

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>INTISARI</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Keaslian Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pelayanan Publik.....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	16
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	19
3. Tujuan dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....	26
4. Standar Pelayanan Publik .....	28
5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	31
B. Tinjauan Tentang Pengawasan Pelayanan Publik.....	35
1. Pengertian dan Tujuan Pengawasan .....	35
2. Jenis-Jenis Pengawasan Dalam Pelayanan Publik.....	38
C. Tinjauan Umum Ombudsman Republik Indonesia.....	41

1.	Sejarah dan Latar Belakang Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia .....	42
2.	Pengertian dan Tujuan Ombudsman.....	46
3.	Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman.....	48
D.	Pungutan Liar (Maladministrasi) .....	51
1.	Pengertian Pungutan Liar (Maladministrasi).....	51
2.	Bentuk-Bentuk Maladministrasi .....	54

### **BAB III METODE PENELITIAN**

1.	Sifat Penelitian .....	59
2.	Bentuk Data.....	59
a.	Data Pustaka.....	59
b.	Data Lapangan .....	61
3.	Metode Pengumpulan Data .....	61
a.	Studi Pustaka.....	61
b.	Penelitian Lapangan .....	61
c.	Analisis Data .....	62
4.	Lain-lain .....	62
a.	Penentuan Lokasi Penelitian .....	62
b.	Penentuan Nara Sumber .....	63
c.	Alat Pengumpul Data .....	63

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

A.	Peranan Ombudsman Dalam Menyelesaikan Laporan Pungutan
----	--

Liar Pada Bidang Pendidikan Di Pemprov Daerah Istimewa Yogyakarta. ....	64
1. Bentuk Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia .....	64
2. Mekanisme Penyelesaian Laporan Oleh Ombudsman .....	68
3. Perbedaan Kewenangan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi DIY Dengan Lembaga Ombudsman DIY .....	83
B. Kendala-Kendala Yang Dihadapi oleh Ombudsman DIY Dalam Menangani Kasus Pungutan Liar Pada Bidang Pendidikan.....	88
1. Kendala Material.....	88
2. Kendala Non-Material .....	89
3. Kendala Internal.....	90
4. Kendala Eksternal .....	90
C. Solusi Atau Upaya Untuk Mengatasi Kendala-Kendala Dalam Penyelesaian Laporan Pungutan Liar Pada Bidang Pendidikan Di Provinsi DIY .....	92
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran.....	99
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	101