

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR BAGAN	xviii
DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teori.....	17
2.2.1 Pelayanan Publik	17
2.2.2 Manajemen.....	18
2.2.3 Strategi	19
2.2.4 Manajemen Strategis	21

	2.2.5	Sosialisasi.....	25
	2.2.6	Peran	26
	2.3	Kerangka Berpikir.....	27
BAB III		METODE PENELITIAN.....	29
	3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
	3.1.1	Lokasi Penelitian	29
	3.1.2	Waktu Penelitian	29
	3.2	Jenis Penelitian	29
	3.3	Teknik Pengumpulan Data	30
	3.3.1	Observasi.....	30
	3.3.2	Wawancara.....	30
	3.3.3	Dokumentasi	31
	3.4	Teknik Penentuan Informan	31
	3.5	Validasi Data	31
	3.5.1	Kredibilitas.....	31
	3.5.2	Transferability	32
	3.5.3	Dependability	32
	3.5.4	Konfirmability.....	32
	3.6	Teknik Analisis Data.....	32
	3.6.1	Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	32
	3.6.2	Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	33
	3.6.3	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (<i>Conclusion Drawing/Verification</i>).....	33
BAB IV		HASIL PENELITIAN.....	34
	4.1	Gambaran Umum.....	34
	4.1.1	Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia.....	34
	4.1.2	Gambaran Umum Sekretariat Jendral Ombudsman Republik Indonesia	35
	4.2	Hasil Penelitian.....	41
	4.2.1	Formulasi dan Sasaran Jangka Panjang	42
	4.2.2	Pemilihan Tindakan	48

4.2.3	Alokasi Sumber Daya.....	63
4.3	Capaian Pelaksanaan Sosialisasi	67
BAB V	PEMBAHASAN	76
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
5.1.1	Formulasi dan Sasaran Jangka Panjang	76
5.1.2	Pemilihan Tindakan.....	78
5.1.3	Alokasi Sumber Daya.....	81
5.2	Capaian Pelaksanaan Sosialisasi	82
BAB VI	PENUTUP	84
6.1	Kesimpulan.....	84
6.2	Saran	86
	DAFTAR PUSTAKA	87
	LAMPIRAN	90