ABSTRAK

Penyalahgunaan wewenang, praktik KKN, atau pelayanan publik yang buruk selalu menjadi mimpi buruk bagi masyarakat sebagai pengguna jasa pelayaanan publik. Pelayanan publik yang kurang baik atau buruk akan memberikan dampak yang luas. Salah satu dampak tersebut adalah pada tata kelola pemerintahan akan menjadi tidak layak atau tidak baik. Guna menjamin pelayanan publik di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayann publik, diperlukan kode etik penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan mengkaji kebijakan pelayanan publik di Kantor Badan Pertanahan Ungaran, mengetahui dan memahami serta mengkaji implementasi dari Peraturan Kepada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2011 yang telah dijalankan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Ungaran, serta menganalisis permasalahan atau kendala yang terjadi dalam upaya penerapan peraturan tersebut berserta solusinya. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dan observasi.

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil simpulan bahwa kebijakan yang terkait kode etik di Badan Pertanahan Kabupaten Semarang (Ungaran) yaitu Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 8 Tahun 2011 tentang Kode Etik Pelayanan Pubil dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, dimana Badan Pertanahan Nasionak Kabupaten Semarang (Ungaran) telah melaksanakan sesuai standar prosedur, namun ada hal-hal yang perlu diperbaiki karena dapat menjadikan hambatan dalam pelakasanaan kode etik tersebut seperti perbedaan persepsi antara pemberi dan pengguna layanan publik, tarif dan standar waktu pelayanan publik.

Saran yang diberikan penulis berdasarkan penelitian ini adalah untuk pelayan dan penyelenggara publik untuk terus konsisten berpedoman dalam Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI nomor 8 tahun 2011, meminimalis perbedaan persepsi, menambah sumber daya manusia, dan lebih aktif dalam melakukan *assesment* pelayanan publik melalui survey kepuasan kepada semua pengguna layanan untuk mendapatkan f*eedback* (umpan balik) demi terselenggaranya pelayanan publik yang profesional untuk dapat mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan bersih.

Kata kunci ; kode etik, pelayanan publik

ABSTRACT

Abuse of authority, KKN practices, or poor public services has always been a nightmare for the community as users of public service services. Public services that are not good or bad will have a broad impact. One of these impacts is that governance will become inappropriate or not good. In order to ensure public service in the National Land Agency of the Republic of Indonesia in accordance with the general principles of good governance and to protect every society from abuse of authority in the implementation of public services, a code of ethics for the delivery of public services is needed within the National Land Agency of the Republic of Indonesia.

The purpose of this study is to know and review public service policies at the Ungaran Land Agency Office, to know and understand and review the implementation of the Republic of Indonesia National Land Agency Regulation No. 8 of 2011 which has been carried out at the Ungaran National Land Agency Office, as well as analyze problems or constraints that occurred in an effort to implement the regulation along with the solution. The method of approach used in this study is empirical juridical methods of data collection through interviews and observation.

The results of the research can be concluded that the policy related to the code of ethics in the Semarang Regency Land Agency (Ungaran) is the Minister of Agrarian and Spatial Planning / Head of the National Land Agency Number 8 of 2011 concerning the Code of Ethics for Public Services and Public Service Implementation in the Agency The National Land of the Republic of Indonesia, where the Semarang National Land Agency (Ungaran) has carried out according to standard procedures, but there are things that need to be improved because it can create barriers in the implementation of such codes such as differences in perceptions between providers and users of public services, tariffs and standards public service time.

Keyword: code of ethics, public services