

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Selama menjalani Kerja Profesi, praktikan mengalami peningkatan keterampilan komunikasi, terutama dalam berkomunikasi secara efektif dengan tim internal di Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi, serta dengan pihak eksternal, seperti Keasistenan Utama Pencegahan Maladministrasi. Tugas-tugas seperti penulisan berita membantu praktikan menyampaikan informasi secara jelas, ringkas, dan menarik bagi audiens. Selain itu, pengalaman ini melatih kemampuan praktikan dalam memahami kebutuhan dan respons publik, yang berdampak langsung pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman RI.

- Praktikan juga belajar beradaptasi dalam berinteraksi dengan berbagai pihak, termasuk narasumber, peserta rapat, mentor di divisi, dan teman-teman magang dari latar belakang yang berbeda, yang dapat berguna untuk praktikan dalam menambah relasi.

Pembelajaran lain yang diperoleh dari pengalaman Kerja Profesi adalah berkesempatan mengembangkan kemampuan pembuatan konten media sosial. Pada penugasan ini, praktikan belajar menyusun *storyline* yang relevan dan menarik bagi audiens untuk konten TikTok dan Facebook, serta menggunakan berbagai teknologi seperti aplikasi pengeditan video yaitu Canva, Capcut, dan Photoshop. Berbagai kegiatan ini juga meningkatkan *awareness* praktikan akan pentingnya tanggung jawab dan verifikasi informasi sebelum mempublikasi konten yang akan menjadi informasi penting untuk publik.

Menurut praktikan, melalui berbagai kegiatan di Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi, praktikan mendapatkan pengetahuan bahwa setiap informasi yang disampaikan kepada publik harus dapat dipertanggungjawabkan, yang mengajarkan praktikan untuk selalu melakukan verifikasi sebelum menyebarkan informasi. Serta praktikan juga mendapatkan wawasan mengenai problematika pelayanan publik di Indonesia, bahwa betapa kompleksnya isu-isu yang dihadapi dalam pelayanan publik, serta peran penting Ombudsman dalam mengawasi dan memberikan solusi atas permasalahan

tersebut. Oleh karena itu pembelajaran ini memperluas perspektif praktikan tentang tanggung jawab lembaga pemerintah dalam melayani masyarakat dan memberi *insight* tentang pelayanan publik yang ada di Indonesia.

Selama menjalani Kerja Profesi, praktikan juga memperoleh pengalaman berharga dalam hal pengelolaan hubungan eksternal. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah berkoordinasi dengan berbagai pihak luar seperti media, organisasi masyarakat, dan lembaga pemerintah lainnya untuk mendukung penyebaran informasi yang relevan. Praktikan terlibat dalam menyusun siaran pers, merencanakan strategi komunikasi, serta memfasilitasi kerjasama antara Ombudsman RI dan mitra eksternal. Pengalaman ini memperkaya keterampilan praktikan dalam mengelola komunikasi lintas lembaga dan meningkatkan pemahaman tentang bagaimana media dan publik dapat berperan dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas lembaga pemerintah. Kegiatan ini juga memperkuat kemampuan praktikan dalam menjalin hubungan yang saling menguntungkan dengan berbagai pihak untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik. Berikut adalah poin-poin utama yang disimpulkan dari pengalaman tersebut:

1. Praktik Komunikasi Publik di Instansi Pemerintah

Komunikasi publik di instansi pemerintah tidak hanya bertujuan menyampaikan informasi, tetapi juga berfokus pada membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Hal ini dilakukan dengan memastikan konten yang disajikan akurat, transparan, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

2. Produksi Konten Media Sosial

Sebagai pembuat konten, praktikan harus memahami tren yang sedang berkembang agar pesan yang disampaikan lebih menarik dan sesuai dengan target audiens Ombudsman RI. Selain itu, mengasah praktikan belajar membuat alur cerita yang menarik untuk menyampaikan pesan secara efektif, serta merancang konsep visual yang kreatif untuk meningkatkan daya tarik konten, juga membutuhkan keterampilan teknis, seperti kemampuan mengambil gambar, mengedit video, dan menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan karakteristik pengguna platform seperti Instagram, Facebook, dan Tiktok.

3. Proses Verifikasi dan Tanggung Jawab

Sebelum dipublikasikan, setiap konten harus melalui proses verifikasi oleh mentor untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam penyampaian informasi. Hal ini penting karena konten yang diproduksi merepresentasikan lembaga pemerintah, sehingga semua pesan yang disampaikan melalui media sosial harus dapat dipertanggungjawabkan, baik secara moral maupun profesional, untuk menjaga kredibilitas lembaga.

4. Kemampuan Komunikasi

Praktikan belajar pentingnya mendengarkan kebutuhan dan tanggapan masyarakat untuk menghasilkan konten yang relevan dan bermanfaat. Pengalaman ini juga melatih praktikan dalam berkomunikasi dengan berbagai pihak, seperti narasumber, mentor, dan rekan kerja, yang memiliki latar belakang berbeda. Kemampuan ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan produktif.

5. Pemahaman tentang Peran Ombudsman RI

Melalui berbagai aktivitas, praktikan memahami peran utama Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik. Praktikan juga menyadari berbagai tantangan yang dihadapi dalam memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik, seperti kendala birokrasi atau minimnya kesadaran masyarakat tentang hak mereka terhadap pelayanan yang layak.

6. Pengembangan Diri

Pengalaman ini memberikan motivasi kepada praktikan untuk berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di masa depan, baik melalui bidang komunikasi publik maupun kontribusi lainnya. Praktikan juga terdorong untuk terus belajar dan mengasah keterampilan yang dibutuhkan di dunia kerja, khususnya di bidang komunikasi dan manajemen informasi.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil kegiatan Kerja Profesi yang dilaksanakan di Ombudsman RI, khususnya di Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi, berikut saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas kerja dan pengembangan teknologi serta pengetahuan di bidang ini:

4.2.1 Saran untuk Ombudsman RI

Ombudsman RI dapat meningkatkan kualitas kerja sama dengan mahasiswa magang sekaligus memperkuat fungsi komunikasi publik melalui beberapa langkah strategis. Langkah-langkah tersebut mencakup seleksi mahasiswa magang dengan minat dan keterampilan yang relevan, memberikan pembekalan awal yang komprehensif, serta menyediakan pelatihan teknologi pendukung sebagai berikut:

1. **Seleksi Mahasiswa Magang yang Relevan**
Ombudsman RI pada Biro Humas dan Teknologi Informasi sebaiknya menerima mahasiswa magang dengan minat dan keterampilan di bidang komunikasi, dan jurnalistik. Karena Mahasiswa dengan latar belakang ini dapat memberikan ide-ide kreatif untuk konten yang menarik serta membantu memperluas jangkauan publikasi lembaga. Kerja sama ini juga memberikan mahasiswa pengalaman langsung yang berharga dalam memahami praktik komunikasi instansi pemerintah.
2. **Pembekalan Awal yang untuk Mahasiswa Magang**
Ombudsman RI dapat menyelenggarakan sesi pembekalan bagi mahasiswa magang tentang program kerja dan peran masing-masing divisi. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tujuan dan tanggungjawab lembaga, mahasiswa magang akan lebih mampu bekerja efektif dan sesuai dengan ekspektasi.
3. **Pelatihan Penggunaan Alat Teknologi**
Ombudsman RI dapat mengadakan pelatihan penggunaan alat teknologi seperti aplikasi pengambilan gambar, editing video, dan desain visual. Pelatihan ini akan membantu mahasiswa menghasilkan konten yang berkualitas tinggi, profesional, dan sesuai dengan standar lembaga.

4.2.2 Saran untuk Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi Ombudsman RI dalam Memberi Pelayanan Publik

Beberapa saran untuk Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi Ombudsman RI agar dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan efektif antara lain:

1. **Meningkatkan Penggunaan Media Sosial**
Mengoptimalkan platform media sosial untuk menyampaikan informasi,

program, dan kegiatan dengan konten yang menarik dan relevan dan memanfaatkan media sosial untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan meningkatkan kesadaran publik terhadap peran dan fungsi Ombudsman RI.

2. Mengembangkan Sistem *Feedback*

Menyediakan mekanisme yang memadai untuk masyarakat memberikan saran dan kritik terkait pelayanan yang diberikan dan menggunakannya untuk meningkatkan kualitas layanan.

3. Mengembangkan Konten Edukasi

Membuat materi yang menjelaskan tugas dan fungsi Ombudsman RI serta cara masyarakat dapat berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik.

4.2.3 Saran Untuk IPTEK Biro Humas dan Teknologi Informasi

Ombudsman RI dapat mengoptimalkan pemanfaatan IPTEK dengan beberapa strategi, seperti pengembangan sistem digital serta inovasi dalam penggunaan media digital untuk komunikasi publik. Berikut adalah saran untuk meningkatkan pengelolaan dan pemanfaatan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) di Ombudsman RI guna mendukung efisiensi kerja dan memperkuat fungsi komunikasi publik:

1. Pengembangan Sistem Digital

Ombudsman RI bisa membuat sistem digital yang terintegrasi untuk mengelola data dan pengaduan masyarakat. Hal ini akan memudahkan proses kerja, mempercepat pengolahan informasi, dan memudahkan masyarakat mengakses layanan.

2. Pelatihan Teknologi untuk Staf

Memberikan pelatihan teknologi kepada staf agar mereka lebih terbiasa dengan perangkat dan aplikasi digital terbaru. Ini akan membantu mereka bekerja lebih cepat dan efisien, serta meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

3. Meningkatkan Kreativitas *Website*

Mengembangkan website yang kreatif dan interaktif dengan fitur seperti forum diskusi dan pengaduan online, serta membuat sub-website untuk mendalami isu-isu spesifik, sehingga informasi yang diberikan lebih

mendalam dan relevan.

4. **Memperkuat Kerja Sama dengan Media dan Vendor Terbaik**
Menjalin hubungan baik dengan media untuk memperluas jangkauan informasi, dan menggunakan vendor untuk desain dan kebutuhan konten agar lebih baik dan berkualitas.
5. **Digitalisasi Layanan Publik Melalui Media Sosial**
Menggunakan teknologi untuk mendigitalisasi seluruh proses layanan, seperti pendaftaran pengaduan dan pelaporan masalah, sehingga masyarakat bisa mendapatkan layanan yang lebih cepat.