



MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Mirra Sri Wahyuni, SE., M.Ak., C.AFE., Rudi Azhar, SE., M.Si.,
Jusmawandi, S.Sos., M.Si., Purna Irawan, M.M., Yulpa Rabeta, S.Psi, MM.,
I Putu Dharmanu Yudhartha, S.Sos., MPA., Sulastris Ningsih, M.Pd.,
Muhamad Effendi, SE., M.Si., Siti Fatimatul Khasanah, S.E., M.M.,
Rafikha Anggraini, MM., Dr. Ni Luh Yulyana Dewi, S.Ikom., M.A.P.,
Nawang Aviani, S.S.T., M.A.P.



MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Mirra Sri Wahyuni, SE., M.Ak., C.AFE., Rudi Azhar, SE., M.Si.,
Jusmawandi, S.Sos., M.Si., Purna Irawan, M.M., Yulpa Rabeta, S.Psi, MM.,
I Putu Dharmanu Yudartha, S.Sos., MPA., Sulastri Ningsih, M.Pd.,
Muhamad Effendi, SE., M.Si., Siti Fatimatul Khasanah, S.E., M.M.,
Rafikha Anggraini, MM., Dr. Ni Luh Yulyana Dewi, S.Ikom., M.A.P.,
Nawang Aviani, S.S.T., M.A.P.



Manajemen Pelayanan Publik

Copyright© PT Penamudamedia, 2024

Penulis:

Mirra Sri Wahyuni, SE., M.Ak., C.AFE., Rudi Azhar, SE., M.Si., Jusmawandi, S.Sos., M.Si.,
Purna Irawan, M.M., Yulpa Rabeta, S.Psi, MM., I Putu Dharmanu Yudartha, S.Sos., MPA.,
Sulastri Ningsih, M.Pd., Muhamad Effendi, SE., M.Si.,
Siti Fatimatul Khasanah, S.E., M.M., Rafikha Anggraini, MM.,
Dr. Ni Luh Yulyana Dewi, S.Ikom., M.A.P., Nawang Aviani, S.S.T., M.A.P.

ISBN:

978-623-8586-05-9

Desain Sampul:

Tim PT Penamuda Media

Tata Letak:

Enbookdesign

Diterbitkan Oleh**PT Penamuda Media**

Casa Sidoarium RT 03 Ngentak, Sidoarium Dodeam Sleman Yogyakarta

HP/Whatsapp : +6285700592256
Email : penamudamedia@gmail.com
Web : www.penamuda.com
Instagram : @penamudamedia

Cetakan Pertama, April 2024

x + 188, 15x23 cm

*Hak cipta dilindungi oleh undang-undang
Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku
tanpa izin Penerbit*

Kata Pengantar

Dengan rasa hormat dan kegembiraan, kami mempersembahkan buku ini tentang manajemen pelayanan publik. Buku ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya manajemen yang efektif dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif.

Pelayanan publik memegang peran sentral dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup. Melalui buku ini, kami mengajak pembaca untuk menjelajahi konsep-konsep kunci dalam manajemen pelayanan publik, mulai dari perencanaan strategis hingga evaluasi kinerja, dengan fokus pada efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

Dengan pemahaman yang kuat tentang manajemen pelayanan publik, diharapkan pembaca dapat memperbaiki proses pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan warganya.

Kami berharap buku ini dapat menjadi panduan yang bermanfaat bagi para pegawai pemerintah, praktisi pelayanan publik, mahasiswa, dan semua yang peduli dengan peningkatan

layanan masyarakat. Terima kasih kepada semua yang telah mendukung dan berkontribusi dalam pembuatan buku ini.

Semoga buku ini memberikan wawasan yang berharga dan menjadi dorongan untuk meningkatkan praktik manajemen pelayanan publik demi mewujudkan pemerintahan yang lebih efektif dan responsif bagi kepentingan bersama.

Hormat kami,

Penulis

Daftar Isi

Kata Pengantar	v
Daftar Isi.	vii
Bab 1 - Paradigma Manajemen Pelayanan Publik	1
A. Kualitas Pelayanan Publik.....	5
B. Pelayanan Publik yang Efisien	9
C. Pelayanan Publik yang Responsif.....	11
Bab 2 - Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Publik	13
D. Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Publik	13
E. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	23
F. Arti Pentingnya Manajemen Pelayanan.....	50
G. Manajemen Pelayanan pada Sektor Publik dan Swasta.....	56
H. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Pelayanan Publik	58
I. Kebijakan Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia	60
Bab 3 - Penyediaan Public Goods.....	62
A. Contoh Marka Jalan sebagai Barang Publik	70
B. Marka jalan bantu atasi lalu lintas.....	70
C. Keselamatan pengendara dan pejalan kaki	71

D. Meningkatkan visibilitas di malam hari	71
E. Warga lanjut usia dan disabilitas terlindungi	72
Bab 4 - Pengaturan Private Goods.....	73
A. Pengertian	74
B. Sifat	77
C. Jenis	78
Bab 5 - Prinsip Dasar Pelayanan Publik	81
A. Prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan.....	84
B. Prinsip-prinsip reformasi pelayanan kelas dunia	86
Bab 6 - Standar Pelayanan Publik	88
A. Kajian Teoritis Pelayanan Publik	88
B. Definisi Standar Pelayanan Publik	93
C. Memaknai Standar Pelayanan Publik dalam Perspektif Governance	98
Bab 7 - Regulasi Pelayanan Publik.....	100
A. Pengertian Regulasi.....	102
B. Konsep Dasar Regulasi Pelayanan Publik	104
C. Proses Pembentukan Regulasi.....	106
D. Jenis – Jenis Pelayanan Yang Umum ditemui.....	108

Bab 8 - Kualitas Pelayanan Publik	114
A. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	114
B. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	118
C. Perilaku Aparatur Pelayanan Publik.....	119
 Bab 9 - Budaya Pelayanan Publik	 124
A. Teori Konsep Budaya Organisasi	126
B. Karakteristik Organisasi Birokrasi	128
C. Teori Pelayanan Publik	131
D. Budaya Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik.....	137
 Bab 10 - Integritas Pelayanan Publik.....	 142
A. Pengertian Integritas	142
B. Fungsi dan Tujuan Integritas.....	144
C. Indikator Integritas.....	145
D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Integritas.....	148
E. Pengertian Pelayanan Publik.....	149
F. Konsep Pelayanan Publik	149
G. Fungsi Pelayanan Publik	150
H. Tujuan Pelayanan Publik.....	151
 Bab 11 - Inovasi Pelayanan Publik.....	 152
A. Konsep Inovasi Pelayanan Publik	152
B. Bentuk Inovasi Pelayanan Publik.....	155
C. Dimensi Inovasi Sektor Pelayanan Publik	156
D. Tantangan Inovasi Pelayanan Publik	157

E. Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik.....	159
Bab 12 - Konsep Manajemen Pelayanan Publik.....	161
A. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik.....	163
B. Peranan Manajemen Dalam Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	165
C. Perencanaan Pelayanan Publik Dalam Prespektif New Public Governance (NPG)	167
Daftar Pustaka	171
Tentang Penulis	182



Paradigma Manajemen Pelayanan Publik

Mirra Sri Wahyuni, SE., M.Ak., C.AFE

Paradigma diartikan sebagai cara pandang orang terhadap diri dan lingkungannya yang akan mempengaruhinya dalam berpikir (kognitif), bersikap (afektif), dan bertindak laku (konatif). Tujuan paradigma, yakni membentuk kerangka pemikiran dalam mendekati dan terlibat dengan berbagai hal atau dengan orang lain. Dalam penelitian, teori

paradigma dapat membantu para ilmuwan untuk dapat bekerja dalam suatu kerangka teoritis yang luas.

"Pemahaman makna publik dalam pelayanan publik perlu dipahami, baik dalam perkembangan histories atau latar belakang munculnya dan aplikasinya di dalam manajemen publik. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep "publik" bermakna luas daripada hanya "government" (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non- pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (citizenship), etika, patriotisme, dan reponsiveness menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas."

Manajemen pelayanan publik dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, sehingga memenuhi asa pelayanan publik, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada



MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Dalam buku ini, pembaca akan diperkenalkan pada konsep-konsep kunci dalam manajemen pelayanan publik, termasuk perencanaan, implementasi, pengawasan, dan evaluasi pelayanan. Penekanan diberikan pada pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam penyediaan layanan yang berkualitas.

Penulis juga membahas tantangan yang dihadapi dalam mengelola pelayanan publik, mulai dari pengelolaan sumber daya hingga peningkatan efisiensi operasional. Dengan pendekatan yang berbasis data dan orientasi pada hasil, buku ini memberikan strategi untuk meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik dan memberikan nilai tambah bagi masyarakat.

Dengan contoh kasus dan studi empiris, pembaca diberikan pandangan yang komprehensif tentang berbagai aspek yang perlu dipertimbangkan dalam manajemen pelayanan publik. Buku ini menjadi sumber pengetahuan yang berharga bagi para praktisi pelayanan publik, pengambil kebijakan, dan pihak terkait yang ingin meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional dalam memenuhi harapan masyarakat.

ISBN 978-623-8586-05-9



PT Penerbit Penamuda Media
Godean, Yogyakarta
085700592256
@penamuda_media
penamuda.com