

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	9
2.2 Kajian Teori	11
2.2.1 Konsep Efektivitas dan Efisiensi Ombudsman.....	11
2.2.1.1 Efektivitas Ombudsman.....	13
2.2.1.2 Efisiensi Ombudsman	16
2.2.2 Teori Kinerja.....	17
2.2.3 Ombudsman	20
2.2.1 Pelayanan Publik Bidang Pendidikan	24
BAB III METODE PENELITIAN	34

3.1 Desain Penelitian	34
3.1.1 Jenis Penelitian	34
3.1.2 Metode Penelitian.....	34
3.1.3 Lokasi penelitian.....	35
3.2 Subjek Penelitian	35
3.3 Defenisi Operasional Penelitian atau Fokus Penelitian	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Jenis Data	38
3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	40
4.1.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1.2 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.....	42
4.1.1.3 Motto dan Maklumat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara	43
4.1.1.4 Tugas Ombudsman.....	43
4.1.1.5 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara	44
4.1.1.6 Gambaran Pelayanan dan Tata Cara Penyampaian Pengaduan	45
4.1.2 Identitas Sampel atau Informan	46
4.1.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	47
4.1.3.1 Observasi Kapasitas Lembaga dan Pengelola Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara	47

a. Kapasitas Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara	47
b. Kapasitas Pengelola Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara	48
4.1.3.2 Wawancara dengan Kepala dan Beberapa Asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara	49
a. Pemahaman Terhadap UU No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman	49
b. Efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara	50
c. Efisiensi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara	58
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.2.1 Efektivitas dan Efisiensi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara	62
4.2.2 Hambatan dan Kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Medan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72

