

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAGIAN I.....	1
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Rasionalitas Pemilihan Tempat Magang.....	2
B. Tujuan Magang	7
C. Manfaat Magang	8
D. Sistematika Bab.....	10
BAB II PROFIL LEMBAGA	13
A. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia	13
B. Tugas Pokok dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia	19
C. Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.....	24
1. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.....	25
2. Keasistenan PVL	26

3. Keasistenan Pemeriksaan Laporan	26
4. Keasistenan Pencegahan.....	27
5. Tata Usaha	28
BAB III LAPORAN AKTIVITAS MAGANG	30
A. Aktivitas Harian Magang	30
B. Aktivitas di Tim Keasistenan	42
1. Keasistenan PVL	42
2. Keasistenan Pemeriksaan Laporan	48
3. Keasistenan Pencegahan.....	52
C. Data Statistik Laporan.....	56
1. Status Laporan	56
2. Cara Penyampaian Laporan.....	57
3. Klasifikasi Instansi Terlapor.....	58
4. Dugaan Maladministrasi.....	59
5. Klasifikasi Pelapor.....	60
6. Mekanisme Penyelesaian Laporan	61
D. Aktivitas Mini Riset	63
BAGIAN II.....	66
BAB I PENDAHULUAN	67
1.1 Latar Belakang.....	67
1.2 Rumusan Masalah	78
1.3 Landasan Teori	79
1.3.1 Konsep <i>State Auxiliary Agency</i> (Lembaga Sampiran Negara)	79
1.3.1.1 Maladministrasi Pelayanan Publik.....	84
1.3.1.2 Pengawasan Pelayanan Publik	85
1.3.2 Konsep <i>Partnership</i> (Kemitraan).....	89

1.4	Metode Penelitian.....	95
1.4.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	95
1.4.2	Jenis Data yang Diperlukan	98
1.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	101
BAB II KEMITRAAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN DIY DENGAN KP4 GUNUNG KIDUL		104
2.1	Proses Kemunculan KP4 di Yogyakarta	104
2.1.1	Sejarah Lahirnya KP4	104
2.1.2	Agenda Kerja KP4	112
2.1.2.1	KP4 Kabupaten Gunung Kidul.....	114
2.1.2.2	KP4 Kota Yogyakarta.....	117
2.1.2.3	KP4 Kabupaten Sleman.....	118
2.1.2.4	KP4 Kabupaten Bantul	119
2.1.2.5	KP4 Kabupaten Kulonprogo	120
2.2	Kerjasama KP4 Gunung Kidul dan Ombudsman Perwakilan Yogyakarta dalam Kasus Maladministrasi Pelayanan Publik di RSUD Wonosari	122
2.2.1	Layanan Unit Gawat Darurat	129
2.2.2	Layanan Rawat Inap.....	130
2.2.3	Layanan Rawat Jalan.....	132
2.3	Jejaring Kemitraan antara Ombudsman Perwakilan Yogyakarta dengan KP4 Gunung Kidul	141
BAB III PENUTUP.....		148
3.1	Refleksi Magang.....	148
3.2	Kesimpulan.....	149
DAFTAR PUSTAKA		152
LAMPIRAN.....		157

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pembagian Kerja Magang	31
Tabel 2. Tabulasi Kegiatan Magang	32
Tabel 3. Substansi Laporan Maladministrasi	43
Tabel 4. Dugaan Maladministrasi Layanan	45
Tabel 5. Status Laporan.....	56
Tabel 6. Cara Penyampaian Laporan	57
Tabel 7. Klasifikasi Instansi Terlapor	58
Tabel 8. Dugaan Maladministrasi	59
Tabel 9. Klasifikasi Pelapor	60
Tabel 10. Mekanisme Penyelesaian Laporan.....	61
Tabel 11. Variabel dan Indikator Penilaian Standar Pelayanan Publik	126
Tabel 12. Penilaian Hasil Kepatuhan Standar Layanan Instalasi Gawat Darurat	129
Tabel 13. Penilaian Hasil Kepatuhan Standar Layanan Rawat Inap.....	130
Tabel 14. Penilaian Hasil Kepatuhan Standar Layanan Rawat Jalan.....	132
Tabel 15. Indikator Pengawasan Pelayanan Publik	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan DIY	25
Gambar 2. Alur Kerja KP4.....	113