

## KATA PENGANTAR

Allhamdulillahirobbil'alaamiin dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Proposal Penelitian ini tepat waktu yang telah ditentukan.

Adapun Judul Skripsi Penelitian Yang Di Ambil Yaitu **“Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Pengawasan Pelayanan Publik Pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Bandung)”** Proposal penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti Seminar Usulan Penelitian pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Dalam menyusun Proposal Penelitian ini, penyusun menyadari masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena keterbata, kemampuan dan pengetahuan yang penyusun miliki. Namun atas izin Allah SWT, juga berkat usaha, do'a semangat bantuan bimbingan serta dukungan yang diterima secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, akhirnya penyusun dapat menyelesaikan Proposal Penelitian ini. Oleh karena itu penyusun sangat mengharapkan dan sangat berterima kasih apabila ada masukan dari pembimbing, penguji, maupun pembaca lainnya.

Melalui kesempatan ini pula, dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan rasa hormat, terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kemudahan, kelancaran kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan Usulan Penelitian tepat pada waktunya.
2. Dr. H. Sahya Anggara, Drs., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Khaerul Umam, S.Ip., S.E., M.,Ag selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung.
4. Dr. H. Abdal, Drs. M.Si selaku Sekretaris Jurusan Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Proposal Penelitian ini.
5. Segenap civitas akademika, terutama dosen dan staf Jurusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung yang telah banyak memberikan bantuan dan pelayanan akademis maupun administratif guna kelancara studi di FISIP UIN SGD Bandung.
6. Khususnya peneliti sampaikan rasa terimakasih kepada yang terkasih dan tersayang yaitu kedua orang tua tercinta yang tidak henti-hentiya

memberikan bimbingan, do'a dan motivasi yang sangat berharga, dan juga kepada kedua saudara sekandung peneliti, Tariza Putri Anggraeni, dan Mochamad Imam Al'hakim yang selalu mendukung peneliti hingga hari ini.

7. Mahasiswa/i Administrasi Publik kelas H angkatan 2015 UIN SGD Bandung yang turut membantu keberhasilan studi dan telah memberikan motivasi kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan dalam suka maupun duka Yeni Dewiyanti Lestari, dan Syifa Rizki Maulani, Sanita Larasati, Rista Riftiani yang menemani peneliti dari awal masuk kuliah hingga saat ini.
9. Kepada Muhammad Hamdan yang selalu memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga amal baik yang telah diberika mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin Yaa Robbal Alaamiin.

UNIVERSITAS ISLAM **Bandung**, April 2019  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG Peneliti

Srinovi Nursilawati

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Proposisi.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA BANDUNG	
A. Penelitian Terdahulu .....	16
B. Kajian Teori Administrasi Publik .....	20
C. Kajian Teori Perilaku Organisasi.....	24
D. Kajian Kinerja .....	30
E. Kajian Pengawasan .....	39

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode penelitian.....	46
B. Sumber dan Jenis Data.....	46
C. Teknik Pengumpulan Data.....	47
D. Operasional Parameter.....	49
E. Teknik Analisis Data.....	50
F. Jadwal Penelitian.....	52

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
1. Sejarah Ombusman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat.....	50
2. Visi Misi Ombusman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat.....	53
3. Struktur Organisasi Ombusman Perwakilan Provinsi Jawa Barat.....	53
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	
1. Dimensi <i>Quality</i> (Kualitas).....	58
2. Dimensi <i>Quantity</i> (Kuantitas).....	63
3. Dimensi <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu).....	
4. Dimensi <i>Cost Effectiveness</i> (Efektivitas biaya).....	74
5. Dimensi <i>Need for Supervision</i> (Kebutuhan pengawasan).....	
6. Dimensi <i>Interpersonal impact</i> (Dampak Hubungan Individu).....	

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....84

B. Saran.....85



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 4.1 Substansi Laporan Masyarakat yang sering dilaporkan.....	61
Gambar 4.2 Perbandingan Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2017&2018 .....	72



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Tahun 2017 .....	5
Tabel 1.2 Penerimaan Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Tahun 2018 .....	5
Tabel 2.1 Relevansi Penelitian .....	17
Tabel 3.1 Operasional Parameter .....	48
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat .....	55
Tabel 4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Ombudsman RI Jawa Barat.....	55
Tabel 4.3 Capaian Kerja Ombudsman Perwakilan Jawa Barat Tahun 2017 ..	65
Tabel 4.4 Capaian Kerja Ombudsman Perwakilan Jawa Barat Tahun 2016 ..	66
Tabel 4.5 Distribusi Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahu 2018.....	80

