

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP
PERSEMBAHAN
MOTO
SANWACANA
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Tentang Strategi	14
1. Definisi Strategi.....	14
2. Tingkat-tingkat Strategi	15
3. Tipe-tipe Strategi	17
4. Manajemen Strategi	19
5. Evaluasi Strategi	25
B. Tinjauan Tentang Lembaga Negara	31
1. Konsep Lembaga Negara	31
2. Pembedaan Lembaga Negara.....	32
C. Tinjauan Tentang Lembaga Sampiran (<i>State Auxiliary Organs</i>)	35
1. Latar Belakang Munculnya Lembaga Sampiran35 (<i>State Auxiliary Organs</i>).....	35
2. Pengertian Lembaga Sampiran (<i>State Auxiliary Organs</i>).....	36
D. Tinjauan Tentang Pengawasan.....	37
1. Pengertian Pengawasan	37
2. Fungsi Pengawasan.....	39
3. Tujuan dari Fungsi Pengawasan	43
4. Macam-macam Pengawasan.....	43
5. Metode Pengawasan	45
6. Prosedur Pengawasan	47
7. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	50

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	52
B. Fokus Penelitian	53
C. Lokasi Penelitian	54
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	55
1. Jenis Data.....	55
2. Metode Pengumpulan Data	56
E. Teknis Analisis Data.....	59
F. Keabsahan Data	61

BAB IV GAMBARAN UMUM

A. Gambaran Umum Ombudsman.....	64
1. Istilah Ombudsman	66
2. Ombudsman Republik Indonesia	67
3. Visi Misi Ombudsman	69
4. Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman.....	69
5. Tempat Kedudukan Susunan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia.....	70
6. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung.....	71
7. Mekanisme dan Tata kerja Ombudsman RI perwakilan Lampung.....	72

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data.....	74
1. Strategi Lembaga Ombudsman Perwakilan Lampung dalam mengawasi Penyelenggaraan PPDB pada tahun 2013	74
a) Kebijakan dalam Bentuk Surat Edaran.....	75
b) Memotivasi Pegawai	93
c) Alokasi Sumber Daya (SDM dan Non-SDM).....	95
2. Kendala-kendala yang muncul dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.....	98
a) Kendala Internal.....	99
b) Kendala Eksternal	101
B. Pembahasan	104
1. Ciri-ciri Strategi yang Efektif.....	104
a) Konsistensi	104
b) Penyesuaian Diri	108
c) Penciptaan Nilai	112
d) Potensi Diri	113
2. Kendala-kendala yang muncul dalam mengawasi Penyelenggaraan pelayanan publik.....	115

a) Kendala Internal.....	116
b) Kendala Eksternal.....	117

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	118
B. Saran	119

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN