

DAFTAR ISI

Kata Pengantar Editor	v
Daftar Isi	xi
Prolog	
Pelayanan Publik Indonesia dan Reformasi Birokrasi	
<i>Robert Na Endi Jaweng</i>	1
Perspektif Pengantar	1
Membaca Konteks Isu	3
Catatan Akhir	7
Bagian Kesatu	
Perkembangan Pelayanan Publik Digital di Indonesia	
<i>Riris Katharina</i>	9
Bab 1 Pendahuluan	11
Bab 2 Pemerintahan Digital dan Pelayanan Publik	14
Bab 3 Perkembangan Pelayanan Publik Digital di	24
Indonesia	
Bab 4 Menghadapi E-Gov 4.0 dan Society 5.0 di	39
Indonesia	
Bab 5 Penutup	45
Bagian Kedua	
Penggunaan Teknologi Informasi dalam Peningkatan	
Pelayanan Publik di Daerah	
<i>Siti Chaerani Dewanti</i>	51
Bab 1 Pendahuluan	53
Bab 2 Kerangka Pemikiran	56
A. Komunikasi Pada Pelayanan Publik	56
B. Reformasi Birokrasi Pada Pelayanan Publik	57

Bab 3	Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah	61
A.	Teknologi Informasi dan Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi	61
B.	Teknologi Informasi dan Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya	69
Bab 4	Tantangan di Daerah	73
Bab 5	Penutup	77

Bagian Ketiga

Implementasi Pelayanan Publik di Daerah: Mal Pelayanan

Publik dan Inovasi Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi

	<i>Dewi Sendhikasari Dharmaningtias</i>	81
Bab 1	Pendahuluan	83
Bab 2	Kerangka Pemikiran	87
A.	Konsepsi Pelayanan Publik	87
B.	E-Government di Indonesia	91
C.	Program Gerakan Indonesia Melayani	95
Bab 3	Inovasi Pelayanan Publik	105
A.	Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi	105
B.	Inovasi Pelayanan Publik (Gancang Aron) di Kabupaten Banyuwangi	109
Bab 4	Penutup	117

Bagian Keempat

Pelayanan Publik oleh Pemerintahan Desa: Antara Konsep dan Realita

	<i>Debora Sanur L.</i>	123
Bab 1	Pendahuluan	125
Bab 2	Konsep Pelayanan Publik oleh Desa	128
Bab 3	Realita Pelayanan Publik oleh Desa	135
Bab 4	Gambaran Pelayanan Publik	139
A.	Pelayanan Publik di Desa Gentengkulon	139

B.	Pelayanan Publik di Desa Sungai Asam	146
C.	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa	151

Bab 5	Penutup	155
-------	---------	-----

Epilog

Faktor Pendorong Keberhasilan Pelayanan Publik Digital di

Indonesia

<i>Riris Katharina</i>	159
------------------------	-----

Indeks

Tentang Penulis	167
-----------------	-----