

**ASAS-ASAS UMUM**  
**PEMERINTAHAN**  
**YANG BAIK**  
**DALAM PELAYANAN PUBLIK**



**Dyah Adriantini Sintha Dewi**

## Daftar Isi

<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Singkatan.....</b>	<b>ix</b>
<b>Glosarium .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II Konsep dan Asas-Asas Hukum Administrasi Negara...</b>	<b>7</b>
A. Pengertian dan Ruang Lingkup Hukum Administrasi Negara.....	7
B. Asas-Asas Hukum Administrasi Negara .....	11
<b>BAB III Prinsip-Prinsip Dasar Pelayanan Publik .....</b>	<b>14</b>
A. Pengertian dan Tujuan Pelayanan Publik .....	14
B. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	20
C. Ombudsman sebagai Lembaga Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik .....	21
1. Definisi Ombudsman.....	24
2. Asas-Asas Ombudsman .....	25
3. Tujuan Ombudsman .....	25

4. Tugas dan Wewenang Ombudsman .....	26
5. Maladministrasi .....	26
<b>BAB IV Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik sebagai Landasan Pelayanan Publik .....</b>	<b>33</b>
A. Sejarah Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik .....	33
B. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik di Indonesia ....	36
C. Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik .....	45
<b>BAB V Penutup .....</b>	<b>52</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>54</b>
<b>Indeks.....</b>	<b>58</b>
<b>Tentang Penulis .....</b>	<b>61</b>