

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kinerja.....	11
1. Konsep Kinerja.....	11
2. Penilaian Kinerja.....	14
3. Tujuan Penilaian Kinerja.....	16
4. Manfaat Penilaian Kinerja.....	18
5. Indikator Kinerja	21
B. Pengawasan	22
a. Pengertian dan Tujuan Pengawasan.....	22
b. Prinsip-Prinsip Pengawasan.....	23
c. Jenis-Jenis Pengawasan.....	23
C. Pelayanan Publik.....	25
a. Pengertian Pelayanan Dan Pelayanan Publik.....	25
b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	28
D. Ombudsman	29
E. Kerangka Pikir	30
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	33
B. Fokus Penelitian	34
C. Lokasi Penelitian.....	35

D. Sumber Data	36
E. Sumber Informasi.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Teknik Pengolahan Data	40
H. Teknik Analisis Data	40
IV. GAMBARAN UMUM	
A. Gambaran Umum Ombudsman	42
a. Ombudsman Republik Indonesia	42
b. Visi dan Misi Ombudsman	44
c. Fungsi, Tugas dan Wewenang	44
d. Tempat Kedudukan Susunan Keanggotaan Ombudsman RI	46
e. Ombudsman RI Perwakilan Lampung	47
f. Mekanisme dan Tata Kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	48
B. Gambaran Umum dan Sejarah Singkat Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung	50
a. Visi dan Misi Dinas Pendidikan	51
b. Tugas Pokok Dinas Pendidikan	51
c. Fungsi Dinas Pendidikan	51
d. Susunan Organisasi Dinas Pendidikan	52
C. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung	53
a. Dasar Hukum	54
b. Tugas Pokok dan Fungsi	55
c. Struktur Organisasi	56
d. Ruang Lingkup	60
e. Sumber Daya Manusia	61
f. Sarana dan Prasarana	62
g. Rencana Strategis	63
V. Hasil dan Pembahasan	66
A. Prosedur Alur Penyelesaian Pengaduan.....	66
B. Deskripsi Masalah Pelayanan Publik	67
a. Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung	68
b. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota BandarLampug..	71
B. Penyelesaian Pengaduan Di Dinas Pendidikan Dan Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Bandar Lampung	73
a. Resposivitas	74
b. Responsibilitas	77
c. Akuntabilitas	81

C. Pembahasan	85
1. Penyelesaian Pengaduan Di Dinas Pendidikan Dan Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Bandar Lampung	85
a. Responsivitas.....	85
b. Responsibilitas	86
c. Akuntabilitas	87
2. Perubahan Yang Terjadi Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung	88
a. Responsivitas	88
b. Responsibilitas	88
c. Akuntabilitas	89
3. Perubahan Yang Terjadi Terhadap Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.....	89
a. Responsivitas	89
b. Responsibilitas	90
c. Akuntabilitas	90
VI. Simpulan dan Saran	90
a. Simpulan	91
b. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	94