

Bab 4 Budaya Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia	88
4.1. Paternalisme: Sebuah Pengaruh Sistem Kerajaan	91
4.2. Nilai, Tradisi, dan Simbol dalam Birokrasi	96
4.3. Kultur Birokrasi dalam Kinerja Pelayanan	101
Bab 5 Lingkungan Sosial dan Politik Lokal	106
5.1. Kultur Politik Birokrasi	106
5.2. Dinamika Politik	113
5.3. Konflik Lokal	123
5.4. Kondisi Sosial Ekonomi	130
5.5. Kontrol Masyarakat dan LSM	136
Bab 6 Determinan Kinerja Pelayanan Publik	144
6.1. Kewenangan Diskrasi	144
6.2. Orientasi terhadap Perubahan	161
6.3. Budaya Paternalisme	176
6.4. Etika Pelayanan	192
Kata Pengantar Cetak Kedua	v
Kata Pengantar Cetak Pertama	ix
Ucapan Terima Kasih	xv
Daftar Isi	xvii
Daftar Tabel	xix
Daftar Gambar	xxiii
Bab 1 Masalah Pelayanan Publik di Indonesia	1
Bab 2 Konteks Sejarah Birokrasi Publik di Indonesia	9
2.1 Birokrasi Masa Kerajaan	9
2.2 Birokrasi Masa Kolonial	14
2.3 Birokrasi Masa Orde Baru	31
Bab 3 Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik	47
3.1 Konsep Kinerja	47
3.2 Akuntabilitas	57
3.3 Responsivitas	62
3.4 Orientasi pada Pelayanan	69
3.5 Efisiensi Pelayanan	76

Bab 4 Budaya Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia	88
4.1 Paternalisme: Sebuah Pengaruh Sistem Kerajaan	91
4.2 Nilai, Tradisi, dan Simbol dalam Birokrasi	96
4.3 Kultur Birokrasi dalam Kinerja Pelayanan	101
Bab 5 Lingkungan Sosial dan Politik Lokal	106
5.1 Kultur Politik Birokrasi	106
5.2 Dinamika Politik	113
5.3 Konflik Lokal	123
5.4 Kondisi Sosial Ekonomi	130
5.5 Kontrol Masyarakat dan LSM	136
Bab 6 Determinan Kinerja Pelayanan Publik	144
6.1 Kewenangan Diskresi	144
6.2 Orientasi terhadap Perubahan	161
6.3 Budaya Paternalisme.....	176
6.4 Etika Pelayanan	192
6.5 Sistem Insentif	206
6.6 Semangat Kerja Sama.....	216
Bab 7 Birokrasi Masa Reformasi.....	223
7.1 Isu Reformasi Pelayanan Publik Melalui Media Massa.....	227
7.2 Kinerja Pelayanan Publik Masa Reformasi	234
Bab 8 Kesimpulan dan Rekomendasi Kebijakan	252
Daftar Pustaka.....	269