

DAFTAR ISI

PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
BAB 1 RUANG LINGKUP, FILOSOFI, DAN DEFINISI PELAYANAN PUBLIK	1
A. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	1
B. Filosofi Pelayanan Publik	4
C. Definisi Pelayanan	8
D. Definisi Pelayanan Publik	11
E. Perkembangan Paradigma Pelayanan Publik	19
1. Paradigma Administrasi Publik Tradisional (<i>Old Public Administration/OPA</i>)	20
2. Manajemen Sektor Publik (<i>New Public Management/NPM</i>)	26
3. Paradigma <i>New Public Services</i> (NPS)	36
Daftar Pustaka	44
BAB 2 AKTOR-AKTOR DAN ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK	47
A. Konsep Sektor Publik	48

B. Perbedaan Organisasi Publik dan Swasta	55
C. Birokrasi	61
D. Patologi Birokrasi	65
Daftar Pustaka	69
BAB 3 LINGKUNGAN PELAYANAN PUBLIK	73
A. Konsep Lingkungan Pelayanan Publik	74
B. Lingkungan Global yang Berubah	84
C. Strategi dalam Menundukkan Lingkungan	86
Daftar Pustaka	91
BAB 4 PENGANGGARAN PELAYANAN PUBLIK	93
A. Konsep Anggaran	94
B. Penganggaran Pelayanan Publik	102
1. Dasar Pengenaan Retribusi	106
2. Tingkat Pengenaan Retribusi	109
3. Perkiraan Biaya	111
C. Mekanisme Penganggaran Pelayanan Publik	112
1. Pembiayaan Pemerintah	113
2. <i>Public Private Partnership</i> (PPP)	117
Daftar Pustaka	119
BAB 5 KOLABORASI KELEMBAGAAN DALAM PELAYANAN PUBLIK	121
A. Konsep <i>Collaborative Governance</i>	122
B. Pengertian <i>Collaborative Governance</i>	124
C. Model <i>Collaborative Governance</i>	133
D. Privatisasi Pelayanan Publik	147
E. Bentuk Privatisasi	158
F. <i>Public Private Partnership</i>	163
Daftar Pustaka	164
BAB 6 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	167
A. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	168
B. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	174
C. Alat Ukur Kualitas Pelayanan Publik	188

D. Gambaran Pelayanan Publik di Indonesia	190
1. Kepatuhan Pelayanan Publik di Kementerian	196
2. Kepatuhan Pelayanan Publik di Lembaga	198
3. Kepatuhan Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi	201
4. Kepatuhan Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten	203
5. Kepatuhan Pelayanan Publik di Pemerintah Kota	205
Daftar Pustaka	209
BAB 7 PERUBAHAN DAN INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK	213
A. Konsep Perubahan	213
B. Reformasi Birokrasi	216
C. Inovasi	217
D. Resistensi	222
E. Perkembangan Kebijakan Pelayanan Publik di Indonesia dan Negara-Negara Berkembang	225
Daftar Pustaka	233
BAB 8 E-GOVERNMENT	235
A. Konsep E-Government	237
B. Implementasi E-Government	242
C. Manfaat Implementasi E-Government	247
D. Model-Model E-Government	252
1. Inovasi Layanan Masyarakat (G2C) (Front Office Delivery)	252
2. Inovasi Layanan Bisnis (G2B) (Front Office Delivery)	253
3. Inovasi Cara Kerja Pemerintah (G2G) (Back Office Delivery)	254
E. E-Government di Indonesia dan Korea Selatan	259
Daftar Pustaka	267

BAB 9 AKUNTABILITAS	269
A. Filosofis Akuntabilitas	269
B. Konsep Akuntabilitas	272
C. Pentingnya Akuntabilitas	276
D. Jenis Akuntabilitas	279
Daftar Pustaka	297
BAB 10 PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK	301
A. Definisi Partisipasi Masyarakat	301
B. Pentingnya Partisipasi Publik	305
C. Jenis-Jenis Partisipasi Publik	308
D. Strategi Pengembangan Partisipasi Publik	315
Daftar Pustaka	319
BAB 11 BUDAYA ORGANISASI	323
A. Konsep Budaya Organisasi dan Ruang Lingkupnya	324
B. Karakteristik Budaya Organisasi	326
C. Budaya Kerja	330
D. Jenis-Jenis Budaya Kerja	336
E. Budaya Kerja dalam Pelayanan Publik	337
Daftar Pustaka	343
BAB XII MANAJEMEN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK	345
A. Konsep Peningkatan Pelayanan Publik	345
B. Model Peningkatan Pelayanan Publik	351
C. Dimensi Pelayanan Publik	356
D. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	357
E. Potret Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia	366
Daftar Pustaka	371
TENTANG PENULIS	373