

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela

Drs. Sigit Rochadi, M.Si.

Drs. Rusman Ghazali, M.Si.

Drs. Akhmad Muksin, M.Si.

Drs. Didit Setiabudi

Drs. Djohan Bima

Drs. Syaifudin, M.Si.

REFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Teori, Kebijakan, dan Implementasi



Penerbit

BUMI AKSARA

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	xi
DAFTAR TULISAN	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi

BAGIAN SATU PELAYANAN PUBLIK DALAM TEORETIK

BAB 1 PENDAHULUAN.....	3
A. Pengertian Pelayanan Publik	3
B. Kualitas Pelayanan Publik	6
BAB 2 PERUBAHAN PARADIGMA PELAYANAN PUBLIK ...	11
A. Pendahuluan	11
B. Pelayanan Publik	14
C. Paradigma Negara Kuat	16
D. Paradigma Deregulasi Setengah Hati	21
E. Paradigma Reformasi Pelayanan Publik	25
F. Penutup	28

BAGIAN DUA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

BAB 3 BIROKRASI, KEBIJAKAN, DAN PELAYANAN PUBLIK ..	33
A. Pendahuluan	33
B. Masalah Birokrasi	34
C. Mengelola Kebijakan	36
D. Model-Model Kebijakan	41
E. Pelayanan Publik	42
F. Penutup	52

BAB 4 PERILAKU BIROKRAT DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN PUBLIK.....	53
A. Pendahuluan	53
B. Tipe Ideal Birokrasi Max Weber	54
C. Birokrasi di Indonesia	55
D. Birokrasi dan Fungsi Pelayanan	63
E. Birokrasi dan Fungsi Pengaturan (<i>Regulatory Function</i>)	64
F. Birokrat Sebagai Unsur Pembaruan	66
G. Penutup	69
BAB 5 BIROKRASI PEMERINTAH DAN PELAYANAN PUBLIK DARI MASA KE MASA	70
A. Pendahuluan	70
B. Perkembangan Birokrasi di Indonesia	72
C. Perspektif Perkembangan Birokrasi Pemerintah	90
D. Tantangan Sekarang dan Prospek Perubahan Birokrasi Pemerintah	92
E. Penutup	98
BAB 6 PERILAKU KEPEMIMPINAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.....	99
A. Pendahuluan	99
B. Pengertian Pimpinan	101
C. Pengertian Kepemimpinan	103
D. Pengertian Perilaku Kepemimpinan	105
E. Peran Pemimpin dalam Pelayanan Publik	106
F. Penutup	114
BAGIAN TIGA	
STUDI KASUS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA	
BAB 7 STRATEGI PERUBAHAN MANAJEMEN PUBLIK PEMERINTAHAN DAERAH: STUDI KASUS UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK PEMDA DKI JAKARTA	117
A. Latar Belakang	117
B. Permasalahan Manajemen Pemerintah Daerah	120
C. Landasan Teoretis Program Perubahan dan Pembaruan Manajemen Pemerintahan	121
D. Operasioanal Konsep Perubahan Manajemen Pemerintahan Regom Pemda DKI Jakarta	123

E. Analisis Perubahan Manajemen Pemerintah Daerah DKI Jakarta	125
F. Beberapa Contoh Keberhasilan Program Peningkatan Pelayanan Publik di DKI Jakarta	129
G. Penutup	131

BAB 8 KINERJA KOMISI PEMBERANTASAN KORUPSI: STUDI AWAL PEMBERANTASAN KORUPSI DI INDONESIA

A. Latar Belakang	132
B. Hakikat Kinerja KPK	135
C. Kinerja Komisi Pemberantasan Korupsi	143
D. Penutup	157

DAFTAR PUSTAKA	159
BIODATA PENULIS	167

BAGIAN DUA: BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Bab 3 Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik
Drs. Rusman Ghazali, M Si.

Bab 4 Perilaku Birokrat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Drs. Ahmad Muksin, M Si.

Bab 5 Birokrasi Pemerintah dan Karakteristik Pelayanan Dari Masa ke Masa
Drs. Didit Setiabudi

Bab 6 Perilaku Kepemimpinan Dalam Rangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Drs. Djohan Bima

BAGIAN TIGA: STUDI KASUS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

Bab 7 Strategi Perubahan Manajemen Publik Pemerintah Daerah: Studi Kasus Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Pemda DKI Jakarta
Drs. Syaifudin, M Si.

Bab 8 Kinerja Komisi Pemberantasan Korupsi: Studi Awal Tentang Pemberantasan Korupsi di Indonesia
Dr. Lajan Poltak Sinambela, M. M., M Pd.