

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK ..... i

*ABSTRACT* ..... *ii*

KATA PENGANTAR..... *iii*

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL ..... *viii*

DAFTAR GAMBAR..... ix

**BAB I PENDAHULUAN.....1**

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Identifikasi Masalah .....6

C. Rumusan Masalah .....6

D. Maksud dan Tujuan Penelitian.....6

E. Kegunaan Penelitian.....7

F. Kerangka Pemikiran .....8

G. Proposisi .....10

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....11**

A. Penelitian Terdahulu .....11

B. Kajian Administrasi Publik .....20

C. Kajian Kebijakan Publik .....	21
D. Kajian Efektivitas .....	24
E. Kajian Ombudsman .....	28
F. Kajian Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Metode Penelitian .....	35
B. Jenis dan Sumber Data .....	36
C. Teknik Pengumpulan Data .....	37
D. Operasioanl Parameter Kajian .....	41
E. Teknik Analisis Data .....	43
F. Tempat dan Waktu Penelitian .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat .....	47
B. Hasil Penelitian .....	51
C. Pembahasan Penelitian .....	91
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penyelesaian Laporan Masyarakat tahun 2019 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	39
Tabel 3.2 Operasional Parameter Kajian .....	41
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Laporan Kota Terlapor di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat tahun 2019 .....	4
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran .....	10

