

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Konseptual .....	8
F. Metode Penelitian.....	11
1. Metode Pendekatan .....	11
2. Spesifikasi Penelitian .....	12
3. Jenis dan Sumber Data .....	12
G. Metode pengumpulan data .....	14
H. Analisis Data .....	15
I. Sistematika penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
1. Ombudsman Republik Indonesia .....	17
A. Sejarah Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia .....	17
B. Pengertian Ombudsman Republik Indonesia .....	19
C. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia .....	23
D. Sifat dan Asas Ombudsman .....	23
E. Maksud dan Tujuan Pembentukan Ombudsman .....	24
F. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia .....	25
G. Fungsi Ombudsman Republik Indonesia .....	30

2. Good Governance.....	33
3. Pelayanan Publik.....	37
A. Pengertian Pelayanan Publik.....	37
B. Asas-asas Pelayanan Publik.....	39
C. Standar Pelayanan Publik.....	41
<b>BAB 3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah .....	43
A.1. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.....	43
A.2. Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.....	46
A.3. Wilayah Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.....	50
B. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Menangani Maladministrasi Pelayanan Publik .....	51
C. Hambatan Ombudsman Hambatan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Menangani Maladministrasi.....	71
D. Solusi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah untuk Mengatasi Hambatan dalam Penanganan Maladministrasi .....	73
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
A. KESIMPULAN .....	76
B. SARAN .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>