

Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN KAPRODI	ii
Abstrak.....	iii
Abstract.....	iv
KATA PENGANTAR	v
Daftar Isi.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
1. Kegunaan Teoritis	10
2. Kegunaan Praktis.....	10
E. Kerangka Pemikiran	10
F. Metode Penelitian	22
1. Metode Pendekatan	22
2. Spesifikasi Penelitian.....	23
3. Tahapan Penelitian	24
a. Penelitian Kepustakaan.....	24
b. Studi Lapangan.....	26
4. Teknik Pengumpulan Data	26
5. Analisis Data	26
6. Lokasi penelitian	27
BAB II.....	28
TINJAUAN UMUM MENGENAI OMBUDSMAN, MALADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK.....	28
A. PELAYANAN PUBLIK	28
1. Pengertian Pelayanan Publik	28
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	35
3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	36

4. Standar Pelayanan Publik.....	39
B. MALADMINISTRASI	40
C. Ombudsman Republik Indonesia	47
1. Pengertian Ombudsman	47
2. Tugas dan Fungsi dari ombudsman	52
BAB III.....	55
KEDUDUKAN LAPORAN AKHIR HASIL PEMERIKSAAN OMBUDSMAN DALAM MENINDAKLANJUTI MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK....	55
A. Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman Daerah	55
B. Pelanggaran Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik.....	63
BAB IV	70
ANALISIS PELAKSANAAN LAPORAN AKHIR HASIL PEMERIKSAAN OMBUDSMAN DALAM KASUS MALADMINISTRASI YANG DILAKUKAN OLEH PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.....	70
A. Kedudukan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman dalam Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Yang Dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik	70
B. Implementasi Pelaksanaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Jawa Barat	83
BAB V	97
PENUTUP	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
A. Buku	101
B. Peraturan Perundang-undangan	102
C. Sumber Lain	103