

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik: Investasi Cinta Pemerintah Kepada Rakyat v

PRAKATA

ix

DAFTAR ISI

xv

BAB I PENDAHULUAN

1

A. Latar Belakang

1

B. Manajemen dan Pelayanan

8

BAB II KONSEP, FUNGSI DAN TUJUAN

PELAYANAN PUBLIK

21

A. Pengertian Pelayanan Publik

21

B. Konsep Pelayanan Publik

23

C. Fungsi Pelayanan Publik

50

D. Tujuan Pelayanan Publik

52

BAB III KINERJA PELAYANAN PUBLIK

57

A. Pengertian Kinerja Pelayanan Publik

57

B. Sifat dan Bentuk Kinerja Pelayanan Publik

65

C. Kualitas Kinerja Pelayanan Publik	69
D. Indikator Kinerja Pelayanan Publik	71
E. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik	88
BAB IV SUMBER DAYA APARATUR PELAYANAN PUBLIK	105
A. Pengertian Sumber Daya Aparatur	105
B. Rekrutmen dan Promosi Sumber Daya Aparatur	108
C. Kompetensi Sumber Daya Aparatur	118
D. Profesionalitas dan Akuntabilitas	119
E. ASN Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014	124
BAB V REFORMASI BIROKASI PELAYANAN PUBLIK	135
A. Reformasi Birokrasi Sebuah Kebutuhan	135
B. Konsep Reformasi Birokrasi	141
C. Kebijakan Reformasi Birokrasi	153
D. Reformasi Pelayanan Publik	157
BAB VI GOOD GOVERNANCE	165
A. Pengertian <i>Good Governance</i>	165
B. Konsep <i>Good Governance</i>	168
C. Aktualisasi Pelayanan Publik dalam <i>Good Governance</i>	173

D. Reorientasi <i>Good Governance</i> Melalui Reformasi Birokrasi	179
E. <i>Good Governance</i> Sebagai Goals	193

DAFTAR PUSTAKA	203
GLOSARIUM	209
INDEKS	217
BIODATA PENULIS	223

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Ada korelasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta. Pemerintah sebagai penyedia