

Dr. Ida Farida, M.Si.
Dr. Nani Harlinda Nurdin, M.Si.

Transformasi

PELAYANAN PUBLIK

Strategi Terkini Untuk Peningkatan Kinerja



CV. AA. RIZKY

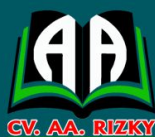
TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Strategi Terkini Untuk Peningkatan Kinerja

Buku ini mengungkapkan strategi terkini dalam transformasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja sektor publik. Dengan fokus pada inovasi dan efisiensi, penulis menjelajahi berbagai pendekatan dan praktik terbaik yang dapat mengubah cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat. Melalui analisis mendalam, pembaca akan dibimbing untuk memahami tantangan utama yang dihadapi oleh sektor pelayanan publik saat ini dan bagaimana strategi inovatif dapat membantu mengatasi hambatan tersebut.

Buku ini tidak hanya sekadar menguraikan teori, tetapi juga menghadirkan wawasan praktis melalui berbagai studi kasus sukses dari berbagai negara yang telah melaksanakan transformasi dalam pelayanan publik mereka. Dengan menggali pengalaman nyata ini, pembaca akan dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi-strategi yang efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Selain itu, penekanan pada kebutuhan akan keterlibatan masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas memberikan landasan yang kuat untuk pembahasan tentang konsep-konsep kunci seperti penggunaan teknologi informasi, pembangunan kapasitas, dan reformasi kebijakan. Melalui pengantar yang komprehensif terhadap konsep-konsep ini, pembaca akan diinspirasi untuk mengimplementasikan perubahan positif dalam penyelenggaraan layanan publik di tingkat lokal, nasional, atau bahkan internasional.

"Transformasi Pelayanan Publik: Strategi Terkini Untuk Peningkatan Kinerja" adalah panduan yang komprehensif bagi praktisi, pembuat kebijakan, dan akademisi yang tertarik dalam upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dalam menghadapi tantangan zaman modern.



Penerbit : CV. AA. RIZKY
Alamat : Jl. Raya Ciruas Petir,
Puri Citra Blok B2 No. 34 Pipitan
Kec. Walantaka - Serang Banten
E-mail : aa.rizkypress@gmail.com
Website : www.aarizky.com

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Strategi Terkini Untuk Peningkatan Kinerja

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta
Pasal 72

1. Barang siapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling sedikit 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta terkait sebagai dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Strategi Terkini Untuk Peningkatan Kinerja

Dr. Ida Farida, M.Si.
Dr. Nani Harlinda Nurdin, M.Si.



PENERBIT:
CV. AA. RIZKY
2024

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Strategi Terkini Untuk Peningkatan Kinerja

© Penerbit CV. AA RIZKY

Penulis:

Dr. Ida Farida, M.Si.

Dr. Nani Harlinda Nurdin, M.Si.

Desain Cover & Tata Letak:

Tim Kreasi CV. AA. Rizky

Cetakan Pertama, Mei 2024

Penerbit:

CV. AA. RIZKY

Jl. Raya Ciruas Petir, Puri Citra Blok B2 No. 34
Kecamatan Walantaka, Kota Serang - Banten, 42183

Hp. 0819-06050622, Website : www.aarizky.com

E-mail: aa.rizkypress@gmail.com

Anggota IKAPI

No. 035/BANTEN/2019

ISBN :

x + 122 hlm, 23 cm x 15,5 cm

Copyright © 2024 pada Penulis dan Penerbit

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan cara
apapun tanpa izin tertulis dari penulis dan penerbit.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan buku ini, dalam lembaran yang memaparkan kompleksitas dan dinamikanya dalam konteks modern yang penuh tantangan. Buku ini, berjudul TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK : Strategi Terkini Untuk Peningkatan Kinerja.

Pelayanan publik adalah fondasi utama dari sebuah negara yang inklusif dan progresif. Dalam era yang terus berubah dengan cepat, kebutuhan akan transformasi pelayanan publik menjadi semakin penting. Buku ini hadir sebagai panduan yang komprehensif untuk memahami dan menerapkan strategi terkini dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dengan menggabungkan wawasan teoritis yang kuat dengan studi kasus yang relevan, buku ini bertujuan untuk menjadi sumber daya yang tak ternilai bagi para pemangku kepentingan pelayanan publik, termasuk pejabat pemerintah, akademisi, praktisi, dan masyarakat umum. Dari pembahasan tentang penggunaan teknologi informasi hingga praktik manajemen inovatif, pembaca akan diarahkan melalui langkah-langkah konkret untuk mencapai transformasi yang signifikan dalam pelayanan publik.

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada para penulis atas dedikasi mereka dalam menyusun buku ini, serta kepada pembaca yang berminat untuk menjelajahi dunia yang

dinamis dan penting dari pelayanan publik. Semoga buku ini menjadi sumber inspirasi dan panduan yang berguna dalam upaya kita bersama untuk menciptakan masyarakat yang lebih baik dan lebih inklusif.

Makassar, Mei 2024

Penulis,

	B. Pengertian Pelayanan Publik	51
BAB 6	PELAYANAN PUBLIK MELALUI <i>E-GOVERNMENT</i>	67
BAB 7	KETERKAITAN LEMBAGA PELAYANAN PUBLIK.....	75
	A. Peran Lembaga Pelayanan Publik dalam Masyarakat.....	75
	B. Kolaborasi Antar Lembaga Pelayanan Publik	76
	C. Tantangan dalam Keterkaitan Lembaga Pelayanan Publik	77
	D. Strategi Mengatasi Tantangan	79
BAB 8	IMPLEMENTASI TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK	81
	A. Strategi Inti dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	83
	B. Strategi Konsekuensi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	94
	C. Strategi Pengendalian dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	102
	D. Strategi Budaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	109
	DAFTAR PUSTAKA	117
	TENTANG PENULIS	122

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan OPA, NPM dan NPS.....	21
Tabel 4.1	Lima Strategi Orborne.....	37
Tabel 8.1	Visi Misi Kecamatan Polongbangkeng Selatan	84
Tabel 8.2	Keberhasilan Kecamatan Polongbangkeng Selatan 2021-2022	89
Tabel 8.3	Insentif yang diberikan kepada Pegawai	95
Tabel 8.4	Jenis Tunjangan Pegawai Kantor	96
Tabel 8.5	Hasil Redukasi Data Strategi Pengendalian	103
Tabel 8.6	Hasil Redukasi Data Kajian pembahasan Strategi Budaya	110

