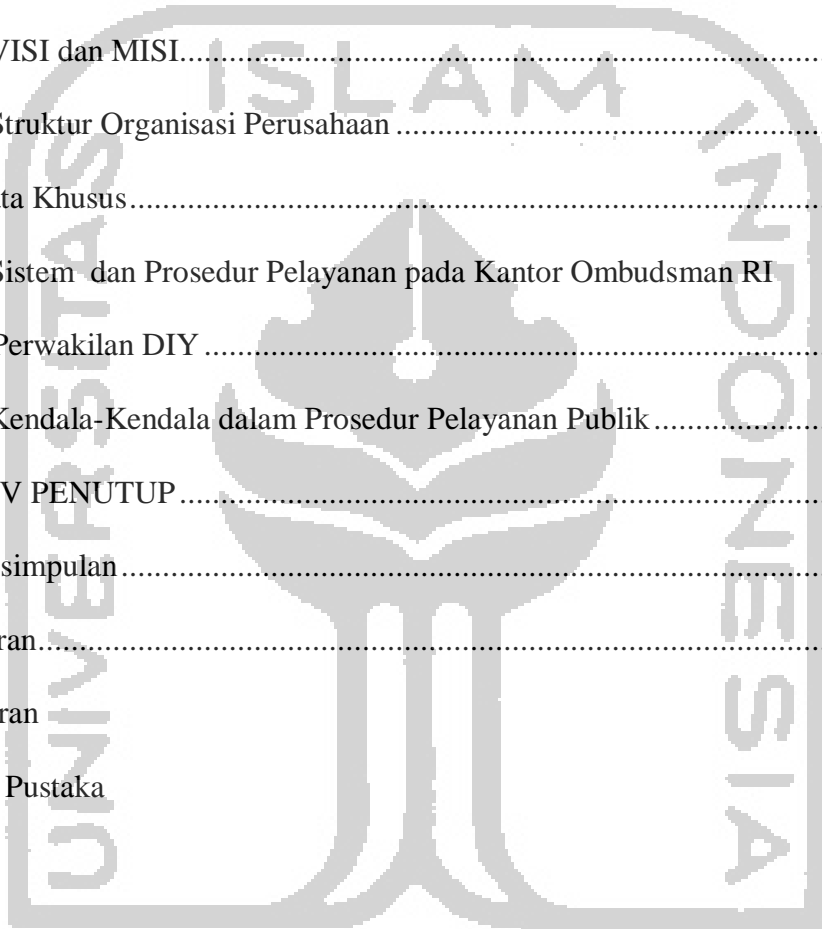


DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman pengesahan	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran.....	1
1.2 Tujuan Magang	3
1.3 Target Magang.....	3
1.4 Bidang Magang.....	4
1.5 Lokasi Magang	5
1.6 Rincian dan Jadwal Perencanaan Magang	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Sistem dan Prosedur.....	8
2.2 Instansi Pemerintah dan Lembaga Negara	9
2.3 Pengertian Pelayanan publik	9
2.4 Pelayanan Jasa	12
2.5 Standar Pelayanan Publik.....	12
2.6 Prosedur Operasi Standar	15
2.7 Kendala-Kendala Dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik.....	16

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF	19
3.1 Data Umum.....	19
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	19
3.1.2 VISI dan MISI.....	21
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	21
3.2 Data Khusus.....	25
3.2.1 Sistem dan Prosedur Pelayanan pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan DIY	25
3.2.2 Kendala-Kendala dalam Prosedur Pelayanan Publik.....	51
BAB IV PENUTUP	55
4.1 Kesimpulan.....	55
4.2 Saran.....	57
Lampiran	
Daftar Pustaka	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian Jadwal Pelaksanaan Magang	6
---	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Lokasi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DI Yogyakarta	5
Gambar 3.1	Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY	20
Gambar 3.2	Prosedur Penerimaan hingga Verifikasi Laporan	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

Lampiran 2: Proses Mediasi Klarifikasi Pelapor dan Terlapor

Lampiran 3: Alur Laporan Status Diterima

Lampiran 4: Alur Penugasan atau Penyerahan Laporan ke dan dari Perwakilan

Lampiran 5: Alur Laporan Status Ditolak

