

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAKS</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACTS</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
A. Administrasi Publik.....	15
B. Pelayanan Publik .....	19
1. Konsep Pelayanan Publik .....	19
2. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	23
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	24
C. Pengawasan .....	26
1. Definisi Pengawasan .....	26
2. Syarat-syarat Pengawasan .....	32
3. Langkah-Langkah Pengawasan .....	33

4. Tujuan Pengawasan .....	34
5. Tahapan Pengawasan Pelayanan Publik.....	36
6. Klasifikasi Pengawasan .....	40
D. Maladministrasi .....	42
E. Ombudsman Republik Indonesia.....	49
F. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	55
G. Proposisi .....	56
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
A. Metode Penelitian.....	57
B. Sumber Data Penelitian .....	57
1. Sumber Data Primer .....	58
2. Sumber Data Sekunder.....	58
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....	59
1. Wawancara .....	59
2. Studi Pustaka.....	60
D. Operasional Variabel.....	62
E. Teknik Analisis Data Penelitian .....	62
F. Tempat dan Waktu Penelitian .....	64
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	66
1. Profil Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat .....	66
2. Struktur Keasistenan Ombudsman RI Kantor Perwakilan Jawa Barat .....	68
3. Visi dan Misi Ombudsman RI.....	70

B. Pengawasan Pencegahan Maladmnistrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Jawa Barat .....	71
1. Menentukan Sektor Layanan.....	71
2. Menyusun Instrumen.....	77
3. Melaksanakan Pengawasan.....	79
4. Menyebarkan Hasil Pengawasan .....	90
C. Maladministrasi Pelayanan Publik di Jawa Barat .....	91
D. Cara Penyampaian Laporan di Ombudsman RI Jawa Barat .....	96
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>98</b>
A. Simpulan .....	98
B. Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Kerangka Pemikiran. ....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 2. Tahapan Pengawasan Pelayanan Publik.....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 3. Kantor Ombudsman RI Jawa Barat.....</b>	<b>66</b>
<b>Gambar 4. Struktur Keasistenan Ombudsman RI Kantor Perwakilan Jawa Barat.....</b>	<b>68</b>
<b>Gambar 5. Contoh LAHP Ombudsman RI Jawa Barat. ....</b>	<b>89</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Laporan Kasus Maladministrasi di Jawa Barat Tahun 2019. ....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 2. Nilai Kepatuhan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat 2016-2021... 8</b>	<b>8</b>
<b>Tabel 3. Hasil Penelitian Yang Relevan. ....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4. Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Jawa Barat. ....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 5. Operasional Variabel. ....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 6. Jadwal Pelaksanaan Penelitian. ....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 7. Jumlah Laporan Masyarakat Ombudsman Jawa Barat 2016-2022. .....</b>	<b>92</b>
<b>Tabel 8. Kota Paling Banyak Dilaporkan Dugaan Maladministrasi 2016- 2022.....</b>	<b>93</b>
<b>Tabel 9. Data Instansi Terlapor Pemerintah Provinsi Jawa Barat 2016-2022. .....</b>	<b>95</b>
<b>Tabel 10. Jumlah Pengaduan Berdasar Cara Penyampaian 2016-2022.....</b>	<b>96</b>
<b>Tabel 11. Pedoman Wawancara. ....</b>	<b>103</b>