

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoretis	9
1.4.2 Manfaat Dari Segi Kebijakan	9
1.4.3 Manfaat Dari Segi Praktik	10
1.4.4 Manfaat Dari Segi Isu Serta Aksi Sosial.....	11
1.5 Struktur Organisasi Tesis.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Pengertian Peran	12
2.2 Pengawasan Pelayanan Publik	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	13
2.2.2 Asas-asas Pelayanan Publik	22
2.2.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	25
2.2.4 Pengawasan Pelayanan Publik	26
2.3 Good Governance	27
2.3.1 Pengertian Good Governance	27
2.3.2 Asas-asas Good Governance	31

Aulia Sholichah Iman Nur Chotimah, 2018

PERAN OMBUDSMAN UNTUK MENDORONG PARTISIPASI WARGA NEGARA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.3.3	Prinsip Good Governance	32
2.4	Ombudsman	34
2.4.1	Pengertian Ombudsman	34
2.4.2	Tugas Ombudsman.....	40
2.4.3	Peran dan Fungsi Ombudsman.....	43
2.5	Penguatan Kinerja Organisasi.....	45
2.6	Partisipasi Warga Negara.....	49
2.7	Civic Skills.....	52
2.7.1	Pengertian Civic Skills.....	52
2.7.2	Kompetensi Dasar Keterampilan Kewarganegaraan ..	53
2.7.3	Keterampilan yang Dimiliki Warga Negara	55
2.8	Penelitian Terdahulu	57
2.9	Paradigma Penelitian	58
BAB III	METODE PENELITIAN	60
3.1	Desain Penelitian	61
3.2	Partisipan dan Lokasi Penelitian.....	61
3.3	Metode Pengumpulan Data	62
3.4	Analisa Data	64
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Umum Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah ..	67
4.1.1	Sejarah Terbentuknya Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.....	67
4.1.2	Visi dan Misi Ombudsman.....	68
4.1.3	Struktur Organisasi Ombudsman.....	69
4.1.4	Tata Cara Penyampaian Laporan / Pengaduan Pelayanan Publik.....	69
4.1.5	Alur Penyelesaian Laporan/ Pengaduan.....	70
4.2	Deskripsi Temuan Penelitian	73
4.2.1	Upaya Penguatan Kinerja Ombudsman di Jawa Tengah Dalam Pengawasan Pelayanan Publik	73
4.2.2	Upaya Ombudsman untuk Mendorong Partisipasi	

	Warga Negara dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Jawa Tengah.....	79
4.2.3	Bentuk-Bentuk Partisipasi Warga Negara dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Jawa Tengah.....	86
4.2.4	Kendala Ombudsman dan Cara Mengatasi Kendala Untuk Mendorong Partisipasi Warga Negara Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Jawa Tengah.....	92
4.3	Pembahasan	95
4.3.1	Upaya Penguatan Kinerja Ombudsman di Jawa Tengah Dalam Pengawasan Pelayanan Publik	97
4.3.2	Upaya Ombudsman Untuk Mendorong Partisipasi Warga Negara Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Jawa Tengah.....	106
4.3.3	Bentuk-Bentuk Partisipasi Warga Negara Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Jawa Tengah.....	110
4.3.4	Kendala Ombudsman Dan Cara Mengatasi Kendala Untuk Mendorong Partisipasi Warga Negara Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Jawa Tengah.....	113
4.3.5	Peran Ombudsman untuk Mendorong Partisipasi Warganegara dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Jawa Tengah Sebagai Wujud dari Civic Skills	115
BAB V	SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	120
5.1	Simpulan	120
5.1.1	Simpulan Umum	120
5.1.2	Simpulan Khusus	120
5.2	Implikasi	123
5.3	Rekomendasi	124
5.3.1	Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah	124
5.3.2	Pemerintah.....	125
5.3.3	Penyelenggara Pelayanan Publik	125
5.3.4	Bagi Peneliti Lanjutan.....	126

DAFTAR PUSTAKA

Aulia Sholichah Iman Nur Chotimah, 2018
PERAN OMBUDSMAN UNTUK MENDORONG PARTISIPASI WARGA NEGARA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Mekanisme.....	72
--	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hubungan antara state, swasta, dan masyarakat	29
Gambar 2. Alur Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman (Miles dan Huberman, 1992:20)	66
Gambar 3. Pertemuan Berkala dalam Bentuk Pelatihan	83
Gambar 4. Diskusi Publik	84
Gambar 5. Plt Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah Berkoordinasi dengan Wakil Bupati Batang	85
Gambar 6. Plt Ketua Ombudsman RI perwakilan Jawa tengah bersama Konco Ombudsman mensosialisasikan mengenai pengawasan pelayanan publik melalui siaran Radio	91

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Berfikir	59
Bagan 2. Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah..	69
Bagan 3. Alur Penyelesaian Laporan/ Pengaduan.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

1. Foto Hasil Observasi.....
2. Instrumen Penelitian
3. Pedoman Wawancara.....
4. Transkrip Wawancara.....
5. Buku Saku Ombudsman
6. Brosur Ombudsman
7. UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman.....
8. UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.....
9. Surat Keterangan Penelitian