

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
SANWACANA	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Peran	11
2.2 Tinjauan Mengenai Ombudsman	13
.....	
2.2.1 Pengertian Ombudsman.....	13
2.2.2 Sejarah dan Latar Belakang Pembentukan Ombudsman.....	14
2.2.3 Fungsi dan Tugas Ombudsman.....	19
2.2.4 Tujuan Ombudsman.....	20
2.3 Tinjauan Pelayanan Publik.....	22
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	25
2.3.3 Tujuan dan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	29
2.3.4 Instrumen Penilaian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	36
.....	
3.2 Sumber Data	37

3.3	Prosedur Pengumpulan Dan Pengolahan Data	39
3.3.1	Pengumpulan Data.....	39
3.3.2	Pengolahan Data.....	40
3.4	Analisis Data	40

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.1	Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung	42
4.1.2	Visi dan Misi Ombudsman	44
4.1.3	Pedoman dasar dan etika Ombudsman	45
4.1.4	Struktur Organisasi	47
4.2	Peran Ombudsman Dalam Penilaian Pelayanan Publik oleh SKPD di Provinsi Lampung	50
4.2.1	Melakukan upaya pencegahan maladministrasi	51
4.2.2	Melakukan pengawasan pelayanan publik	55
4.2.3	Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara/lembaga pemerintah lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perorangan	60
4.3	Hambatan-hambatan yang dihadapi Ombudsman dalam penilaian pelayanan publik oleh SKPD di Provinsi Lampung	63

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN