

DAFTAR ISI

Cover	i
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	ii
Halaman Maksud & Tujuan Penulisan Skripsi	iii
Halaman Persembahan	iv
Ucapan Terima Kasih	v
Halaman Persetujuan Pembimbing	vii
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	viii
Kata Pengantar	ix
Abstrak	xi
Abstract	xii
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xv
Daftar Bagan	xvi
BAB 1 Pendahuluan	I-1
I.1. Latar Belakang Masalah	I-1
I.2. Rumusan Masalah	I-21
I.3. Tujuan Penelitian	I-22
I.4. Manfaat Penelitian	I-22
I.5. Kerangka Konseptual	I-22
I.5.1 Konsep Strategi Organisasi	I-22
1.5.1.1 Definisi Strategi	I-22
1.5.1.2 Konsep Utama Strategi	I-31
1.5.1.3 Faktor-Faktor Strategi Organisasi	I-33
1.5.2 Pengaduan dan Pengaduan (<i>Complaint Handling</i>)	I-34
1.5.2.1 Pengertian Pengaduan	I-34
1.5.2.2 Faktor-Faktor Pengaduan	I-37
1.5.2.3 Pengertian Penanganan Pengaduan	I-38
1.5.2.4 Prinsip-Prinsip Penanganan Pengaduan	I-41
1.5.2.5 Manfaat Penanganan Pengaduan	I-43
1.5.2.6 Pelayanan Publik	I-43
1.5.2.6.1 Pengertian Pelayanan Publik	I-43
1.5.2.6.2 Kualitas Pelayanan Publik	I-45
1.5.2.6.3 Standar Pelayanan Publik	I-48
1.5.2.6.4 Prinsip Pelayanan Publik	I-49
1.6 Definisi Konsep	I-51
1.7 Rincian Data Yang Diperlukan	I-51
1.8 Metode Penelitian	I-53
1.8.1 Tipe Penelitian	I-54
1.8.2 Lokasi Penelitian	I-55
1.8.3 Teknik Penentuan Informan	I-56
1.8.4 Teknik Penggalan Data	I-59
1.8.5 Instrumen Penelitian	I-60
1.8.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-60
1.8.7 Teknik Analisis Data	I-61

BAB II Gambaran Umum Kajian Penelitian	II-1
II.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	II-1
II.1.1 Sejarah Terbentuknya Ombudsman	II-1
II.1.2 Alamat Kantor Ombudsman	II-2
II.1.3 Visi & Misi Ombudsman	II-3
II.1.4 Nilai-Nilai Atau Strategi Ombudsman	II-3
II.1.5 Tujuan Ombudsman	II-4
II.1.6 Fungsi Tugas dan Wewenang Ombudsman	II-5
II.2 Deskripsi Jabatan	II-8
II.3 Program Kerja Ombudsman	II-10
II.3.1 Pengelolaan Kantor	II-10
II.3.2 Kegiatan Sosial Ombudsman	II-11
II.3.3 Penanganan Laporan	II-11
II.4 Kriteria Laporan Pada Ombudsman	II-12
II.4.1 Laporan Yang Di Tangani Ombudsman	II-12
II.4.2 Pemeriksaan Ombudsman	II-12
II.5 Karakteristik Pegawai	II-13
II.6 Sarana dan Prasarana Ombudsman	II-15
II.7 Laporan Instansi	II-16
II.8 Perbedaan Ombudsman dan KPP	II-18
BAB III Penyajian Data, Analisis Data & Interpretasi Teoritik	III-1
III.1 Penyajian Data	III-2
III.1.1 Strategi Ombudsman	III-3
III.1.2 Strategi Jangka Pendek, Menengah & Panjang	III-5
III.1.3 Tahapan Mekanisme Pengawasan	III-9
III.1.3.1 Tahapan Input	III-11
III.1.3.2 Tahapan Laporan	III-17
III.2 Analisis Data & Interpretasi Teoritik	III-25
III.2.1 Strategi Ombudsman	III-25
III.2.2 Penyebab Munculnya Keluhan Pelapor	III-28
III.2.3 Strategi Penanganan Keluhan Di Ombudsman	III-33
BAB IV Kesimpulan dan Saran	IV-1
IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.2 Saran	IV-5
Daftar Pustaka	xvii
Lampiran	xix

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Berdasarkan Laporan Status Tahun 2014	I-17
Tabel 1.2 Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi Tahun 2014	I-17
Tabel 1.3 Jumlah Laporan Berdasarkan Maladministrasi Tahun 2014	I-18
Tabel 1.4 Jumlah Laporan Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2014	I-18
Tabel 1.5 Jumlah Laporan Berdasarkan Kota Terlapor	I-19
Tabel 1.6 Tabel Studi Terdahulu	I-21
Tabel 2.1 Komposisi Pegawai Ombudsman RI Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Jabatan	II-17
Tabel 2.2 Komposisi Pegawai Ombudsman RI Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Pendidikan	II-18
Tabel 2.3 Daftar Sarana-Prasarana Di Kantor Ombudsman RI	II-19
Tabel 2.7 Laporan Instansi Yang Dilaporkan Tahun 2014	II-20
Tabel 3.1 Press Release Kualifikasi Instansi Terlapor Periode 2011-2014	III-16
Tabel 3.2 Press Release Kualifikasi Cara Penyampaian Laporan Periode 2011-2014	III-17

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Gambar Struktur Bagan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi
Jawa Timur II-8