

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>	

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 Nirtatap Muka	
Kegiatan Belajar 3	9.27
Problem dan Tantangan Penerapan TIK	
Riwayat Penulis	9.42