

MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENGEMBANGAN ORGANISASI PUBLIK

Dalam Perspektif Riset
Ilmu Administrasi Publik Kontemporer

Lahirnya UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik merupakan langkah dan harapan besar akan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tentu saja pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, mulai dari penyelenggara pelayanan itu sendiri hingga kepada masyarakat yang dilayani. Substansi undang-undang tersebut telah mengarah kepada bentuk perwujudan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh semua pihak (*stakeholder*). Namun demikian, yang sering terjadi permasalahan bukan pada regulasi tersebut, tetapi masalah terkadang muncul dari sisi implementasinya. Kualitas pelayanan publik menjadi barometer keberhasilan implementasi kebijakan otonomi daerah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak yang sangat luas dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk pada pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik. Teknologi informasi dan komunikasi pada bidang pemerintahan, dikenal dengan istilah *electronic government* atau *e-government*. Sejak diberlakukannya kebijakan otonomi daerah, isu tentang pelayanan publik selalu menarik untuk dikaji dan dibahas, karena pelayanan publik menjadi salah satu barometer keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Berbagai kajian dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh banyak faktor, variabel, dimensi dan indikator. Berbagai faktor tersebut adalah: (1) Motivasi kerja birokrasi dan aparatur; (2) Kemampuan aparatur; (3) Pengawasan/kontrol sosial; (4) Perilaku birokrasi/aparatur; (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) Restrukturisasi organisasi. Struktur organisasi Pemerintah Daerah selama ini masih terlalu besar sehingga aktivitas pelayanan publik belum efektif dan efisien. Untuk itu, perlu dilakukan kembali struktur organisasi pemerintahan yang lebih ramping sehingga pelayanan publik diharapkan dapat lebih mudah, cepat, dan murah, dengan demikian diharapkan kesejahteraan akan lebih baik.

Buku ini sangat bagus untuk dijadikan sebagai referensi bagi para peneliti di bidang administrasi publik, manajemen publik, pelayanan publik dan lain-lain, serta menjadi rujukan dalam penulisan tugas akhir mahasiswa S1, S2, dan S3 atau sebagai bahan pengambilan kebijakan bagi para pejabat eksekutif dan legislatif.



PENERBIT GAVA MEDIA

Solusi Membangun Generasi Cerdas

Klitren Lor GK III / 15 Yogyakarta

Telp./Fax. (0274) 558502 HP. 08122597214

e-mail : info@gavamedia@yahoo.com

Web Page : <http://www.gavamedia.net>

ISBN: 978-602-6948-70-0



9 786026 948700