

ABSTRACT

Every organization certainly performs communication activity aiming to coordinate information exchange between the organization and environment. The existence of the Ombudsman of the Republic of Indonesia as a public service overlooker, especially in public complaints handling is expected in order to make repairs or improvements to the effectuation of public services. This qualitative based establishment under the study on Ombudsman of the Republic of Indonesia in carrying out the functions, duties and powers in performing external communication with the public or other agencies/institution including the mass media in the complaints handling public services. The finding of this research shows that external communications Ombudsman of the Republic of Indonesia with 4 groups, namely communication with the public (audience), communication with the Complainant, communication with public service agencies, and communication with mass media.

Keywords: external communications, Ombudsman, public complaint



ABSTRAK

Setiap organisasi melakukan aktivitas komunikasi dalam upaya menyelaraskan pertukaran informasi ke seluruh organisasi dan lingkungannya. Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, terutama dalam pengelolaan pengaduan masyarakat sangat diharapkan untuk membuat perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian dengan metode kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan fungsi, tugas dan kewenangannya dalam melakukan komunikasi eksternal dengan masyarakat maupun instansi/lembaga lain termasuk media massa dalam *public complaint handling* pelayanan publik. Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi eksternal Ombudsman Republik Indonesia dengan 4 kelompok, yaitu komunikasi dengan masyarakat umum (khalayak), komunikasi dengan Pelapor, komunikasi dengan penyelenggara pelayanan publik, dan komunikasi dengan media massa.

Kata kunci: komunikasi eksternal, Ombudsman, *public complaint*

