

## **DAFTAR ISI**

<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>

### **BAB I**

<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian .....	19
1.4 Manfaat Penelitian .....	19
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	19
1.4.2 Manfaat Praktis.....	20
1.5 Sistematika Penulisan .....	21

### **BAB II**

<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>23</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	23
2.1.1 Pengertian dan Konsep Pelayanan Publik .....	23
2.1.2 Konsep Pelayanan Publik Negara Swedia.....	36
2.1.3 Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik .....	42
2.1.4 Tindakan Maladministrasi Berupa Diskriminasi .....	48
2.2 Tinjauan Konseptual.....	52

### **BAB III**

<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	60
3.2 Jenis Data.....	63

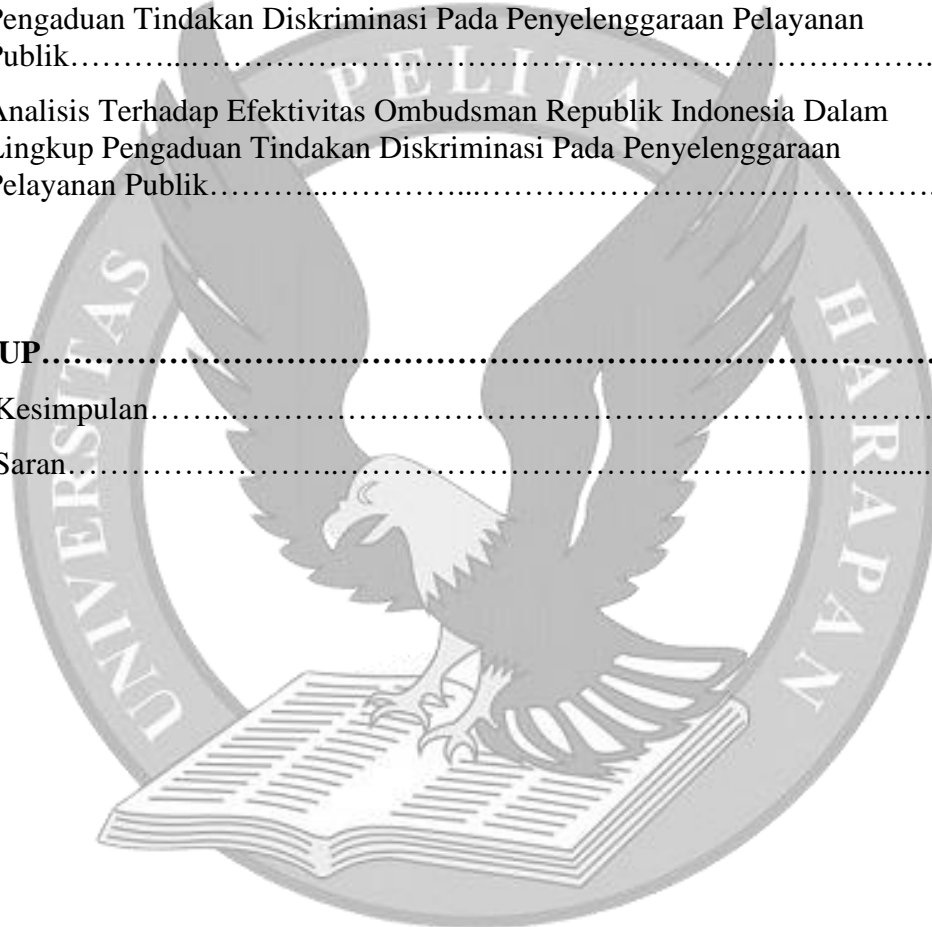
3.3 Teknik/Metode Pengumpulan Data.....	65
3.4 Jenis Pendekatan.....	65
3.5 Sifat Analisis Data.....	68

## **BAB IV**

4.1 Hasil Penelitian Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Lingkup Pengaduan Tindakan Diskriminasi Pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	69
4.2 Analisis Terhadap Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Lingkup Pengaduan Tindakan Diskriminasi Pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	75
4.3 Analisis Terhadap Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Dalam Lingkup Pengaduan Tindakan Diskriminasi Pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	78

## **BAB V**

<b>PENUTUP.....</b>	<b>93</b>
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran.....	95



## DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Perbandingan indeks penilaian <i>Government Effectiveness</i> antara Swedia dengan Indonesia dalam Global Innovation Index Tahun 2022.....	17
1.2 Tabel Perbandingan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dan Ombudsman Swedia.....	75

