

Daftar Isi

Tinjauan Mata Kuliah	vii
Modul 01	1.1
Konsep dan Pengertian Umum	
Kegiatan Belajar 1	1.5
Memahami Konsep Pelayanan Publik	
Kegiatan Belajar 2	1.18
Birokrasi dan Pelayanan Publik	
Kegiatan Belajar 3	1.26
Pelayanan Publik sebagai HAM	
Modul 02	2.1
Lingkup dan Corak Pelayanan Publik	
Kegiatan Belajar 1	2.4
Corak Pelayanan Publik	
Kegiatan Belajar 2	2.14
Nilai Publik (<i>Public Value</i>)	
Kegiatan Belajar 3	2.26
Demokrasi dan Prinsip Pelayanan Publik	
Modul 03	3.1
Perkembangan Teori Birokrasi dan Pelayanan Publik	
Kegiatan Belajar 1	3.4
Teori <i>Rational Administrative Model</i>	
Kegiatan Belajar 2	3.13
Teori <i>Power Block Model</i>	
Kegiatan Belajar 3	3.21
<i>New Public Management Model</i>	
Kegiatan Belajar 4	3.32
Teori <i>New Public Service Model</i>	

Penulis : Budhi Santoso, Ph.D.

ISBN : 978-602-71000-0-0

Pencetak : M. Imron

Pengembang Desain : M. Imron

Penyunting : M. Imron

Perancang Kulit : M. Imron

Penata Letak : M. Imron

Penerbit :

Universitas Padjadjaran

Jalan Cibeber Bandung 40132

Banten - Indonesia

Telp. : (021) 2400000

Lainan : www.padjadjaran.ac.id

Edisi ke-1

Cetak Pertama, 2022

© 2022 oleh Universitas Padjadjaran

Hak cipta dilindungi undang-undang

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Dilarang mengutip

dalam bentuk apa pun

Universitas Padjadjaran

Nama : Budhi Santoso

Judul : Manajemen Layanan Publik

Ph.D. : pend. dan

Siti Aisyah, M. Imron

perancang layout

M. Imron, R. Santoso

Edisi : 1

Deskripsi : Manajemen Layanan Publik

(termasuk daftar isi)

ISBN : 978-602-71000-0-0

Subyek : 1. Manajemen

Nomor klasifikasi : 35.3

Dicetak oleh PT. Sinar Baru

Modul 04 4.1**Manajemen Pelayanan Publik****Kegiatan Belajar 1 4.4****Tugas Manajer****Kegiatan Belajar 2 4.14****Teori Manajemen Institusi Publik****Kegiatan Belajar 3 4.31****Tantangan Manajemen Pelayanan Publik****Modul 05 5.1****Pelayanan Prima****Kegiatan Belajar 1 5.4****Apakah Pelayanan Prima?****Kegiatan Belajar 2 5.17****Pelayanan Publik Prima****Kegiatan Belajar 3 5.26****Indeks Kepuasan Masyarakat****Modul 06 6.1****Mengelola SDM dalam Pelayanan****Kegiatan Belajar 1 6.4****Pentingnya SDM Berkualitas****Kegiatan Belajar 2 6.21****Rekrutmen Pegawai****Kegiatan Belajar 3 6.30****Sistem Karier dan Diklat Pegawai**

Modul 07	7.1
Pengawasan Pelayanan Publik	
Kegiatan Belajar 1	7.5
Pengawasan dan Pengendalian Secara Politik	
Kegiatan Belajar 2	7.15
Pengawasan Internal dalam Birokrasi	
Kegiatan Belajar 3	7.31
Pengawasan dan Pengendalian Secara Informal	
Modul 08	8.1
Etika dan Profesionalisme Pelayanan Publik	
Kegiatan Belajar 1	8.5
Etika sebagai Standar Profesionalisme	
Kegiatan Belajar 2	8.16
Etika dalam Pelayanan Publik	
Kegiatan Belajar 3	8.30
Etika Pelayanan Publik di Indonesia	
Modul 09	9.1
Teknologi Informasi dan Pelayanan Publik	
Kegiatan Belajar 1	9.5
Pentingnya Teknologi Informasi dan Komunikasi	
Kegiatan Belajar 2	9.17
Mengelola Pelayanan Nir-Tatap Muka	
Kegiatan Belajar 3	9.27
Problem dan Tantangan Penerapan TIK	
Riwayat Penulis	9.42