

DAFTAR ISI

ABSTRAKS	i
ABSTRACTS	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Kerangka Pemikiran	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Administrasi Publik	16
2.2 Pelayanan Publik	19
2.2.1 Teori Pelayanan Publik.....	19
2.2.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	22
2.2.3 Aspek Kualitas Pelayanan Publik	24
2.3 Pengawasan	25
2.3.1 Pengawasan Penyelenggaraan Publik.....	25
2.3.2 Tujuan Pengawasan	28
2.3.3 Fungsi Pengawasan.....	29
2.3.4 Tahapan Pengawasan Pelayanan Publik.....	29
2.4 Maladministrasi	33
2.5 Ombudsman Republik Indonesia	36
2.6 Penelitian Yang Relevan.....	39
2.7 Proposisi.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Metode Penelitian	41

3.2 Sumber Data Penelitian.....	41
3.2.1 Sumber Data Primer.....	42
3.2.2 Sumber Data Sekunder.....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	43
3.4 Operasional Variabel.....	45
3.5 Teknik Analisis Data Penelitian.....	45
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.2 Pengawasan Pencegahan Maladmnistrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Jawa Barat.....	54
4.2.1 Menentukan Sektor Layanan.....	54
4.2.2 Menyusun Instrumen.....	59
4.2.3 Melaksanakan Pengawasan.....	60
4.2.4 Menyebarluaskan Hasil Pengawasan.....	67
4.3 Maladministrasi di Jawa Barat.....	67
BAB V PENUTUP.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Substansi Laporan di Ombudsman Jawa Barat Tahun 2021.....	8
Gambar 2. Substansi Laporan di Ombudsman Jawa Barat Juli-September 2023.....	9
Gambar 3. Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4. Kantor Ombudsman Jawa Barat.	49
Gambar 5. Bagan Keasistenan Ombudsman Jawa Barat.	51
Gambar 6. Contoh LAHP.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan yang Diterima Tahun 2023.....	7
Tabel 2. Dugaan Maladministrasi 2021-2023.....	10
Tabel 3. Penelitian Yang Relevan.....	39
Tabel 4. Daftar Informan Penelitian.	44
Tabel 5. Operasional Variabel.....	45
Tabel 6. Waktu Penelitian.	48
Tabel 7. Data Sebaran Kota/Kabupaten di Ombudsman Jawa barat 2021-2023.....	68
Tabel 8. Cara Penyampaian Laporan dan Jumlah laporan Masyarakat 2021-2023.....	69
Tabel 9. Data Substansi Laporan masyarakat 2021-2023.....	71

