

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... i

DAFTAR TABEL ..... iv

DAFTAR GAMBAR ..... v

BAB I..... 1

PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Identifikasi Masalah..... 8

C. Rumusan Masalah ..... 9

D. Tujuan Penelitian..... 9

E. Manfaat Penelitian..... 10

F. Kerangka Pemikiran..... 10

G. Proposisi ..... 14

BAB II ..... 15

TINJAUAN PUSTAKA ..... 15

A. Penelitian Terdahulu ..... 15

B. Efektifitas ..... 22

C. Penyelesaian Pelaporan..... 24

D. Pengaduan Masyarakat..... 25

BAB III .....	27
METODOLOGI PENELITIAN .....	27
A. Metode Penelitian.....	27
B. Jenis Data .....	27
C. Sumber Data .....	28
1. Sumber Primer .....	28
2. Sumber Sekunder .....	28
D. Teknik Pengumpulan Data .....	29
1. Observasi .....	29
2. Wawancara.....	29
3. Dokumentasi .....	30
E. Operasional Varibel.....	30
F. Analisis Data .....	31
G. Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
1. Tempat Penelitian .....	32
2. Waktu Penelitian.....	32
BAB IV .....	34
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
1. Sejarah Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat .....	34
2. Struktur Organisasi dan Tupoksi Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat .....	36
3. Visi dan Misi Ombudsman RI .....	37
4. Tugas dan Fungsi .....	38

B. Hasil Penelitian .....	46
1. Waktu Efektif Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat yang Dilaksanakan Oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Barat. ....	46
2. Kecermatan Pelayanan Efektifitas Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat Di Ombudsman Perwakilan Jawa Barat. ....	46
3. Gaya Pelayanan Ombudsman Perwakilan Jawa Barat Dalam Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat. ....	53
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	58
1. Waktu Efektif Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat Yang Dilaksanakan Oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Barat. ....	59
2. Ketepatan Pelayanan Efektifitas Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat Di Ombudsman Perwakilan Jawa Barat. ....	63
3. Gaya Pelayanan Ombudsman Perwakilan Jawa Barat Dalam Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat. ....	63
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Waktu Penelitian Tahun 2021 .....	32
Tabel 4.1 Tugas dan Fungsi Ombudsman Perwakilan Jawa Barat .....	38
Tabel 4.2 Presentase/Pencapaian target penutupan Laporan .....	46
Tabel 4.3 klasifikasi laporan yang ditutup .....	59
Tabel 4.4 durasi penyelesaian laporan .....	60
Tabel 4.5 Hasil Verifikasi Laporan Masyarakat Tahun 2020 .....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Penyelesaian Laporan Ombudsman.....	6
Gambar 1.2	Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4.1	Logo Ombudsman RI.....	36
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat.....	37
Gambar 4.3	Monitoring percepatan penyelesaian Laporan .....	48
Gambar 4.4	Kesesuaian persyaratan dan produk pelayanan dengan jenis pelayanan.....	52
Gambar 4.5	Laporan hasil survei kepuasan kesopanan dan keramahan petugas Ombudsman RI.....	55
Gambar 4.6	Data grafik kota asal pelapor.....	56
Gambar 4.7	Alur laporan penyelesaian Laporan Ombudsman RI .....	60

