

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
MATRIKS PERBAIKAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis	9
E. Kerangka Pemikiran.....	9
F. Metode Penelitian.....	14
1. Metode Pendekatan	14
2. Spesifikasi Penelitian	15
3. Tahapan Penelitian	15

4. Teknik Pengumpulan Data.....	15
5. Analisis Data	17
G. Lokasi Penelitian.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Good Governance.....	19
B. Pelayanan Publik.....	24
C. Maladministrasi.....	31
D. Pengawasan.....	33
E. Kewenangan.....	34
F. Ombudsman Republik Indonesia	36
BAB III OBJEK PENELITIAN	
A. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia	42
B. Maladministrasi Petugas Penyelenggara Pelayanan Publik.....	49
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Optimalisasi Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik ...	52
B. Upaya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat Dalam Mengantisipasi Adanya Maladministrasi Di Kabupaten Karawang	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	90
-----------------------------------	-----------

