

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT KETERANGAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penulisan	9
E. Keaslian Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Teori dan Konsep Pelayanan Publik.....	14
B. Teori Ombudsman	20
C. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik.....	26
D. Teori Kepatuhan	31
E. Teori Birokrasi.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Jenis Penelitian	49
B. Bahan Penelitian	51
C. Alat Pengumpulan Data	52
D. Analisis Data	53
BAB IV PEMBAHASAN	55
A. Wewenang Ombudsman RI dan Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Pelaksanaan Wewenangnya	55
1. Wewenang Ombudsman RI	55
2. Kedudukan dan Pengaturan Hukum LHP.....	65
3. Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Pelaksanaan Wewenang Ombudsman RI.....	69

B. Upaya Peningkatan Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Ombudsman RI dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	101
1. Penyelesaian Laporan dengan Metode Progresif dan Partisipatif (Propartif)	101
2. Penguatan Kelembagaan.....	107
3. Sosialisasi dan Membangun Kerjasama dengan Penyelenggara Pelayanan Publik Juga Masyarakat	110
4. Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	113
5. Analisis terhadap Upaya Peningkatan Kepatuhan	116
BAB V PENUTUP	122
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	127