

Ratminto & Atik Septi Winarsih

MANAJEMEN PELAYANAN

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

AN
tahan
h Yogyakarta



Daftar Isi

Kata Pengantar ➡ v

Daftar Isi ➡ VII

Daftar Tabel ➡ XV

Daftar Gambar ➡ xviii

Bab 1

Konsepsi 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

Bab 2

Model Manajemen Pelayanan Umum Indonesia ➡ 15

2.1 Kebijakan Manajemen Pelayanan Umum dan Pelayanan Perizinan ➡ 15

- 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 Pelayanan Publik ➡ 30
- 2.7 Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik ➡ 30
- 2.8 Ketentuan Lain-lain ➡ 32
- 2.9 Penghargaan Bagi Penyelenggara Pelayanan Umum Terbaik ➡ 32

Bab 1

Konsepси 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, Donnelly & Ivancevich (1996: 4) mendefinisikan manajemen sebagai