

**MANAJEMEN
PELAYANAN PUBLIK:
PEDULI, INKLUSIF, DAN KOLABORATIF**

**Penulis:
AGUS DWIYANTO**

Gadjah Mada University Press

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
KATA PENGANTAR EDISI KEDUA	vii
DAFTAR ISI	ix
PENDAHULUAN	1
BAB 1 MENGEMBANGKAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM NEGARA KESATUAN YANG DESENTRALISTIK	13
BAB 2 MEMBANGUN SISTEM PELAYANAN PUBLIK YANG MEMIHAK PADA RAKYAT	76
BAB 3 MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK YANG RESPONSIF DAN INKLUSIF	136
BAB 4 MEMBANGUN BIROKRASI PELAYANAN YANG BERORIENTASI PADA PENGGUNA DAN KOM- PETITIF: BELAJAR DARI PENGALAMAN AME- RIKA SERIKAT	196
BAB 5 MANAJEMEN KOLABORATIF: KEMITRAAN AN- TARA PEMERINTAH DAN LEMBAGA NON- PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK	250
DAFTAR PUSTAKA	313