

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	9
3. Tujuan Penelitian	10
4. Manfaat Penelitian	11
5. Keaslian Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
1. Tinjauan tentang Ombudsman Republik Indonesia	17
1.1 Pengertian dan Sejarah Terbentuknya Ombudsman Republik Indonesia	17
1.2 Fungsi Tugas Wewenang dan Ombudsman Republik Indonesia ...	23
1.3 Gambaran Umum Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia DI. Yogyakarta	28
2. Tinjauan tentang Pelayanan Publik	37
2.1 Pengertian, Asas dan Tujuan Pelayanan Publik	37

2.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik	43
2.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	44
2.4 Standar Pelayanan Publik	48
3. Tinjauan Umum tentang Pengawasan Pelayanan Publik	51
3.1. Pengertian Pengawasan	51
3.2 Jenis-jenis Pengawasan dalam Pelayanan Publik	53
4. Tinjauan Umum tentang Maladministrasi	57
4.1 Pengetian Maladministrasi	57
4.2. Unsur dan Jenis-jenis Maladministrasi	59
BAB III METODE PENELITIAN	
1. Sifat Penelitian	67
2. Bentuk Data	67
a. Data Pustaka	68
b. Data Lapangan	69
3. Metode Pengumpulan Data	69
a. Studi Pustaka	69
b. Penelitian Lapangan	70
c. Analisis Data	70
4. Lain-lain	70
a. Penentuan Lokasi Penelitian	70
b. Penentuan Nara Sumber	71
c. Alat Pengumpul Data	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Peranan Perwakilan ORI DIY dalam Menangani Laporan Masyarakat Mengenai Perbuatan Maladministrasi Di Wilayah DIY dalam Rangka Pengawasan Pelayanan Publik	73
1.1 Bentuk Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia	73
1.2 Penyelesaian Laporan Maladministrasi	78
A. Penerimaan Laporan	78
B. Klarifikasi	87
C. Investigasi	89
D. Mediasi dan Konsiliasi	93
E. Adjudikasi	96
F. Saran dan Rekomendasi	97
G. Monitoring	102
1.3 Survey Kepatuhan Instansi	104
1.4 Perbedaan Kewenangan Perwakilan Ombudsman Republik Indonsia DI. Yogyakarta dan Lembaga Ombudsman DI. Yogyakarta	107
2. Kendala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Menangani Laporan Masyarakat Terhadap Perbuatan Maladministrasi Di Wilayah D.I Yogyakarta..	117
2.1 Kendala Internal	118
2.1 Kendala Eksternal	119
3. Upaya Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Daerah Istimewa	

Yogyakarta Mengatasi Kendala.....	122
3.1 . Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Kendala Internal	122
3.2 Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Kendala Eksternal	123
BAB V. PENUTUP	
1. Kesimpulan	127
2. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	132

DAFTAR TABEL

1. Susunan Organisasi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia DI. Yogyakarta	32
2. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pelapor	79
3. Jumlah Penerimaan Laporan Berdasarkan Mekanisme Laporan	80
4. Jumlah Laporan Masyarakat Menurut Instansi Terlapor	82
5. Jumlah Laporan Berdasarkan Pengelompokan Dugaan Maladministrasi	85
6. Jumlah Tanggapan Terlapor Atas Tindak Lanjut Laporan	89
7. Beberapa Investigasi yang Pernah Dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia DI. Yogyakarta	92
8. Beberapa Mediasi yang Pernah Dilaksanakan oleh Perwakilan ORI DI. Yogyakarta	96
9. Klasifikasi Laporan Berdasarkan Institusi Terlapor Lembaga Ombudsman Daerah DI. Yogyakarta Tahun 2014.....	110
10. Klasifikasi Laporan Berdasarkan Institusi Terlapor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia DI. Yogyakarta Tahun 2014	111