DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xiv

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Kerangka Pemikiran 7
F. Metode Penelitian 23
G. Orisinalitas Penelitian 27
H. Sistematika Penulisan 30

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Etika dan Kode Etik 31
1. Kode Etik Profesi ASN 31
2. Kode Etik dalam Pelayanan Publik 38
B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik 43
1. Konsep Pelayanan Publik 43
2. Kriteria Pelayanan Publik 45

3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....47
4. Asas Pelayanan Publik.....50
5. Prinsip Pelayanan Publik.....52
6. Standar Pelayanan Publik.....56

C. *Good and Clean Governance*.....59
1. Konsep Pemerintahan yang Baik.....59
2. Asas Umum Pemerintahan yang Baik.....67

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kebijakan Terkait Kode Etik Pelayanan dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang.....73
1. Kondisi Geografis Kabupaten Semarang.....73
2. Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional Ungaran.....75
3. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 8 Tahun 2011.....109

B. Pelaksanaan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 8 Tahun 2011 di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang (Ungaran).....115

C. Kendala atau hambatan dalam pelaksanaan implementasi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 8 Tahun 2011 di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang (Ungaran) dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.....124
1. Kendala atau hambatan dalam pelaksanaan implementasi Peraturan Kepala Badan Pertnahan Nasional RI Nomor 8 Tahun 2011 di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang (Ungaran).....124
2. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan implementasi Peraturan Kepala Badan Pertnahan Nasional RI Nomor 8 Tahun 2011 di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang (Ungaran).....135

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....144

B. Saran.....147

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN