



SINOPSIS

JUDUL BUKU : MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PENULIS : DR. H. ZAENAL MUKAROM, M.Si.
MUhibudin Wijaya Laksana, S.Sos., M.Si.

Dalam buku ini menerangkan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk Menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Manajemen Pelayanan Publik dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan public sebagai pemberian pelayanan prima kepada Masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi Masyarakat, sehingga memenuhi asas pelayanan public yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak seta keseimbangan hak dan kewajiban.

Dalam buku ini juga diuraikan tentang pelayanan public menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan public yang diterima karena kualitas pelayanan public menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh Masyarakat dari semua kalangan, keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan public secara professional, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata warga masyarakatnya. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan public memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan public yang professional. Adapun pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal, untuk itu diperlukan perhatian semua pihak baik dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana dan Masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan public sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang.

Buku ini mencoba mengingatkan pentingnya pengetahuan tentang hubungan Masyarakat dan pelayanan public dan disajikan sangat sederhana agar mudah dipahami oleh para pembacanya.

IMAM MAHMUDI, A.Md., S.H., M.Si.

NO SERDIK 202409002026
SERDIK SPPK ANGKATAN KE-1