

# Melaksanakan Pelayanan Prima

Thank you for reading **Melaksanakan Pelayanan Prima** . As you may know, people have look hundreds times for their favorite novels like this Melaksanakan Pelayanan Prima , but end up in infectious downloads. Rather than reading a good book with a cup of coffee in the afternoon, instead they juggled with some malicious virus inside their laptop.

Melaksanakan Pelayanan Prima is available in our book collection an online access to it is set as public so you can download it instantly. Our digital library hosts in multiple locations, allowing you to get the most less latency time to download any of our books like this one. Merely said, the Melaksanakan Pelayanan Prima is universally compatible with any devices to read

*Ilmu dan aplikasi pendidikan -*

## **Hukum Wakaf Di Indonesia Dan Proses Penanganan**

**Sengketanya** - Dr. Ahmad Mujahidin, S.H., M.H. 2021-04-01  
Sebenarnya di Indonesia wakaf sangat dikenal dan telah dilaksanakan oleh umat Islam sejak agama Islam masuk ke Indonesia yang juga menjadi salah satu penunjang pengembangan agama dan masyarakat Islam. Apabila wakaf dihubungkan dengan konsep tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah seiring sejalan yakni sama-sama untuk memajukan kesejahteraan umum. Salah satu langkah strategis untuk meningkatkan kesejahteraan umum, perlu meningkatkan peran wakaf. Namun praktik wakaf yang terjadi dalam kehidupan masyarakat belum sepenuhnya berjalan tertib dan efisien sehingga dalam berbagai kasus harta benda wakaf tidak terpelihara sebagaimana mestinya, telantar atau beralih ke tangan pihak ketiga dengan cara melawan hukum. Selanjutnya sebuah catatan penting dan menarik saat ini bahwa mekanisme pengumpulan dana wakaf telah bergeser ke online, berbeda dengan metode fundraising (penggalangan dana) wakaf pada zaman

dahulu yang dikenal door to door, antar jemput, hard cash representative, dan melalui transfer bank. Pola wakaf yang dahulunya kita kenal baku dan eksklusif pun sekarang mulai berubah. Sekarang ini telah berkembang model baru pengumpulan dana wakaf untuk kepentingan produktif melalui jalur pembelanjaan di situs-situs e-commerce terkemuka di Tanah Air. Misalnya Bukalapak (bukalapak.com) telah menghadirkan official site untuk Dompot Dhuafa dan ACT-Global Wakaf yang memudahkan dan memfasilitasi calon wakif untuk beribadah secara lebih mudah dan produktif. Skema baru fundraising tersebut tentu bukan tanpa kendala sama sekali, terutama jika meninjau status perusahaan dan manajemen e-commerce, mekanisme ikrar/akad wakaf, biaya administrasi transaksi, biaya alih dana, pajak pembelanjaan sebagaimana ketentuan pemerintah, sistem bunga kredit perbankan, arah investasi wakaf produktif, alokasi dan berikut pelaporannya terhadap wakif dan persoalan-persoalan yang perlu dicermati lagi yang akan muncul di kemudian hari sesuai dengan fleksibilitas e-commerce tersebut. Untuk itu, melalui buku yang berjudul Hukum Wakaf di Indonesia dan Proses Penanganan Sengketanya ini di antaranya akan menguraikan hal tersebut secara

komprehensif berikut pola penanganan dan penyelesaian sengketa wakaf yang saat ini banyak terjadi sengketa wakaf hampir merata di seluruh Indonesia yang ditangani oleh pengadilan. Buku persembahan penerbit PrenadaMediaGroup

Otomatisasi Tata Kelola Humas dan Keprotokolan SMK/MAK Kelas XI. Program Keahlian Manajemen Perkantoran. Kompetensi Keahlian Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran (Edisi Revisi). - Drs. Joko Pramono  
2021-04-21

Buku yang berjudul Otomatisasi Tata Kelola Humas dan Keprotokolan SMK/MAK Kelas XI ini hadir sebagai penunjang pembelajaran pada Sekolah Menengah Kejuruan Program Keahlian Manajemen Perkantoran untuk Kompetensi Keahlian Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran. Buku ini berisi materi pembelajaran yang membekali para siswa dengan pengetahuan dan keterampilan dalam dunia perkantoran yang mengacu pada Kurikulum 2013 revisi tahun 2017. Materi yang dibahas dalam buku ini meliputi beberapa hal berikut. • Ruang lingkup kehumasan • Regulasi bidang kehumasan • Khalayak humas • Profesi humas • Pelayanan prima kepada pelanggan • Komunikasi efektif kehumasan • Menerapkan penyusunan pesan bidang kehumasan • Menganalisis media komunikasi humas • Menerapkan pembuatan profil organisasi • Menerapkan perencanaan program kehumasan Berdasarkan materi yang telah disajikan, para siswa diajak untuk melakukan aktivitas HOTS (Higher Order Thinking Skills) dengan cara menanya, mengeksplorasi, mengamati, mengasosiasikan, dan mengomunikasikan. Buku ini dilengkapi dengan latihan soal berupa pilihan ganda dan esai. Hal ini bertujuan untuk mengukur kemampuan siswa dalam memahami materi. Kebutuhan akan buku ini sejalan dengan tuntutan kompetensi SMK/MAK bidang perkantoran. Dengan demikian, kami berharap bahwa siswa dapat mencapai kompetensi yang diharapkan dan lulusan SMK/MAK dapat mempersiapkan diri dengan baik ketika memasuki dunia kerja.

*Audit kinerja pada sektor publik* - I Gusti Agung Rai  
2008

Performance audit on public sector in Indonesia.

**Teori&Praktik Pmrintahan&Otda (Rev) -**

Pelayanan Prima Instansi Pemerintah - Dr. Nurmah Semil,  
M.Si. 2018-01-01

Buku pelayanan prima instansi pemerintah ini mencoba mengungkapkan secara kritis bagaimana kondisi sebenarnya pelayanan prima di instansi pemerintah di Indonesia. di pahami pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang secara harfiah artinya pelayanan terbaik atau pelayanan yang sangat memuaskan. Disebut sangat memuaskan atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Sejatinya hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Di Indonesia sebagaimana diketahui bahwa pelayanan publik khususnya di kantor-kantor pemerintah belum semua mencapai pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan. Terutama instansi-instansi pelayanan publik di pelosok-pelosok Tanah Air. Karena itu juga keterbatasan yang ada sehingga pelayanan prima belum memuaskan. Kendati demikian, banyak juga instansi-instansi pelayanan publik pemerintah di perkotaan telah mampu menerapkan pelayanan prima. Buku persembahan penerbit PrenadaMediaGroup  
MANAJEMEN PERKANTORAN PROFESIONAL - Wildan Zulkarnain  
2015-09-22  
Realitanya masih ada yang memandang sebelah mata terhadap profesi tenaga administrasi sekolah (TAS) karena tugasnya dianggap remeh dan gampang sehingga semua orang bisa melakukannya. Misalnya lulusan otomotif bisa menjadi TAS sebab urusan administrasi surat-menyurat dianggap mudah, tinggal copy-paste tanpa adanya aturan baku. Padahal tidak semua orang bisa telaten mengerjakan tugas detail-rumit administrasi dan etika service work sekolah dengan benar sesuai standar. Staf TAS sendiri kadangkala bekerja sesuai pengetahuannya tanpa mengikuti pedoman standar. Misalnya mengetik surat tanpa mengikuti kaidah yang ada atau peraturan yang

berlaku. Akibatnya sering kita jumpai format surat dinas yang bisa berbeda-beda antar sekolah walaupun masih dalam satu kabupaten/kota. Alasannya ada yang berpedoman pada aturan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Peraturan Bupati/Walikota, pada Peraturan Gubernur, dsb. Tidak adanya kesepakatan baku inilah yang bisa menjadi "bumerang" bagi wibawa profesi TAS.

**Pelayanan Prima** - Ratminto 2018-04-11

Di era persaingan yang semakin kompetitif dan mengglobal sekarang ini, pelayanan prima bagi semua organisasi penyelenggara pelayanan, baik di sektor publik maupun di sektor swasta dan bahkan bagi organisasi nirlaba mutlak sangat penting untuk diwujudkan. Di sektor publik, pelayanan prima akan meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa dan pada gilirannya akan meningkatkan akuntabilitas dan kredibilitas organisasi pemerintah sehingga kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan elektabilitas pejabat publik juga akan semakin meningkat. Sementara itu di sektor swasta, pelayanan prima akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga loyalitas pelanggan juga akan semakin meningkat yang pada akhirnya akan meningkatkan omzet penjualan dan profit melalui komunikasi getok tular yang dilakukan oleh pelanggan. Sedangkan bagi organisasi nirlaba, pelayanan prima akan meningkatkan kepuasan klien dan target group. Dalam banyak kasus, pelayanan prima tidak dapat dilakukan karena organisasi penyelenggara jasa atau provider gagal mengenali dan memahami momen-momen kritis yang ada sehingga tidak dapat mengelola momen tersebut dengan baik. Buku yang disusun berdasarkan hasil penelitian di berbagai organisasi penyelenggara layanan ini memberikan penjelasan tentang konsep pelayanan publik yang baik dan juga menawarkan kiat-kiat untuk menemukannya dan mengelola serangkaian momen kritis pelayanan yang sangat urgen bagi organisasi pemerintah, organisasi swasta dan organisasi nirlaba. Untuk memudahkan pemahaman dan pencarian momen tertentu yang dibutuhkan, kajian tentang momen kritis pelayanan disajikan secara urut alfabetis dari A ke Z yang kemudian diberi ilustrasi foto atau gambar.

*ILMU & aplikasi pendidikan -*

*Dimensi paradigma politik hukum pelaksanaan konsolidasi tanah di wilayah pesisir dan pulau-pulau kecil : Guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat - Dr. H.*

*Idham, S.H., M.Kn. 2022-04-06*

Negara dan/atau pemerintah serta stake holders serta pemangku kepentingan lainnya dalam konteks melaksanakan proses pembentukan peraturan perundang-undangan di bidang keagrariaan pertanahan, juga termasuk di dalamnya pengaturan hukum konsolidasi tanah di wilayah pesisir dan pulau-pulau kecil, bahwa dalam pelaksanaan proses pembentukannya harus mengikuti dan berdasarkan paradigma politik hukum yang tepat, yaitu berdasarkan : seluruh nilai-nilai sebagaimana tercantum dalam Pancasila yaitu sebagai Dasar Negara Republik Indonesia (philosophy of paradigm), berdasarkan norma hukum yang diamanatkan dalam konstitusi negara yaitu Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (constitutional of paradigm), dan juga harus berdasarkan prinsip Indonesia adalah Negara hukum (juridical of paradigm), agar atas hasil produk pengaturan hukum dimaksud tidak terjadi keguncangan paradigma (shocks of paradigm) yang berkesesuaian dan tepat. Dengan kata lain, hal ini dimaksudkan penulis kendala yang bersifat umum dan politis ini, secara yuridis formal tidak terjadinya intervensi dalam bentuk apapun terutama dalam perspektif kepentingan politis dari pihak penguasa yang melakukan intervensi terhadap proses pembentukan peraturan perundang-undangan dimaksud, tentu dalam hal ini tidak terkecuali yang berkaitan dengan pembentukan pengaturan hukum di bidang konsolidasi tanah yang akan di laksanakan oleh negara dan/atau pemerintah khususnya di wilayah pesisir dan pulau-pulau kecil. Berkenaan untuk melaksanakan konsolidasi tanah di wilayah pesisir dan pulau-pulau kecil tersebut, dalam pelaksanaannya terutama ditujuakn kepada pemerintah dalam hal ini kepada aparat penyelenggara konsolidasi tanah yaitu pihak kantor pertanahan kabupaten/kota, dalam pelaksanaannya harus mengedepankan teori sociological

jurisprudence, yaitu teori Roscoe Pound, yang terkenal dengan teorinya, bahwa: Hukum yang baik adalah hukum yang sesuai dengan hukum yang hidup di dalam masyarakat. Atas saran ini, dimaksudkan penulis bahwa sikap dan attitude dari aparat penyelenggara konsolidasi tanah tersebut harus memahami dan sekaligus mengedepankan hukum yang hidup dalam masyarakat (the living law). Dalam pada itu, disarankan juga oleh penulis untuk mendukung kelancaran implementasi dan/atau pelaksanaan konsolidasi tanah di wilayah pesisir dan pulau-pulau kecil tersebut, dalam pelaksanaannya juga harus mengedepankan teori aplikasi (applied theory), yaitu teori pragmatic legal realism, yang dikemukakan oleh salah seorang pelopor dalam teori pragmatic legal realism ini adalah Friedman. Bagian penting dalam teori ini adalah suatu gerakan (movement) terutama yang berhubungan dalam cara berpikir tentang hukum. Artinya, saran ini sangat berguna dalam menegakkan semua produk pengaturan hukum berkaitan dengan pelaksanaan konsolidasi tanah tersebut, tentu dalam pelaksanaan harus disesuaikan dengan jiwa rakyat (volksgeist) dan hukum yang hidup (the living law) dalam masyarakat di wilayah pesisir dan pulau-pulau kecil tersebut. Dalam pelaksanaannya harus di dudukkan yang berkesesuaian dan bersinergi dengan pelaksanaan sistem pemerintahan dalam rezim otonomi daerah. Sejalan dengan saran ini, dimaksudkan penulis bahwa pihak Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Republik Indonesia, agar segera proaktif untuk melakukan langkah kebijakan dengan segera membuat dan sekaligus mengusulkan kepada Presiden Republik Indonesia untuk menetapkan pengaturan hukum mengenai struktur kelembagaan dari Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota di seluruh Wilayah Republik Indonesia, yang mengatur secara khusus mengenai pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kewenangannya di bidang agraria-pertanahan. Hal ini dimaksudkan agar terjadi kemudahan dan kelancaran untuk melaksanakan segala bentuk koordinasi teknis dengan pihak Walikota/Bupati dalam upaya untuk mempercepat pelaksanaan konsolidasi tanah khususnya di wilayah

pesisir dan pulau-pulau kecil.

**Etika Birokrat** – Prof. Dr. Andi Rasyid Pananrangi, S.H., M.Pd. 2017-04-30

Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat yang kehadirannya tidak mungkin terelakkan. Dalam kenyataannya, keberadaan birokrasi pemerintah seringkali dipandang secara dikotomis, selain dibutuhkan untuk melaksanakan urusan pemerintahan sehari-hari, birokrasi juga seringkali dianggap sebagai sistem yang menyebabkan jalannya pemerintahan dan layanan publik tersendat dan bertele-tele. Atas dasar inilah etika diperlukan dalam administrasi publik. Etika dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan oleh aparat birokrasi dalam menjalankan kebijakan politik, dan sekaligus digunakan sebagai standar penilaian apakah perilaku aparat birokrasi dalam menjalankan kebijakan birokrasi dapat dikatakan baik atau buruk. Untuk itu, buku ini disusun dengan maksud ikut memberikan sumbangsih pemikiran mengenai bagaimanaseharusnya seorang birokrat dalam melaksanakan pelayanannya kepada masyarakat. Buku yang berisi 8 (delapan) bab ini berisi tentang kepemimpinan, birokrasi, pelayanan publik, konsep etika administrasi dan etika birokrasi dalam pelayanan publik, serta strategi penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik.

**Pelayanan Prima** – Meki Pamekas 2021-04-25

Buku ini disusun untuk memberikan wawasan akan pentingnya pelayanan yang baik kepada konsumen, dalam kondisi persaingan bisnis yang makin kompetitif. Buku ini diperuntukkan bagi mahasiswa, akademisi, praktisi, pemilik perusahaan untuk pengembangan keilmuan dalam bidang pelayanan.

Investment Opportunities in Indonesia 7th Edition – Team PT Qayris Cipta Kreasindo 2019-04-15

The Macroeconomic Condition in Indonesia entered a quite challenging period in the tumultuous political year. The consumer sector, which has been moving negatively, has become one of the choices ahead of the State Budget Allocation which focuses on village subsidies and funds,

and the momentum of the 2019 Presidential Election. In the 4-year report of the Governance Period of President Joko Widodo and Vice President Jusuf Kalla, the ease of business brought Indonesia as a worthy country of investment. Since 2017, Indonesia has been categorized as a country with a worthy investment rating by three leading international rating agencies (Moody's, Fitch, and Standard & Poor's). The status is an indication that Indonesia is trusted by international investors. In line with ease of business, Indonesia's Ease of Doing Business (EoDB) ranking also continues to soar, which was 72nd in 2017. The surge shows a continuous structural improvement. The Center for Indonesian Investment Data Information (PIDII), as a government partner in the investment development efforts, participates to make efforts on investment promotional activities both via the Internet and publishing a book. Data or information we provide through the media is expected to add to the information required by investors. We extend our appreciation and gratitude to the Regional Governments for the participation and trust that has been given to us, as well as our countless thanks to various stakeholders who have helped and supported the realization of the book publishing activity. We hope that the book entitled the "Investment Opportunities in Indonesia" 7 th edition will benefit to all of us, especially in increasing investment growth in Indonesia and the national economy. Agus Suryadi

**Salesmanship (Kepenjualan) - Sopiah 2022-03-31**

Buku ini membahas secara komprehensif tentang Salesmanship (Kepenjualan) dengan berbagai cara dan metode agar pelaku bisnis, distributor, wiraniaga (salesman), grosir, dan pengecer dapat mengembangkan bisnisnya sesuai pemasaran modern yang berorientasi pada kebutuhan konsumen. Buku ini akan membantu Anda untuk memahami Salesmanship mulai dari seni dan ilmu menjual, citra merek dan keputusan pembelian konsumen, kiat sukses menjual produk, keterampilan dasar menjual, display produk, dan pelayanan prima. Selain itu, dibahas pula negosiasi, manajemen bisnis ritel, perilaku

konsumen, proses siklus menjual, kemasan atau pembungkus, layout, dan keluhan pelanggan. Pelaku bisnis tentu memerlukan buku ini. Di samping itu, mahasiswa, dosen, dan peminat kepenjualan atau manajemen kepenjualan dapat mengambil banyak manfaat dari buku ini.

**Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan**

**Nasional - Teddy Minahasa Putra 2019-10-21**

Buku ini sangat menarik karena membahas bukan saja teori-teori pelayanan publik, tetapi juga menyajikan data-data aktual pelayanan publik sehari-hari. Penulis juga menggambarkan secara konkret bagaimana upaya-upaya perbaikan dari sebuah pelayanan publik yang dapat dilakukan oleh berbagai instansi. Buku ini penting dan menambah referensi bagi para pembaca yang tertarik dengan bidang pelayanan publik. (Mohamad Oemar, Kepala Sekretariat Wakil Presiden) Buku Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional yang ditulis oleh Irjen Pol. Teddy Minahasa Putra, S.H., S.I.K. ini diangkat dari kertas karya penulis yang sama ketika penulis mengikuti pendidikan Program Pendidikan Singkat Angkatan (PPSA) XXI Lemhannas Republik Indonesia dan meraih penghargaan sebagai penulis Kertas Karya Ilmiah Perseorangan Terbaik. Buku ini sarat dengan informasi konsep operasional yang dikaitkan dengan konsep Ketahanan Nasional yang menjadi core materi dalam kurikulum Lemhannas Republik Indonesia karena metodenya yang komprehensif serta daftar pustaka yang luas yang digunakan oleh penulis. Buku ini memberi nilai lebih tinggi karena ditopang oleh pengalaman penulis sebagai anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang memiliki pelayanan publik dalam peran konstitusionalnya. Buku ini penting untuk dibaca para teoretikus, akademisi, dan praktisi fungsi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas. Mengingat pelayanan publik akan memainkan peran semakin penting dalam fungsi lembaga, baik lembaga pemerintah maupun non-pemerintah. (Letjen TNI (Purn.) Agus Widjojo, Gubernur Lemhanas)

**Dasar-dasar pelayanan prima - Atef Adya Barata 2003**

**Role Stressor Kepuasan Kerja dan Kinerja Pemimpin** - Dr. Joko Utomo, MM

Telah banyak studi yang memfokuskan penelitian mengenai organisasi dan kinerja pemimpinnya. Namun, semakin banyak studi dilakukan semakin memperkaya penemuan-penemuan baru. Hal ini sekaligus menegaskan bahwa, studi empiris yang bersentuhan secara langsung dengan obyek penelitian dengan rumusan hipotesis dan ragam teori yang digunakan memungkinkan sebuah kesimpulan tak bisa bertahan lama. Di situlah kebutuhan research ilmiah dalam pengembangan akademik demi memperkaya analisis yang terus-menerus diperlukan. Kebutuhan ini tak hanya berkaitan dengan kebutuhan teoretis atau upaya mempertahankan sebuah hipotesis. Namun, pada ranah yang praksis, dapat memberikan kontribusi mengenai hal-hal apa saja yang perlu dan tak perlu dikembangkan dalam tubuh sebuah organisasi atau manajemen dan sistem kerja yang seharusnya diterapkan oleh seorang pemimpin perusahaan atau institusi tertentu. Dengan beralas pada teknik analysis Path Analysis dalam STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM). Dr. Joko Utomo, MM. Berhasil menunjukkan lingkungan heterogen dan kesesuaian organisasi signifikan terhadap role AMBIGUITY. Begitu pula norma sosial, egoisme etika dan kepanikan kerja berpengaruh signifikan terhadap role conflict. Kesimpulan yang sama, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pimpinan. Sementara role AMBIGUITY dan role conflict tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pimpinan. Hasil analisis ini akhirnya menampilkan teman baru yang sebelumnya tak ditemukan oleh peneliti lain. Joko Utomo menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja kepala Puskesmas di Povinsi Jawa Tengah diperlukan adanya kepuasan kerja yang tinggi role AMBIGUITY dan role conflict yang rendah melalui pengadilan dan penguasaan lingkungan heterogen, penurunan egoisme etika kerja dan kesesuaian organisasi yang baik.

**Otomatisasi Tata Kelola Humas dan Keprotokolan SMK/MAK**

**Kelas XI** - Tuginem, S.Pd., M.Pd. dan Dra. Ratna Trisiyani 2021-01-15

Buku ini disusun dengan memperhatikan Struktur Kurikulum

SMK berdasarkan Kurikulum 2013 edisi revisi spektrum PMK 2018 dan jangkauan materi sesuai dengan Kompetensi Inti dan Kompetensi Dasar untuk kelompok C3 Kompetensi Keahlian. Buku ini diharapkan memiliki presisi yang baik dalam pembelajaran dan menekankan pada pembentukan aspek penguasaan pengetahuan, keterampilan, dan sikap secara utuh. Materi pembelajaran disajikan secara praktis, disertai soal-soal berupa tugas mandiri, tugas kelompok, uji kompetensi, dan penilaian akhir semester gasal dan genap. Buku ini disusun berdasarkan Permendikbud No 34 tahun 2018 Tentang Standar Nasional Pendidikan SMK/MAK, pada lampiran II tentang standar Isi, lampiran III tentang Standar Proses dan lampiran IV tentang Standar Penilaian. Acuan KI dan KD mengacu pada Peraturan Dirjen Pendidikan Dasar Dan Menengah Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan No: 464/D.D5/Kr/2018 Tentang Kompetensi Inti Dan Kompetensi Dasar. Berdasarkan hasil telaah ilmiah, buku ini sangat sistematis, bermakna, mudah dipelajari, dan mudah diimplementasikan dalam pembelajaran di kelas. Ditinjau dari aspek isi, buku ini cukup membantu siswa dalam memperkaya dan mendalami materi. Pemakaian buku ini juga dapat menantang guru untuk berinovasi dalam pembelajaran sesuai konteks di kelas masing-masing.

*MASTERPLAN PENGEMBANGAN DESA WISATA SUMBER SARI, KECAMATAN LOA KULU, KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA* - Said Keliwar, S.ST.Par., M.Sc Muhammad Fauzan Noor, SE.Par., M.Par., MMHTRL. I Wayan Lanang Nala, S.ST.Par., M.Par Hatta Musthafa A. P., ST, MSc, IAI Anna Rulia, ST, M.Sc Eman Sukmana, S.H.I., M.Par. Sabalius Uhai., S.ST.Par., M.Par 2022-12-09

Penyusunan Masterplan Desa Wisata Sumber Sari Kutai Kartanegara dilaksanakan berdasarkan antara dinas Pariwisata Kabupaten Kutai Kartanegara dengan Politeknik Negeri Samarinda sebagaimana tertuang dalam naskah kesepahaman kerjasama DISDUDPAR Kutai Kartanegara dengan Politeknik Negeri Samarinda

*Pelayanan Prima* - Kurniawan, S.Pd., M.M 2022-12-01

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena buku ini telah selesai disusun. Buku ini disusun agar dapat membantu mahasiswa

dalam mempelajari konsep-konsep pelayanan prima dan mempermudah pembaca dalam mengaplikasikan konsep-konsep pelayan tersebut dalam berbagai aspek pelayanan.

**MENGELOLA LAYANAN PERBANKAN** - A Khoirul Anam

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang layanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan terbaik yang diberikan oleh bank akan meningkatkan citra yang baik dan positif di mata masyarakat sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah. Untuk mempertahankan citra ini bank dapat membangunnya melalui peningkatan pada kualitas dan kuantitas produk perbankan yang dihasilkan, maupun melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Salah satu ujung tombak perbankan dalam hal pelayanan adalah petugas teller dan customer service.

*Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan* - Abdul Rahman, S.K.M., M.Si. 2022-12-29

Buku ini disusun untuk memberikan pengetahuan dasar mengenai perpajakan sehingga membantu masyarakat, khususnya Wajib Pajak, dalam melaksanakan administrasi pajak dan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Biografi/profil Bupati & Walikota Seluruh Indonesia - 2005

**Kepemimpinan sektor publik** - Lilis Yuaningsih 2017-03-02

**STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya** -

Kamaruddin Sellang, S.Sos., M.AP. 2022-01-04

**23 : Kumpulan Karya Mahasiswa Ilmu Perpustakaan**

**(Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Prodi** -

Zainal Ilmi, Muhammad Rusydi, Ismah Mahmudah, Muzalifah, Muhammad Rezki Hanif, Muhammad Zakki Syafi'

23 : Kumpulan Karya Mahasiswa Ilmu Perpustakaan

(Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Prodi

Penulis : Zainal Ilmi, Muhammad Rusydi, Ismah Mahmudah,

Muzalifah, Muhammad Rezki Hanif, Muhammad Zakki Syafi',

dkk Ukuran : 14 x 21 cm ISBN : 978-623-283-940-3 Terbit

: Desember 2020 Sinopsis : Dua puluh tiga kepala, itulah

kiranya yang dapat menggambarkan keberagaman sudut pandang yang dimiliki oleh para penulis. Walaupun seluruhnya berkuliah di universitas yang sama, jurusan yang sama, bahkan angkatan yang sama, hal ini tidak menjadikan isi kepala mereka juga sama. Mereka tetaplah anak muda dengan latar belakang sosial serta lingkungan yang berbeda. Berasal dari berbagai daerah di Kalimantan-hutan, lautan, pedesaan, hingga kota metropolitan. Perbedaan asal-usul ini semakin menjadikan mereka kaya akan pengetahuan, disatukan di bawah atap jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Antasari Banjarmasin, menjadikan jiwa mereka terpaut dalam satu keinginan, menjadi pustakawan. Happy shopping & reading Enjoy your day, guys

**Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman** - Wika Rinawati Prihatuti Ekawatiningsih 2020-12-17

Penyajian makanan dan minuman atau dikenal dengan istilah "Food and Beverage Service" akan terkait dengan menu, peralatan makan dan minum, personalia penyaji makanan dan minuman, teknik pelayanan makanan, sopan santun serta etiket makan. Dengan demikian penyajian makanan berkaitan dengan teknik penataan, teknik menghias makanan, teknik menyajikan makanan dengan alat yang tepat, serta teknik menghidangkan makanan yang baik. Buku ini nantinya akan digunakan sebagai referensi pada mata kuliah Restoran. Dalam buku ini berisi materi tentang pelayanan, jenis-jenis pelayanan, furniture dan peralatan, table set up, kualifikasi waiter, dan prosedur pelayanan.

**Kebijakan dan Kinerja Birokrasi Pendidikan** - Sari Rahayu 2023-01-23

**Membangun Kedaulatan Bangsa Berdasarkan Nilai-nilai**

**Pancasila: Pemberdayaan Masyarakat Dalam Kawasan**

**Terluar, Terdepan, dan Tertinggal (3T)** - Sutaryo

Buku Membangun Kedaulatan Bangsa Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila:Pemberdayaan Masyarakat Dalam Kawasan Terluar, Terdepan, dan Tertinggal (3T) (Kumpulan Makalah Call for Papers Kongres Pancasila VII) berisi kumpulan makalah peserta Kongres Pancasila VII yang diselenggarakan

tanggal 31 Juni - 1 Mei 2015 di Yogyakarta atas kerjasama Pusat Studi Pancasila UGM dengan Universitas Mulawarman. Makalah-makalah tersebut memuat paparan dengan tema "Membangun Kedaulatan Bangsa Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila: Pemberdayaan Masyarakat Dalam Kawasan Terluar, Terdepan, dan Tertinggal (3T)" dengan sub tema 1). Kedaulatan Politik: Penguatan Ideologi Pancasila di Kawasan 3T, 2). Kedaulatan Ekonomi: Penguatan Kebijakan Pengelolaan Kawasan 3T, 3). Kepribadian dalam Kebudayaan dan Pendidikan: Penguatan Kedaulatan Bangsa di Kawasan 3T. Agar berbagai pemikiran dan pendapat yang berkembang selama Kongres Pancasila VII dan kesepakatan peserta kongres dapat disebarluaskan kepada masyarakat, penyelenggara menyepakati untuk menerbitkan makalah-makalah dalam bentuk buku, agar kegiatan tersebut dapat didokumentasikan dengan sistematis agar tetap dapat dibaca walau kegiatan sudah lama berlalu. Kami mengucapkan terimakasih kepada Rektor Universitas Gadjah Mada, Senat Akademik (SA) UGM, Sekertariat Eksekutif UGM, Direktorat Kerjasama UGM, Direktorat Penelitian UGM, Lembaga Pengabdian Pada Masyarakat UGM, Fakultas Filsafat UGM, Kedaulatan Rakyat atas terselenggaranya Kongres Pancasila VII. Kami juga mengucapkan terimakasih kepada tim penyusun buku makalah call for papers kongres Pancasila VII yang telah bekerja dengan keras dan cermat dalam menyusun buku ini. Semoga Buku ini bisa menjadi tambahan referensi dalam memperkaya kajian tentang Kedaulatan Bangsa Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila.

**Kajian Teori Organisasi Dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik** - Dr. H. Aras Solong, M.Si. 2021-07-01

Buku yang berjudul Kajian Teori Organisasi dan Birokrasi dalam Pelayanan Publik ini merupakan karya penulis dalam menyingkap makna dari teori itu sendiri, Organisasi Publik, Organisasi Bisnis, Perubahan Lingkungan Organisasi Publik, Ruang Lingkup Organisasi Publik, Kebijakan Publik, Komunikasi Organisasi Publik, Pengembangan Kompetensi SDM, Pendidikan Dan Pelatihan SDM, Kepemimpinan Organisasi Publik, Birokrasi, Budaya Organisasi Publik, Pelayanan Publik, dikaji secara

mendalam dari berbagai aspek dan permasalahannya. Buku ini diharapkan menjadi kajian komprehensif tetapi sangat praktis bagi siapa saja yang ingin menyelami dalamnya Ilmu Administrasi Publik yang tiada henti untuk membahasnya selagi manusia masih mempunyai keinginan untuk melakukan pengkajian ilmu pengetahuan sebagai kebutuhan hidup di muka bumi ini. Kajian Teori Organisasi Dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik ini diterbitkan oleh Penerbit Deepublish dan tersedia juga dalam versi cetak.

**Project Based Teaching Module (Dasar-Dasar Kuliner)** - I Gusti Ayu Agung Sinta Diarini, S.Pd., M.Pd. 2023-03-02  
Project Based Teaching Module (Dasar-Dasar Kuliner) merupakan modul mata pelajaran Dasar-dasar Kuliner yang aktivitas belajarnya dilaksanakan dengan model Project Based Learning. Modul ini dapat menjadi salah satu acuan dalam proses belajar mengajar di Kelas X SMK pada mata pelajaran Dasar-dasar Kuliner yang dilengkapi dengan: (i) komponen pendahuluan yang terdiri atas identitas modul, elemen, kompetensi awal, profil pelajar pancasila, sarana dan prasarana, target peserta didik, moda dan model pembelajaran, ketersediaan materi, kata kunci, serta persiapan pembelajaran; (ii) komponen inti yang terdiri atas tujuan pembelajaran, pemahaman bermakna, pertanyaan pemantik, kegiatan pembelajaran dengan model project based learning, penilaian, penugasan, serta refleksi peserta didik dan pendidik; dan (iii) lampiran yang terdiri atas lembar kerja peserta didik, pengayaan dan remedial, serta bahan bacaan pendidik dan peserta didik yang dilengkapi dengan glosarium dan daftar pustaka. Modul ini dapat memandu proses pembelajaran pada materi: (i) proses bisnis industri kuliner; (ii) sejarah perkembangan teknologi industri kuliner; (iii) profesi dan peluang usaha industri kuliner; serta (iv) penerapan pelayanan prima. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* - Ikatan Bankir Indonesia 2014-12-17  
Pelayanan prima sangat berhubungan erat dengan pelayanan bisnis perbankan. Ini penting untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap nasabah sehingga



merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar sebagaimana mestinya. Salah satu program sertifikasi kompetensi bidang perbankan di Indonesia yang masih sangat dibutuhkan dalam industri perbankan adalah *funding and services*. Modul *Funding and Services* ini merupakan kelanjutan dari modul-modul yang sudah diterbitkan terdahulu. Modul ini menjadi acuan minimal yang harus dimiliki oleh calon teller, atau customer service, atau funding officer bank. Sumber utama dari modul ini adalah dari SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia), berbagai modul-modul atau bahan pelatihan yang dilaksanakan oleh berbagai bank, serta praktik yang ada dalam industri perbankan Indonesia. Dengan menguasai modul ini calon peserta akan mempunyai kemampuan dalam batas minimal untuk menjadi teller, customer services dan funding officer bank.

*Strategi Peningkatan Mutu Sekolah* - Marseno Aji, M.Pd Sebagai suatu institusi pendidikan yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan pendidikan dan pembelajaran, maka sekolah dituntut untuk mampu mendesain manajemen mutu agar tidak ketinggalan dan bahkan dapat mencapai kemajuan dan keunggulan. Strategi dan upaya teknis mengelola sekolah terus bergerak secara dinamis seiring kemajuan zaman menyesuaikan dengan perubahan yang berkembang seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus menerus melahirkan teori-teori baru sebagai pedoman untuk meraih kemajuan. Buku ini merupakan sebuah karya yang memberi penjelasan secara teoritis dan praktis tentang konsep strategi peningkatan mutu sekolah. Berbagai teori dan langkah-langkah peningkatan mutu pendidikan di sekolah dipaparkan secara komprehensif. Buku ini sangat tepat untuk dibaca, dipahami dan dijadikan pedoman dalam upaya memberdayakan seluruh potensi yang ada di sekolah untuk mencapai sekolah yang berkualitas. Selamat membaca!

*Audit Kinerja* - Ardeno Kurniawan

Buku ini membahas tentang metodologi audit kinerja secara lengkap, diawali dari pembahasan tentang gambaran umum audit kinerja, konsep 3E, dilanjutkan dengan pembahasan tentang bagaimana melakukan perencanaan audit

kinerja yang meliputi penentuan area kunci, tujuan, ruang lingkup dan kriteria audit kinerja dalam bentuk good management model, sampai penyusunan audit design dan program audit kinerja. Bab selanjutnya dalam buku ini akan membahas tentang pelaksanaan audit kinerja rinci, pengumpulan analisis data diakhiri dengan penyusunan Laporan Hasil Audit Kinerja. Untuk memudahkan pembaca buku ini di dalam memahami metodologi audit kinerja, di dalam buku ini juga dibahas tentang ilustrasi audit kinerja. Selamat Membaca.

*Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil* - Andi Muhammad Fara Kessi, S.STP., M.M.

Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik - Agus Dwiyanto 2021-01-28

Buku ini semula adalah serangkaian modul pelatihan "Pelayanan Publik yang Berwawasan Good Governance" yang diselenggarakan oleh JICA bekerjasama dengan Badan Diklat Propinsi Sumatera Utara dan Badan Diklat Departemen Dalam Negeri. Karenanya, buku ini menjelaskan bukan hanya konsep "good governance" tetapi juga menjelaskan ciri-ciri pelayanan publik yang mencerminkan praktik governance yang baik. Bahkan, buku ini dengan jelas mendiskusikan good and bad practices dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Dengan membaca buku ini, para agen pembaharu, pimpinan organisasi publik, mahasiswa, dan peneliti dapat memperoleh informasi yang lengkap mengenai aspek dari reformasi pelayanan publik untuk mewujudkan praktik governance yang baik. Dengan demikian, mereka diharapkan dapat mengembangkan kebijakan dan program aksi untuk memperbaharui praktik pelayanan publik. Dengan terbitnya buku yang dapat dinikmati oleh khalayak luas ini, diharapkan pemikiran mengenai reformasi pelayanan publik untuk mewujudkan good governance dapat disebarluaskan kepada para agen pembaharu, pimpinan organisasi publik, mahasiswa, dan peneliti yang berkepentingan dengan terwujudnya good governance di Indonesia.

**Komunikasi pelayanan publik** - Akh. Muwafik Saleh 2021

Ikhlas beramal - 1998

On interreligious harmony in Indonesia.

**Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja** - Freddy Rangkuti 2017-01-09

Saat ini, customer service yang hanya bertujuan memenuhi ekspektasi serta kepuasan pelanggan tidak lagi mampu mengatasi masalah-masalah yang dihadapi perusahaan. Perusahaan membutuhkan konsep layanan yang lebih proaktif, lebih peduli terhadap pelanggan, lebih memperhatikan perubahan perilaku pelanggan, dan lebih dekat dengan pelanggan sehingga pelanggan memiliki ikatan yang kuat dengan perusahaan. Customer Care memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Customer Care tidak sekadar berfokus pada hard skill seperti product knowledge, keterampilan teknis, dan administrasi, tetapi juga mendorong setiap personel di dalam perusahaan untuk melayani pelanggan dengan sepenuh hati dan sentuhan personal. Buku ini menjelaskan urgensi customer care saat ini, dan bagaimana customer care dapat diterjemahkan ke dalam program pengembangan customer care excellence. Memberikan pelayanan yang sangat

mengesankan, cepat, penuh perhatian, serta dikerjakan dengan sepenuh hati secara terus-menerus terbukti meningkatkan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya memberikan profit jangka panjang bagi perusahaan.

MANAJEMEN JAMINAN MUTU KESEHATAN - Mangindara, SKM., M.Kes 2022-11-08

Seperti yang diketahui bahwa Jaminan Mutu Kesehatan merupakan suatu proses upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan berdasarkan standar yang telah ditetapkan serta menentukan dan melaksanakan cara pemecahan masalah mutu sesuai kemampuan yang ada dan menilai hasil yang dicapai guna menyusun saran tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Manajemen mutu sebagai upaya sistematis melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan atau pengendalian serta tindak lanjut terhadap semua unsur organisasi, baik internal maupun eksternal yang tercakup dalam dimensi material, metode, mesin, dana, manusia, lingkungan, sasaran mutu yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk masa sekarang maupun di masa mendatang.