

## ABSTRAK

Penelitian ini mempelajari praktik komunikasi pembangunan dan perubahan sosial oleh Ombudsman RI Perwakilan Riau dalam pelaksanaan program Sahabat Ombudsman guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam terhadap pengawasan pelayanan publik di Riau. Program Sahabat Ombudsman merupakan bagian dari strategi komunikasi Ombudsman RI, yang terbentuk sebagai jaringan kerja berbentuk mitra dengan tujuan utama untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Program ini dibentuk sebagai respons atas kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diakibatkan berbagai faktor. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, dengan praktik komunikasi Ombudsman RI dalam melaksanakan program Sahabat Ombudsman sebagai objek penelitian. Peneliti menganalisis data dengan metode *pattern matching* untuk menemukan kesesuaian antara temuan data penelitian dengan konsep yang digunakan sebagai kerangka berpikir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik komunikasi pembangunan dan perubahan sosial yang dilakukan melalui program Sahabat Ombudsman memiliki konsep yang terencana namun dilaksanakan dengan sangat terbatas diakibatkan beberapa faktor internal dan eksternal. Sahabat Ombudsman hanya mampu menjalankan beberapa fungsi komunikasi yang terbatas. Selain itu, program Sahabat Ombudsman dinilai tidak memiliki signifikansi tertentu terhadap tujuan yang ingin dicapai oleh Ombudsman RI, sehingga perlu perbaikan dari berbagai sisi untuk melaksanakan program oleh Ombudsman RI.

**Kata Kunci:** Agen Perubahan, Komunikasi Pembangunan dan Perubahan Sosial, Ombudsman RI, Partisipasi Masyarakat

## ABSTRACT

This study examines the practice of communication of development and social change by The Ombudsman of the Republic of Indonesia Riau Representative's communication practice in the implementation of sahabat ombudsman program in order to increase the public participation in supervision of public services. Sahabat Ombudsman is a part of the communication strategy of The Ombudsman of the Republic of Indonesia, which is formed as a network of Ombudsman's partners with the main objective of increasing public participation in supervising the implementation of public services. This program was formed as a response to the lack of public participation in the supervision of the implementation of public services due to various factors. The research method that used is case study, and the research's object is the communication practice of The Ombudsman of the Republic of Indonesia in implementing the Sahabat Ombudsman program. The data is analyzed by using pattern matching method to find a match between the findings of the research data and the concept that used as the research framework.

The study found that the practice of communication on development and social change carried out through the Sahabat Ombudsman program had a well-planned concept, but was implemented in a very limited way due to several internal and external factors. Sahabat Ombudsman are only able to performed some limited communication functions. In addition, the Sahabat Ombudsman program is considered to have no particular significance to achieved the objectives, so that improvements are needed from various sides to implement the program better.

**Keywords:** Agent of Change, Communication of Development and Social Change, Ombudsman RI, Public Participation