Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Buku

Reformasi pelayanan publik : teori, kebijakan, dan implementasi / Lijan Poltak Sinambela... [et al.]

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=2571&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri seperti seorang bayi yang selalu menginginkan pelayanan dari seorang ibu. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara juga membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan yang dinamakan pelayanan publik (publik service). Dengan kebijakan - kebijakan yang diambil dan ditelorkan oleh pemerintah mereka berharap semua keinginan dalam segi dapat terpenuhi dan terpuaskan. Pemerintah selalu melayani keinginan warga negaranya, bukan sebaliknya warga negaralah yang melayani pemerintah selama roda pemerintahan berjalan. Namun, selama ini yang mereka rasakan bahkan tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas jauh dari harapan, malahan pelayanan itu penuh dengan birokrasi yang erbelit - belit, lamban, mahal dan melelahkan.
Oleh karena itu, perlu perubahan kebijakan yang mendasar dalam pelayanan publik yang merupakan perubahan paradigma (paradigm shift), yaitu bagaimana para pelaku kebijakan melihat tantangan dan bagaimana menyelesaikan persoalan. Cara pandang terhadap persoalan dan pemecahannya akan memposisikan pemerintah secara berbeda, sehingga peranannya dan jenis kebijakan yang dihasilkan juga berbeda.
Buku ini menguraikan dan mengulas dengan detail, cerdas dan berwawasan keilmuan yang tinggi serta gaya bahasa yang menarik mengenai reformasi pelayanan publik baik dari teori, kebijakan yang dihasilkan maupun implementasinya dari birokrat dan birokrasi dari dulu sampai sekarang.