

Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si  
Nurul Ayuni, S.A.P., M.A.P.  
Dr. Sutrisman Basir, S.Sos., M.I.Kom  
Abuday, S.SI  
Muhammad Hidayat L, S.Pd., M.Pd.  
Restu Mayang Sara Nur, S.A.P., M.A.P  
Dr. Rajamemang, S.Sos., M.SI  
K. Made Suarma, S.T.P.  
Andi Adhe Amalya, S.Pd., M.A.P  
Nasrudin. ST



# MANAJEMEN PUBLIK:

## TEORI, PRAKTIK, DAN TANTANGAN KONTEMPORER



# MANAJEMEN PUBLIK: TEORI, PRAKTIK, DAN TANTANGAN KONTEMPORER

Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si

Nurul Ayuni, S.A.P., M.A.P.

Dr. Sutrisman Basir, S.Sos., M.I.Kom

Abuday, S.SI

Muhammad Hidayat L, S.Pd., M.Pd.

Restu Mayang Saru Nur, S.A.P., M.A.P

Dr. Rajamemang, S.Sos., M.Si

K. Made Suarma, S.T.P.

Andi Adhe Amalya, S.Pd., M.A.P.

Nasrudin. ST



**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).

REPUBLIK INDONESIA  
KEMENTERIAN HUKUM

## SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka pelindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan

: EC002026005013, 9 Januari 2026

**Pencipta**

Nama

: Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si, Nurul Ayuni, S.A.P., M.A.P. dkk

Alamat

: Jalan Muriandu Lrg. Kharisma I RT 001/ RW 001 Kelurahan Kambu Kecamatan Kambu Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara, Kambu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, 93231

Kewarganegaraan

: Indonesia

**Pemegang Hak Cipta**

Nama

: Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si, Nurul Ayuni, S.A.P., M.A.P. dkk

Alamat

: Jalan Martandu Lrg. Kharisma I RT 001/ RW 001 Kelurahan Kambu Kecamatan Kambu Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara, Kambu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, 93231

Kewarganegaraan

: Indonesia

Jenis Ciptaan

: Buku

Judul Ciptaan

: MANAJEMEN PUBLIK: TEORI, PRAKTIK, DAN TANTANGAN KONTEMPORER

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia

: 9 Januari 2026, di Kab. Stokarjo

Jangka waktu pelindungan

: Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.

Nomor Pencatatan

: 001075972

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



u.n/ MENTERI HUKUM  
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL

u.b  
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Agung Damarsasongko, SH, MH.  
NIP. 196912261994031001



**Disclaimer:**

1. Dalam hal perdata memberikan keterangan tidak sesuai dengan nota perekaman, Menteri berwenang untuk membatalkan surat pencatatan perdata.
2. Surat Pencatatan intelektual dengan sertifikat menggunakan segel elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik, Balai Sertifikasi Sosial Negeri.
3. Surat Pencatatan ini dapat dibuktikan keasinya dengan rescanan kode QR pada dokumen ini dan informasi akan ditampilkan dalam browser.

**LAMPIRAN PENCIPITA**

No	Nama	Alamat
1	Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si	Jalan Martandu Lrg. Kharisma I RT 001/ RW 001 Kelurahan Kambu Kecamatan Kambu Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara Kambu, Kota Kendari
2	Nurul Ayuni, S.A.P., M.A.P.	Perumahan Grand Indonesia Blok B1-11 A, Gowa Somba Opu, Kab. Gowa
3	Dr. Sutrisman Basir, S.Sos., M.I.Kom	Jl. Lasangkuru No 87 Sengkang, Wajo Tempe, Kab. Wajo
4	Abuday, S.SI	Jl. Jenderal Sudirman RT 01/ RW 02, Samping Hotel Kharisma, Kelurahan Tuoy, Kecamatan Unaaha, Kabupaten Konawe, Provinsi Sulawesi Tenggara Unaaha, Kab. Konawe
5	Muhammad Hidayat L., S.Pd., M.Pd.	Kampung Lette RT 04 RW 04, Tamalate, Makassar Tamalate, Kota Makassar
6	Restu Mayang Sara Nur, S.A.P., M.A.P	Komp. Permata Hijau Permai Blok A, No. 22, Makassar Rappocini, Kota Makassar
7	Dr. Rajamemang, S.Sos., M.Si	ujung pandang baru 6 no 15 kec. tallo kel. wala-walaya Makassar Tallo, Kota Makassar
8	K. Made Suarma, S.T.P.	Kel. Ambekairi, Kec. Unaaha, Kab. Konawe, Provinsi Sulawesi Tenggara Unaaha, Kab. Konawe
9	Andi Adbe Amalya, S.Pd., M.A.P.	Jalan A.P. Pettarani, Gunungsari, Makassar Rappocini, Kota Makassar
10	Nasrudin. ST	Kel.Ambekairi RW .02 RT.02 No 140 Kec.Unaaha Kab.Konawe.Sulawesi Tenggara Unaaha, Kab. Konawe

**LAMPIRAN PEMEGANG**

No	Nama	Alamat
1	Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si	Jalan Martandu Lrg. Kharisma I RT 001/ RW 001 Kelurahan Kambu Kecamatan Kambu Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara Kambu, Kota Kendari
2	Nurul Ayuni, S.A.P., M.A.P.	Perumahan Grand Indonesia Blok B1-11 A, Gowa Somba Opu, Kab. Gowa
3	Dr. Sutrisman Basir, S.Sos., M.I.Kom	Jl. Lasangkuru No 87 Sengkang, Wajo Tempe, Kab. Wajo
4	Abuday, S.SI	Jl. Jenderal Sudirman RT 01/ RW 02, Samping Hotel Kharisma, Kelurahan Tuoy, Kecamatan Unaaha, Kabupaten Konawe, Provinsi Sulawesi Tenggara Unaaha, Kab. Konawe
5	Muhammad Hidayat L., S.Pd., M.Pd.	Kampung Lette RT 04 RW 04, Tamalate, Makassar Tamalate, Kota Makassar
6	Restu Mayang Sara Nur, S.A.P., M.A.P	Komp. Permata Hijau Permai Blok A, No. 22, Makassar Rappocini, Kota Makassar
7	Dr. Rajamemang, S.Sos., M.Si	ujung pandang baru 6 no 15 kec. tallo kel. wala-walaya Makassar Tallo, Kota Makassar
8	K. Made Suarma, S.T.P.	Kel. Ambekairi, Kec. Unaaha, Kab. Konawe, Provinsi Sulawesi Tenggara Unaaha, Kab. Konawe

9 Andi Adhe Amalya, S.Pd., M.A.P.

Jalan A.P. Pettarani, Gunungsari, Makassar  
Rappocini, Kota Makassar

10 Nasrudin, ST

Kel.Ambekaeri RW.02 RT.02 No 140 Kec.Unaaha Kab.Konawe Sulawesi Tenggara  
Unaaha, Kab. Konawe



# **MANAJEMEN PUBLIK: TEORI, PRAKTIK, DAN TANTANGAN KONTEMPORER**

Penulis:

Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si  
Nurul Ayuni, S.A.P., M.A.P.  
Dr. Sutrisman Basir, S.Sos., M.I.Kom  
Abuday, S.SI  
Muhammad Hidayat L, S.Pd., M.Pd.  
Restu Mayang Sara Nur, S.A.P., M.A.P  
Dr. Rajamemang, S.Sos., M.Si  
K. Made Suarma, S.T.P.  
Andi Adhe Amalya, S.Pd., M.A.P.  
Nasrudin. ST

Desain Cover:

Tahta Media

Editor:

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., C.PS., C.SE., CPHRM

Proofreader:

Tahta Media

Ukuran:

xi, 233, Uk: 15,5 x 23 cm

ISBN: 978-634-262-121-9

Cetakan Pertama:  
Januari 2026

**Hak Cipta 2026, Pada Penulis**

---

Isi diluar tanggung jawab percetakan

---

**Copyright © 2026 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

Perkembangan masyarakat yang semakin kompleks, ditandai oleh dinamika globalisasi, demokratisasi, reformasi birokrasi, serta percepatan kemajuan teknologi informasi, menuntut pengelolaan sektor publik yang semakin profesional, adaptif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam konteks tersebut, manajemen publik memiliki peran strategis sebagai instrumen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Buku Manajemen Publik: Teori, Praktik, dan Tantangan Kontemporer disusun sebagai upaya akademik untuk merespons kebutuhan tersebut.

Buku ini menyajikan pembahasan manajemen publik secara komprehensif, mulai dari landasan konseptual dan teoretis, perkembangan paradigma administrasi publik, nilai dan etika dalam pengelolaan sektor publik, hingga implementasi manajemen publik dalam pelayanan, kinerja, serta pengelolaan berbagai persoalan kontemporer. Setiap bab disusun secara sistematis sehingga memudahkan pembaca memahami keterkaitan antara teori dan praktik manajemen publik dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan modern.

Keunggulan buku ini terletak pada kekayaan perspektif dan kedalaman analisis yang ditawarkan. Beragam topik dibahas dengan pendekatan ilmiah yang tetap kontekstual, sehingga mampu menggambarkan realitas pengelolaan sektor publik yang dihadapkan pada tuntutan perubahan, keterbatasan sumber daya, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, buku ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga reflektif dan aplikatif.

Kehadiran buku ini juga diharapkan dapat mendorong penguatan diskursus akademik serta praktik tata kelola pemerintahan yang lebih responsif terhadap tantangan zaman. Semoga buku Manajemen Publik: Teori, Praktik, dan Tantangan Kontemporer dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen publik di Indonesia.

Editor:

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., C.PS., C.SE., CPHRM

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB 1 KEPUBLIKAN DAN LATAR BELAKANG MANAJEMEN PUBLIK.....</b>	<b>1</b>
<b>Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si .....</b>	<b>1</b>
<b>Universitas Lakidende Unaaha .....</b>	<b>1</b>
A.    Pendahuluan .....	1
B.    Konsep Dasar Kepublikan.....	2
C.    Latar Belakang Manajemen Publik .....	9
D.    Konsep Dasar Manajemen Publik .....	12
E.    Definisi Dan Konsep Manajemen Publik .....	14
F.    Konsep Pelayanan Publik .....	18
G.    Urgensi Dan Prinsip-Prinsip Manajemen Publik.....	20
H.    Fungsi Dan Prinsip Dasar Manajemen Publik.....	21
I.    Faktor Memengaruhi Organisasi Sektor Publik .....	24
J.    Tujuan Manajemen Publik.....	26
K.    Ruang Lingkup Manajemen Publik.....	27
L.    Evolusi Administrasi Publik Ke Manajemen Publik .....	29
M.    Penutup .....	31
Daftar Pustaka .....	33
Profil Penulis .....	35
<b>BAB 2 DEFINISI DAN LANDASAN TEORI MANAJEMEN PUBLIK .....</b>	<b>37</b>
<b>Nurul Ayuni, S.A.P., M.A.P.....</b>	<b>37</b>
<b>Universitas Negeri Makassar.....</b>	<b>37</b>
A.    Pendahuluan .....	37
B.    Definisi Manajemen Publik .....	38
C.    Evolusi Paradigma Manajemen Publik.....	39
D.    Landasan Teori Manajemen Publik .....	41
Daftar Pustaka .....	58
Profil Penulis .....	62

<b>BAB 3 PARADIGMA MANAJEMEN PUBLIK OPM, NPM, DAN GOVERNANCE .....</b>	<b>63</b>
<b>Dr. Sutrisman Basir, S.Sos., M.I.Kom.....</b>	<b>63</b>
<b>Universitas Negeri Makassar.....</b>	<b>63</b>
A.    Pendahuluan .....	63
B.    Perkembangan Paradigma Manajemen Publik .....	68
Daftar Pustaka .....	78
Profil Penulis .....	79
<b>BAB 4 MODEL DAN PENDEKATAN DALAM MANAJEMEN PUBLIK.....</b>	<b>80</b>
<b>Abuday, S.SI.....</b>	<b>80</b>
<b>Universitas Lakidende Unaaha .....</b>	<b>80</b>
A.    Pendahuluan .....	80
B.    Konsep Manajemen Publik.....	81
C.    Prinsip - Prinsip Manajemen Publik.....	83
D.    Dimensi Manajemen Publik .....	86
E.    Model Manajemen Publik .....	87
F.    Pendekatan Manajemen Publik .....	92
G.    Hambatan Dalam Manajemen Publik.....	95
H.    Model Dan Pendekatan Manajemen Publik Era Modern .....	98
I.    Penutup .....	100
Daftar Pustaka .....	101
Profil Penulis .....	103
<b>BAB 5 NILAI, ETIKA, DAN PRINSIP MANAJEMEN PUBLIK .....</b>	<b>104</b>
<b>Muhammad Hidayat L, S.Pd., M.Pd. .....</b>	<b>104</b>
<b>Universitas Negeri Makassar.....</b>	<b>104</b>
A.    Nilai (Values) Dalam Manajemen Publik.....	104
B.    Etika (Ethics) Dalam Manajemen Publik .....	118
C.    Prinsip (Principles) Dalam Manajemen Publik .....	127
D.    Integrasi Nilai, Etika, Dan Prinsip Dalam Manajemen Publik.....	134
Daftar Pustaka .....	137
Profil Penulis .....	138

<b>BAB 6 FUNGSI MANAJEMEN PUBLIK: PERENCANAAN HINGGA PENGAWASAN .....</b>	<b>139</b>
<b>Restu Mayang Sara Nur, S.A.P., M.A.P.....</b>	<b>139</b>
<b>Universitas Negeri Makassar.....</b>	<b>139</b>
A.    Pendahuluan .....	139
B.    Fungsi Manajemen Publik.....	140
C.    Perencanaan Dalam Manajemen Publik .....	141
D.    Tahapan Dalam Perencanaan Manajemen Publik.....	144
E.    Pengorganisasian Dalam Manajemen Publik .....	147
F.    Pelaksanaan Dalam Manajemen Publik .....	148
G.    Pengawasan Dalam Manajemen Publik .....	148
H.    Penutup .....	153
Daftar Pustaka .....	156
Profil Penulis .....	157
<b>BAB 7 PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI INTI MANAJEMEN PUBLIK.....</b>	<b>158</b>
<b>Dr. Rajamemang, S.Sos., M.Si.....</b>	<b>158</b>
<b>Universitas Muhammadiyah Sinjai .....</b>	<b>158</b>
A.    Konsep Manajemen Pelayanan Public .....	158
B.    Perencanaan Pelayanan Publik .....	161
C.    Konsep Dasar Komunikasi Publik.....	162
D.    Pengertian Dan Prinsip Pada Manajemen Pelayanan .....	163
E.    Pengawasan Pelayanan Publik .....	165
F.    Tata Laksana Monitoring Pelayanan Publik .....	166
G.    Implementasi Humas Pemerintahan : Pelayanan Publik .....	167
Daftar Pustaka .....	170
Profil Penulis .....	172
<b>BAB 8 PUBLIK SEKTOR MARKETING DALAM PEMERINTAHAN MODERN.....</b>	<b>173</b>
<b>K. Made Suarma, S.T.P .....</b>	<b>173</b>
<b>Universitas Lakidende Unaaha .....</b>	<b>173</b>
A.    Pendahuluan .....	173
B.    Konsep <i>Public Secto</i> Marketing .....	174
C.    Prinsip-Prinsip Pemasaran Sektor Publik .....	176
D.    Faktor Yang Mempengaruhi Pemasaran Sektor Publik .....	177
E.    Paradigma Dalam Pemasaran Sektor Publik .....	179

F. Manfaat Pemasaran Sektor Publik Dalam Pemerintahan Modern	181
G. Strategi Pemasaran Sektor Publik Dalam Pemerintahan Modern	182
H. Tantangan Dalam Pemasaran Sektor Publik Pada Pemerintahan Modern	186
I. Penutup	190
Daftar Pustaka	192
Profil Penulis	194
<b>BAB 9 MANAJEMEN KONFLIK DAN RISIKO DI SEKTOR PUBLIK</b>	<b>195</b>
<b>Andi Adhe Amalya, S.Pd., M.A.P.</b>	<b>195</b>
<b>Universitas Negeri Makassar</b>	<b>195</b>
A. Manajemen Konflik Di Sektor Publik	195
B. Manajemen Risiko Di Sektor Publik	201
C. Hubungan Manajemen Konflik Dan Risiko Di Sektor Publik	206
Daftar Pustaka	208
Profil Penulis	210
<b>BAB 10 PENGADUAN DAN KINERJA MANAJEMEN PUBLIK</b>	<b>211</b>
<b>Nasrudin, ST</b>	<b>211</b>
<b>Universitas Lakidende Unaaha</b>	<b>211</b>
A. Pendahuluan	211
B. Konsep Pengaduan Pelayanan Publik	212
C. Konsep Pelayanan Publik	214
D. Konsep Manajemen Publik	215
E. Kinerja Manajemen Publik	216
F. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sektor Publik	218
G. Faktor Penyebab Timbulnya Pengaduan Publik	220
H. Esensi Pengaduan Manajemen Publik	221
I. Tujuan Pengelolaan Pengaduan Publik	223
J. Harapan Publik Atas Pengaduan Pelayanan Publik	224
K. Pengaduan Manajemen Publik Di Era Digital	226
L. Kepuasan Pelanggan Dan Indikatornya	227
M. Penutup	229
Daftar Pustaka	231
Profil Penulis	233

# **BAB 1**

## **KEPUBLIKAN DAN LATAR**

## **BELAKANG MANAJEMEN PUBLIK**

**Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si**

**Universitas Lakidende Unaaha**

### **A. PENDAHULUAN**

Era yang sangat maju saat ini, organisasi sektor publik selalu memiliki ekspektasi untuk mencapai tujuan organisasi yang optimal. Ekspektasi ini dapat tercapai jika organisasi tersebut menerapkan manajemen publik yang baik dalam pengelolaan sumber daya untuk pencapaian visi dan misi tujuan organisasi di masa akan datang. Manajemen dalam sebuah organisasi memerlukan proses teratur dan sistematis dengan melibatkan sumber daya yang ada dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. Karena itu, esensi dari manajemen dapat dipahami sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian sumber daya organisasi seperti orang (pegawai), waktu, uang, dan sumber daya lainnya.

Manajemen juga merujuk pada praktik, teori, dan prinsip-prinsip yang digunakan dalam mengelola organisasi atau unit bisnis. Manajemen melibatkan pengambilan keputusan, perencanaan strategis, perumusan kebijakan, pengaturan sumber daya, pengembangan tim, komunikasi, kepemimpinan, motivasi, pengawasan, evaluasi, dan berbagai kegiatan lainnya yang berkontribusi pada keberhasilan organisasi. Tujuan utama manajemen adalah mencapai hasil yang diinginkan dengan cara yang efektif dan efisien (Adiatma et al, 2023).

Sehubungan dengan kondisi tersebut, masyarakat atau publik di era digital perlu mendapatkan akses layanan dalam berbagai dimensi kehidupan untuk memenuhi kebutuhannya melalui pelayanan publik yang diberikan oleh sektor

publik seperti pelayanan administratif, jasa, dan barang. Dengan demikian kepablikan sebagai suatu sifat atau keadaan yang memiliki relevansi dengan suatu akses yang disediakan untuk masyarakat umum (publik). Hal ini menjadi bagian yang integral dari ruang lingkup dalam administrasi publik dan kebijakan publik. Karena itu, pelayanan publik tak dapat tercapai dengan baik jika tidak ikuti dengan penerapan aspek-aspek dalam manajemen publik.

Secara mendasar kepablikan yang melekat pada organisasi sektor publik memiliki orientasi untuk melayani kebutuhan masyarakat umum (publik) dan menciptakan kemaslahatan masyarakat atau publik. Selain itu, organisasi sektor publik wajib memberikan akses yang mudah pada masyarakat agar dapat memperoleh kebutuhannya dengan mudah bukan memberikan akses yang susah dan berbelit belit sehingga masyarakat umum (publik) tidak puas dalam layanan publik.

Pada sisi lain, aspek penting dalam kepablikan yakni organisasi sektor publik wajib memberikan informasi secara transparans dan pengambilan keputusan atau kebijakan serta dapat mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya dalam organisasi sektor publik. Aspek kepablikan juga harus mampu memberikan ruang bagi masyarakat umum untuk berpartisipasi dalam kegiatan perencanaan sampai pada aspek pengawasan dan evaluasi kegiatan sektor publik.

Manajemen publik merupakan disiplin ilmu yang memiliki peran penting dalam tata kelola organisasi pemerintahan dan institusi publik. Fokus utama dari manajemen publik adalah memastikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.(Helpiastuti et al. 2025). Dengan demikian kepablikan sangat berkaitan dengan hak warga negara, kewajiban publik, dan prinsip transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi dalam pelayanan publik. hubungan antara warga dengan pemerintah pelayanan publik. Perkembangan administrasi publik ke manajemen publik telah melewati era OPA, NPM dan NPS sebagai perspektif dari para ahli pada abab 19 dan 20 menjadi landasan perubahan dari model pelayanan tradisional hingga pelayanan publik era modern atau era digitalisasi.

## **B. KONSEP DASAR KEPUBLIKAN**

Tangkilisan (2005) membagi tiga istilah *public* yakni sebagai umum, masyarakat dan negara. yakni: (1) kata *public* bisa diterjemahkan sebagai

umum, misalnya istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), dan *public utility* (perusahaan umum), (2) Kata public bisa diartikan sebagai masyarakat, misalnya *public relations*, (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), dan *public interest* (kepentingan masyarakat), (3). Kata *public* bisa diterjemahkan sebagai negara, misalnya *public authorities* (otoritas negara), *public building* (gedung negara), *public finance* (keuangan negara), *public administration* (administrasi negara), *public revenue* (penerimaan negara), dan *public sector* (sektor negara). Dengan demikian istilah *public* dalam kata umum, masyarakat dan negara dapat dimaknai relevan tempat dan kondisi atau kegiatan yang menunjukkan ruang untuk publik. Selain itu tergantung kepada perspektif, kepentingan serta konteks penggunaan istilah tersebut. Dengan demikian, pemaknaan istilah *public* akan cocok diterapkan, manakala sesuai dengan konteks dan kepentingan penggunaan istilah *public* tersebut, dalam aktivitas yang dilakukan oleh organisasi sektor publik (Satibi, 2012).

Konsep dasar kepublikan (*publicness*) dapat dimaknai konsep kepublikan harus melembaga dan membudaya sebagai orientasi dan nilai yang harus ditransformasikan oleh institusi publik, swasta, dan juga masyarakat dengan mengedepankan kepedulian dan *engagement* mereka pada urusan dan domain publik. Secara mendasar organisasi sektor publik dalam memberikan pelayanan kepada publik menekankan pada tiga jenis pelayanan yakni pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administratif sebagai kebutuhan yang harus dipenuhi sejak manusia lahir didunia.

Publik berinteraksi dengan administrasi publik dalam beberapa peran misalnya sebagai klien, pelanggan, kontraktor, pihak yang diatur, peserta dan pihak yang bersengketa, serta berinteraksi dalam layanan di jalanan. Administrasi publik merambah perekonomian dan masyarakat. Evaluasi publik terhadap administrasi publik bersifat kompleks; terkadang akurat, dan seringkali tidak begitu akurat. Sebagai warga negara, masyarakat memiliki opini bahwa pemerintah boros, tidak dapat dipercaya, dan tidak responsif. Sebagai klien dan pelanggan, mereka merasa puas; dan ketika tunduk pada peraturan pemerintah, mereka kurang menyukainya. Perspektif manajerial, politik, dan hukum menawarkan pandangan yang berbeda tentang publik. Perspektif politik menekankan partisipasi, yang menawarkan beberapa kemungkinan untuk memperkuat "publik" dalam administrasi publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiatma, T., Tuti Khairani Harahap, Agus Hendrayady, Rola Pola Anto, Purwanti, Iis Mariam, Yusni Ainurrahmah, Fenti Prihatini Tui, (2023). *Manajemen Pelayanan Publik: teori dan Praktik*, Surakarta: Penerbit Tahta Media Group
- Bovaird, T., & Löfller, E. (2021). *Public management and governance* (4<sup>th</sup> ed.). Routledge
- Christensen, T., Laegreid, P., & Rykkja, L. H. (2022). *Organization theory and the public sector: Instrument, culture and myth* (2nd ed.). Routledge
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2002). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Harbani Pasolong, (2007) *Teori Pengambilan Keputusan*. H Pasolong. Alfabeta Bandung
- Helpiastuti, S. B.; Ahmad Farouq Mulku Zahari, Putri Cinta Mei, Imanuddin Hasbi, Ida Ayu Putu Sri Widnyani, Abul Haris Suryo Negoro, Setyowati Karyaningtyas, Wydha Mustika Maharani, Muhamad Nanda Al Hakim Akbar, Yaen Miftakhul Laily, Sri Juni Woro Astuti, Fajri Maulana, Masadib Akmal Vyandri, R. Sally Marisa Sihombing, (2025), *Manajemen Publik*, Bandung: Penerbit Widina Media Utama
- Hendrayady, A., Arman, Nugroho Djati Satmoko, Afriansyah, Heriyanto, Chaereyranba Sholeh, Iwan Henri Kusnadi, Tamrin, Ahmad Mustanir Ari Ramdani, Ade Putra Ode Amane, Muhammad Rais Rahmat Razak, (2022) *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*, Purbalingga: Eureka Media Aksara
- Mursyidah, L. & Choiriyah, I.U. (2020) *Buku Ajar: Manajemen Pelayanan Publik*, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo: Penerbit: UMSIDA Press
- Nadjib, A. & Khairunnas, (2024). Buku Ajar, *Teori Administrasi Publik*, Medan: PT Media Penerbit Indonesia
- Nashudin (2016), *Manajemen & Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*, Sanabil, Perpustakaan UIN Mataram

Prayudi (2007) Manajemen Isu Dan Tantangan Masa Depan: Pendekatan Public Relations, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4, (1), 25-39.

Revida, E., Hidayatulloh, A. Nururrochman.; Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Marto Silalahi, Muhammad Nurjaya, Sukarman Purba, (2021) *Pengantar Ilmu Administrasi*, Penerbit Yayasan Kita Menulis Publik, Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis

Rosenbloom, D. H., Robert S. Kravchuk & Richard M. Clerkin (2015) *Public Administration: Understanding Management, Politics, And Law In The Public Sector, Eighth Edition* Published by McGraw-Hill Education, 2 Penn Plaza, New York, NY 10121.

Satibi, I, (2012). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik*, Bandung: UNPAS PRESS

Sudarmanto, E., Arin Tentrem Mawati, Nur Arif Nugraha Pratiwi Bernadetta Purba, Imas Komariyah, Sukarman Purba Moch. Yusuf Tojiri, Diena Dwidienawati Tjiptadi Muhammad Ashoer, Marto Silalahi, Idah Kusuma Dewi (2020). *Manajemen Sektor Publik*, Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis.

## PROFIL PENULIS



**Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si**, Lahir, 14 Juni 1970, di Desa Pamandati Kecamatan Lainea Kabupaten Konawe Selatan, Provinsi Sulawesi Tenggara, anak ke-5 dari 8 bersaudara dari Pasangan Suami Istri Kasman D. dan Nahe. Agama Islam, Menikah dengan Sartin, S.I.K., Telah dikaruniai dua orang Putra-Putri bernama Nur Rachmatiya Rosa Zahra, S.S. dan Ari Nurfauzan Mubarak. Menamatkan Pendidikan SD Negeri Pamandati (1983), Sekolah Menengah Negeri Pertama (SMPN) Pamandati (1986), Sekolah Pendidikan Guru Negeri Kendari (1989). Pendidikan pada Program Studi PMP dan KN (S1) FKIP-Universitas Halu Oleo Kendari (1996) sebagai lulusan terbaik satu. Tahun 2010 melanjutkan pendidikan pada Program Studi Administrasi Pembangunan Pascasarjana UHO Tamat Maret (2012) sebagai wisudawan terbaik (*cum laude*). Tahun 2013 mengikuti Program Doktor Ilmu Manajemen (Konsentrasi Administrasi Publik) pada Universitas Halu Oleo (2016) sebagai wisudawan terbaik (*cum laude*). Dosen Tetap Yayasan Lakidende Razak Porosi Unaaha sejak tahun 2009 dan aktif mengajar pada Universitas Lakidende Unaaha Kabupaten Konawe. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi (2018-2020 dan 2022-sekarang), Anggota Senat Universitas Lakidende (2018-2020 dan 2022-sekarang), Tim Kerja Unit Fakultas Ilmu Administrasi pada Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Lakidende (2017-2018). Wakil Ketua II pada Dewan Pengurus Daerah: *Indonesian Association for Public Administration*, Wilayah Sulawesi Tenggara (2019-2022). Pengurus Asosiasi Perguruan Tinggi Swasta Indonesia (APTISI), Devisi Bidang Kajian Kebijakan Pemerintah dan Hubungan Instansi Pemerintah Wilayah IX C Sulawesi Tenggara (2023-2027). Penulis aktif mengajar beberapa mata kuliah pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi universitas Lakidende. Penulis aktif dalam penelitian, pengabdian kepada masyarakat. Reviewer pada Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik (Publica) pada Pascasarjana Universitas Halu Oleo (2020-2023). Penulis sering menjadi Narasumber dalam kegiatan penyuluhan, sosialisasi dan pelatihan kewirausahaan dan UMKM di Kabupaten Konawe (2024), di Kabupaten Konawe Selatan (2020-2025) dan di Kabupaten Konawe Utara, Narasumber

dalam sosialisasi Empat Pilar Kebangsaan yang diselenggarakan oleh Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara (2022-2023). Narasumber dalam Sosialisasi Wawasan Kebangsaan dan Sosialisasi Pemantau Pemilu Independen pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe, dan menjadi Tim Perumus Debat Publik Pertama & Kedua Pasangan Calon Bupati dan Wakil Bupati Konawe diselenggarakan KPU Kabupaten Konawe (2024). Penulis sering menulis opini pada koran Kendari Pos dan aktif menulis jurnal nasional dan internasional. Aktif dalam kegiatan webinar/seminar nasional dan internasional. Aktif menulis *Book Chapter*: Pendidikan Karakter Anak Usia Dini (2022), Ilmu Administrasi Bisnis (2023), Kepemimpinan Di Sekolah (2023), Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Konsep (2023), Transformasi Pendidikan Abad ke-21 (2023), Pemberdayaan Masyarakat Ditinjau Dari Berbagai Aspek (2023), Perempuan, Masyarakat dan Budaya Patriarki (2023), Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya (2023), *Basic Concept Education and Industrial Revolution 4.0* (2023), Pendidikan Kewirausahaan Dalam Perspektif Pembangunan Ekonomi: Menggagas Peran Kewirausahaan Sebagai Pilar Ekonomi Bangsa (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia (2025), AI Dalam Dunia Pendidikan (2025), Metodologi Penelitian Bidang Ekonomi dan Manajemen: untuk Penyusunan Skripsi, Tesis dan Disertasi (2025). Manajemen Publik (2025)

Email: [rola.polaanto70@gmail.com](mailto:rola.polaanto70@gmail.com)

## **BAB 2**

# **DEFINISI DAN LANDASAN TEORI MANAJEMEN PUBLIK**

**Nurul Ayuni, S.A.P., M.A.P.**

**Universitas Negeri Makassar**

### **A. PENDAHULUAN**

Manajemen publik adalah bidang yang mempelajari bagaimana organisasi pemerintah dan aktor kolaboratif mengelola sumber daya publik untuk menghasilkan nilai bagi warga. Fokusnya tidak hanya pada efisiensi, melainkan juga pada legitimasi, keadilan, akuntabilitas, dan kepercayaan publik. Dalam lima tahun terakhir, literatur menekankan peran tata kelola berbasis nilai (*public values governance*), kolaborasi lintas-aktor, serta transformasi digital termasuk penggunaan AI dalam fungsi inti pemerintah. Laporan terbaru menunjukkan bahwa pemanfaatan AI di pemerintahan dapat meningkatkan produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas, namun perlu tata kelola yang tepercaya (*trustworthy*) dan berpusat pada hak asasi serta nilai demokratis (Zarghami, 2025). Di sisi lain, laporan tentang kepercayaan (*trust*) memperlihatkan bahwa persepsi integritas, keterbukaan, dan keadilan prosedural sangat mempengaruhi legitimasi pemerintah (Criscuolo et al., 2022). Kedua temuan ini mempertegas bahwa desain manajemen publik modern harus mengintegrasikan aspek kinerja sekaligus kepercayaan warga.

Manajemen Publik adalah cabang ilmu dari Administrasi Publik yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan sumber daya, dan pengendalian yang dilakukan oleh organisasi publik (pemerintah dan nirlaba) untuk melayani kepentingan publik dan mencapai tujuan kebijakan publik secara efektif dan efisien. Sederhananya, ini adalah tentang bagaimana pemerintahan dikelola dengan menggunakan pendekatan dan teknik manajerial untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, seperti

yang dilakukan sektor swasta (namun dengan mempertimbangkan nilai-nilai publik seperti akuntabilitas, transparansi, dan keadilan). Jika ilmu politik bertanya "apa yang harus dilakukan pemerintah?" (kebijakan), manajemen publik bertanya "bagaimana pemerintah melakukannya dengan cara terbaik?".

Secara definisi, Manajemen Publik adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya (manusia, keuangan, informasi) dalam organisasi pemerintah atau nirlaba untuk mencapai tujuan kebijakan publik secara efektif, efisien, dan berkeadilan. Indonesia juga mengalami perubahan besar melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan agenda keterpaduan layanan digital pada tingkat nasional. Peraturan Presiden No. 132 tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional dan Peraturan Presiden No. 82 tahun 2023 tentang percepatan transformasi digital menjadi payung kebijakan penting yang mengarahkan interoperabilitas data, integrasi layanan prioritas, dan penguatan fungsi *GovTech*. PermenPAN-RB No 19 Tahun 2024 memperkenalkan Reformasi Birokrasi (RB) Tematik yang menautkan praktik manajemen publik dengan dampak pembangunan yang terukur. Bab ini akan menjabarkan definisi, landasan teori, instrumen manajerial, dan penerapannya pada konteks Indonesia melalui studi kasus sektoral.

## **B. DEFINISI MANAJEMEN PUBLIK**

Menurut Rosenbloom et al., (2022), *Public administration involves the management of government organizations within a framework that balances managerial efficiency, political responsiveness, and legal accountability*. Yang artinya, Manajemen publik tidak dapat dipahami hanya sebagai manajemen teknis, tetapi sebagai praktik yang harus menyeimbangkan efisiensi, legitimasi, dan kepatuhan hukum. Menurut Henry (2015), *Public administration is the execution of public policies to achieve the goals of government in an efficient and accountable manner*. Manajemen publik adalah keseluruhan aktivitas yang berhubungan dengan implementasi kebijakan publik. Sedangkan menurut Rainey (2009), *Managing public organizations requires understanding the distinctive political and legal environments in which they operate, as well as the expectations of multiple stakeholders*. Organisasi publik berbeda dari organisasi privat karena harus beroperasi dalam kompleksitas aktor dan regulasi.

Secara sederhana, manajemen publik adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penganggaran, pelaksanaan, koordinasi, dan pengawasan program publik untuk mencapai tujuan kolektif. Berbeda dari manajemen bisnis, tujuan manajemen publik bukan laba, melainkan penciptaan nilai publik (*public value*) seperti keandalan layanan, keadilan, partisipasi, dan kepercayaan. Perspektif *public values governance* menekankan bahwa nilai publik ditentukan melalui proses demokratis yang melibatkan warga, sektor privat, LSM, dan komunitas epistemik, bukan sekadar ukuran kinerja internal organisasi (Osborne et al., 2021). Pada saat yang sama, logika layanan publik (*Public Service Logic*) memandang layanan publik sebagai proses ko-kreasi nilai (*value co-creation*) di dalam ekosistem layanan, bukan produk satu arah dari pemerintah (Osborne et al., 2021).

### C. EVOLUSI PARADIGMA MANAJEMEN PUBLIK

Sejarah manajemen publik dapat dibaca sebagai pergeseran dari birokrasi Weberian, ke *New Public Management* (NPM), ke *New Public Service* (NPS), dan selanjutnya ke *Public Values Governance* serta *Public Service Logic*. Birokrasi Weberian menyediakan kerangka rasional-legal yang menekankan aturan formal, *merit system*, dan profesionalisme. Analisa mutakhir menjelaskan kembali (*revisit*) Weber bukan sebagai resep normatif, tetapi sebagai ideal-type analitis untuk memahami rasionalisasi organisasi modern (Sager & Rosser, 2021). NPM pada 1990-an memperkenalkan logika pasar, kontrak, dan pengukuran kinerja. Namun, kritik menunjukkan keterbatasan NPM dalam menangkap dimensi nilai dan partisipasi warga (Han et al., 2022).

NPS dan *public values governance* muncul untuk menegaskan bahwa pemerintah ada untuk melayani warga dan menciptakan nilai bersama melalui kolaborasi lintas-aktor. Kajian sistematik terbaru menunjukkan pentingnya komponen tata kelola strategis seperti *leadership*, akuntabilitas, partisipasi, dan transparansi data dalam mewujudkan *public value* dalam kolaborasi multi-aktor (Thabit et al., 2025).

PSL menekankan ko-produksi atau ko-kreasi nilai di ekosistem layanan dan mengingatkan agar desain layanan berfokus pada pengalaman pengguna dan hasil (Kinder & Stenvall, 2023). Di saat bersamaan, literatur tentang *network* dan *collaborative governance* memetakan relasi antara jejaring dan

## DAFTAR PUSTAKA

- Criscuolo, C., Gonne, N., Kitazawa, K., & Lalanne, G. (2022). *An industrial policy framework for OECD countries: Old debates, new perspectives*.
- Elektronik, B. (2022). *Berbasis Elektronik*, 158198.
- Han, J. H., Samanta, T., Park, Y. M., Kim, H. J., Manikanta Viswanath, N. S., Kim, H. W., Cha, B. K., Cho, S. B., & Im, W. Bin. (2022). Highly stable zero-dimensional lead-free metal halides for X-ray imaging. *ACS Energy Letters*, 8(1), 545–552.
- Hanisch, M., Goldsby, C. M., Fabian, N. E., & Oehmichen, J. (2023). Digital governance: A conceptual framework and research agenda. *Journal of Business Research*, 162, 113777.
- Henry, N. (2015). *Public administration and public affairs*. Routledge.
- Kementerian, B., & Aparatur, P. (2024). *jdih.menpan.go.id*. 3, 1–41.
- Khalishah, A., & Tarigan, H. (2023). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan Perceive Value Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prakerja. *Marketgram Journal*, 1(2), 130–144.
- Kinder, T., & Stenvall, J. (2023). A critique of public service logic. *Public Management Review*, 1–23.
- Klijn, E. H., Koppenjan, J., Spekkink, W., & Warsen, R. (2025). *Governance networks in the public sector*. Taylor & Francis.
- Matthoriq, M., Zauhar, S., & Hermawan, R. (2021). Collaborative Governance dalam Tata Kelola Pariwisata-Desa (Studi Pariwisata-Desa di Bumiaji Agrotourism di Kota Wisata Batu). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 7(1), 20–29.
- Osborne, S. P., Nasi, G., & Powell, M. (2021). Beyond co-production: Value creation and public services. *Public Administration*, 99(4), 641–657.
- Rainey, H. G. (2009). *Understanding and managing public organizations*. John Wiley & Sons.
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Hughes, D. L. (2022). Analysis of challenges for blockchain adoption within the Indian public sector: an interpretive structural modelling approach. *Information Technology*

- & People, 35(2), 548–576.
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2022). *Public administration: Understanding management, politics, and law in the public sector*. Routledge.
- Sager, F., & Rosser, C. (2021). Weberian bureaucracy. In *Oxford research encyclopedia of politics*.
- Savoie, D. J. (2012). *Christopher Pollitt and Geert Bouckaert (2011) public management reform: A comparative analysis–new public management, governance, and the neo–weberian state*. SAGE Publications Sage UK: London, England.
- Tentang, P. (2023). *perlu dan*. 132281, 132281–132293.
- Thabit, S., Sancino, A., & Mora, L. (2025). Strategic public value (s) governance: A systematic literature review and framework for analysis. *Public Administration Review*, 85(3), 885–906.
- Thuerey, N., Holl, P., Mueller, M., Schnell, P., Trost, F., & Um, K. (2021). Physics-based deep learning. *ArXiv Preprint ArXiv:2109.05237*.
- Viswanath, S., & Samanta, A. (2022). Gender ramifications of a Weberian bureaucracy: A feminist appraisal of the United States Department of Agriculture. *Perspectives on Public Management and Governance*, 5(2), 97–110.
- Wang, Z., Yang, X., Zhong, J., Zhou, Y., Tang, Z., Zhou, H., He, J., Mei, X., Tang, Y., & Lin, B. (2021). Exposure to SARS-CoV-2 generates T-cell memory in the absence of a detectable viral infection. *Nature Communications*, 12(1), 1724.
- Weber, M. (2019). *Economy and society: A new translation*. Harvard University Press.
- Zarghami, S. A. (2025). The role of economic policies in achieving sustainable development goal 7: Insights from OECD and European countries. *Applied Energy*, 377, 124558.
- Criscuolo, C., Gonine, N., Kitazawa, K., & Lalanne, G. (2022). *An industrial policy framework for OECD countries: Old debates, new perspectives*.
- Elektronik, B. (2022). *Berbasis Elektronik*, 158198.

- Han, J. H., Samanta, T., Park, Y. M., Kim, H. J., Manikanta Viswanath, N. S., Kim, H. W., Cha, B. K., Cho, S. B., & Im, W. Bin. (2022). Highly stable zero-dimensional lead-free metal halides for X-ray imaging. *ACS Energy Letters*, 8(1), 545–552.
- Hanisch, M., Goldsby, C. M., Fabian, N. E., & Oehmichen, J. (2023). Digital governance: A conceptual framework and research agenda. *Journal of Business Research*, 162, 113777.
- Henry, N. (2015). *Public administration and public affairs*. Routledge.
- Kementerian, B., & Aparatur, P. (2024). *jdih.menpan.go.id*. 3, 1–41.
- Khalishah, A., & Tarigan, H. (2023). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan Perceive Value Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prakerja. *Marketgram Journal*, 1(2), 130–144.
- Kinder, T., & Stenvall, J. (2023). A critique of public service logic. *Public Management Review*, 1–23.
- Klijn, E. H., Koppenjan, J., Spekkink, W., & Warsen, R. (2025). *Governance networks in the public sector*. Taylor & Francis.
- Matthoriq, M., Zauhar, S., & Hermawan, R. (2021). Collaborative Governance dalam Tata Kelola Pariwisata-Desa (Studi Pariwisata-Desa di Bumiaji Agrotourism di Kota Wisata Batu). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 7(1), 20–29.
- Osborne, S. P., Nasi, G., & Powell, M. (2021). Beyond co-production: Value creation and public services. *Public Administration*, 99(4), 641–657.
- Rainey, H. G. (2009). *Understanding and managing public organizations*. John Wiley & Sons.
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Hughes, D. L. (2022). Analysis of challenges for blockchain adoption within the Indian public sector: an interpretive structural modelling approach. *Information Technology & People*, 35(2), 548–576.
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2022). *Public administration: Understanding management, politics, and law in the public sector*. Routledge.
- Sager, F., & Rosser, C. (2021). Weberian bureaucracy. In *Oxford research encyclopedia of politics*.

- Savoie, D. J. (2012). *Christopher Pollitt and Geert Bouckaert (2011) public management reform: A comparative analysis–new public management, governance, and the neo–weberian state*. SAGE Publications Sage UK: London, England.
- Tentang, P. (2023). *perlu dan*. 132281, 132281–132293.
- Thabit, S., Sancino, A., & Mora, L. (2025). Strategic public value (s) governance: A systematic literature review and framework for analysis. *Public Administration Review*, 85(3), 885–906.
- Thuerey, N., Holl, P., Mueller, M., Schnell, P., Trost, F., & Um, K. (2021). Physics-based deep learning. *ArXiv Preprint ArXiv:2109.05237*.
- Viswanath, S., & Samanta, A. (2022). Gender ramifications of a Weberian bureaucracy: A feminist appraisal of the United States Department of Agriculture. *Perspectives on Public Management and Governance*, 5(2), 97–110.
- Wang, Z., Yang, X., Zhong, J., Zhou, Y., Tang, Z., Zhou, H., He, J., Mei, X., Tang, Y., & Lin, B. (2021). Exposure to SARS-CoV-2 generates T-cell memory in the absence of a detectable viral infection. *Nature Communications*, 12(1), 1724.
- Weber, M. (2019). *Economy and society: A new translation*. Harvard University Press.
- Zarghami, S. A. (2025). The role of economic policies in achieving sustainable development goal 7: Insights from OECD and European countries. *Applied Energy*, 377, 124558.

## PROFIL PENULIS



### **Nurul Ayuni, S.A.P., M.A.P.**

Lahir di Kota Kinabalu, 03 Januari 1999. Menyelesaikan S1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Negeri Makassar (UNM) pada tahun 2020 dan S2 Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar (UNM) pada tahun 2024. Aktif sebagai peneliti dan penulis dalam bidang perencanaan kebijakan dan manajemen pembangunan daerah. Penulis merupakan Dosen Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum (FIS-H), Universitas Negeri Makassar sejak tahun 2025.

Email: [nurulayuni@unm.ac.id](mailto:nurulayuni@unm.ac.id)

## **BAB 3**

# **PARADIGMA MANAJEMEN PUBLIK OPM, NPM, DAN GOVERNANCE**

**Dr. Sutrisman Basir, S.Sos., M.I.Kom**

**Universitas Negeri Makassar**

### **A. PENDAHULUAN**

Perkembangan Administrasi Publik dapat dilihat dari pergeseran konsep yang dikemukakan oleh para ilmuan. Dalam penelusuran literturnya, Keban (2008) menyimpulkan definisi administrasi publik sebagai eksekusi rinci dan sistematis masyarakat hukum. Dalam literatur lainnya Keban (2008) menemukan definisi administrasi publik sebagai kegiatan manajemen manusia dan material untuk mencapai tujuan negara. Ilmuwan administrasi publik lainnya seperti Dwight Waldo (1986) mendefinisikan administrasi publik sebagai organisasi dan manajemen dari manusia dan peralatan untuk mencapai tujuan pemerintahan. Organisasi menurutnya, dapat diartikan sebagai anatomi yang berupa struktur hubungan antar pribadi berdasarkan wewenang dan fungsi di dalam suatu sistem administrasi; sementara manajemen adalah suatu rangkaian kegiatan dalam menjalankan fungsi oleh orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai kerjasama yang rasional. Sehingga Dwight Waldo menjelas bahwa manajemen publik tidak hanya teknis tetapi juga sarat nilai (value-laden), karena menyangkut pelayanan publik dan kepentingan masyarakat.

Perkembangan ilmu administrasi publik tidak terlepas dari kontribusi para pemikir yang mempengaruhi arah paradigma di sektor pemerintahan. Dua pemikiran penting dalam sejarah administrasi publik berasal dari Woodrow Wilson sebagai pelopor paradigma awal administrasi publik modern, dan Denhardt & Denhardt (2003) sebagai representasi pemikiran kontemporer melalui pendekatan New Public Service (NPS). Keduanya

memberikan sudut pandang berbeda mengenai tujuan, nilai, dan peran administrasi publik dalam masyarakat.

Struktur-struktur manajemen dan organisasi yang kompleks sepanjang sejarah manusia, administrasi publik sebagai bidang studi dan praktik kesadaran diri umumnya dianggap mulai muncul dalam peralihan abad. Dalam essay Sutrisman Basir (2023), Denhardt dan Denhardt (2003) menemukan dua tema kunci yang berfungsi sebagai fokus terhadap studi administrasi publik untuk separuh abad berikutnya atau lebih. Pertama, terdapat perbedaan antara politik (atau Kebijakan) dan administrasi, dengan ide-ide akuntabilitas terkaitnya kepada pimpinan-pimpinan terpilih dan kompetensi netral dalam bidang administrator. Kedua, terdapat persoalan terhadap penciptaan struktu-struktur dan strategi – strategi manajemen administratif yang akan memudahkan beberapa organisasi publik dan manajer-manajernya untuk bertindak seefisien mungkin, masing-masing ide tersebut patut mendapatkan komentar lebih lanjut.

Woodrow Wilson, melalui esainya yang terkenal "*The Study of Administration*" yang diterbitkan pada tahun 1887, menegaskan perlunya administrasi publik menjadi bidang kajian ilmiah yang terpisah dari ilmu politik. Wilson berargumen bahwa pemerintahan modern membutuhkan birokrasi profesional yang bekerja secara rasional, efisien, dan terpisah dari kepentingan politik praktis. Prinsip utama pemikirannya adalah dichotomy theory, yaitu pemisahan antara politik (policy making) dan administrasi (policy implementation). Menurut Wilson, administrasi harus berfokus pada efisiensi, ketertiban, dan kepatuhan pada prosedur yang baku. Pemikiran ini sangat dipengaruhi oleh perkembangan manajemen ilmiah (scientific management) dan menjadi dasar paradigma Old Public Administration (OPA).

Sebaliknya, Denhardt dan Denhardt dalam buku mereka "*The New Public Service: Serving, Not Steering*" (2003) memberikan kritik terhadap paradigma sebelumnya, terutama New Public Management (NPM) yang terlalu menekankan orientasi pasar, efisiensi, dan logika bisnis dalam sektor publik. Menurut Denhardt dan Denhardt, tugas utama pemerintah bukan "mengendalikan masyarakat" (steering) seperti pandangan NPM, melainkan melayani warga negara (*serving citizens*) dengan mengedepankan nilai demokratis, kolaborasi, dan partisipasi publik. Pendekatan New Public Service memandang warga negara bukan sebagai pelanggan (customers),

tetapi sebagai citizens yang memiliki hak partisipasi dalam proses pemerintahan. Dalam pandangan ini, administrasi publik tidak hanya bertujuan mencapai efisiensi, tetapi juga keadilan sosial, etika, dan penciptaan nilai publik (*public value*).

Perbedaan mendasar antara pemikiran Wilson dan Denhardt & Denhardt terletak pada orientasi nilai yang dianut. Wilson memandang administrasi publik sebagai aktivitas teknokratis dan netral berbasis hierarki dan prosedur rasional. Sementara itu, Denhardt & Denhardt menganggap administrasi publik sebagai proses sosial yang kompleks, di mana warga negara, pemerintah, dan berbagai aktor lainnya berkolaborasi dalam menghasilkan kebijakan dan pelayanan publik. Jika Wilson mengidealkan birokrasi profesional sebagai pusat penyelenggaraan negara, maka Denhardt & Denhardt mempromosikan governance yang inklusif, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Meskipun keduanya berada pada era dan filosofi yang berbeda, pemikiran Wilson dan Denhardt & Denhardt sama-sama memberikan kontribusi penting dalam membangun fondasi teori dan praktik administrasi publik. Pemikiran Wilson membuka jalan bagi pembentukan birokrasi modern dan pengembangan teori administrasi sebagai disiplin ilmiah. Sementara itu, Denhardt & Denhardt memberikan arah baru yang mengutamakan nilai-nilai demokrasi dan pelayanan publik yang humanis di tengah kompleksitas pemerintahan modern.

Dengan demikian, perkembangan administrasi publik dapat dipahami sebagai perjalanan dari paradigma teknokratik dan efisiensi menurut Wilson, menuju paradigma kolaboratif dan berorientasi nilai publik yang ditawarkan oleh Denhardt & Denhardt. Pergeseran ini mencerminkan perubahan tuntutan sosial, politik, dan teknologi dalam upaya menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan berkeadilan.

Paradigma manajemen publik terus mengalami dinamika seiring perubahan sosial, politik, dan teknologi. Salah satu pendekatan reformasi yang sangat berpengaruh pada akhir abad ke-20 adalah paradigma *“Reinventing Government”* yang dicetuskan oleh David Osborne dan Ted Gaebler pada tahun 1992 melalui karya monumental mereka berjudul *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Paradigma ini menjadi tonggak penting munculnya pendekatan baru dalam pemerintahan modern yang menekankan prinsip

## DAFTAR PUSTAKA

- LAN RI. (2008). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisman Basir. (2023). *Konsep dan Implementasi E-Governance*. Yogyakarta. Bintang Madani
- Sumarto, H. S. (2003). *Inovasi, partisipasi, dan good governance*. Yayasan Obor Indonesia.

## PROFIL PENULIS



**Dr. Sutrisman Basir, S.Sos., M.I.Kom.** Lahir di Sengkang, 16 Februari 1988. Menyelesaikan studi S-1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin (UNHAS) Makassar pada tahun 2010 dan meraih gelar magister pada tahun 2012 pada program studi S-2 Ilmu Komunikasi Universitas Satria Makassar. Tahun 2022 telah menyelesaikan program doktor pada Program Studi Administrasi Publik di Universitas Negeri Makassar (UNM). Saat ini, penulis adalah dosen tetap Universitas Negeri Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum. Beberapa karya ilmiah telah dipublikasikan oleh penulis, di antaranya telah terbit di jurnal internasional bereputasi terkait studi inovasi aplikasi elektronik. Daftar karya ilmiah dapat ditelusuri pada SINTA ID: 6657450.

Email: [sutrisman.basir@unm.ac.id](mailto:sutrisman.basir@unm.ac.id)

## **BAB 4**

# **MODEL DAN PENDEKATAN DALAM MANAJEMEN PUBLIK**

**Abuday, S.SI**

**Universitas Lakidende Unaaha**

### **A. PENDAHULUAN**

Mengelola organisasi publik dan swasta di tengah dinamika sosial, politik, ekonomi dan teknologi yang terus berkembang dan semakin maju, manajemen publik di tuntut untuk adaptif, inovatif dan responsif terhadap perubahan dan kebutuhan masyarakat, untuk meningkatkan tata kelola yang lebih terbuka, partisipatif, dan berbasis kinerja, manajemen publik menuntut adanya pemahaman yang mendalam, model dan pendekatan dalam manajemen publik memberikan gambaran komprehensif mengenai beragam model dan pendekatan yang berkembang dalam disiplin manajemen publik. Dengan tidak hanya menyorot pada teori-teori klasik yang menjadi fondasi, tetapi juga mengulas pendekatan kontemporer yang relevan dengan tantangan abad ke-21, seperti *digital governance*, *collaborative governance*, dan *dynamic governance*. Bagi sebuah organisasi, Hubungan masyarakat sangat diperlukan untuk menjalin komunikasi dengan para stakeholders ataupun untuk mengkomunikasikan visi, misi, tujuan dan program organisasi kepada *public*. (Nuzulia, 1967).

Peranan Humas (Hubungan Masyarakat) atau *Public Relations* sangat dibutuhkan oleh hampir semua bentuk organisasi atau lembaga, bersifat komersial maupun tidak komersial, dari perusahaan industri, organisasi profesi, institusi pendidikan, organisasi sosial budaya sampai pemerintahan. Hubungan masyarakat di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan secara konseptual, perkembangan humas di Indonesia terjadi pada tahun 1950-an, ditandai dengan berdirinya Perusahaan Pertamina Negara

(Pertamina) yang di dalamnya terbentuk divisi hubungan pemerintah dan masyarakat atau humas. (Suhada, 2017). penelitian kualitatif bersifat deskriptif kualitatif, yaitu penelitian untuk memahami fenomena yang dialami oleh subyek penelitian, menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati untuk mendapatkan hasil yang akurat (Haryono, 1979).

Muammarulloh & Halwati (2024) meneliti tentang Model Pendekatan Manajemen Hubungan Masyarakat, artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dalam penelitiannya ditemuan hasil dan pembahasan atas penelitian ini berdasarkan indikator dan pengukuran yang bermakna atas identifikasi, pertimbangan, serta evaluasi jangka panjang untuk mengetahui lingkungan masyarakat, kiat sukses serta hasil, rekomendasi penelitian ini Seorang Humas harus mampu menciptakan citra positif bagi Institusinya sehingga membentuk opini publik yang baik pula.

## **B. KONSEP MANAJEMEN PUBLIK**

Manajemen adalah sesuatu yang abstrak tetapi dapat dilihat hasilnya dari hasil implementasinya didalam organisasi. Dalam prakteknya, manajemen dibutuhkan dimana saja ketika ada orang-orang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Manajemen adalah suatu siklus kegiatan yang disusun secara sistematis dan terkoordinir melalui pemanfaatan sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Didalam manajemen, sedikitnya terdapat kegiatan Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), dan *Controlling* (Pengendalian). Dalam literatur Ilmu Manajemen, dikenal dua macam yakni manajemen publik dan manajemen bisnis. Manajemen bisnis lebih dahulu berkembang, ketimbang manajemen publik. R. Taqwaty Firdausijah Amtai Alaslan, Ahmad, Mustanir, Abdurohim, Sunariyanto, Rusydi Fauzan, Unggul Sagena, Ade Putra, Ode Amane (2023) menulis buku tentang manajemen sektor publik,

Adiatma et al (2023) dalam buku Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik, bahwa manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu dan seni merencanakan, melaksanakan rencana, mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan. Urgensi manajemen pelayanan publik terletak pada peran pentingnya dalam

meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan menciptakan pemerintahan yang responsif, efisien, dan akuntabel.

Adiatma et.al (2023) pelayanan publik di Indonesia diatur dalam UU RI Nomor 25 tahun 2009. Berdasarkan undang-undang ini, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Bertha Lubis (2020) manajemen kinerja aparatur sipil negara di indonesia adalah sebuah konsep manajemen publik baru, dalam ilmu administrasi publik. Konsep ini berfokus pada orientasi hasil, transparansi dan akuntabilitas layanan administrasi. Manajemen kinerja adalah kunci untuk orientasi hasil. Sistem Manajemen Kinerja adalah catatan masukan, proses, keluaran dan hasil dari prosedur pemerintah, penelitian memakai metode kualitatif dalam menganalisa obyek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa birokrasi yang rumit dan masih kurangnya kualitas pelayanan publik telah menjadi kutukan ilmu administrasi publik di Indonesia.

Ruslan Ramdhan & Nur Hafni ( 2024) Konsep *Good Governance* dalam Perspektif Pelayanan Publik, Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif , tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui konsep *Good Governance* dalam perspektif Pelayanan Publik. hasil analisis penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa ciri *good governance* berdasarkan perspektif pelayanan public harus memenuhi empat unsur utama, yaitu 1) Akuntabilitas; adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya; 2) Transparansi: kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah; dan 3) Keterbukaan: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Aturan hukum; kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Ni Putu Tirka Widanti (2022) Konsep *Good Governance* dalam Perspektif Pelayanan Publik, Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiatma, T., Harahap, T. K., Hendrayady, A., Anto, R. P., Mariam, I., Ainurrahmah, Y., & Tui, F. P. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori Dan Praktik*. Penerbit Tahta Media.
- Ahmad, Jamaluddin. (2012) Perjalanan Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), New Public Service (NPS) Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia. *Jurnal Praja*.
- Andrew B. Whitford, Soo-Young Lee, Taesik Yun& Chan Su Jung; (2010),Collaborative Behavior And The Performance Of Government Agencies, *International Public Management Journal*, 13:4, 321-349.26.
- Fadil, M. (2012). Bentuk Pemerintahan dalam Pandangan Aristoteles. *KYBERNAN: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 1-9.
- Fernanda, Desi. (2006). Paradigma *New Public Management (NPM)* Sebagai Kerangka Reformasi Birokrasi Menuju Kepemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) di Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator: Media Pengembangan dan Inovasi Sistem Administrasi Negara*. Vol 02 No 3.
- Kulsum, U., Nurfitriani, N., Sunarto, S., & Heriyanto, H. (2024). Pengembangan Model Evaluasi Kinerja Sdm Berbasis Balanced Scorecard: Studi Pada Kantor Akuntan Publik di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmiah M-ProgresS*, 14(2), 361-372.
- Mahmudi. (2003). “*New Public Management (NPM)*: Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik,” *Sinergi*, Vol 6 No. 1, hal 69-76.
- Miranti, D. (2024). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Kaitannya Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Litelatur. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 2(02), 332-342.
- Muammarulloh, A. G. A., & Halwati, U. (2024). Model Pendekatan Manajemen Hubungan Masyarakat MA MINAT Kesugihan Dalam

Meningkatkan Citra Lembaga. Al-Fahim: *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(1), 73-90.

Ramadhan, R. (2024). in Konsep *Good Governance* dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. Saraq Opat: *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55-67.

Ramadhani, S. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Prinsip Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 75-84.

Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi *E-Government* di Indonesia. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5).

## PROFIL PENULIS



**ABUDAY, S.SI**, Lahir , 3 April 1979 di Kelurahan Kulahi Kecamatan Wawotobi, Kabupaten Konawe, Provinsi Sulawesi Tenggara, anak ke-3 dari 6 bersaudara dari Pasangan Suami Istri Abbas Tabara (Alm) dan Bungasia Binti Silondae (Almh), Agama Islam, Menikah dengan Lia Arianti Kalambi, SE. Telah dikaruniai dua orang Putri bernama Zalsa Nabila Tabara dan Zalfa Naila Tabara. Menamatkan Pendidikan pada SD Negeri Kulahi (1993), SMP Negeri Wawotobi (1996), Sekolah Menengah Umum Swasta Unaaha (1999). Pendidikan pada Program Studi Sistem Informasi (S1), pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Bina Bangsa Kendari (2011), sedang melanjutkan pendidikan pada Program Magister (S2) Administrasi Publik pada Universitas Lakidende Unaaha Program Studi Administrasi Publik 2025/2026. Penulis berprofesi sebagai Aparatur Sipil Negara pada Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe yang diangkat pada tahun 2008, menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe, dan baru memulai kegiatan menulis BC Model Dan Pendekatan Dalam Manajemen Publik yang masih dalam bimbingan oleh Dosen Pengajar pada Program Magister Administrasi Publik (S2), Prodi Administrasi Publik, yang kami Ta'dzimi orang tua saya Dr. Rola Pola Anto, S.Pd, M.Si sekaligus Dekan Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) di Universitas Lakidende Unaaha. Email : [Tawanggole79@gmail.com](mailto:Tawanggole79@gmail.com)

# **BAB 5**

## **NILAI, ETIKA, DAN PRINSIP MANAJEMEN PUBLIK**

**Muhammad Hidayat L, S.Pd., M.Pd.**

**Universitas Negeri Makassar**

### **A. NILAI (VALUES) DALAM MANAJEMEN PUBLIK**

#### **1. Pengertian Nilai Publik**

Nilai dalam administrasi publik pada dasarnya adalah keyakinan normatif tentang apa yang dianggap baik, benar, adil, dan layak untuk diwujudkan melalui tindakan pemerintah. Dalam konteks ini, administrasi publik tidak sekadar mengelola prosedur dan sumber daya, tetapi sekaligus mengelola dan mengalokasikan nilai-nilai di dalam masyarakat. Setiap kebijakan, program, prosedur pelayanan, sampai cara aparat berinteraksi dengan warga, selalu mencerminkan preferensi nilai tertentu—misalnya penghargaan terhadap martabat manusia, keadilan sosial, kepastian hukum, maupun efisiensi penggunaan anggaran. Karena itu, studi administrasi publik modern selalu menempatkan nilai sebagai fondasi yang tidak terpisahkan dari teori organisasi, kebijakan publik, dan tata kelola pemerintahan.

Konsep nilai publik kemudian berkembang sebagai perluasan dari gagasan nilai dalam administrasi publik. Nilai publik tidak hanya menunjuk pada nilai moral yang dipegang oleh individu birokrat, tetapi juga mencakup tujuan substantif yang ingin dicapai oleh organisasi publik: peningkatan kualitas hidup warga, pengurangan ketimpangan, penjagaan hak-hak konstitusional, dan penguatan kepercayaan masyarakat terhadap negara. Kerangka public value memandang bahwa keberhasilan organisasi publik diukur bukan hanya dari tercapainya indikator kinerja internal, tetapi dari sejauh mana tindakan pemerintah

menghasilkan manfaat yang diakui sebagai bernilai oleh warga dan pemangku kepentingan yang beragam. Di sini, nilai publik menjadi ukuran legitimasi sekaligus arah strategis bagi manajemen publik.

Nilai publik juga memiliki dimensi demokratis yang kuat. Dalam masyarakat demokratis, nilai publik tidak ditentukan secara sepahak oleh elit birokrasi atau penguasa politik, tetapi dirumuskan melalui proses dialog, partisipasi, dan perdebatan di ruang publik. Nilai seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi warga, dan penghormatan terhadap hak minoritas lahir dari kesepakatan normatif yang terus dinegosiasikan. Organisasi publik yang matang berperan sebagai penjaga nilai-nilai tersebut, baik melalui desain kelembagaan, praktik pelayanan, maupun budaya organisasi yang menekankan integritas dan orientasi pada kepentingan umum. Dengan demikian, nilai publik adalah hasil sekaligus proses—hasil dari konsensus sosial dan proses dari praktik tata kelola yang demokratis.

Perbedaan antara nilai publik dan nilai privat tampak jelas ketika kita membandingkan orientasi sektor publik dan sektor bisnis. Nilai privat berpusat pada kepentingan individu atau kelompok terbatas, seperti pemilik modal, pemegang saham, atau konsumen tertentu. Ukuran keberhasilan dalam kerangka nilai privat biasanya terkait dengan keuntungan finansial, efisiensi biaya, kepuasan pelanggan, atau preferensi pribadi. Sebaliknya, nilai publik berorientasi pada kepentingan kolektif: melayani seluruh warga, termasuk kelompok rentan; menjamin keadilan distribusi; menjaga keberlanjutan lingkungan; dan memelihara kohesi sosial. Di sini, efisiensi tetap penting, tetapi tidak boleh mengorbankan keadilan, aksesibilitas, dan perlindungan hak.

Perbedaan orientasi ini menjelaskan mengapa manajemen publik tidak dapat sekadar menyalin logika manajemen bisnis. Manajer publik memang dapat mengadopsi teknik manajerial dari sektor privat, tetapi selalu harus menyaringnya dengan kriteria nilai publik: apakah suatu kebijakan, mekanisme pasar, atau inovasi digital benar-benar memperkuat keadilan, akuntabilitas, dan kepercayaan warga, atau justru memperlebar kesenjangan dan menguatkan kepentingan sempit. Dengan memahami secara jernih konsep nilai dan membedakan nilai publik dari nilai privat, penulis dan praktisi administrasi publik dapat merancang kebijakan dan

institusi yang bukan hanya efektif, tetapi juga sah secara demokratis dan bermakna bagi masyarakat luas.

## 2. Kategori nilai publik

Nilai publik dapat dipahami secara lebih operasional melalui tiga kategori besar: nilai proses, nilai hasil, dan nilai hubungan. Klasifikasi ini membantu menjelaskan bahwa keberhasilan manajemen publik tidak hanya diukur dari apa yang dihasilkan pemerintah, tetapi juga bagaimana prosesnya dijalankan dan bagaimana kualitas hubungan antara negara dengan warga. Dengan demikian, tata kelola pemerintahan yang baik harus menjaga keseimbangan antara ketiga jenis nilai tersebut: prosedur yang sah dan transparan, capaian kebijakan yang nyata, serta interaksi yang sehat dan saling percaya antara birokrasi dan masyarakat.

### a. Proses: transparansi, legalitas, akuntabilitas

Transparansi adalah nilai proses yang menekankan keterbukaan informasi dan akses publik terhadap keputusan, kebijakan, dan penggunaan sumber daya negara. Pemerintahan yang transparan menyediakan informasi secara jelas, tepat waktu, dan dapat dipahami oleh warga, baik melalui laporan tertulis, mekanisme keterbukaan informasi publik, maupun platform digital seperti e-government dan portal data terbuka. Transparansi bertujuan mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, sekaligus memungkinkan partisipasi yang lebih luas dan pengawasan sosial terhadap tindakan pemerintah. Dalam perspektif manajemen publik modern, transparansi bukan sekadar kewajiban administratif, tetapi instrumen penting untuk membangun legitimasi dan kepercayaan publik.

Legalitas merujuk pada kesesuaian seluruh tindakan administrasi dan kebijakan publik dengan hukum yang berlaku, baik konstitusi, undang-undang, maupun peraturan turunan. Nilai legalitas memastikan bahwa kewenangan yang digunakan aparatur negara benar-benar bersumber dari mandat hukum, bukan kehendak pribadi atau tekanan kelompok tertentu. Dalam kerangka negara hukum, legalitas menjadi prasyarat utama agar kekuasaan dapat dikontrol dan hak-hak warga negara terlindungi. Proses perumusan kebijakan, pengadaan barang dan jasa, serta pemberian layanan publik harus mengikuti prosedur hukum yang jelas, sehingga keputusan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan dan tidak mudah dibatalkan

## DAFTAR PUSTAKA

- Baines, S., Wilson, R., Fox, C., Narbutaitė Aflaki, I., Bassi, A., Aramo-Immonen, H., & Prandini, R. (Eds.). (2024). *Co-creation in public services for innovation and social justice*. Policy Press.
- Boin, A., Fahy, L. A., & 't Hart, P. (Eds.). (2021). *Guardians of public value: How public organisations become and remain institutions*. Palgrave Macmillan.
- Firdausijah, R. T., Alaslan, A., Mustanir, A., Abdurohim, Sunariyanto, Fauzan, R., Sagenya, U., & Amane, A. P. O. (2023). *Manajemen sektor publik*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Ishaka, M., Adilansyah, A., Wahyuli, S., & Haeril. (2024). *Etika administrasi publik*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Klijn, E. H., Koppenjan, J., Spekkink, W., & Warsen, R. (2025). *Governance networks in the public sector* (2nd ed.). Routledge.
- Muliawati, L., & Sedarmayanti. (2021). *Etika administrasi publik: Wujudkan citra pelayanan dan sumber daya manusia unggul di era industri 4.0*. LEMLIT UNPAS Press.
- Ongaro, E. (2020). *Philosophy and public administration: An introduction* (2nd ed.). Edward Elgar Publishing.
- Pradana, I. P. Y. B. (Ed.). (2024). *Transformasi administrasi publik*. Undana Press.
- Rosyadi, S., Nugroho, R. A., Yusuf, M., & Tri Yuniningsih, A. P. (Eds.). (2021). *Administrasi publik di era disruptif dan big data*. SIP Publishing.
- Suganda, D. A., Nur, M., Usulu, E. M., & Abubakar, F. (2025). *Administrasi publik: Teori, konsep, dan aplikasi dalam pemerintahan modern*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Wirata, G., Astawa, I. W., Sulandari, S., Suargita, I. N., & Sarining, K. (2024). *Administrasi publik* [Buku ajar]. PT Media Penerbit Indonesia.

## PROFIL PENULIS



**Muhammad Hidayat.L, S.Pd., M.Pd.** Lahir di Pangkajene Sidenreng, 27 Maret 1994. Menyelesaikan studi S-1 pada Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar pada tahun 2016 dan meraih gelar magister pada tahun 2019 pada program studi S-2 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Uneversitas Negeri Makassar. Tahun 2022. Saat ini, penulis adalah dosen tetap Universitas Negeri Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum. Beberapa karya ilmiah telah dipublikasikan oleh penulis, di antaranya telah terbit di jurnal nasional terkreditas terkait bidang pengembagnan media pembelajaran serta jurnal internasioan terkait penggunaan kecerdasan buatan di sektor pendidikan. Daftar karya ilmiah dapat ditelusuri pada SINTA ID: 6874275.

Email: [muhammad.hidayat@unm.ac.id](mailto:muhammad.hidayat@unm.ac.id)

## **BAB 6**

# **FUNGSI MANAJEMEN PUBLIK: PERENCANAAN HINGGA PENGAWASAN**

**Restu Mayang Sara Nur, S.A.P., M.A.P**

**Universitas Negeri Makassar**

### **A. PENDAHULUAN**

Manajemen publik adalah sebuah proses dinamis yang melibatkan pengelolaan dan koordinasi sumber daya untuk mewujudkan tujuan publik dengan efisiensi dan efektivitas. Fungsi manajemen publik terdiri dari serangkaian kegiatan yang berkesinambungan, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Fungsi-fungsi ini tidak hanya penting dalam memberikan pelayanan publik, tetapi juga dalam memastikan akuntabilitas, transparansi, dan pemberdayaan masyarakat. Manajemen publik yang baik adalah salah satu kunci untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Manajemen publik menjadi lebih kompleks dengan adanya dinamika sosial, politik, dan ekonomi yang terus berkembang. Sebagai contoh, pemerintah tidak hanya menghadapi tantangan dalam hal alokasi anggaran atau pengelolaan sumber daya, tetapi juga dalam menjaga keseimbangan antara berbagai kepentingan yang ada. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang setiap fungsi dalam manajemen publik sangat penting untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Fungsi manajemen publik berperan dalam memastikan bahwa kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah dapat dijalankan secara efektif. Fungsi-fungsi manajerial tersebut mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Dalam bab ini, fokus pembahasan akan diberikan pada tiga fungsi

utama: perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Ketiga fungsi ini sangat saling terkait dan menjadi dasar dalam mewujudkan tujuan pemerintahan yang baik dan berkelanjutan.

Bab ini akan membahas secara mendalam mengenai berbagai fungsi dalam manajemen publik, mulai dari perencanaan yang menjadi landasan dalam pengambilan keputusan, pengorganisasian yang memastikan efisiensi dan efektivitas implementasi, pelaksanaan yang melibatkan eksekusi kebijakan, hingga pengawasan yang menjamin pencapaian tujuan organisasi dan mencegah penyimpangan.

## **B. FUNGSI MANAJEMEN PUBLIK**

Manajemen publik memiliki beberapa fungsi yang sangat penting dalam menjamin efektivitas dan efisiensi pengelolaan sektor publik. Beberapa ahli dalam manajemen publik mengemukakan bahwa fungsi-fungsi tersebut dapat digambarkan sebagai siklus yang saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan. Fungsi utama dalam manajemen publik adalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Di sini, kita akan memfokuskan pembahasan pada perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan, yang masing-masing memainkan peran krusial dalam pencapaian tujuan publik.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi manajemen publik saat ini adalah globalisasi. Proses globalisasi yang semakin pesat memengaruhi banyak aspek kehidupan, baik dalam aspek ekonomi, politik, sosial, maupun budaya. Globalisasi telah menciptakan tantangan baru bagi sektor publik dalam merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, dan mengawasi kebijakan. Oleh karena itu, manajemen publik perlu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan yang terjadi di tingkat internasional.

### **1. Pengaruh Globalisasi terhadap Fungsi Perencanaan**

Perencanaan dalam manajemen publik tidak lagi hanya berfokus pada kondisi domestik, tetapi juga harus mempertimbangkan faktor-faktor global. Misalnya, dalam perencanaan ekonomi, suatu negara harus mempertimbangkan dinamika pasar global, perubahan iklim global, serta kerjasama internasional dalam perdagangan dan investasi. Pemerintah juga harus merancang kebijakan yang dapat menanggapi tantangan global, seperti krisis ekonomi global atau perubahan teknologi yang cepat.

## 2. Pengaruh Globalisasi terhadap Pengorganisasian

Dalam konteks globalisasi, pemerintah perlu melakukan adaptasi terhadap struktur organisasi publik. Banyak negara yang menghadapi kenyataan bahwa masalah publik saat ini tidak lagi dapat diselesaikan hanya dengan kebijakan domestik. Organisasi pemerintah sering kali bekerja sama dengan berbagai lembaga internasional dan organisasi non-pemerintah untuk merumuskan kebijakan bersama. Oleh karena itu, penting bagi struktur organisasi publik untuk lebih fleksibel dan memiliki kemampuan untuk bekerja dalam jaringan internasional yang lebih luas.

## 3. Pengaruh Globalisasi terhadap Pelaksanaan

Pelaksanaan kebijakan publik di era globalisasi membutuhkan kecepatan, fleksibilitas, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi secara cepat. Pemerintah harus mampu melaksanakan kebijakan yang relevan dan responsif terhadap tantangan global, seperti migrasi internasional, terorisme global, serta perubahan iklim. Misalnya, pelaksanaan kebijakan pengendalian perubahan iklim memerlukan kerjasama internasional, teknologi mutakhir, serta sistem pelaporan yang transparan dan akuntabel.

## 4. Pengaruh Globalisasi terhadap Pengawasan

Dalam pengawasan kebijakan publik, globalisasi menambah dimensi baru. Pengawasan tidak hanya berfokus pada kesesuaian kebijakan dalam negeri, tetapi juga pada bagaimana kebijakan tersebut memenuhi standar internasional. Pengawasan terhadap proyek-proyek yang melibatkan kerja sama internasional, misalnya dalam bidang pembangunan infrastruktur atau bantuan kemanusiaan, membutuhkan pengawasan yang lebih kompleks dan menyeluruh. Lembaga pengawasan juga harus dapat beroperasi dalam konteks internasional untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas yang lebih besar.

## C. PERENCANAAN DALAM MANAJEMEN PUBLIK

Perencanaan adalah fungsi yang sangat penting dalam manajemen publik karena perencanaan yang matang dan tepat akan menentukan arah kebijakan dan program pemerintah serta memberikan landasan untuk pengelolaan sumber daya yang efektif. Tanpa perencanaan yang baik, kebijakan yang

keberhasilan manajemen pemerintahan, yang pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian tujuan pembangunan yang berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bryson, J. M. (2018). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement* (5th ed.). Wiley.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *Public administration: An action orientation* (8th ed.). Cengage Learning.
- Dufresne, R. L. (2014). *Public administration: Theories, structures, and issues*. Pearson Education.
- Dufresne, R. L. (2016). *Strategic planning for public sector organizations*. McGraw-Hill.
- Stillman, R. J. (2017). *Public administration: Concepts and cases* (10th ed.). Pearson.

## PROFIL PENULIS



Restu Mayang Sara Nur, S.A.P., M.A.P. adalah akademisi administrasi publik kelahiran Bantaeng, 06 Maret 1993. Ia meraih Sarjana Administrasi Publik dari Universitas Negeri Makassar (2015), Magister Administrasi Publik dari Universitas Negeri Makassar (2021). Sejak 2025 ia mengajar di Prodi Ilmu Administrasi Negara – Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar dengan bidang keahlian Kualitas Manajemen Pelayanan Publik. Sebelum berkarier akademik, Restu bekerja selama lima tahun pada Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan. Kontribusi ilmiahnya mencakup publikasi nasional dalam bentuk jurnal penelitian “*Penerapan Sanksi Administratif Terhadap Ketidakpatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Bantaeng.*” pada skripsi, Universitas Negeri Makassar dan jurnal penelitian *Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan* pada jurnal nasional APPISI Studi Ilmu Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi. Berfokus pada kualitas manajemen pelayanan publik, inovasi layanan, transformasi digital, dan kolaborasi lintas sektor, Restu berkomitmen mendorong tata kelola *smart governance* yang inklusif, berkualitas, efisien, transparan, dan modern. Kontak: [restu.mayangsara@unm.ac.id](mailto:restu.mayangsara@unm.ac.id).

# **BAB 7**

## **PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI INTI MANAJEMEN PUBLIK**

**Dr. Rajamemang, S.Sos., M.Si**

**Universitas Muhammadiyah Sinjai**

### **A. KONSEP MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIC**

#### **1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen adalah merupakan, seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Gibson, Donelly dan ivancevich mendefinisikan manajemen merupakan proses yang dilakukan satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan sebagai aktivitas lain untuk mencapai hasil yang tidak bias dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Sedangkan Gonross berpendapat bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas Yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) .yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Manajemen pelayanan publik merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan, rencana, mengordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya.

Fokus atau inti dari administrasi adalah manajemen, karena alat pelaksana dari administrasi adalah manajemen. Seperti pendapat dari Ratminto (2005 : 4) mengatakan bahwa manajemen pelayanan publik yaitu “Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana

mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah, terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dari control kualitas dengan pelanggan”.

Manajemen pelayanan public yang baik tentu saja akan berpengaruh kepada tingkat kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan. Dalam pemberian suatu pelayanan diperlukan adanya standar layanan yang menjadi ukuran dalam pelayanan public yang harus ditaati dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ratmiko berpendapat bahwa ;

Suatu standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, yang jelas bagi pemberi layanan danenerima layanan.
- b. Waktu penyelesaian yang jelas, saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya tariff pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam proses pelayanan.
- d. Produk layanan, hasil yang ditetapkan sesuai dengan yang ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana yang memadai oleh pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas, petugas yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan dan prilaku yang dibutuhkan.

Hal ini terdapat dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public yang mendefinisikan bahwa pelayanan public adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrative. Ada dua hal yang dapat membedakan dalam menyelenggarakan organisasi pelayanan publik :

- a. Pelayanan public atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta seperti misalnya ; Rumah Sakit Swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik, yang dapat dibedakan menjadi :
  - 1) Yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/ asa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah

merupakan satu-satunya penyelenggaraan oleh pengguna atau klien mau tidak mau harus memanfaatkannya.

- 2) Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya penggunaan atau klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggaraan pelayanan.

Dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan public menurut Kepmen PAN Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar pelayanan harus dilakukan dengan prinsip-prinsip pelayanan public sebagai berikut :

- 1) Sederhana, standar pelayanan, yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- 2) Partisipatif, Penyusun Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak yang terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 3) Akuntabel adalah hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan
- 4) Berkelaanjutan, standar harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- 5) Transparansi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- 6) Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, arak lokasi geografis dan perbedaan kapasitas fisik dan mental.

## 2. Pengertian pengaduan

Kata pengaduan atau bahasa lainnya adalah complain merupakan reaksi seseorang terhadap ketidakpuasan. Menurut pendapat Anwar Hadi (2000 : 67-68) pengaduan adalah : “Pernyataan secara lisan atau tertulis atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan”

Kalau menurut Tjipto (2002 : 130) mengatakan bahwa manajemen pengaduan adalah bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan dan mengatasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, N., & dkk. (2009). *Medikomunikasi dalam keperawatan: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Salemba.
- Afiyah, S. (2024). *Performance Measurement And Evaluation In Public Sector Organizations. The Journal of Academic Science*, 1(4). <https://doi.org/10.59613/v9y18y19>
- Azhary, A., dkk. (2024). *Pengaruh Public Relation Terhadap Kepercayaan Publik Dalam Sektor Pelayanan Publik*. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(6). <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i6.99>
- Gayatri, G., et al. (2009). *Performance Evaluation of Public Service: A Development of Public Service Quality Measurement And Customer Satisfaction Model on Three Cities In Java*. *ASEAN Marketing Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.21002/amj.v1i2.1985>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organisasi: Perilaku, struktur, proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management And Marketing: A Moment Of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International.
- Ivancevich, J. M., Lorenzi, P., Skinner, S. J., & Crosby, P. B. (2000). *Manajemen kualitas* (Terj. Muhammad Musa). Jakarta: Fajar Agung.
- Kampus Pascasarjana UMSU. (2023, Maret 15).
- Lase, E., & Heseziduhu, L. (2024). *Implementasi sistem monitoring dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas SMPDP2A Kabupaten Nias*. *Jurnal Manajemen Pendidikan & Ilmu Sosial*, 5(4). <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i4.2215>
- Manullang, M., & Liantha, R. D. (1971). *Ilmu ekonomi*. Medan: Sinar Harapan.
- Mukarom, Z., & Muhibuddin, L. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Pandiangan, C. U. A., & Eny, R. (2023). *Humas pemerintah dan transparansi informasi untuk membangun kepercayaan publik*. *Jurnal Komunikasi Perseptif*, 7(2). <https://doi.org/10.24853/pk.7.2.155-168>

- Pedrosa, G. V., et al. (2020). *A Systematic Review Of Indicators For Evaluating The Effectiveness Of Digital Public Services*. MDPI Journal. 11(10). <https://doi.org/10.3390/info11100472>
- Radiarti, S. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. STIAMAK. <http://repositori.stiamak.ac.id>
- Rahayu, H. A., & Abung, S. W. (2025). *Peran Humas Kemnaker RI dalam meningkatkan komunikasi pelayanan publik melalui portal pusat bantuan Kemnaker.go.id*. Public Media Public Relation, 1(2). <https://doi.org/10.37090/jmp.v5i1>
- Situmorang, V., & Jusup, J. (1994). *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Universitas Medan Area. (2025). Jenis-Jenis Pelayanan Publik. Pascasarjana Administrasi Publik.

## PROFIL PENULIS



Penulis merupakan Dosen Administrasi Publik pada Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sinjai sejak tahun 2010 sebagai seseorang yang sepenuhnya mengabdikan dirinya sebagai dosen, selain pendidikan formal yang telah di tempuh penulis juga meningkatkan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kinerja dosen, khususnya di bidang pengajaran, penelitian, dan pengabdian. Beberapa buku yang telah dihasilkan diantaranya Model Kepemimpinan Uwatta, Manajemen strategi, Kepemimpinan Transformasional dalam Budaya Organisasi, dan Agama dan masyarakat. Selain itu, penulis juga aktif melakukan penelitian yang diterbitkan di berbagai jurnal nasional dan internasional diantaranya Determinant Factor Of Transformasional Leadership In The Age Of Globalization (2019), Effectiveness of Licensing Servicer for Issuing Business Identification Numbers Through The OSS-RBA System At The Investment and One-Stop Integrated Service Office Of Sinjai Regency (2023), Media Pembelajaran Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa Sekolah Dasar Berbantuan Produk Adobe Flash (2024). E-Mail : rajamemang11@gmail.com

# **BAB 8**

## **PUBLIK SEKTOR MARKETING DALAM PEMERINTAHAN MODERN**

**K. Made Suarma, S.T.P.**

**Universitas Lakidende Unaaha**

### **A. PENDAHULUAN**

Era pemerintahan yang kian modern didukung perkembangan era industri mengalami transformasi secara fundamental dan menuntut manusia untuk bekerja dan hidup lebih canggih lagi oleh teknologi secara berkesinambungan, termasuk dalam kehidupan manusia di bidang administrasi publik, yang mengalami perubahan dan perlu beradaptasi. Konsep administrasi publik di era digital mencangkup penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang terselubung di seluruh aspek administrasi publik baik pengumpulan data, menganalisis, pengambilan keputusan hingga melakukan pelayanan publik secara efisien (Sepriano, et al. 2023).

Konsep administrasi publik di era digital membantu pemerintah dalam pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang perlu diseimbangkan dengan penggunaan publik sektor marketing. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2021) publik marketing merupakan pendekatan dalam meningkatkan kualitas suatu produk yang dihasilkan didalam sebuah organisasi, baik berupa barang, pelayanan, kebijakan, program hingga suatu kegiatan.

Paradigma publik marketing mengalami pergeseran dari *Old Public Administration* (OPA) ke *New Public Management* (NPM). Menurut Intan Meutia (2017) OPA atau paradigma administrasi publik klasik cenderung lebih kaku karena kewenangan penuh oleh pemerintah terhadap kebijakan yang menguntungkan pemerintah saja dan memiliki landasan filosofis dan ideologis inappropriate/kurang sesuai dengan administrasi negara yang memiliki prinsip keterbukaan dan responsif. Sehingga, diperlukan reformasi

dalam bentuk NPM yang menjadi konsep baru dalam menghilangkan monopoli pelayanan secara tidak efisien oleh instansi dan pejabat pemerintah.

Kondisi ini terdapat berbagai tantangan baik dalam hal regulasi yang tanggap hingga keterbatasan sumber daya yang menjadi kebutuhan dalam marketing layanan publik. Penerapan strategis pemasaran sektor publik akan menambah nilai publik dan dapat melibatkan warga negara bukan sekedar memberikan layanan.

## **B. KONSEP PUBLIC SECTOR MARKETING**

Marketing atau pemasaran merupakan aktivitas, serangkaian lembaga atau proses yang saling terhubung dan tergantung untuk mengidentifikasi, mengantisipasi, menciptakan mengkomunikasikan, menyampaikan hingga bertukar penawaran berharga yang memuaskan klien (Serrat, 2017). Menurut Pasquier & Villeneuve (2018) definisi *marketing* menjadi aktivitas institusi di berbagai prosesnya dalam menciptakan, mengkomunikasikan, mengirim dan mempertukarkan tawaran yang memiliki nilai atau *value* bagi pelanggan, klien, rekanan hingga masyarakat luas. Prinsip marketing ini dapat diterapkan di dunia swasta hingga kepentingan dalam organisasi di instansi publik. Marketing dalam sektor publik atau Publik sektor marketing adalah pendekatan pemasaran yang disesuaikan untuk organisasi sektor publik seperti pemerintah, lembaga publik, atau organisasi nirlaba yang berfokus pada kepentingan umum.

Public sector marketing merujuk pada upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau organisasi non-profit untuk memasarkan layanan, program, atau kebijakan kepada masyarakat. Menurut Pasquier & Villeneuve (2018) terdapat tiga pandangan terhadap penerapan marketing bagi sektor publik diantaranya :

1. Pertama, dimaknai secara luas bahwa marketing harus dimaknai dengan sangat luas termasuk pada pertukaran unit sosial dimana dapat dilakukan kontekstualisasi mengenai adanya berbagai layanan publik termasuk layanan pada lingkup sosial, budaya, olahraga, atau pendidikan;
2. Kedua, pandangan terhadap marketing yang dapat diterapkan sesuai dengan kriteria produk, harga dan sebagainya tetapi perlu untuk bersikap kritis seperti mempertimbangkan apakah penerapan tersebut cocok;

3. Ketiga, pandangan terhadap marketing yang hanya fokus penerapan marketing tool cocok untuk diterapkan pada dinamika organisasi organisasi di sektor.

Marketing di sektor publik memiliki manfaat dan tujuan yang dapat memberikan edukasi, membangun kesadaran hingga memberikan motivasi perubahan perilaku yang dapat mendukung kepentingan umum, Menurut Kotler & Lee (2017) Marketing di sektor publik memiliki manfaat dan tujuan diantaranya:

1. Dapat meningkatkan pendapatan (*increasing revenue*);
2. Adanya peningkatan dalam penggunaan layanan (*increasing service utilization*);
3. Adanya peningkatan terhadap pembelian suatu barang yang dihasilkan oleh instansi pemerintah itu sendiri (*increasing purchases of product*);
4. Adanya peningkatan kepatuhan masyarakat terhadap hukum (*increasing compliance with laws*);
5. Adanya peningkatan terhadap kesehatan dan keamanan publik (*improving public health and safety*);
6. Adanya peningkatan terhadap perilaku cinta dan perlindungan terhadap lingkungan (*increasing citizen behaviour to protect the environment*);
7. Adanya penurunan biaya dalam penyelenggaraan layanan (*decreasing cost for service delivery*);
8. Adanya peningkatan kepuasan customer (*improving customer satisfaction*);
9. Adanya peningkatan dari dukungan masyarakat (*engineering citizen support*).

Upaya pemasaran seharusnya mampu dalam mendorong partisipasi masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan kebijakan hingga pemanfaatan layanan publik yang ditawarkan. Sehingga mampu memenuhi karakteristik dalam Publik sektor marketing diantaranya:

1. memiliki tujuan sosial yang berbeda dengan pemasaran sektor swasta yang berfokus pada keuntungan, pemasaran sektor publik berfokus pada kepentingan sosial dan kesejahteraan masyarakat.
2. memiliki audiensi yang luas seperti melakukan kampanye pemasaran biasanya ditujukan kepada seluruh lapisan masyarakat atau kelompok tertentu yang membutuhkan layanan atau informasi spesifik, seperti program vaksinasi atau kebijakan pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianti, PF, Ramadhani, AD, & Zein, AW (2025). Analisis Pembiayaan Sektor Publik oleh Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan Sosial Masyarakat di Indonesia: Pendekatan Kualitatif. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2 (10).
- Aminati, dkk. (2024) Kebijakan pemerintah dalam meningkatkan efektivitas kelembagaan negara di Indonesia, *Jurnal Dimensi Hukum, Universitas Tidar*, 8(12)
- Widjayanti, A. (2011). Marketing dalam Sektor Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 8(3), 08-08.
- Fathy, V. N., Hamdi, M. A., Rosmaya, M., Priyatno, M. B., Nursanto, G. A., Susaningsih, C., ... & Ndarung, F. A. (2024). Pemanfaatan Teknologi Dalam Pelayanan Publik (E-Government).).
- Fine, Seymour H. (2017). *Marketing the Public Sector, Promoting the Causes of Public and Nonprofit Agencies*. Routledge
- Hartati, S. (2020). Penerapan model New Public Management (NPM) dalam reformasi birokrasi di Indonesia. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(2), 65-84.
- Laksono, T. A., & Izzulka, I. F. (2024). New Public Management (NPM) dalam Sektor Lembaga Pendidikan. *AL MIDAD: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Studi Keislaman*, 1(1), 21-31.
- Lembaga Administrasi Negara, (2021) *Marketing Sektor Publik Modul Marketing Sektor Publik Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta Pusat.
- Meutia, I. F. (2017). Reformasi administrasi publik, CV. Anugrah Utama Raharja, Bandar Lampung
- Mozin, S. Y. (2025). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Birokrasi Pemerintah Daerah. *JPS: Journal of Publicness Studies*, 2(2)
- Muklis, M., & Siregar, M. (2024). Peran media massa dalam kebijakan publik. *Jurnal ilmu sosial dan ilmu politik*, 4(2), 133-140.

- Barros, V., Matos, PV, & Sarmento, JM (2020). Karakteristik perusahaan apa yang mendorong kebijakan dividen? Studi metode campuran di bursa saham Euronext. *Jurnal Riset Bisnis* ,
- Nurmitae & Taufiqurokhman,(2024) Relasi dan Pengaruh Budaya terhadap Kebijakan Publik: Analisis Faktor-Faktor dalam Pembuatan Kebijakan, Jurnal Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, 8(3)
- Pasquier, M., & Villeneuve, JP (2017). Manajemen pemasaran dan komunikasi di sektor publik (hlm. 274). Taylor & Francis.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., ... & Indarti, C. F. S. (2023). Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Serrat, O. (2017). Pemasaran di sektor publik. Dalam Solusi Pengetahuan: Alat, Metode, dan Pendekatan untuk Mendorong Kinerja Organisasi (hlm. 111-118). Singapura: Springer Singapura.

## PROFIL PENULIS



### K. MADE SUARMA, S.T.P

Penulis merupakan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi Program Magister (S2) Program Studi Administrasi Publik di Universitas Lakidende Unaaha. Lahir di Bali 4 Agustus 1974, anak kedua dari pasangan I Gede Sade dan I Ketut Tarsih dari Bali ke Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara ikut orang tua dalam Program Transmigrasi Tahun 1982 besar dan mengenyam pendidikan di daerah Transmigrasi hingga masuk perguruan tinggi S1 di Universitas Sulawesi Tenggara (1997) dan menjadi Lulusan Terbaik Universitas Sulawesi Tenggara dan Fakultas Pertanian Tahun 2002. Penulis aktif sebagai *entrepreneur*, memiliki pengalaman yang kaya sebagai *employee* dan *entrepreneur*, yang memberikan bimbingan dan pelatihan SDM. Penulis sebagai Komisaris Utama PT. Nurmahagotra Flora, selain menekuni *entrepreneur*, penulis juga kerap mengikuti seminar motivasi dan bisnis diantaranya, Seminar pendidikan bisnis Tung Desem Waringin (2009) sebagai peserta, Seminar Motivasi *Wisdom Succes* Andrew Wongso (2005) sebagai peserta, Lokakarya Kewirausahaan (2015) Membangun Wirausaha Muda Berprestasi Dicky Darwis sebagai peserta, Seminar *Marketing Business* Heppy S. Tjandra (2015) sebagai peserta dan masih banyak seminar yang lain yang diikutinya. Selain itu penulis juga aktif organisasi baik organisasi politik maupun organisasi sosial, diantaranya Ketua Susila Budhi Darma Cabang Kendari Tahun 2019-2022, Ketua DPD Gema Sadhana Tahun 2013-2018, Wakil Ketua Partai Gerakan Indonesia Raya DPD Sulawesi Tenggara Tahun 2012-2017, Sekretaris Umum PERMATA Prabowo Tahun 2013-2018. Selama mengikuti pendidikan Program Magister (S2) Program Studi Administrasi Universitas Lakidende Unaaha, penulis aktif dalam kegiatan riset dan pengabdian kepada masyarakat. Selain itu, penulis juga mulai aktif menulis melalui *Book Chapter* dengan judul *Manajemen Publik: Teori, Praktik dan Tantangan Kontemporer* (2025).

***“Sekolah bukanlah sekedar mencari kepintaran semata melainkan sejauh mana kemampuan anda mengubah pola pikir”***

***Email mgfloraflora@gmail ,com***

# **BAB 9**

# **MANAJEMEN KONFLIK DAN RISIKO DI SEKTOR PUBLIK**

**Andi Adhe Amalya, S.Pd., M.A.P.**

**Universitas Negeri Makassar**

## **A. MANAJEMEN KONFLIK DI SEKTOR PUBLIK**

### **1. Pengertian Manajemen Konflik**

Konflik merupakan suatu kondisi sosial psikologis yang muncul akibat perbedaan kepentingan, pertentangan persepsi, dan ketidaksesuaian tujuan antara dua pihak atau lebih (Shohiburriyadh et al., 2025). Secara inheren, konflik mencerminkan kompleksitas dinamika interaksi sosial karena pihak-pihak yang terlibat cenderung mempertahankan posisi masing-masing dengan melemahkan pihak lain. Konflik berakar dari perbedaan nilai, keyakinan, ketimpangan sosial, dan konfigurasi politik dalam suatu organisasi (Muhammad Abdullah Ubaidi et al., 2023).

Konflik kerap dipersepsikan sebagai fenomena negatif yang menimbulkan sifat antagonistik antarindividu maupun kelompok. Namun, sejumlah kajian menunjukkan bahwa konflik juga berperan sebagai pemicu terjadinya perubahan, inovasi, dan evaluasi terhadap mekanisme kerja yang telah ada. Konflik berpotensi melahirkan gagasan baru, memperjelas ketidakselarasannya tujuan, dan meningkatkan kinerja organisasi apabila dikelola melalui strategi manajemen yang tepat.

Manajemen konflik merupakan proses mengendalikan aspek negatif untuk mengoptimalkan aspek positif dalam lingkungan organisasi. Praktik ini menekankan pentingnya pola komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat (Dini Vientiany et al., 2024). Implementasi manajemen konflik yang efektif berpotensi menciptakan jalur komunikasi semakin transparan, memperkuat kolaborasi, dan menghasilkan solusi

berkelanjutan. Dengan demikian, pengelolaan konflik secara komprehensif tidak hanya menurunkan intensitas ketegangan antarpihak, tetapi juga meningkatkan kualitas hubungan interpersonal dan mendukung efektivitas kinerja organisasi.

## 2. Tujuan Manajemen Konflik

Konflik merupakan dinamika yang tidak terelakan dalam suatu organisasi. Konflik tidak semestinya dipandang hanya sebagai sumber permasalahan, tetapi juga peluang untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Manajemen konflik menjadi elemen kunci dalam mengelola perbedaan sehingga memberi nilai tambah bagi proses maupun hasil kerja. Sejalan dengan pandangan tersebut, Afzalur Rahim (2011) mengemukakan tujuan manajemen konflik yaitu sebagai berikut.

### a. Meningkatkan Efektivitas Organisasi Secara Menyeluruh

Manajemen konflik berfungsi menciptakan kondisi yang terkendali, terarah, dan stabil. Melalui pengelolaan konflik yang tepat, organisasi dapat mempertahankan kapasitas operasionalnya secara efektif, adaptif, dan responsif terhadap tuntutan yang muncul dari lingkungan internal atau eksternal.

### b. Meminimalkan Dampak Konflik yang Bersifat Destruktif

Pengelolaan konflik bertujuan untuk meminimalisir berbagai dampak negatif yang menghambat fungsi struktural maupun fungsional organisasi. Upaya tersebut memungkinkan terjaganya kohesi, kontinuitas kinerja, dan stabilitas organisasi secara keseluruhan.

### c. Meningkatkan Kualitas Proses dan Hasil Pengambilan Keputusan

Manajemen konflik dapat memanfaatkan keragaman perspektif, pengalaman, dan prefensi para pemangku kepentingan sebagai sumber informasi yang memperkaya proses deliberatif. Dengan demikian, keputusan yang dihasilkan menjadi lebih objektif, komprehensif, dan kontekstual.

### d. Mendorong Inovasi dan Kreativitas Organisasi

Pengelolaan konflik yang efektif mampu mengubah ketegangan antarindividu atau kelompok menjadi stimulus lahirnya ide-ide baru dan metode kerja yang lebih efisien. Pengelolaan konflik berperan mengubah ketegangan menjadi pendorong inovasi.

### e. Membina Hubungan Interpersonal yang Lebih Sehat di Lingkungan Kerja

Manajemen konflik dapat memperbaiki kualitas interaksi sosial melalui komunikasi yang lebih terbuka dan sikap saling menghargai terhadap perbedaan karakter. Upaya ini sangat kerusial bagi organisasi yang mengandalkan kerja tim dan koordinasi lintas unit dalam penyelenggaraan pelayanan.

- f. Menciptakan Budaya Organisasi yang Kolaboratif dan Partisipatif Pengelolaan konflik mendorong terbentuknya pola interaksi yang mengedepankan kolaborasi dan partisipasi aktif seluruh anggota organisasi. Pada perspektif ini, konflik tidak lagi dipahami sebagai permasalahan individual, tetapi sebagai permasalahan kolektif yang memerlukan penyelesaian secara bersama-sama.
  - g. Menyeimbangkan Kepentingan Berbagai Individu dan Kelompok Manajemen konflik membantu menciptakan kondisi yang adil dengan mencegah dominasi suatu kelompok tertentu. Manajemen konflik memastikan setiap keputusan organisasi merepresentasikan kepentingan bersama dan mempertimbangkan suara seluruh pihak.
  - h. Mengembangkan Kemampuan Interpersonal dan Sosial Pegawai Manajemen konflik dapat meningkatkan kemampuan komunikasi, empati, negosiasi, dan pemecahan masalah. Kompetensi tersebut sangat fundamental bagi pegawai yang diharapkan mampu beradaptasi dan menghadapi kompleksitas dinamika pelayanan secara efektif.
  - i. Mengubah Konflik Menjadi Energi Positif bagi Pembaruan Organisasi Pengelolaan konflik berperan sebagai kasalitator perubahan yang mendorong peningkatan tata kelola, efisiensi birokrasi, dan kapasitas organisasi dalam menanggapi kebutuhan publik. Konflik menjadi sumber energi untuk mempercepat inovasi dan pembaruan institusional.
- Konflik sepatutnya dipandang sebagai komponen esensial dalam dinamika organisasi. Implementasi manajemen konflik yang efektif memungkinkan organisasi menjaga keseimbangan kepentingan, memperkuat kualitas proses kerja, dan mengoptimalkan potensi inovatif. Dengan demikian, konflik tidak semata-mata dipandang sebagai sumber hambatan, tetapi juga sebagai pendorong terciptanya efektivitas dan akuntabilitas dalam organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Husaini, C. B. (2023). Eksistensi Manusia Terhadap Resiko Bencana dalam Perspektif Filsafat Eksistensialisme Jean Paul Sartre. Nuansa: *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Keagamaan Islam*, 20(1).
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Asnawi, A., Larasati, D., & Syahrir, M. (2025). Risk Management and Public Service: Integrated Analysis at The Public Sector Organization.
- Kusumardani, A. (2025). Implementation of Risk Management at Balai Jasa Konstruksi Wilayah VI Makassar: an ISO 31000:2018 Perspective. *Journal of Enrichment*.
- Liwang, A. (2023). Strategi Penerapan Manajemen Risiko Berbasis SNI ISO 31000:2018 dalam Rangka Peningkatan Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Kaimana. *JMP (Jurnal Minfo Polgan)*.
- Maulia, R. S. (2024). Tata Kelola Manajemen Risiko: Strategi Terbaik untuk Mengoptimalkan Keberlanjutan, Kinerja Operasional, dan Pertumbuhan Organisasi.
- Pondy, L. R. (1967). Organizational Conflict: Concepts and Models. *Administrative Science Quarterly*, 12(2), 296–320.
- Rahim, M. A. (2011). Managing Conflict in Organizations (4th ed.). Transaction Publishers.
- Shohiburriyadh, H. A., Nufus, W. A., Nafi'atul J., Ahmadi, A., & Mu'alimin, M. (2025). Definisi dan Strategi Manajemen Konflik: Tinjauan Literatur dalam Konteks Pendidikan dan Organisasi. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 3(6), 17–24.
- Tambunan, M. E. (2024). Manajemen Risiko. Universitas Kristen Indonesia.
- Ubaidi, M. A., Sari, R., Sakdiyah, H., Jinan, N. J., & Mu'alimin, M. (2024). Sumber, Gejala, dan Penyebab Konflik. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(1), 273–286.
- Vientianty, D., Ardi, S. A., Lubis, M. P. K., & Harahap, M. A. (2024). Conflict Management in Organizations. *INTERDISIPLIN: Journal of Qualitative and Quantitative Research*, 1(4), 200–212.

Yulianah, S. (2025). *Conflict management in public organizations: A human resource management perspective.*

## PROFIL PENULIS



Andi Adhe Amalya, S.Pd., M.A.P. adalah akademisi administrasi publik kelahiran Pare-Pare, 13 Juni 1999. Ia meraih Sarjana Pendidikan Administrasi Perkantoran di Universitas Negeri Makassar pada tahun 2022 dan Magister Ilmu Administrasi Publik di Universitas Negeri Makassar pada tahun 2024. Saat ini, ia berkiprah sebagai dosen di Universitas Negeri Makassar dengan bidang kepakaran administrasi pembangunan. Kontribusi ilmiahnya mencakup publikasi nasional, meliputi *“Procedure for Birth Registration Services for Children whose Parents are not Known at the Population Service and Civil Registration of Soppeng Regency”* tahun 2022 dan *“Inovasi Strategi Pencegahan Perkawinan Anak di Kabupaten Bone (Studi Kasus Inovasi Penikahan Dini)”* tahun 2024. Ia juga menulis dalam *proceedings of national seminar* yang bertajuk *“Patologi Birokrasi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Takalar”* tahun 2023. E-mail: [aaamalya13@gmail.com](mailto:aaamalya13@gmail.com)

# **BAB 10**

## **PENGADUAN DAN KINERJA**

## **MANAJEMEN PUBLIK**

**Nasrudin. ST**

**Universitas Lakidende Unaaha**

### **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjamin terlaksananya hak-hak warga negara. Dalam konteks administrasi publik modern, kualitas pelayanan menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, sederhana, transparan, serta akuntabel. Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor masih dihadapkan pada berbagai tantangan seperti prosedur yang berbelit, perilaku aparatur yang kurang responsif, ketidakjelasan informasi, keterlambatan layanan, serta potensi maladministrasi. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan dan mendorong munculnya pengaduan publik sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam mengawasi kinerja pemerintah.

Pengaduan publik pada dasarnya bukan sekadar penyampaian keluhan, tetapi merupakan instrumen penting dalam memperbaiki manajemen pelayanan publik. Data dan informasi dari pengaduan dapat digunakan sebagai dasar evaluasi, pembaruan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, dan inovasi berbasis kebutuhan masyarakat. Menurut Denhardt dan Denhardt (2003), pelayanan publik harus berorientasi pada warga negara, sehingga sistem pengaduan menjadi sarana strategis untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam perspektif governance, pengaduan publik juga merupakan bentuk kontrol sosial untuk mencegah penyimpangan, meningkatkan transparansi, dan membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah.

Diera digital, pengelolaan pengaduan mengalami perubahan signifikan seiring perkembangan teknologi informasi. Pemerintah menghadirkan berbagai platform pengaduan berbasis elektronik, salah satunya melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!). Akses pengaduan yang mudah, cepat, dan terintegrasi memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi lebih aktif dalam penyampaian keluhan serta memantau proses tindak lanjut secara langsung. Hal ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang lebih responsif, efisien, dan terukur.

Berdasarkan uraian tersebut, kajian tentang pengaduan pelayanan publik menjadi penting sebagai usaha untuk memahami faktor penyebab, harapan masyarakat, serta strategi pengembangan sistem pengelolaan pengaduan yang efektif. Pembahasan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tantangan dan peluang dalam manajemen pelayanan publik, serta mendorong terciptanya pelayanan yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **B. KONSEP PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

Pengaduan pelayanan publik merupakan mekanisme partisipatif yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, keberatan, kritik, atau masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan standar, prosedur, atau ketentuan yang berlaku. Pada dasarnya, pengaduan adalah alat kontrol sosial untuk menjamin kualitas pelayanan publik serta meningkatkan kinerja organisasi pemerintah dalam melayani warga. Secara konseptual, pengaduan pelayanan publik dapat dipahami sebagai proses penyampaian informasi dari pengguna layanan kepada penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan. Pengaduan tidak semata-mata dipandang sebagai kritik negatif, tetapi sebagai sumber data penting untuk menilai kinerja aparatur, mencegah penyimpangan, serta memunculkan inovasi pelayanan. Unsur utama pengaduan meliputi: pelapor, objek layanan yang diadukan, mekanisme penyampaian pengaduan, penanggung jawab penyelesaian, serta tindak lanjut hasil pengaduan.

Beberapa prinsip yang harus dikedepankan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik antara lain: transparansi, akuntabilitas, keadilan, perlindungan identitas pelapor, serta kecepatan dan kepastian penyelesaian.

Pengaduan harus mudah diakses oleh seluruh masyarakat melalui berbagai sarana seperti layanan langsung, kotak saran, media cetak, telepon, hingga sistem pengaduan berbasis elektronik. Semakin mudah akses pengaduan, semakin besar peluang peningkatan daya respons pemerintah terhadap harapan publik. Ruang lingkup pengaduan pelayanan publik mencakup berbagai aspek, mulai dari prosedur yang berbelit-belit, perilaku aparatur yang tidak profesional, pelayanan lambat, pungutan liar, keputusan yang melanggar hukum, hingga tindakan maladministrasi. Oleh karena itu, pengaduan juga berkaitan erat dengan isu integritas, etika penyelenggaraan layanan, dan reformasi birokrasi.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik memiliki dasar hukum yang kuat di Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan hak kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang tidak sesuai standar (Pasal 36) serta wajibkan penyelenggara untuk menyediakan mekanisme pengaduan secara jelas dan mudah diakses. Selain itu, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI menetapkan kewenangan Ombudsman dalam menyelesaikan laporan masyarakat mengenai maladministrasi. Pada tingkat implementasi, pemerintah telah membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) melalui Perpres No. 76 Tahun 2013 sebagai kanal resmi pengaduan publik berbasis elektronik yang terintegrasi.

Dalam perspektif governance, pengaduan pelayanan publik tidak hanya memberikan manfaat kepada masyarakat, tetapi juga kepada penyelenggara. Melalui pengaduan yang dikelola secara sistematis, pemerintah memperoleh data untuk evaluasi kinerja, penyusunan standar layanan, pembentahan SOP, pelatihan aparatur, serta inovasi pelayanan. Pengaduan yang ditindaklanjuti dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan publik, mendorong transparansi, dan menciptakan budaya birokrasi yang responsif. Dengan demikian, konsep pengaduan pelayanan publik merupakan instrumen manajerial sekaligus demokratis untuk mewujudkan layanan yang berkualitas, cepat, adil, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayudia, S., Nadeak, B., & Suyaman, D. J. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Karawang. *Syntax*
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk, NY: M. E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (2012). *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara.
- Frederickson, G. (1997). *The Spirit of Public Administration*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, H. A. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Ratminto, & Winarsih, A. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

## PROFIL PENULIS



**Nasrudin. ST**, Lahir, 15 Februari 1979, di Desa Ranoeya Kecamatan Wawotobi Kabupaten Konawe Sulawesi Tenggara, anak ke-7 dari 8 bersaudara dari Pasangan Suami Istri H.Dio dan Hanari. Agama Islam, Menikah dengan Nur asri Laasamana,S.Kep,Ns Telah dikaruniai Empat orang Putra-Putri bernama Anjelina.Amd.T. Dalvino Septian Ramadhan Pendidikan SMU, Denayah Azzalia Putri Pendidikan SMP, Nidan Eljundi Adha Pendidikan SD Pendidikan penulis. Tamat Pendidikan SD Negeri I Wongeduku Lulus Tahun 1992. SMP Negeri I Wawatobi Lulus Tahun 1995 .SMK Negeri I Kendari Tahun 1998. S.1 Teknik Sipil Universitas Lakidende Unaaha Tahun 2004. Melanjutkan Pendidikan pada Program Magister (S2) di Universitas Lakidende Unaaha pada Program Studi Administrasi Publik Tahun 2025. Pekerjaan Penulis, Aparatur Sipil Negara (ASN) di angkat pada Tahun 2007, Jabatan Kepala Seksi Trantib Tahun 2010, Lurah Ranoeya Tahun 2012,Sekcam Padangguni 2014, Plt Camat Padangguni Tahun 2018,Sekcam Tongauna Utara Tahun 2022. Sekretaris KPU Tingkat Kecamatan Padangguni Tahun 2019. Sekretaris KPU Tingkat Kecamatan Tongauna Utara Tahun 2024. Organisasi, Bimres KONI Kabupaten Konawe Tahun 2024. Bidang Perwasitan FORKI Propinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2024, KTNA Kabupaten Konawe Tahun 2024, HKTI Kabupaten Konawe Tahun 2023. Sekretaris FORKI Kabupaten Konawe 2025. INKAI Kabupaten Konawe 2023. Pemuda Pancasila.Tahun 2023. Lembaga Adat Tolaki (LAT) Kabupaten Konawe Tahun 2023. Sejak 2025 penulis telah aktif mengikuti kuliah pada Program Studi Magister Administrasi Publik(S-2) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lakidende Unaaha, serta aktif dalam kajian riset dan pengabdian kepada masyarakat bersama dosen. Penulis aktif dalam penelitian, pengabdian kepada masyarakat selama menjadi mahasiswa. Penulis aktif dalam penulisan karya ilmiah yang dipublikasi seperti: *Book Chapter: Manajemen Publik: Teori, Praktik dan Tantangan Kontemporer (2025)*. Email:[nasrudindio2@gmail.com](mailto:nasrudindio2@gmail.com)

# MANAJEMEN PUBLIK:

## TEORI, PRAKTIK, DAN TANTANGAN KONTEMPORER

Perkembangan masyarakat yang semakin kompleks, ditandai oleh dinamika globalisasi, demokratisasi, reformasi birokrasi, serta percepatan kemajuan teknologi informasi, menuntut pengelolaan sektor publik yang semakin profesional, adaptif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam konteks tersebut, manajemen publik memiliki peran strategis sebagai instrumen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Buku Manajemen Publik: Teori, Praktik, dan Tantangan Kontemporer disusun sebagai upaya akademik untuk merespons kebutuhan tersebut.

Buku ini menyajikan pembahasan manajemen publik secara komprehensif, mulai dari landasan konseptual dan teoretis, perkembangan paradigma administrasi publik, nilai dan etika dalam pengelolaan sektor publik, hingga implementasi manajemen publik dalam pelayanan, kinerja, serta pengelolaan berbagai persoalan kontemporer. Setiap bab disusun secara sistematis sehingga memudahkan pembaca memahami keterkaitan antara teori dan praktik manajemen publik dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan modern.

Keunggulan buku ini terletak pada kekayaan perspektif dan kedalaman analisis yang ditawarkan. Beragam topik dibahas dengan pendekatan ilmiah yang tetap kontekstual, sehingga mampu menggambarkan realitas pengelolaan sektor publik yang dihadapkan pada tuntutan perubahan, keterbatasan sumber daya, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, buku ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga reflektif dan aplikatif.

Kehadiran buku ini juga diharapkan dapat mendorong penguatan diskursus akademik serta praktik tata kelola pemerintahan yang lebih responsif terhadap tantangan zaman. Semoga buku Manajemen Publik: Teori, Praktik, dan Tantangan Kontemporer dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen publik di Indonesia.



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



9 786342 621239

