



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
BAGIAN PERTAMA	
RELASI KEMITRAAN DENGAN PELAYANAN PUBLIK	1
BAB 1 URGENSI KEMITRAAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Pilihan Pada Kemitraan	5
1.3 Motiv Kemitraan	11
BAB 2 MENGHASILKAN PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA	15
2.1 Ekspektasi Publik	15
2.2 Perspektif Administrasi Publik	19
2.3 Layanan Yang Lebih Baik	22
BAGIAN KEDUA	
KEMITRAAN DALAM PERSFEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK	27
BAB 3 KEDUDUKAN KEMITRAAN DALAM ADMINISTRASI PUBLIK	29
3.1 Perspektif Paradigmatik	29
3.2 Konsep Kemitraan	49

3.3	Lingkup Kemitraan	62
3.4	Manfaat Kemitraan	63
BAB 4	BENTUK-BENTUK KEMITRAAN	69
4.1	Model Kemitraan	69
4.2	Jenis Kemitraan	70
BAB 5	MEMBANGUN KEMITRAAN	95
5.1	Inisiasi	95
5.2	Persiapan	97
5.3	Penataan	102
5.4	Pengintegrasian	104
5.5	Pelaksanaan Layanan	107
5.6	Memelihara Kemitraan	112
5.7	Resourching	113
5.8	Interaksi Antar Aktor	123
BAGIAN KETIGA		
MENJANGKAU PELAYANAN PUBLIK		129
BAB 6	SUBTANSI PELAYANAN PUBLIK	131
6.1	Konsep Pelayanan Publik	131
6.2	Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik	132
BAB 7	KINERJA PELAYANAN PUBLIK	139
7.1	Konsep Kinerja	139
7.2	Mengukur Kinerja Pelayanan Publik	141
BAGIAN KEEMPAT		
KEMITRAAN PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI OBYEK PENELITIAN		151
BAB 8	HASIL PENELITIAN TENTANG KEMITRAAN PELAYANAN PUBLIK	153
8.1	Praktek Co - Manajemen	153
8.2	Pembentukan Jejaring Antar Aktor	154

BAB 9 KINERJA PROSES DAN KINERJA AKSI	161
9.1 Unit Penelitian	161
9.2 Kinerja Proses	164
9.3 Kinerja Hasil	169
DAFTAR PUSTAKA	179

-oo0oo-

Bagian Pertama

Relasi Kemitraan dengan
Pelayanan Publik