

Daftar Isi

TINJAUAN MATA KULIAH	xi
MODUL 1: KONSEP DAN PENGERTIAN UMUM	1.1
Kegiatan Belajar 1:	
Memahami Konsep Pelayanan Publik	1.3
Latihan	1.14
Rangkuman	1.15
Tes Formatif 1	1.15
Kegiatan Belajar 2:	
Birokrasi dan Pelayanan Publik	1.19
Latihan	1.23
Rangkuman	1.24
Tes Formatif 2	1.25
Kegiatan Belajar 3:	
Pelayanan Publik sebagai HAM	1.28
Latihan	1.35
Rangkuman	1.36
Tes Formatif 3	1.37
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF	1.40
GLOSARIUM.....	1.43
DAFTAR PUSTAKA	1.44
MODUL 2: LINGKUP DAN CORAK PELAYANAN PUBLIK	2.1
Kegiatan Belajar 1:	
Corak Pelayanan Publik	2.3
Latihan	2.10
Rangkuman	2.11
Tes Formatif 1	2.12
Kegiatan Belajar 2:	
Nilai Publik (<i>Public Value</i>)	2.15
Latihan	2.23

Rangkuman	2.24
Tes Formatif 2	2.25
Kegiatan Belajar 3:	
Demokrasi dan Prinsip Pelayanan Publik	2.29
Latihan	2.37
Rangkuman	2.38
Tes Formatif 3	2.39
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF	2.42
GLOSARIUM.....	2.45
DAFTAR PUSTAKA	2.46
MODUL 3: PERKEMBANGAN TEORI BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK	3.1
Kegiatan Belajar 1:	
Teori <i>Rational Administrative Model</i>	3.3
Latihan	3.10
Rangkuman	3.11
Tes Formatif 1	3.11
Kegiatan Belajar 2:	
Teori <i>Power Block Model</i>	3.14
Latihan	3.19
Rangkuman	3.19
Tes Formatif 2	3.20
Kegiatan Belajar 3:	
<i>New Public Management Model</i>	3.23
Latihan	3.32
Rangkuman	3.32
Tes Formatif 3.....	3.33
Kegiatan Belajar 4:	
Teori <i>New Public Service Model</i>	3.37
Latihan	3.41
Rangkuman	3.42
Tes Formatif 4.....	3.43

KUNCI JAWABAN TES FORMATIF	3.46
GLOSARIUM.....	3.49
DAFTAR PUSTAKA	3.51
MODUL 4: MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK	4.1
Kegiatan Belajar 1:	
Tugas Manajer	4.3
Latihan	4.9
Rangkuman	4.10
Tes Formatif 1	4.10
Kegiatan Belajar 2:	
Teori Manajemen Institusi Publik	4.14
Latihan	4.28
Rangkuman	4.29
Tes Formatif 2	4.30
Kegiatan Belajar 3:	
Tantangan Manajemen Pelayanan Publik	4.33
Latihan	4.42
Rangkuman	4.43
Tes Formatif 3	4.43
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF	4.47
GLOSARIUM.....	4.50
DAFTAR PUSTAKA	4.51
MODUL 5: PELAYANAN PRIMA	5.1
Kegiatan Belajar 1:	
Apakah Pelayanan Prima?.....	5.3
Latihan	5.13
Rangkuman	5.14
Tes Formatif 1	5.15
Kegiatan Belajar 2:	
Pelayanan Publik Prima	5.18
Latihan	5.24

Rangkuman	5.25
Tes Formatif 2	5.26
Kegiatan Belajar 3:	
Indeks Kepuasan Masyarakat	5.29
Latihan	5.40
Rangkuman	5.41
Tes Formatif 3	5.41
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF	5.45
GLOSARIUM.....	5.48
DAFTAR PUSTAKA	5.49
MODUL 6: MENGELOLA SDM DALAM PELAYANAN	6.1
Kegiatan Belajar 1:	
Pentingnya SDM Berkualitas	6.3
Latihan	6.19
Rangkuman	6.20
Tes Formatif 1	6.21
Kegiatan Belajar 2:	
Rekrutmen Pegawai	6.24
Latihan	6.30
Rangkuman	6.31
Tes Formatif 2	6.32
Kegiatan Belajar 3:	
Sistem Karier dan Diklat Pegawai	6.35
Latihan	6.42
Rangkuman	6.43
Tes Formatif 3	6.43
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF	6.47
GLOSARIUM	6.50
DAFTAR PUSTAKA	6.51

MODUL 7: PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK	7.1
Kegiatan Belajar 1:	
Pengawasan dan Pengendalian Secara Politik	7.3
Latihan	7.9
Rangkuman	7.11
Tes Formatif 1	7.12
 Kegiatan Belajar 2:	
Pengawasan Internal dalam Birokrasi	7.15
Latihan	7.29
Rangkuman	7.31
Tes Formatif 2	7.31
 Kegiatan Belajar 3:	
Pengawasan dan Pengendalian Secara Informal.....	7.35
Latihan	7.38
Rangkuman	7.40
Tes Formatif 3	7.40
 KUNCI JAWABAN TES FORMATIF	7.43
GLOSARIUM	7.46
DAFTAR PUSTAKA	7.48
 MODUL 8: ETIKA DAN PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK	8.1
Kegiatan Belajar 1:	
Etika sebagai Standar Profesionalisme	8.3
Latihan	8.10
Rangkuman	8.11
Tes Formatif 1	8.12
 Kegiatan Belajar 2:	
Etika dalam Pelayanan Publik	8.15
Latihan	8.25
Rangkuman	8.27
Tes Formatif 2	8.27

Kegiatan Belajar 3:	
Etika Pelayanan Publik di Indonesia	8.31
Latihan	8.39
Rangkuman	8.41
Tes Formatif 3	8.42
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF	8.46
GLOSARIUM	8.49
DAFTAR PUSTAKA	8.50
MODUL 9: TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAYANAN PUBLIK	9.1
Kegiatan Belajar 1:	
Pentingnya Teknologi Informasi dan Komunikasi	9.3
Latihan	9.11
Rangkuman	9.13
Tes Formatif 2	9.13
Kegiatan Belajar 2:	
Mengelola Pelayanan Nir-Tatap Muka	9.17
Latihan	9.23
Rangkuman	9.24
Tes Formatif 2	9.24
Kegiatan Belajar 3:	
Problem dan Tantangan Penerapan TIK	9.28
Latihan	9.34
Rangkuman	9.36
Tes Formatif 3	9.37
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF	9.40
GLOSARIUM	9.42
DAFTAR PUSTAKA	9.43