagram.



Sumber: Penelitian (2026)

Gambar1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Ombudsman RI Wilayah Sumatera Tahun 2023-2024

Dari data diatas dilihat dari hasil survei yang dilakukan di tahun 2023-2024, untuk wilayah sumatera dan sekitarnya pada khusus laporan tahun 2024 mengenai survei kepuasan masyarakat daerah provinsi Sumatera Barat dan Sumatera Selatan menduduki posisi terbaik baik dari berbagai provinsi yang ada di wilayah di Sumatera. Akan tetapi pada praktiknya Ombudsman RI Wilayah Sumatera, menghadapi kendala yang sama. Kendala seperti masih terdapat keluhan masyarakat terkait keterlambatan penyampaian informasi, kurangnya transparansi dalam proses penanganan laporan, serta ketidakkonsistenan komunikasi antara pihak Ombudsman dan pelapor. Kondisi ini menunjukkan adanya hambatan komunikasi organisasi yang berpotensi mengganggu efektivitas pelayanan pengaduan serta menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Dalam perspektif teori sistem, organisasi dipandang sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari elemen-elemen yang saling berinteraksi dan bergantung satu sama lain (Bertalanffy, 1968). Gangguan pada salah satu elemen, termasuk komunikasi, dapat memengaruhi kinerja keseluruhan sistem organisasi. Penelitian terbaru juga menegaskan bahwa hambatan komunikasi internal dapat berdampak langsung pada efektivitas organisasi dan kualitas layanan yang dihasilkan (Suratmoko & Adnan, 2024). Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana komunikasi organisasi dijalankan dalam proses pelayanan pengaduan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambatnya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi organisasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas komunikasi tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian komunikasi organisasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik, serta menjadi masukan strategis bagi peningkatan kualitas layanan pengaduan masyarakat.

KAJIAN LITERATUR

1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan elemen fundamental dalam menjalankan fungsi dan mencapai tujuan organisasi. Menurut Pace dan Faules (2015), komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama. Definisi ini menekankan bahwa komunikasi tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga menjadi mekanisme koordinasi yang menentukan efektivitas kerja organisasi.

Dalam perspektif yang lebih luas, Katz dan Kahn (1978) memandang organisasi sebagai suatu sistem terbuka, di mana komunikasi berfungsi sebagai penghubung antar subsistem yang memungkinkan aliran informasi berjalan secara dinamis (Qomaini, 2022). Dengan demikian, keberhasilan organisasi sangat bergantung pada kelancaran komunikasi, baik secara vertikal maupun horizontal. Gangguan dalam alur komunikasi dapat menyebabkan disfungsi organisasi yang berdampak pada menurunnya kinerja dan kualitas layanan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang adaptif dan terbuka memiliki peran signifikan dalam meningkatkan efektivitas organisasi. Pola komunikasi yang transparan dan partisipatif mampu meningkatkan keterlibatan anggota organisasi serta memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan eksternal (Schwing & Pitt, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak hanya berperan secara internal, tetapi juga menjadi faktor strategis dalam membangun kepercayaan publik.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara (Sinambela, 2016). Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik sering kali diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hardiyansyah (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh beberapa indikator, seperti kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, kompetensi petugas, serta keterbukaan informasi. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan output layanan, tetapi juga proses interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat (Salim et al., 2022). Dalam perkembangan terkini, pelayanan publik mengalami transformasi seiring dengan pemanfaatan teknologi digital. Penelitian Kim et al. (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Namun demikian, keberhasilan transformasi ini tetap bergantung pada efektivitas komunikasi yang dibangun oleh organisasi penyelenggara layanan.

3. Komunikasi dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki karakteristik khusus, karena melibatkan interaksi intensif antara masyarakat dan lembaga penyelenggara. Dalam konteks ini, komunikasi menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa setiap laporan dapat ditangani secara tepat dan transparan.

Menurut teori komunikasi organisasi, efektivitas penanganan pengaduan sangat bergantung pada kualitas komunikasi internal dan eksternal organisasi (Pace & Faules, 2015). Komunikasi internal diperlukan untuk memastikan koordinasi antarunit kerja, sedangkan komunikasi eksternal berfungsi untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa komunikasi yang responsif dan transparan dalam pelayanan pengaduan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik (Yutainten et al., 2025). Sebaliknya, komunikasi yang lambat dan tidak jelas dapat menimbulkan ketidakpuasan serta persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

4. Hambatan Komunikasi Organisasi dalam Pelayanan Publik

Meskipun komunikasi memiliki peran penting, dalam praktiknya sering ditemukan berbagai hambatan yang mengganggu efektivitasnya. Hambatan komunikasi dapat berupa faktor internal, seperti kurangnya koordinasi dan kompetensi komunikasi, maupun faktor eksternal, seperti perbedaan persepsi antara organisasi dan masyarakat. Suratmoko dan Adnan (2024) menyatakan bahwa hambatan komunikasi internal dapat berdampak langsung pada efektivitas organisasi, terutama dalam hal pengambilan keputusan dan kecepatan layanan. Dalam konteks pelayanan publik, hambatan ini dapat menyebabkan keterlambatan respons dan ketidakjelasan informasi yang diterima oleh masyarakat.

Selain itu, kurangnya transparansi dan keterbukaan informasi juga menjadi salah satu hambatan utama dalam komunikasi pelayanan publik. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat dan menurunkan kualitas hubungan antara organisasi dan publik.

Berdasarkan kajian literatur di atas, komunikasi organisasi memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya koordinasi internal yang baik serta penyampaian informasi yang transparan kepada masyarakat. Namun demikian, adanya hambatan komunikasi dapat mengganggu alur informasi dalam organisasi, yang berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis proses komunikasi organisasi serta identifikasi hambatan komunikasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses komunikasi organisasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaannya. Studi kasus digunakan untuk mengkaji fenomena secara kontekstual pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan sebagai objek penelitian.



Sumber: Website Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, (2026)

Gambar2. Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan

Subjek dalam penelitian ini adalah informan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pengaduan, yaitu pegawai Ombudsman dan masyarakat yang pernah menyampaikan laporan. Sementara itu, objek penelitian adalah proses komunikasi organisasi dalam penanganan pengaduan masyarakat, yang meliputi komunikasi internal antarunit kerja dan komunikasi eksternal antara Ombudsman dan masyarakat.

Tabel 1. Tabel Responden

Responden	Jabatan
1	Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan
1	Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.
1	Anggota Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan
1	Anggota Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan
2	Staf
2	Pelapor dari mahasiswa Ogan Ilir
2	Pelapor dari wali calon PPDB jalur prestasi tingkat SMA di Palembang
2	Pelapor dari wali calon PPDB jalur prestasi tingkat SMA di Palembang

Sumber: Penelitain (2026)

2. Teknik Pengumpulan data dan Analisis Data

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam. Kegiatan wawancara dilakukan untuk menggali informasi terkait proses komunikasi dan hambatan yang terjadi dalam pelayanan pengaduan. Observasi, dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan pengaduan dan interaksi komunikasi yang

berlangsung. Dokumentasi, berupa pengumpulan data dari laporan, arsip, serta dokumen resmi yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (2014), yang meliputi tiga tahapan, yaitu:

- Reduksi data, yaitu proses seleksi, pemfokusan, dan penyederhanaan data mentah yang diperoleh di lapangan.
- Penyajian data, yaitu penyusunan data dalam bentuk narasi atau tabel untuk memudahkan pemahaman.
- Penarikan kesimpulan, yaitu proses interpretasi data untuk menghasilkan temuan penelitian yang relevan dengan tujuan penelitian.

Untuk menjamin validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, dilakukan pula pengecekan ulang kepada informan (member check) untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi yang sebenarnya.

PEMBAHASAN

1. Proses Komunikasi Organisasi

a. Keterbukaan Informasi dan Responsivitas Komunikasi

Keterbukaan informasi dalam pelayanan pengaduan merupakan praktik penyampaian informasi yang jelas, akurat, mudah diakses, dan berkesinambungan kepada masyarakat terkait prosedur, persyaratan, tahapan penanganan, serta perkembangan status laporan. Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, keterbukaan informasi diwujudkan melalui berbagai kanal komunikasi seperti website, media sosial (Instagram), serta layanan telepon. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan yang menjelaskan bahwa pihak Ombudsman memberikan penjelasan terkait persyaratan formil dan materil sebagai tahap awal pelaporan, serta menyampaikan kemungkinan status laporan, baik diterima, dilengkapi, maupun tidak dapat ditindaklanjuti.

“pihak Ombudsman akan menjelaskan persyaratan formil dan materil sebagai tahap awal dalam melaporkan pengaduan melalui media komunikasi atau langsung dan tahap ini sangat penting dalam memenuhi persyaratan dalam menindaklanjuti laporan yang akan ditindaklanjuti. Dan apabila laporan sudah memenuhi syarat yang di minta maka akan di tindaklanjuti ke rapat pleno untuk memutuskan apakah laporan yang di laporkan akan di tindaklanjuti atau tidak. Jika laporan di terima maka kami akan segera menghubungi pihak pelapor.”

(Prana Susiko, wawancara 14/02/2026).

Dari pernyataan informan di atas ditemukan bahwa pola penyampaian informasi dan komunikasi organisasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan berlangsung melalui beberapa tahapan, yaitu penerimaan laporan, verifikasi, pemeriksaan, hingga penyampaian rekomendasi. Pada setiap tahapan tersebut, komunikasi menjadi elemen penting dalam memastikan kelancaran alur pelayanan. Komunikasi internal dilakukan antarunit kerja untuk mengoordinasikan penanganan laporan, sementara komunikasi eksternal dilakukan antara Ombudsman dan masyarakat sebagai pelapor. Dalam praktiknya, komunikasi eksternal berperan dalam memberikan informasi terkait status laporan serta prosedur yang harus dilalui. Temuan ini sejalan dengan konsep komunikasi organisasi sebagai proses pertukaran informasi dalam sistem yang saling terhubung untuk mencapai tujuan organisasi (Pace & Faules, 2015). Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berlangsung melalui tahapan sistematis, mulai dari penerimaan laporan, verifikasi, pemeriksaan, hingga penyampaian rekomendasi.



Sumber: Instagram Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, (2026)

Gambar3. Media Pengaduan dan Syarat formil dan materil

Keterbukaan informasi ini juga berkaitan erat dengan responsivitas komunikasi, yaitu kemampuan organisasi dalam merespons laporan masyarakat secara cepat, tepat, dan komunikatif. Berdasarkan hasil wawancara, pelapor memperoleh informasi perkembangan laporan melalui asisten yang menangani kasus, meskipun komunikasi tersebut masih bergantung pada inisiatif pelapor. Dalam perspektif komunikasi organisasi, keterbukaan dan responsivitas

merupakan elemen penting dalam membangun kepercayaan publik (Schwing & Pitt, 2024). Komunikasi yang transparan dan responsif mampu mengurangi ketidakpastian serta memperkuat legitimasi organisasi di mata masyarakat.

b. Empati dan Sikap Pelayanan

Responsivitas komunikasi dalam pelayanan pengaduan merupakan kemampuan penyelenggara layanan publik untuk merespons laporan masyarakat secara cepat, tepat, dan komunikatif melalui komunikasi dua arah yang terbuka. Hal ini tercermin dari kesiapan petugas menerima aduan, kejelasan informasi prosedur, serta konsistensi dalam memberikan pembaruan status laporan. Komunikasi yang responsif mampu mengurangi ketidakpastian, meningkatkan rasa dihargai, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga (Cordella & Tempini, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian, Ombudsman telah menyediakan berbagai saluran komunikasi, baik secara langsung maupun melalui media digital. Hal ini menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Peningkatan kualitas komunikasi ini juga tercermin dalam hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 yang menunjukkan nilai IKM sebesar 83,67 dengan kategori “Baik”, meningkat dari tahun 2023 yang berada pada kategori “Kurang Baik”. Selain itu, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan adanya peningkatan dalam kualitas interaksi antara organisasi dan masyarakat.

Empati dan sikap pelayanan menjadi aspek penting dalam komunikasi organisasi, khususnya dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Empati tercermin dari kemampuan petugas dalam memahami kondisi, perasaan, serta kebutuhan pelapor selama proses penyampaian dan penanganan laporan. Sikap pelayanan yang baik ditunjukkan melalui komunikasi yang sopan, jelas, dan membantu masyarakat dalam memahami prosedur yang berlaku. Dalam praktiknya, keasistenan Ombudsman berupaya memberikan penjelasan secara sistematis kepada pelapor terkait tahapan pelayanan, sehingga pelapor merasa diperhatikan dan dilibatkan dalam proses penyelesaian laporan. Sikap ini menunjukkan adanya pendekatan komunikasi yang humanis, yang tidak hanya berorientasi pada prosedur, tetapi juga pada pengalaman pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik, empati dan sikap pelayanan yang baik berperan dalam membangun hubungan positif antara organisasi dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip komunikasi interpersonal dalam organisasi yang menekankan pentingnya kejelasan pesan dan sensitivitas terhadap penerima pesan (DeVito, 2016).

Komunikasi yang responsif membantu membangun rasa dihargai (empati) pada masyarakat dan memperkuat kepercayaan terhadap lembaga karena pelapor merasa didengar serta memperoleh umpan balik yang memadai (Cordella & Tempini, 2021). Dalam melayani pengaduan, keasistenan Ombudsman segera melakukan verifikasi awal, komunikasi dengan pelapor, dan menjelaskan tahapan pelayanan secara sistematis. Hal ini di benarkan dengan pernyataan informan Vidya yang mengatakan;

“kalau kami dalam merespon pelapor itu sesuai jam kerja ya. Dilakukan sesuai jam pelayanan Ombudsman di hari senin sampai jum’at pada jam 09.00 – 15.00 WIB”

(Vidya wawancara 14/02/2026).

Pernyataan informan yang menyebutkan bahwa respons terhadap pelapor di lakukan sesuai dengan jam kerja pelayanan Ombudsman, yaitu senin sampai jum’at pukul 09.00-15.00 WIB, menunjukkan bahwa proses komunikasi pelayanan pengaduan di jalankan berdasarkan aturan dan mekanisme kerja yang telah ditetapkan organisasi. Dalam perspektif teori komunikasi organisasi, keterbukaan informasi dan responsivitas merupakan bagian dari komunikasi yang efektif dalam membangun hubungan dengan publik (Schwing & Pitt, 2024). Komunikasi yang transparan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga, sehingga memperkuat legitimasi organisasi di mata publik.

c. Koordinasi Internal dan Eksternal

Koordinasi internal dalam komunikasi pelayanan merupakan proses penyaluran informasi, peran, dan keputusan antarunit dalam organisasi agar pelayanan berjalan konsisten dan efektif. Di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, koordinasi ini terlihat melalui rapat, diskusi kasus, dan alur kerja yang jelas sejak laporan diterima hingga ditindaklanjuti. Terkait koordinasi internal di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, Ombudsman selalu melakukan diskusi untuk menyelesaikan salah satu permasalahan atau dalam pembuatan sebuah laporan. Hal ini di tunjukkan oleh pernyataan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan, Adrian Agustiansyah bahwa :

“untuk koordinasi mengenai laporan, ketika laporan masuk kami langsung mengadakan rapat pleno untuk merapatkan laporan pengaduan, dimana di sana ada keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan serta keasistenan pemeriksaan laporan dan juga keasistenan di Ombudsman untuk memutuskan apakah laporan ini merupakan wewenang Ombudsman, jadi kami selalu ada koordinasi antara saya sebagai kepala perwakilan dan para keasistenan Ombudsman”.

(Andrian Agustiansyah, wawancara 14/02/2026).

Pola komunikasi tersebut membantu menyamakan persepsi, mencegah tumpang tindih tugas, serta mempercepat pengambilan keputusan sehingga pelayanan menjadi lebih terstruktur, transparan, dan akuntabel.

Sementara itu, koordinasi eksternal merupakan kelanjutan dari proses komunikasi tersebut yang melibatkan pihak di luar organisasi, seperti instansi terkait, mitra kerja, dan masyarakat. Di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, koordinasi eksternal berfungsi untuk memperkaya informasi, memverifikasi keakuratan data, serta membangun kesepahaman lintas lembaga agar penanganan laporan lebih objektif. Melalui komunikasi yang terarah, keputusan yang

diambil menjadi lebih berimbang dan hasil pelayanan memiliki legitimasi yang lebih kuat karena didasarkan pada klarifikasi serta pertukaran informasi antar pihak terkait.



Sumber: Facebook Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, (2026)

Gambar4. Rapat Kerja

Koordinasi merupakan bagian penting dalam komunikasi organisasi yang mendukung kelancaran proses pelayanan pengaduan. Komunikasi internal dilakukan antarunit kerja untuk mengoordinasikan penanganan laporan, sedangkan komunikasi eksternal dilakukan antara Ombudsman dan masyarakat sebagai pelapor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi internal berperan dalam menentukan kecepatan dan ketepatan penanganan laporan. Namun demikian, masih ditemukan kendala dalam konsistensi komunikasi antarunit yang berdampak pada keterlambatan penyampaian informasi kepada pelapor. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi internal belum sepenuhnya optimal. Dalam perspektif teori sistem, organisasi merupakan kesatuan yang terdiri dari elemen-elemen yang saling bergantung (Katz & Kahn, 1978). Oleh karena itu, gangguan dalam koordinasi internal dapat memengaruhi keseluruhan proses pelayanan, termasuk komunikasi eksternal dengan masyarakat.

d. Umpan Balik dan Akuntabilitas Komunikasi

Umpan balik (feedback) merupakan bagian penting dalam komunikasi organisasi yang menunjukkan adanya interaksi dua arah antara organisasi dan masyarakat. Dalam pelayanan pengaduan, umpan balik diberikan dalam bentuk informasi perkembangan laporan serta hasil penanganan yang disampaikan kepada pelapor. Mekanisme umpan balik komunikasi terkait perkembangan dan hasil penanganan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dilaksanakan melalui kanal komunikasi langsung oleh keasisten yang bertanggung jawab atas perkara, baik menggunakan media pesan seperti Whatsaap maupun surat, sehingga pelapor memperoleh pembaruan proses secara bertahap. Hal ini ditegaskan oleh pernyataan Informan Vidya bahwa :

“Untuk umpan balik, kami selalu menyampaikan perkembangan laporan kepada pelapor melalui whatsApp, telpon, atau surat resmi. Jika ada kurangnya berkas atau perlu klarifikasi kami langsung menghubungi pelapor agar prosesnya tidak terlambat. Setelah laporan selesai, kami juga menjelaskan hasilnya secara jelas dan tetap membuka ruang jika pelapor ingin memberikan tanggapan atau pertanyaan“.
(Vidya, wawancara 12/02/2026).

Berdasarkan Pernyataan informan bahwa perkembangan laporan di sampaikan oleh keasistenan penanggung jawab perkara, melalui mekanisme umpan balik melalui kanal media komunikasi yang di sediakan Ombudsman Sumsel dan komunikasi secara langsung yang di sesuaikan dengan kondisi pelapor. Dalam teori sistem oleh weick, organisasi di pandang sebagai sistem dinamis yang memproses informasi dari lingkungan eksternal untuk mengurangi ketidakpastian dan menghasilkan keputusan yang tepat. Praktik penyampaian umpan balik secara berkelanjutan dan interaktif menunjukkan proses sensemaking, dimana Ombudsman menginterpretasikan setiap informasi dari pelapor untuk menyesuaikan tindakan, memperjelas prosedur dan memastikan pemahaman yang sama mengenai hasil laporan (Morissan, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme umpan balik telah berjalan, namun masih terdapat keterbatasan dalam hal kecepatan dan konsistensi penyampaian informasi. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas komunikasi belum sepenuhnya optimal. Akuntabilitas komunikasi berkaitan dengan tanggung jawab organisasi dalam menyampaikan informasi secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Dalam pelayanan publik, akuntabilitas menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat serta memastikan bahwa setiap laporan ditangani secara profesional dan transparan.

Hambatan Komunikasi Organisasi

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Meskipun terdapat peningkatan dalam beberapa aspek, penelitian ini menemukan adanya hambatan komunikasi yang memengaruhi efektivitas pelayanan pengaduan. Hambatan tersebut diantaranya adalah kekurangan sumber daya manusia. Sumber daya manusia dalam komunikasi pelayanan merujuk pada individu-individu yang berperan sebagai pelaksana layanan sekaligus komunikator yang menjembatani kepentingan organisasi dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Keterbatasan jumlah petugas, tingginya beban perkara, serta kompetensi komunikasi publik dapat memicu keterlambatan respons, ketidak konsistenan penyampaian informasi, dan berkurangnya instensi umpan balik kepada pelapor. Hal ini berdampak langsung pada kecepatan, kejelasan dan efektivitas komunikasi dalam penanganan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Informan Vidya menyampaikan hal yang sama dalam wawancaranya:

“dampak keterbatasan sumber daya manusia kami agak cukup kewalahan ketika laporan banyak, karena semua administrasi pelapor dan telapor kami urus mengenai surat menyurut”.

(Vidya, wawancara 12/02/2026).

Temuan ini diperkuat oleh hasil SKM yang menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian laporan masih menjadi aspek dengan nilai terendah, meskipun mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan utama tidak hanya terletak pada komunikasi eksternal, tetapi juga pada koordinasi internal organisasi. Menurut Daniel Katz dan Robert L. Kahn (1978), organisasi merupakan sistem terbuka yang terdiri dari berbagai elemen yang saling bergantung. Gangguan komunikasi pada salah satu bagian akan berdampak pada keseluruhan sistem organisasi. Oleh karena itu, hambatan komunikasi yang terjadi dapat menghambat efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Dari sudut pandang konseptual, keterbatasan sumber daya manusia dapat berdampak pada efektivitas penyampaian informasi dan koordinasi dalam organisasi. Komunikasi organisasi yang efektif memerlukan sistem pengelolaan informasi yang didukung oleh sumber daya manusia yang memadai agar pesan dapat di sampaikan secara tepat dan efisien. Apabila jumlah sumber daya manusia terbatas sementara volume pekerjaan meningkat, maka potensi keterlambatan dalam proses komunikasi dan pelayanan publik juga dapat terjadi.

Sementara, dari perspektif public relations, keterbatasan sumber daya manusia dapat memengaruhi kemampuan organisasi dalam menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat, khususnya dalam hal kecepatan memberikan respons terhadap laporan publik. Dalam hubungan masyarakat, organisasi dituntut untuk mampu memberikan informasi yang cepat, jelas, dan akurat agar dapat membangun serta mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.

b. Keterbatasan Sarana Dan Media Komunikasi

Sarana dan media komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan tugas lembaga pelayanan publik, termasuk pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan. Sebagai lembaga yang menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi, Ombudsman Sumsel membutuhkan sistem komunikasi yang jelas agar proses pengaduan dapat berjalan efektif dan transparan. Dalam sarana komunikasi, Ombudsman Sumsel menyediakan berbagai fasilitas pendukung seperti ruang pelayanan pengaduan, meja konsultasi, perangkat komputer, jaringan internet, serta layanan telepon.



Sumber: Instagram Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, (2026)

Gambar3. Proses Penerima pengaduan

Dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat, hambatan komunikasi terkait sarana dan media pada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan tidak hanya bersumber dari keterbatasan internal lembaga, melainkan dari kondisi di pihak pelapor. Hal ini ditegaskan oleh informan Windu sebagai keasistenan PVL bahwa :

“Dari Ombudsman kendala mengenai sarana dan media komunikasi tidak ada, namun biasanya kendala ada pada pelapor, terutama pada masyarakat di wilayah terpencil dengan alamat yang tidak terjangkau layanan pos sehingga pengiriman surat sulit tanpa sasaran, serta pada kelompok orang tua yang tidak menggunakan media digital seperti WhatsApp”.

(Windu, wawancara (14/02/2026).

Dari sudut pandang konseptual komunikasi organisasi, pernyataan tersebut juga berkaitan dengan konsep aksesibilitas komunikasi dan kesenjangan digital (digital divide). Ketika kanal komunikasi tidak kompatibel dengan kondisi geografis dan literasi media pelapor proses umpan balik melemah sehingga kinerja sistem menjadi kurang optimal (Mahsun, 2016). Dalam pelayanan publik, kondisi ini menuntut adanya strategi komunikasi alternatif yang lebih inklusif, seperti pendekatan tatap muka, kerja sama dengan pemerintah daerah setempat, atau pemanfaatan perantara komunitas untuk menjangkau wilayah terpencil (Sinambela, 2016).

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keberhasilan komunikasi organisasi dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan lembaga menyesuaikan media dan metode komunikasi dengan karakteristik audiens. Audiens atau publik bukan sekedar penerima pasif, tetapi juga berperan aktif dalam interaksi komunikasi. Adaptasi media dan pendekatan komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan audiens menjadi strategi penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan hubungan antara organisasi dengan masyarakat (DeVito, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Peningkatan nilai kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa perbaikan dalam komunikasi eksternal telah memberikan dampak positif. Namun demikian, hambatan dalam komunikasi internal masih menjadi faktor yang menghambat optimalisasi pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi tidak hanya ditentukan oleh keterbukaan informasi kepada publik, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola alur komunikasi internal secara efisien. Penelitian terbaru juga menegaskan bahwa komunikasi organisasi yang adaptif dan terintegrasi dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Suratmoko & Adnan, 2024).

Dengan demikian, diperlukan integrasi antara komunikasi internal dan eksternal agar pelayanan pengaduan dapat berjalan secara optimal. Upaya seperti pelaksanaan Focus Group Discussion (FGD) untuk percepatan penyelesaian laporan menjadi langkah strategis dalam memperbaiki alur komunikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan telah berjalan secara sistematis melalui tahapan penerimaan laporan, verifikasi, pemeriksaan, hingga penyampaian rekomendasi. Komunikasi eksternal yang semakin terbuka dan responsif terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, sebagaimana tercermin dalam hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengalami peningkatan dari kategori “Kurang Baik” menjadi “Baik”. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa komunikasi internal organisasi, khususnya dalam hal koordinasi dan kecepatan

penyampaian informasi, masih belum optimal. Hal ini berdampak pada keterlambatan penyelesaian laporan yang tetap menjadi keluhan utama masyarakat.

Secara teoretis, temuan ini menegaskan bahwa komunikasi organisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai elemen kunci dalam menjaga efektivitas sistem organisasi. Ketidakefektifan komunikasi internal dapat menghambat alur kerja dan menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, integrasi antara komunikasi internal dan eksternal menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.

Penelitian ini memberikan implikasi teoretis dan praktis dalam kajian komunikasi organisasi, khususnya pada konteks pelayanan publik. Secara teoretis, temuan penelitian memperkuat pandangan bahwa komunikasi organisasi merupakan sistem yang saling terhubung, di mana efektivitas komunikasi internal dan eksternal secara bersama-sama menentukan kinerja organisasi. Penelitian ini juga menegaskan bahwa komunikasi dalam pelayanan pengaduan tidak hanya berkaitan dengan keterbukaan informasi, tetapi juga dengan kecepatan, ketepatan, dan konsistensi dalam merespons kebutuhan masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan masukan bagi Ombudsman Republik Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan komunikasi organisasi. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan memperbaiki koordinasi antarunit kerja, meningkatkan transparansi informasi kepada masyarakat, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung efektivitas pelayanan pengaduan.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Ombudsman Republik Indonesia terus meningkatkan efektivitas komunikasi internal melalui sistem koordinasi yang lebih terintegrasi antarunit kerja guna mempercepat proses penanganan laporan. Selain itu, peningkatan responsivitas dalam penyampaian informasi kepada masyarakat perlu menjadi prioritas untuk membangun kepercayaan publik. Pemanfaatan teknologi digital juga perlu dioptimalkan sebagai sarana untuk mempercepat alur komunikasi dan transparansi layanan. Di sisi lain, peningkatan kompetensi komunikasi pegawai melalui pelatihan menjadi langkah penting dalam mendukung kualitas interaksi dengan masyarakat. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar mengembangkan pendekatan kuantitatif atau metode campuran serta memperluas objek penelitian ke berbagai wilayah agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan generalizable.

REFERENSI

- Alsharairi, M., Alshurideh, M., & Al Kurdi, B. (2025). Organizational communication styles and employee engagement in modern organizations. *Frontiers in Communication, 10*, 1–12.
- Bayan, S. (2024). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2024*. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/1029/SUB_LH_5a1e838401cbc_file_20250926_091347.pdf
- Bertalanffy, L. von. (1968). *General system theory: Foundations, development, applications*. New York, NY: George Braziller.
- Cordella, A., & Tempini, N. (2021). PERGESERAN POLA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI IMPLEMENTASI REFORMASI BIROKRASI. *Teropong Aspirasi Politik Islam, 17*(2), 1–17.
- DeVito, J. A. (2016). *Human communication: The basic course* (13th ed.). Boston: Pearson.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrarto, P. A. (2023). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2023*.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed.). New York, NY: Wiley.
- Kim, S., Lee, J., & Park, H. (2024). Digital transformation in public service communication: Enhancing citizen engagement through technology. *Government Information Quarterly, 41*(2), 101–115.
- Mahsun, M. (2016). *Manajemen kinerja sektor publik* (Edisi terbaru). Yogyakarta: BPFPE.
- Morisson. (2024). *Teori Komunikasi Individu Hingga Masa*. Kencana
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muspawi, M. (2023). Komunikasi Organisasi dan Motivasi. *Pendidikan Tambusai, 7*, 7432–7440.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2015). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Salim, M. A., Sinaga, K., Ibrahim, Z., Studi, P., Publik, A., Dharmawangsa, U., & Dharmawangsa, U. (2022). Implementasi transparansi pelayanan publik dalam pengurusan administrasi izin berlayar pada kantor kesyahbandaran utama belawan medan. *Jurnal Publik Reform, 2*.
- Schwing, K. M., & Pitt, J. (2024). Communication patterns and organizational dynamics in complex systems. *PLOS ONE, 19*(3), e0300399.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suratmoko, A., & Adnan, M. (2024). Internal communication barriers and organizational effectiveness: Evidence from public sector institutions. *Communica: Journal of Communication Studies, 8*(1), 45–58.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Qomainsi, M. A. (2022). Komunikasi Organisasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik: Studi Kasus Program Bupati Ngantor di Desa. *ejournal.unesa.ac.id*. <https://doi.org/10.26740/tc.v5i3.48637>
- Yutainten, R., Prasetyo, B., & Nugroho, A. (2025). Public sector communication in Indonesia: Challenges and participatory gaps. *Information, 16*(3), 45.

BIODATA PENULIS

Devi Yusrianti adalah mahasiswa program studi ilmu komunikasi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas Islam negeri Raden Fatah Palembang ..

Henyy Yusalia adalah salah satu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam negeri Raden Fatah Palembang.

Sonia Nurprameswari adalah salah satu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam negeri Raden Fatah Palembang.