

DAFTAR ISI

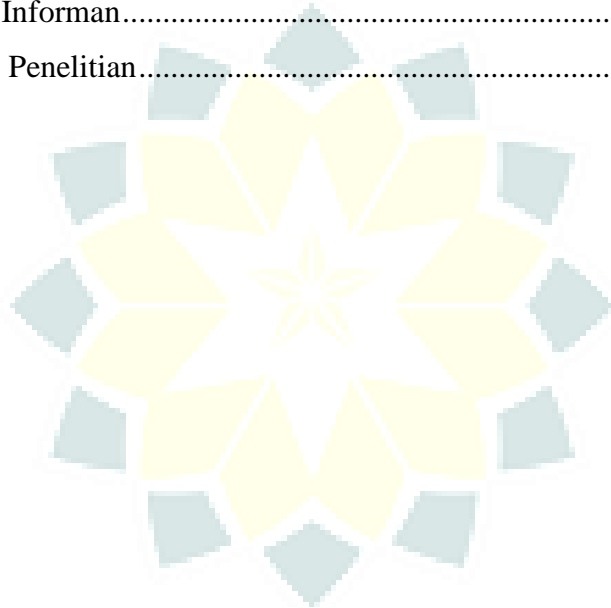
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6
F. Kerangka Pemikiran.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	12
B. Tinjauan Teori.....	18
1. Pengertian Administrasi	18
2. Kebijakan Publik.....	21
C. Ombudsman Republik Indonesia	26
1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia	26
2. Fungsi Ombudsman Republik Indonesia	34
D. Pelayanan Publik.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metodologi Penelitian	44
B. Objek Penelitian	45
C. Lokasi Penelitian	45
D. Fokus Penelitian	46
E. Populasi dan Sampel.....	46
F. Variabel Penelitian	48
G. Gambaran Umum Ombudsman RI.....	50

1. Visi dan Misi Ombudsman RI.....	50
2. Tugas dan Fungsi Ombudsman RI.....	51
3. Struktur Organisasi.....	52
4. Ombudsman RI Jawa Barat.....	58
H. Teknik Pengumpulan Data.....	62
1. Wawancara Mendalam.....	63
2. Observasi.....	64
3. Studi Kepustakaan.....	64
I. Penentuan Informan.....	64
J. Teknik Analisis Data.....	65
K. Jadwal Penelitian.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	68
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	102
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman,
Tabel 2.1 Tabel Persamaan dan Perbedaan.....	17
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	48
Tabel 3.2 Daftar Informan.....	65
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	67

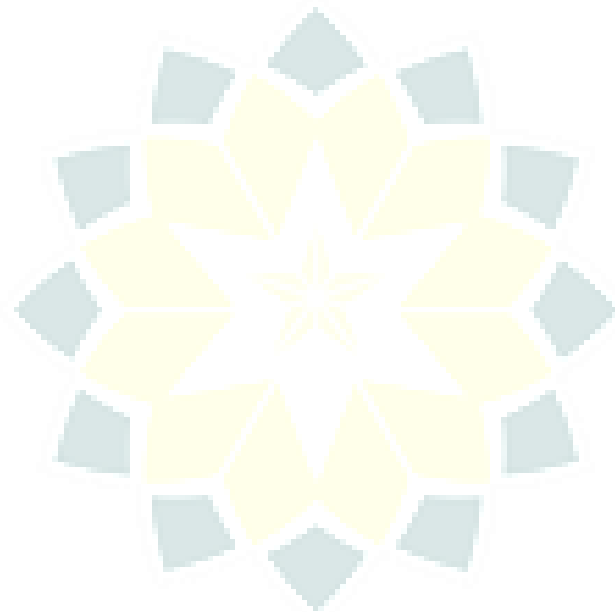


uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

DAFTAR GAMBAR

	Halaman,
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Ombudsman Jawa Barat.....	61



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG