



# Reformasi ADMINISTRASI PUBLIK

Nancy Melisa Onibala, S.AP.,MPA  
Dr. Fitri Herawati Mamonto, S.Ag, MAP

BUKU AJAR

Editor:  
Rahma A Alhasni. S.AP.,M.AP

BUKU AJAR  
REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK

Nancy Melisa Onibala, S.AP.,MPA  
Dr. Fitri Herawati Mamonto, S.Ag, MAP



**Tahta Media Group**

## UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

### **Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4**

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

### **Pembatasan Pelindungan Pasal 26**

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

### **Sanksi Pelanggaran Pasal 113**

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

**BUKU AJAR**  
**REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK**

Penulis:

Nancy Melisa Onibala, S.AP.,MPA  
Dr. Fitri Herawati Mamonto, S.Ag, MAP

Desain Cover:

Tahta Media

Editor:

Rahma A Alhasni. S.AP.,MAP

Proofreader:

Tahta Media

Ukuran:

vi, 81, Uk: 15,5 x 23 cm

ISBN : 978-623-147-791-0

Cetakan Pertama:

Maret 2025

Hak Cipta 2025, Pada Penulis

---

Isi diluar tanggung jawab percetakan

---

**Copyright © 2025 by Tahta Media Group**

All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau  
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini  
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT TAHTA MEDIA GROUP**  
**(Grup Penerbitan CV TAHTA MEDIA GROUP)**  
Anggota IKAPI (216/JTE/2021)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipersembahkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat kasih dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyusun buku ajar Reformasi Administrasi Publik. Buku ini dapat digunakan baik oleh tenaga pengajar, mahasiswa, maupun pembaca pada umumnya untuk menambah wawasan dan ilmu berkenaan dengan teori dan praktek reformasi birokrasi. Penyusunan buku ini dilakukan berdasarkan acuan berbagai sumber literatur dan pengalaman mengajar penulis.

Buku Reformasi Administrasi Publik sebagai penambah khasanah keilmuan tentang reformasi administrasi di Indonesia, sehingga dapat dijadikan sebagai panduan oleh mahasiswa pada khususnya dan masyarakat luas yang membutuhkannya.

Ucapan terimakasih penulis haturkan kepada keluarga tercinta yang rela memberikan sebagian waktu kepada penulis untuk menyelesaikan dan menyempurnakan buku ini. Ucapan terimakasih dihaturkan kepada seluruh pihak yang telah bekerja keras dan membantu penulisan buku ini. Berbagai kekurangan mungkin akan di temukan dalam buku ini. Kritik dan saran sangat di harapkan bagi penyempurnaan buku ini di masa depan. Mudah-mudahan buku ini dapat bermanfaat bagi pengembangan reformasi administrasi dan pelayanan publik.

Penulis menyadari bahwa bahan ajar ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis menghargai dan mengharapkan kritik dan masukan demi perbaikan kualitas buku. Besar harapan penulis semoga buku ini dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya guna menunjang proses pembelajaran mata kuliah Reformasi Administrasi Publik.

Tondano, Maret 2025

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	v
BAB I PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI.....	1
A. Paradigma Administrasi Negara Model Klasik / Old Public Administration (OPA) .....	1
B. Paradigma New Public Management (NPM) .....	7
C. Paradigma New Public Service (NPS) .....	10
Latihan Soal.....	13
BAB II <i>DYNAMIC GOVERNANCE DAN GOOD GOVERNANCE</i> .....	14
A. Kelemahan Dan Kekuatan Konsep Tata Kelola Pemerintahan .....	22
B. Positif Dan Negatif Konsep Sound Governance, Dynamic Governance, Dan Open Government.....	24
Latihan! .....	29
BAB III PATOLOGI BIROKRASI .....	30
A. Ruang Lingkup Patologi Birokrasi .....	32
B. Terapi Patologi Birokrasi.....	34
Latihan! .....	37
BAB IV REFORMASI BIROKRASI .....	38
A. Konsep Reformasi Birokrasi.....	38
B. Sejarah Birokrasi .....	40
C. Strategi Reformasi Birokrasi .....	46
Latihan! .....	46
BAB V REFORMASI BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK .....	47
A. Pelayanan Publik .....	50
B. Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik.....	53
Latihan! .....	58
BAB VI REFORMASI BIROKRASI DI INDONESIA: TINJAUAN DARI PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK .....	59
A. Reformasi Birokrasi: Pengalaman Dari Berbagai Negara .....	61
B. Reformasi Birokrasi: Persepektif Dari Administrasi Publik.....	64
Latihan! .....	66

BAB VII REFORMASI ADMINISTRASI DAN BIROKRASI PEMERINTAHAN DAERAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI DAERAH .....	67
A. Reformasi Administrasi Dan Birokrasi Pemerintahan Daerah .....	70
B. Penerapan E-Government Dan E-Governance .....	72
C. Reformasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintah Daerah .....	74
Latihan! .....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
PROFIL PENULIS .....	81

---

# BAB I

## PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI

---

Model penyelenggaraan pemerintahan mempunyai posisi yang sangat berpengaruh terhadap jalannya sistem pemerintahan. Setiap model dari penyelenggaraan pemerintahan dipengaruhi oleh paradigma yang sedang berkembang dalam ranah Administrasi Publik pada saat tersebut.

Ilmu Administrasi Publik dalam hal ini mengalami beberapa kali pergeseran paradigma yang berawal dari paradigma Old Public Administration (OPA) sekitar tahun 1885/1887 sampai 1980an akhir, New Public Management (NPM) yang berkembang pada akhir 1980an sampai pertengahan 1990an dan juga New Public Service (NPS) yang berkembang sejak pertengahan tahun 1990an hingga sekarang.

Denhardt dan Denhardt mencoba membagi paradigma administrasi Negara atas tiga kelompok besar, yaitu paradigma The Old Public Administration (OPA), The New Public Management (NPM) dan The New Public Service (NPS). Menurut Denhardt dan Denhardt paradigma OPA dan NPM kurang relevan dalam mengaddress persoalan-persoalan publik karena memiliki landasan filosofis dan ideologis yang kurang sesuai (inappropriate) dengan administrasi Negara, sehingga perlu paradigma baru yang kemudian disebut sebagai NPS.

### **A. PARADIGMA ADMINISTRASI NEGARA MODEL KLASIK / OLD PUBLIC ADMINISTRATION (OPA)**

Paradigma OPA tidak bisa dipisahkan dari tiga pemikiran, yaitu paradigma dikotomi politik-administrasi, rational-model Herbert Simon dan teori pilihan publik (public choice). Pertama, paradigma dikotomi politik-administrasi yang mencoba menawarkan gagasan pemisahan politik-administrasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Henry.

---

## BAB II

# *DYNAMIC GOVERNANCE DAN GOOD GOVERNANCE*

---

Penerapan good governance sebenarnya telah lama diterapkan oleh semua pihak yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat. Namun demikian, masih banyak yang bingung memahami konsep governance. Konsep governance berkembang dari istilah government. Government atau pemerintah merupakan sebutan yang digunakan pada organisasi atau lembaga yang menjalankan kekuasaan pemerintah pada suatu negara. Menurut Dwiyanto (2015:1), konsep government ini lebih menitikberatkan pada penyelenggaraan pemerintah atau lembaga sebagai pengatur dan pelaksana tunggal sehingga dapat diterangkan sebagai konsep lama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, berkembang konsep baru yang disebut governance yang menggantikan konsep government dalam aspek maupun kajian pemerintahan.

Secara sederhana, menurut Maryam (2016:3-4) banyak pihak memaknai governance sebagai tata pemerintahan. Tata pemerintahan di sini melibatkan tiga aktor besar bukan hanyapemerintah (government), dua aktor lain adalah sektor swasta (private sector) dan masyarakat(civil society). Karenanya, memaknai governance berarti memahami bagaimana integrasi peran antara pemerintah, sektor swasta dan civil society dalam suatu tatanan berdasarkan mufakat bersama. Dari pemaknaan governance diatas, penambahan kata sifat good dalam governance dapatdimaknai sebagai tata pemerintahan yang baik atau positif. Baik atau positif disini dimaksudkan apabila terdapat pengorganisasian secara maksimal darisumber daya dan potensi yang dimiliki oleh masing-masing aktor yaitu pemerintah, privat sektor, dan masyarakat atas dasar kesepakatan dan kebijaksanaan bersama terhadap visi yang ingin dicapai. Ketidakpastian masa depan atau perubahan membutuhkan tata kelola

---

# BAB III

## PATOLOGI BIROKRASI

---

Patologi birokrasi dalam pelayanan publik mengacu pada masalah atau gangguan yang terjadi di dalam sistem birokrasi atau administrasi pemerintahan yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Birokrasi pada dasarnya adalah sistem pengaturan dan pelaksanaan tugas-tugas administratif yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik. Namun, patologi birokrasi dapat menghambat pencapaian tujuan tersebut dan bahkan dapat memperburuk masalah yang ada.

Beberapa contoh patologi birokrasi dalam pelayanan publik termasuk prosedur yang rumit dan lambat, korupsi, penyalahgunaan wewenang, ketidaktransparan, diskriminasi, dan ketidakmampuan untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan berkualitas. Semua masalah ini dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperburuk ketidakpuasan mereka terhadap layanan publik.

Oleh karena itu, penting untuk memahami dan mengatasi patologi birokrasi dalam pelayanan publik agar pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Ini dapat dilakukan melalui reformasi birokrasi, pengawasan dan akuntabilitas yang ketat, pelatihan dan pengembangan staf, dan meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan.

Beberapa kajian pustaka telah mengungkapkan patologi birokrasi dalam pelayanan publik. Misalnya, sebuah studi oleh World Bank pada tahun 2017 menemukan bahwa birokrasi yang lambat, korupsi, dan ketidaktransparan adalah masalah utama dalam pelayanan publik di banyak negara berkembang. Studi tersebut juga menunjukkan bahwa birokrasi yang tidak efektif dapat menghambat pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kemiskinan. Sebuah kajian oleh Miller dan Pekkanen (2015) menemukan bahwa patologi birokrasi seperti korupsi dan penyalahgunaan wewenang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan merusak legitimasi institusi

---

# BAB IV

## REFORMASI BIROKRASI

---

### A. KONSEP REFORMASI BIROKRASI

Dalam kaitan penyelenggaraan pemerintahan, sifat dan lingkup pekerjaannya, serta kewenangan yang dimilikinya birokrasi menguasai aspek-aspek yang sangat luas dan strategis. Birokrasi menguasai kewenangan terhadap akses-akses seperti sumber daya alam, anggaran, pegawai, proyek-proyek, serta menguasai akses pengetahuan dan informasi yang tidak dimiliki pihak lain.

Dengan posisi, kemampuan, dan kewenangan yang dimilikinya tersebut, birokrasi bukan saja mempunyai akses yang kuat untuk membuat kebijakan yang tepat secara teknis, tetapi juga untuk memperoleh dukungan yang kuat dari masyarakat dan dunia usaha. Selain itu, birokrasi dengan aparturnya juga memiliki berbagai keahlian teknis terspesialisasi yang tidak dimiliki oleh pihak-pihak diluar birokrasi, seperti dalam hal perencanaan pembangunan, pengelolaan infrastruktur, penyelenggaraan pendidikan, pengelolaan transportasi transportasi dan lain-lain.

Dalam konteks policy making process, birokrasi di Indonesia juga memegang peranan penting pada semua tahapan mulai dari tahap perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai kebijakan publik, serta dalam evaluasi kinerjanya. Dari gambaran di atas nyatalah, bahwa birokrasi di Indonesia memiliki peran yang cukup besar. Besarnya peran birokrasi tersebut akan turut menentukan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan program dan kebijakan pembangunan. Jika birokrasi buruk, upaya pembangunan akan dipastikan mengalami banyak hambatan. Sebaliknya, jika birokrasi bekerja secara baik, maka program-program pembangunan akan berjalan lebih lancar. Pada tataran ini, birokrasi menjadi salah satu prasyarat prasyarat penting keberhasilan pembangunan.

Peran birokrasi dengan fungsi administrasi negara dilakukan oleh birokrasi. Jadi birokrasi diartikan sebagai keseluruhan lembaga pemerintahan

---

# BAB V

## REFORMASI BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK

---

Ada tiga hal yang menarik dalam membahas pelayanan public yaitu pelayanan public, sector public dan penyediaan layanan atau services delivery. Pelayanan public berarti kegiatan dan pelayanan yang dilakukan dalam kapasitas pemerintah untuk kepentingan domain publik dan untuk kepentingan masyarakat umum. Layanan tersebut meliputi kepolisian, pertahanan, kesehatan, pendidikan, dll. Sektor Publik adalah sektor yang dimiliki atau paling tidak dikuasai oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penyediaan Layanan mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh sektor-sektor yang terdaftar memenuhi atau melampaui harapan penerima manfaat (masyarakat umum) (Shittu, 2020). Pelayanan public menjadi makin penting karena tuntutan akan kualitas penyelenggaraan tata Kelola pemerintahan dianggap urgen untuk di rapikan ataupun diterjemahkan kembali dalam komponen perjalanan negara.

Pelayanan publik sebagaimana diatur dalam (UU Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25, 2009) menunjukkan hubungan erat dengan tujuan untuk memberikan kepastian dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara layanan sehingga hubungan ini menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola yang semakin baik. Hal ini sejalan dengan tuntutan euforia reformasi yang bergulir dan menguatkan dinamika perubahan wacana demokratisasi dan transparansi terus tumbuh dan berkembang pesat (Winarno & Retnowati, 2019).

Upaya untuk mencapai pelayanan public belum sepenuhnya mebuahkan hasil. Sebagai contoh Provinsi Sumatera Barat untuk rapor tahun 2021 yang dikeluarkan oleh Ombudsmen Indonesia tidak menggembarakan. Hasil survei

---

# BAB VI

## REFORMASI BIROKRASI

### DI INDONESIA: TINJAUAN DARI

### PERSPEKTIF ADMINISTRASI

### PUBLIK

---

Pada era orde baru, praktik KKN dan kepentingan penguasa seakan-akan menjadi perilaku para birokrat. Bahkan birokrasi yang berjalan di dalamnya seakan-akan dibangun untuk memperkuat para penguasa dan diibaratkan sebagai kerajaan pejabat (Thoha, 2012). Padahal fungsi birokrasi ini menentukan kemiskinan, kesenjangan, dan pertumbuhan ekonomi suatu negara (Rasul and Rogger, 2017).

Perilaku birokrat yang cenderung melakukan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) semakin mengerucutkan image negatif birokrasi publik di masyarakat (Dwiyanto et al., 2002). Memasuki era reformasi, tantangan pemerintah Indonesia dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan mengatasi krisis kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Krisis yang muncul akibat bangunan birokrasi selama periode orde baru ini bahkan memicu protes di tingkat pusat maupun daerah (Dwiyanto et al., 2002; Thoha, 2012). Akibat dari perilaku birokrat yang cenderung tidak mendukung pelayanan publik telah menyebabkan tujuan awal birokrat dalam memberikan layanan publik bergeser ke arah pragmatisme dan menurunkan integritas dan kualitasnya (Horhoruw et al., 2012).

Idealnya penyelenggaraan layanan publik oleh aparat pemerintah pemberi layanan public harus dilakukan tanpa adanya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) (Girindrawardana, 2002). Lebih lanjut, dari sebuah survei dilaporkan bahwa indeks integritas layanan publik berada di peringkat 70 dari 109 negara, bahkan di bawah negara-negara tetangga seperti Timor

---

# BAB VII

## REFORMASI ADMINISTRASI DAN BIROKRASI PEMERINTAHAN DAERAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI DAERAH

---

Dalam upaya percepatan pencapaian tujuan pembangunan, pemerintah Indonesia terus melakukan perubahan berbagai regulasi, baik dengan menyederhanakan regulasi yang ada, maupun menyusun regulasi yang baru, “streamline the bureaucracy “ and “reinvent government” (Croley, 2009: 4), dalam rangka memahami dan menyusun strategi untuk mengelola potensi negara, serta sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan pemerintah terhadap proses pembangunan dan pencapaian kesejahteraan masyarakat.

Dalam mengembangkan model ekonomi regulasi atau kebijakan pemerintah seharusnya : a) pemerintah memusatkan pada upaya memaksimalkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat dan b) pemerintah harus memiliki kapasitas administrasi yang memadai dalam melaksanakan pilihan kebijakan secara efektif (Brinkerhoff & Crosby, 2002: 4). Berbagai regulasi juga banyak diarahkan untuk melakukan reformasi dalam sistem pemerintahan yang dirasa kaku dan tidak responsif dalam melayani kepentingan Negara dan masyarakat, dimana birokrasi pemerintah semestinya kreatif dan inovatif dalam mengelola kepentingan Negara “bureaucracy and creativity (Styhre, 2007:57).

---

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Brinkerhoff & Benjamin Crosby, 2002. *Managing Policy Reform Concept and Tools for Decision Makers in Developing and Transitioning Countries*. Kumarian Press, US
- Croley, Steven P, 2009. *Theories of Regulation : Incorporating The Administrative Process* (Columbia Law Review). Columbia Review Association
- Den Hardt, JU & RD Denhardt, 2002. *The Public Service Serving Not Steering*. ME Sharpe, New York
- Denhardt, Janet V & Robert B Denhardt, 2007. *The New Public Service, Sering Not Steering*. M.E. Sharpe, Armonk New York
- Doherty, Tony L & Terry Horne, 2002. *Managing Public Service Implementing Change*. Routledge, London
- Dwiyanto, Agus dkk, 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus, 2015. *Reformasi Birokrasi Kontekstual. Kembali Ke Jalur yang Benar*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta Elcock,
- Howard, 1994. *Local Government: Policy and Management in Local Authorities*. Routledge, London
- Farazmand, Ali edt. 2002. *Adminsitrative Reform in Developing Nations*. Praeger Publisher, US Of Amerika
- Garry, Jacob, et all. 2018. “*The Future of Democracy: Challenges & Prospects*”. In Cadmus Promoting Leadership in Thought that Leads to Action, Volume 3, Issue 4 - May, 2018
- Gelan, Cristina Ariron, 2015. “*Creating electronic Identity-Fundamental Objective of E-Government*”. In Case Study in Public Administration services.Fakulty of Law and Administrative Sciences “Ovidus” University Romania
- Gede 2016. “*Strengthens the Regional Position in the Era of Autonomy Dimensions of Administration Reform and Governance*” in Administration & Governance”

- GEDE\_SANDIASA.pdf Sandiasa, Gede, Bambang Supriyono, Mardiyono, & Sarwono, 2015. "The Implementation Study of Irrigation System Policy Based on Local Wisdom at Buleleng, Bali, Indonesia" International Journal of Applied Sociology p-ISSN: 2169-9704 e-ISSN: 2169-9739 2015; 5(3): 139-143
- Henderson, KM dan OP Dwivedi, 1999. *Bureaucracy and the Alternatives in World Perspective*. ST Martin's Press Inc, New York Hollins, Bill & Sadie Shinkins, 2006. *Managing Service Operations: Design and Implementation*. Sage Publication, California Kenall, Dustin. 2018. "Administrative Remedies for Administrative Disputes: Perfecting Public Control of Public Procurement". In Canadian Journal of Administrative Law & Practice; Scarborough Vol. 31, Iss. 2, (Jun 2018)
- Líšková, Zuzana Dvořáková, Petra Pártlová & Alfréd Krogmann, 2018. *Multi – Level Governance Towards Regional Development In Postcommunist Countries*. In Theoretical and empirical research in Urban Management Vol 13, Issues 2 May 2018
- Lijan Poltak, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta
- Miftah, 2011. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia di Era Reformasi*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Qaribov, Asaf & Afaq Huseyn, 2017. "The Functions Of The State And Improvement Of Public Administration System In Modern Age In The Republic Of Azerbaijan". In Studia UBB, Europaea, LXII, 4, 2017, 95-107.
- Rahmayanty, Nina, 2013. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Graha Ilmu, Yogyakarta Sandiasa
- Sedarmayanti, 2012. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. CV Mandar Maju, Bandung Silaban,
- Smith. BC, 1985. *Decentralization: The Territorial Dimension of The State*.

Togar, edt. 2012. *Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia: Untuk Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Sekretariat Wakil Presiden RI, Jakarta Silaban, Togar, edt. 2012. *Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia: Untuk Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Sekretariat Wakil Presiden RI, Jakarta Sinambela,

---

## PROFIL PENULIS

---

**Nancy Melisa Onibala, SAP, MPA**, Lahir di Manado 14 Oktober 1992. Penulis merupakan lulusan , S1 Universitas Sam ratulangi Manado , S2 Universitas Gadjah Mada , Saat ini aktif sebagai Dosen Universitas Negeri Manado

**Dr. Fitri Herawati Mamonto, S.Ag, MAP.**, Lahir : Kotamobagu, 30 April 1977. Penulis merupakan lulusan S1 Hukum Islam IAIN Manado, S2 Administrasi Publik Universitas Negeri Manado, S3 Administrasi Publik Universitas Negeri Makasar, Saat ini aktif sebagai Dosen program studi S1 dan program studi S2 Universitas Negeri Manado, juga menjadi wakil dekan 2 di Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum UNIMA.

### **EDITOR**

**Rahma A. Alhasni, M.A.P.**, Lahir di Lemoro, 25 Maret 1987. Penulis merupakan lulusan S1 Universitas Samratulangi Manado S2 Universitas Negeri Manado Saat ini penulis aktif sebagai Dosen Universitas Negeri Manado

BUKU AJAR

# Reformasi ADMINISTRASI PUBLIK

**B**uku ajar Reformasi Administrasi Publik ini disusun secara khusus sebagai bahan ajar mahasiswa, juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi kalangan umum. Dalam buku ini membahas tentang; Perkembangan paradigma administrasi public, Dynamic Governance dan Good Governance, Patologi Birokrasi , Reformasi Birokrasi, urgensi masalah administrasi public, dan Reformasi birokrasi dalam perspektif administrasi.



CV. Tahta Media Group  
Surakarta, Jawa Tengah  
Web : [www.tahtamedia.com](http://www.tahtamedia.com)  
Ig : tahtamedia group  
Telp/WA : +62 896-5427-3996

