

DAFTAR ISI

BAB 1	KONSEP DASAR MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK	1
A.	Konsep dan Teori Manajemen Institusi Publik	1
B.	Lingkup dan Corak Pelayanan Publik	8
C.	Pelayanan Sektor Publik dan Privat	11
D.	Dimensi dalam Pelayanan Publik	16
E.	Kualitas Kinerja Pelayanan Publik	20
BAB 2	KAJIAN NORMATIF IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA	23
A.	Maksud, Tujuan, Asas, dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik	23
B.	Pembina, Organisasi Penyelenggara, dan Penataan Pelayanan Publik	32
C.	Hak, Kewajiban, dan Larangan Penyelenggara Pelayanan Publik	37
D.	Penyelenggaraan Pelayanan Publik	40
E.	Peran Serta Masyarakat, Penyelesaian Pengaduan, serta Ketentuan Sanksi dalam Pelayanan Publik	51
BAB 3	ISU DAN INOVASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK	61
A.	Isu dan Potret Buram Pelayanan Publik	61
B.	Tantangan Manajemen Pelayanan Publik	66
C.	Arti Penting Inovasi Pelayanan Publik	68
D.	Beberapa Pengalaman Praktik Baik Inovasi Pelayanan Publik	74
E.	<i>Roadmap</i> Pedoman Inovasi Pelayanan Publik	101
BAB 4	KUNCI SUKSES MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK	113
A.	Pengelolaan SDM dalam Pelayanan Publik	113
B.	Pembinaan dan Pengawasan Pelayanan Publik	118

C. Etika dan Profesionalisme Pelayanan Publik	123
D. Teknologi dan Informasi Pelayanan Publik	131
BAB 5 PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	133
A. Arti Penting Pelayanan Administrasi Kependudukan ...	133
B. Hak dan Kewajiban Penduduk	141
C. Kewenangan Penyelenggara dan Instansi Pelaksana Administrasi Kependudukan	142
D. Pendaftaran Penduduk	146
E. Pencatatan Sipil	150
F. Data dan Dokumen Kependudukan	159
G. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring ...	168
H. Penyidikan, Sanksi Administratif, dan Ketentuan Pidana Administrasi Kependudukan	177
BAB 6 PELAYANAN PRIMA DAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DAERAH	183
A. Prinsip Pelayanan Prima serta Penetapan dan Jenis SPM Daerah	183
B. SPM Daerah Bidang Pendidikan	205
C. SPM Daerah Bidang Kesehatan	210
D. SPM Daerah Bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	215
E. SPM Daerah Bidang Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	220
F. SPM Daerah Bidang Sosial	223
G. Pelaporan, Pembinaan, dan Pengawasan SPM Daerah	225
DAFTAR PUSTAKA	251
PROFIL PENULIS	259