

**ABSTRAK**

Riset ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi ombudsman dalam menangani masalah laporan keluhan masyarakat khususnya di kota Surabaya, strategi adalah pola keputusan di dalam suatu organisasi yang membentuk dan menampilkan tujuan dan sasaran dari organisasi tersebut, ia melahirkan kebijaksanaan dan rencana-rencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik penentuan informan secara *purposive*, data yang diperoleh merupakan hasil observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Proses analisa data dilakukan dengan menggabungkan data primer dan sekunder yang didapat, selanjutnya melakukan pengkatagorian menggunakan tema substantif yang disiapkan, dan menata kembali untuk dilakukan interpretasi serta penarikan kesimpulan. Kemudian validitas data diuji dengan triangulasi data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah.

Hasil penelitian menunjukkan temuan bahwa Ombudman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani masalah laporan keluhan masyarakat selain berpedoman pada strategi yang sudah di atur dalam undang-undang Ombudman, dalam prakteknya juga memiliki strategi khusus yaitu adanya pelatihan sdm, pembagian tugas sdm sesuai dengan bidang yang dikuasai masing-masing dalam menangani setiap laporan yang masuk, mulai dari bidang kepolisian, pertanahan, dan lain sebagainya telah di bagi oleh kepala Ombudman RI Perwakilan Provinsi Jatim , dimana hal tersebut dilakukan untuk mempermudah dan mempercepat proses penyelesaian masalah laporan yang masuk ke Ombudman, strategi khusus lain adalah Ombudman RI Perwakilan Provinsi Jatim juga telah membuat beberapa strategi untuk mendekati diri dengan masyarakat dengan membuat banyak program aplikasi lewat media sosial seperti lewat facebook, aplikasi SIMPEL, dan ASIK yang dibuat untuk mempermudah masyarakat melaporkan keluhan mereka ke Ombudman.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan publik, Penanganan Keluhan



**ABSTRACT**

*This research aims to describe the strategy ombudsman in dealing with reports on public complaints especially in the city of Surabaya, the strategy is the pattern of decisions in an organization that forms and displays the goals and objectives of the organization, she gave birth to wisdom and plans to achieve these goals.*

*This research was conducted using qualitative descriptive method with informants purposively determination technique, the data obtained is the result of observation, interview and documentation. The process of data analysis done by combining the primary and secondary data obtained, then do the categorizing use substantive theme prepared, and reorganize to do the interpretation and conclusion. Then the validity of the data is tested by triangulation of data so that the data presented is valid data.*

*The results showed findings that Ombudsman RI Representatives of East Java province in dealing with reports on public complaints in addition to referring to the strategy that has been set in the legislation Ombudsman, in practice it also has a specific strategy, namely training, tbs, the division of tasks tbsp accordance with the field of controlled each handle any incoming reports, ranging from the field of policing, land, and so forth have been divided by the head Ombudsman RI Representatives of East Java Province, where it is done to facilitate and accelerate the process of resolving the problem reports to Ombudsman, specific strategies Another is Ombudsman RI Representative in East Java province has also developed several strategies to get closer to people by making a lot of application programs through social media such as through facebook, SIMPEL applications, and ASIK made to facilitate the public to report their complaints to Ombudsman.*

*Keywords: Strategy, Public Service, Complaint Handling*

