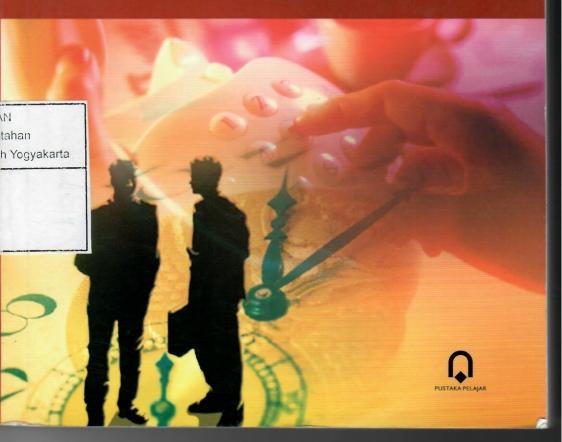
Ratminto & Atik Septi Winarsih

# MANAJEMEN PELAYANAN

Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal



### Daftar Isi

Bab 2

2.1

Kata	Pengantar 🕶 v 🚟 namandar mana
Daft	ar Isi 🗯 VII
Daft	ar Tabel 🗯 XV
Daft	ar Gambar 🗯 xviii
Bab Kon	1 sepsi Manajemen Pelayanan ➡1
1.1	Batasan Pengertian Manajemen Pelayanan 🗯 1
1.2	Pelayanan Publik, Pelayanan Umum, Pelayanan Pemerintah dan Pelayanan Perizinan 🗯 4
1.3	Pengertian Barang dan Jasa Publik 🖷 6
1.4	Penyelenggaraan Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum ➡ 8
1.5	Arti Pentingnya Manajemen Pelayanan 🗯 13

Pelayanan Perizinan - 15

Model Manajemen Pelayanan Umum Indonesia → 15

Kebijakan Manajemen Pelayanan Umum dan

= Ruminio a y in co-p			
2.2	Pengertian 18		
2.3	Hakikat Pelayanan Publik ➡ 19		
2.4	Asas Pelayanan Publik = 19		
2.5	Kelompok Pelayanan Publik 🗯 20		
2.6	Penyelenggaraan Pelayanan Publik 🗯 21		
	2.6.1	Prinsip Pelayanan Publik 🗯 21	
	2.6.2	Standar Pelayanan Publik 🗯 23	
	2.6.3	Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik   → 24	
	2.6.4	Biaya Pelayanan Publik 🗯 26	
	2.6.5	Pelayanan Bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita *** 27	
	2.6.6	Pelayanan Khusus 🗯 27	
	2.6.7	Biro Jasa Pelayanan 🗯 27	
	2.6.8	Tingkat Kepuasan Masyarakat 🗯 28	
	2.6.9	Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik ➡ 28	
	2.6.10	Penyelesaian Pengaduan 🗯 29	
	2.6.11	Penyelesaian Sengketa > 29	
	2.6.12	Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan	

2.7 Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik → 30

Pelayanan Publik 30

- 2.8 Ketentuan Lain-lain 32
- 2.9 Penghargaan Bagi Penyelenggara Pelayanan Umum Terbaik **→ 32**

#### Bab 1

## Konsepsi Manajemen Pelayanan

#### 1.1 Batasan Pengertian Manajemen Pelayanan

Untuk dapat mempelajari manajemen pelayanan, sebelumnya kita harus memahami pengertiannya. Oleh karena itu di bawah ini akan diuraikan tentang definisi manajemen, definisi pelayanan, dan definisi manajemen pelayanan.

Ada berbagai macam definisi manajemen, misalnya Manullang (1985: 17) mendefinisikan manajemen sebagai:

"Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu."

Sementara itu Gibson, Donelly & Ivancevich (1996: 4) mendefinisikan manajemen sebagai