



# MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: TEORI DAN PRAKTIK

Tini Adiatma, M.Sc.

Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si

Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.

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

Purwanti, SE., ME

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

Yusni Ainurrahmah, S.Kep., Ners., M.Si

Dr. Fenti Prihatini Tui, S.Pd. M.Si



MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK:  
TEORI DAN PRAKTIK

Tini Adiatma, M.Sc.

Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si

Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.

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

Purwanti, SE., ME

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

Yusni Ainurrahmah, S.Kep., Ners., M.Si

Dr. Fenti Prihatini Tui, S.Pd. M.Si



**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 DAN HAK ASASI MANUSIA

## SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan 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	: EC00202364032, 7 Agustus 2023
<b>Pencipta</b>	
Nama	: Tini Adiatma, M.Sc., Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si dkk
Alamat	: Ledok, RT 17, RW-, Sidorejo, Lendah, Kulon Progo, Kulon Progo, DI Yogyakarta, 55661
Kewarganegaraan	: Indonesia
<b>Pemegang Hak Cipta</b>	
Nama	: Tini Adiatma, M.Sc., Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si dkk
Alamat	: Ledok, RT 17, RW-, Sidorejo, Lendah, Kulon Progo, Kulon Progo, DI Yogyakarta, 55661
Kewarganegaraan	: Indonesia
Jenis Ciptaan	: Buku
Judul Ciptaan	: MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: TEORI DAN PRAKTIK
Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia	: 7 Agustus 2023, di Surakarta (solo)
Jangka waktu perlindungan	: 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	: 000496978

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.

a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri



Anggoro Dasananto  
NIP. 196412081991031002

**Disclaimer:**

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.

**LAMPIRAN PENCIPTA**

No	Nama	Alamat
1	Tini Adiatma, M.Sc.	Ledok, RT 17, RW-, Sidorejo, Lendah, Kulon Progo
2	Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si	Jalan Melati Perumahan Resty Graha Lestari Blok 1 Nomor 3 Kelurahan Delima Kecamatan Tampar Riau
3	Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.	Jalan Ciku Blok 1 No. 13 RT/RW 007/005 Kelurahan Kampung Baru, Tanjungpinang
4	Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si	Jalan Martandu Lrg. Kharisma I RT 001 RW 001 Kelurahan Kambu Kecamatan Kambu Kota Kendari.
5	Purwanti, SE., ME	Perum Bumi Sambutan Asri Blok K3 No 6 Sambutan, Sambutan, Samarinda
6	Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., C.PS., C.SE., CPHRM	Komplek Bappenas A-55, Kedaung, Sawangan, Depok
7	Yusni Aimurrahmah, S.Kep., Ners., M.Si	Perum Karisma Residence Blok E.40 RT 003 RW 013 Desa Cimanganten, Tarogong Kaler, Garut
8	Dr. Fenti Prihatini Tui, S.Pd. M.Si	Bongopini, 000/000, Bongopini, Tilongkabila, Bone Bolango

**LAMPIRAN PEMEGANG**

No	Nama	Alamat
1	Tini Adiatma, M.Sc.	Ledok, RT 17, RW-, Sidorejo, Lendah, Kulon Progo
2	Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si	Jalan Melati Perumahan Resty Graha Lestari Blok 1 Nomor 3 Kelurahan Delima Kecamatan Tampar Riau
3	Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.	Jalan Ciku Blok 1 No. 13 RT/RW 007/005 Kelurahan Kampung Baru, Tanjungpinang
4	Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si	Jalan Martandu Lrg. Kharisma I RT 001 RW 001 Kelurahan Kambu Kecamatan Kambu Kota Kendari.
5	Purwanti, SE., ME	Perum Bumi Sambutan Asri Blok K3 No 6 Sambutan, Sambutan, Samarinda
6	Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., C.PS., C.SE., CPHRM	Komplek Bappenas A-55, Kedaung, Sawangan, Depok
7	Yusni Aimurrahmah, S.Kep., Ners., M.Si	Perum Karisma Residence Blok E.40 RT 003 RW 013 Desa Cimanganten, Tarogong Kaler, Garut
8	Dr. Fenti Prihatini Tui, S.Pd. M.Si	Bongopini, 000/000, Bongopini, Tilongkabila, Bone Bolango



# **MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: TEORI DAN PRAKTIK**

Penulis:

Tini Adiatma, M.Sc.

Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si

Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.

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

Purwanti, SE., ME

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

Yusni Ainurrahmah, S.Kep., Ners., M.Si

Dr. Fenti Prihatini Tui, S.Pd. M.Si

Desain Cover:

Tahta Media

Editor:

Tahta Media

Proofreader:

Tahta Media

Ukuran:

ix, 142, Uk: 15,5 x 23 cm

ISBN: 978-623-147-115-4

Cetakan Pertama:

Agustus 2023

Hak Cipta 2023, Pada Penulis

---

Isi diluar tanggung jawab percetakan

---

**Copyright © 2023 by Tahta Media Group**

All Right Reserved

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

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karuniaNya buku kolaborasi ini dapat dipublikasikan diharapkan sampai ke hadapan pembaca. Buku ini ditulis oleh sejumlah Dosen dan Praktisi dari berbagai Institusi sesuai dengan kepakarannya serta dari berbagai wilayah di Indonesia.

Terbitnya buku ini diharapkan dapat memberi kontribusi yang positif dalam ilmu pengetahuan dan tentunya memberikan nuansa yang berbeda dengan buku lain yang sejenis serta saling menyempurnakan pada setiap pembahasannya yaitu dari segi konsep yang tertuang sehingga mudah untuk dipahami. Sistematika buku yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik” terdiri dari 8 Bab yang dijelaskan secara terperinci sebagai berikut:

Bab 1 Konsep Manajemen

Bab 2 Regulasi Pelayanan

Bab 3 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Bab 4 Mekanisme Dan Standar Pelayanan Publik Yang Baik

Bab 5 Teknik Kelola Biaya Sektor Publik

Bab 6 Teknik Kelola Integritas Pelayanan Publik

Bab 7 Standar Dan Indeks Kepuasan Pelanggan

Bab 8 Inovasi Pelayanan Publik

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang mendukung penyusunan dan penerbitan buku ini. Semoga buku ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Direktur Tahta Media  
Dr. Uswatun Khasanah, M.Pd.I., CPHCEP

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB 1 KONSEP MANAJEMEN</b>	
<b>Tini Adiatma, M.Sc.</b>	
<b>Universitas Musamus</b>	
A. Pengertian Manajemen.....	2
B. Tujuan Manajemen.....	3
C. Fungsi Manajemen.....	4
D. Prinsip Manajemen .....	6
E. Unsur – Unsur Manajemen .....	9
F. Manajemen Pelayanan Publik.....	10
G. Urgensi Manajemen Pelayanan Publik .....	11
Daftar Pustaka .....	15
Profil Penulis .....	16
<b>BAB 2 REGULASI PELAYANAN</b>	
<b>Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si</b>	
<b>Universitas Riau</b>	
A. Pengantar.....	18
B. Regulasi Pelayanan .....	20
Daftar Pustaka .....	29
Profil Penulis .....	30
<b>BAB 3 RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK</b>	
<b>Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.</b>	
<b>Universitas Maritim Raja Ali Haji</b>	
A. Pendahuluan.....	32
B. Prinsip Pelayanan Publik .....	33
C. Asas – Asas Pelayanan Publik .....	38
D. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	42
E. Penutup .....	45
Daftar Pustaka .....	51
Profil Penulis .....	52

## **BAB 4 MEKANISME DAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK**

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

**Universitas Lakidende**

A. Pendahuluan.....	54
B. Konsep Pelayanan Publik.....	55
C. Mekanisme dan Standar Pelayanan Publik .....	63
D. Hak dan Kewajiban Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.....	71
E. Penutup .....	72
Daftar Pustaka .....	73
Profil Penulis .....	76

## **BAB 5 TEKNIK KELOLA BIAYA SEKTOR PUBLIK**

**Purwanti, SE., ME**

**Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda**

A. Pengertian Pelayanan Publik.....	79
B. Prinsip Pelayanan Publik .....	80
C. Standar Pelayanan Publik.....	82
D. Pola Penyelenggara Pelayanan Publik .....	86
E. Biaya Pelayanan Publik .....	87
F. Penentuan Biaya dan Tarif Layanan .....	88
G. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	88
H. Fungsi Pelayan Publik.....	89
Daftar Pustaka .....	91
Profil Penulis .....	92

## **BAB 6 TEKNIK KELOLA INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK**

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

**Politeknik Negeri Jakarta**

A. Pendahuluan.....	94
B. Reformasi Administrasi Pada Sektor Publik.....	94
C. Tujuan Reformasi Administrasi dan Birokrasi.....	97
D. Tata Kelola Dan Integritas Pelayanan Publik.....	100
Daftar Pustaka .....	105
Profil Penulis .....	109

## **BAB 7 STANDAR DAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN**

**Yusni Ainurrahmah, S.Kep., Ners., M.Si**

**Universitas Bhakti Kencana**

A. Pendahuluan..... 112  
B. Pengertian Kepuasan Pelanggan ..... 112  
C. Dimensi – Dimensi Kepuasan Pelanggan ..... 115  
D. Indikator Kepuasan Pelanggan..... 118  
E. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... 119  
F. Cara Mengukur Indeks Kepuasan Pelanggan ..... 120  
Daftar Pustaka ..... 127  
Profil Penulis ..... 129

**BAB 8 INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

**Dr. Fenti Prihatini Tui, S.Pd. M.Si**

**Universitas Negeri Gorontalo**

A. Pendahuluan..... 131  
B. Inovasi Pelayanan Publik ..... 132  
C. Tipologi Inovasi Pelayanan Publik ..... 138  
Daftar Pustaka ..... 140  
Profil Penulis ..... 142

# **BAB 1**

# **KONSEP MANAJEMEN**

**Tini Adiatma, M.Sc.**

**Universitas Musamus**

## **A. PENGERTIAN MANAJEMEN**

Manajemen berasal dari Bahasa Perancis kuno ‘management’ yang berarti seni mengatur, atau Bahasa Italia maneggiare yang berarti mengendalikan. Sementara itu, dalam Bahasa Inggris management berarti seni melaksanakan dan mengatur (Taufiqurokhman dan Satispi 2018). Menurut, Robbins dan Coulter (Nuryadin dkk. 2022), manajemen adalah proses mengordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan kerja agar dapat terselesaikan dengan efektif dan efisien melalui orang lain, sementara Gibson, Donnelly, dan Ivancevich menyebutkan bahwa manajemen adalah proses yang dilakukan seseorang atau beberapa orang untuk mengordinasikan aktivitas orang lain untuk mencapai hasil yang tidak dicapai oleh orang itu sendiri, Menurut, Taufiqurrahman, manajemen adalah ilmu dan seni yang mempelajari bagaimana mengelola manusia melalui orang lain.

Sementara menurut Terry (Amri dkk. 2022), manajemen adalah suatu proses khas terdiri dari Tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah dilakukan melalui pemanfaatan sumber daya. Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.

Secara garis besar, dapat didefinisikan bahwa, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini melibatkan mengkoordinasikan orang, waktu, uang, dan sumber daya lainnya untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi.

Dalam konteks yang lebih luas, 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. Efektivitas berarti mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan efisiensi berhubungan dengan penggunaan sumber daya yang optimal dalam mencapai tujuan tersebut.

Manajemen dapat diterapkan dalam berbagai jenis organisasi, termasuk perusahaan bisnis, lembaga pemerintah, organisasi nirlaba, dan bahkan dalam kehidupan sehari-hari. Praktik manajemen yang baik melibatkan kemampuan dalam merencanakan dengan baik, mengatur sumber daya, memotivasi dan mempengaruhi orang lain, serta memantau dan mengevaluasi kinerja untuk mencapai kesuksesan organisasi.

## **B. TUJUAN MANAJEMEN**

Tujuan manajemen dapat beragam tergantung pada konteks dan jenis organisasi yang sedang dikelola. Tujuan manajemen diantaranya adalah sebagai berikut

1. Mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mencakup pencapaian target finansial, pertumbuhan organisasi, keberlanjutan, keunggulan kompetitif, dan pemenuhan misi dan visi organisasi.
2. Meningkatkan efisiensi dalam penggunaan sumber daya organisasi, termasuk tenaga kerja, waktu, uang, dan aset lainnya. Suatu organisasi melakukan optimalisasi penggunaan sumber daya sehingga organisasi dapat mencapai hasil yang lebih baik dengan biaya yang lebih rendah.
3. Meningkatkan kualitas produk atau layanan yang ditawarkan oleh organisasi. Hal ini melibatkan pengelolaan proses, kontrol mutu, pemantauan kinerja, dan perbaikan berkelanjutan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan serta mencapai keunggulan kompetitif.
4. Merangsang dan memfasilitasi inovasi dalam organisasi, hal ini termasuk pada pengembangan ide baru, pengenalan produk atau layanan baru, peningkatan proses, dan adopsi teknologi baru untuk memenuhi kebutuhan pasar dan mencapai diferensiasi.
5. Meningkatkan kinerja individu dan tim dalam organisasi, kegiatan ini berkaitan dengan pengembangan keterampilan dan kompetensi, motivasi karyawan, pengaturan tujuan yang jelas, pengawasan yang efektif, dan pembangunan kerjasama tim.
6. Memastikan keberlanjutan jangka panjang organisasi dan merencanakan pertumbuhan yang berkelanjutan, hal ini berkaitan dengan manajemen risiko, pengelolaan keuangan, diversifikasi, ekspansi pasar, dan adaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal.

## ***DAFTAR PUSTAKA***

- Amri, Syaiful, Erviva Fariantin, Ida Ayu Nursanty, Baehaki Syakbani, Budiani Fitria Endrawati, Putrissa Amnel Viana, Melkianus Albin Tabun, dkk. 2022. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Disunting oleh A. Bairizki. Nusa Tenggara Barat: Penerbit Seval. [www.penerbitseval.com](http://www.penerbitseval.com).
- Nuryadin, A.A., M. Yusup, U. Khasanah, Anwar, M. Sihab, S. Priyawan, E. Saputra, dkk. 2022. *DASAR-DASAR MANAJEMEN*. Disunting oleh Mujiburrohman. I. Klaten: Tahta Media Grup.
- Rohman, Abd. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. 1 ed. Malang: Inteligencia Media.
- Taufiqurokhman, dan E Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: UMJ.
- Widiana, M.E. 2020. *Pengantar Manajemen*. Disunting oleh Sutarso. 1 ed. Banyumas: CV Pena Persada.

## ***PROFIL PENULIS***



**Tini Adiatma, M.Sc.** Lulus S2 di Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi, dari Universitas Gadjah Mada. Saat ini berkarir sebagai dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Musamus, Merauke, Papua Selatan, sejak tahun 2022. Saat ini aktif melakukan tridharma perguruan tinggi berupa pengajaran, penelitian maupun pengabdian.

Email : [tiniadiatma@unmus.ac.id](mailto:tiniadiatma@unmus.ac.id)

# **BAB 2**

# **REGULASI PELAYANAN**

**Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si**  
**Universitas Riau**

## A. PENGANTAR

Manajemen pelayanan publik merupakan bagian ilmu administrasi. Salah satu unsur administrasi adalah manajemen. Administrasi dalam arti luas diartikan bahwa kegiatan manusia yang kooperatif yang terdiri dari 8 unsur diperinci oleh The Liang Gie yaitu : organisasi, manajemen, komunikasi, informasi, personalia, finansial, material, Humas atau relasi publik. Administrasi dalam arti sempit diartikan tata usaha yang berasal dari bahasa Belanda “ Administratie “. Public Administration atau Administrasi Negara merupakan suatu species dari suatu genus yang disebut dengan administrasi, selain itu juga merupakan bagian dari ilmu politik.

Berbagai literatur ilmu Administrasi banyak mengungkapkan pemikiran teori dan konsep ilmu administarsi diantaranya Charles A. Beard dalam bukunya Administration pada tahun 1937 yang merupakan seorang historikus politik Amerika yang terkenal dalam salah satu karyanya yang dikutip oleh Albert Lepawsky pada tahun 1960, dimana Charles A. Beard mengatakan bahwa tidak ada suatu hal untuk abad modern sekarang ini yang lebih penting dari pada Administrasi. Kelangsungan hidup pemerintahan yang beradab dan kelangsungan hidup dari peradaban itu sendiri akan sangat tergantung atas kemampuan kita untuk membina dan mengembangkan suatu filsafat administrasi yang mampu memecahkan masalah-masalah masyarakat modern.

Manajemen pelayanan publik merupakan ilmu yang ramai diperbincangkan sejak adanya pemberlakuan kebijakan Otonomi Daerah, karena pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan Otonomi Daerah yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah.

Adanya Pemerintah secara filosofis adalah untuk menciptakan Law and Order (ketentraman dan ketertiban) dan untuk menciptakan kesejahteraan Welfare (kesejahteraan). Sementara itu Pemerintah Daerah (Pemda) diperlukan karena wilayah negara terlalu luas dan terdiri dari daerah daratan dan lautan serta pulau-pulau besar dan kecil yang sangat banyak sekali, dan untuk menciptakan kesejahteraan secara demokratis, adalah merupakan konsekwensi logis bahwa dalam menentukan isi otonominya Pemerintah Daerah harus mengacu kepada urusan-urusan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakatnya.

Pemerintah Daerah (Pemda) melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan yang bersifat Public Service Functions (fungsi pelayanan masyarakat), Developmental Functions (Ekonomi, Perdagangan, Industri) dan Protective Functions (Ketentraman dan Ketertiban). Pelayanan yang dilakukan Pemerintah Daerah (Pemda) bersifat Regulatory (yang berkenaan dengan pengaturan) dan Provision of Goods and Services (penyediaan barang dan jasa).

Premchand (1999) mengatakan bahwa terdapat lima peran yang harus dimainkan oleh pemerintah dalam mengelola segala macam urusan atau kewenangannya, yakni sebagai penyedia pelayanan publik, sebagai pemberi pelayanan, sebagai badan penyanggah dana, sebagai koordinator penyediaan pelayanan publik, dan sebagai regulator.

Ada pembagian urusan pemerintahan yang dilaksanakan dan dikelola oleh pemerintah, dimana berdasarkan pasal 9 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, urusan pemerintahan dibagi menjadi tiga jenis, yaitu :

1. Urusan pemerintahan absolut : dibuat dan dijalankan oleh pemerintah pusat.
2. Urusan pemerintahan konkuren : dibagi antara pemerintah pusat dan daerah.
3. Urusan pemerintahan umum : dibuat pemerintah pusat dan dijalankan pemerintah daerah.

Pemerintah dalam menjalankan perannya dalam melaksanakan dan mengelola urusan pemerintahan diberikan otoritas sehingga dapat melaksanakan dan mengelola urusan pemerintahan yang baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Menurut Christopher Pollit dkk (1988 : 37) bahwa Otoritas diperlukan agar Pemerintah Daerah mampu melakukan manajemen pengeluaran publik secara tepat.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah seringkali berjalan lambat dan terhambat dikarenakan regulasi dan kebijakan yang ada sering tumpang tindih selain itu juga tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien serta berbelit-belit dan panjangnya jalur birokrasi pelayanan yang dilakukan.

Regulasi itu selalu ada dalam berbagai bidang kehidupan yang ada di masyarakat. Regulasi sangat penting dalam menentukan langkah apa yang

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Christoper Pollit, Johnston Birchall, and Keith Putman, (1998), *Decentralizing Public Service Management*, Macmillan Press Ltd, London, h.37
- Dewi, Arum Ratna, (2021), Pentingnya Standar Pelayanan Publik, , diakses tahun 2023 dari : <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpkn1-bengkulu/baca-artikel/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Mahmudi, (2010), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Kedua, Penerbit : UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Premchand (1999), *Public Financial Accountability in Governance, Corruption, and Public Financial Management*, Manila Filipina, Salvatore-Campo, Asian Development Bank.
- Sartono, Agus, (2001), *Manajemen Keuangan : Teori dan Aplikasi*, Edisi Keempat, penerbit : BPF, Yogyakarta.
- Sellang, Kamaruddin, dkk, (2016), *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*, Penerbit : Ombak, Yogyakarta
- <https://indonesiabaik.id/infografis/21-layanan-kesehatan-tidak-dijamin-bpjs>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

## ***PROFIL PENULIS***



**Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si.** lahir di Medan, 12 Agustus 1973 dari pasangan Ayahnya yang bernama H. Djunusin Harahap, BA dan Ibunya yang bernama Hj. Nurmiah Siregar. Saat ini bertugas **sebagai Dosen** tetap di Universitas Riau pada program studi Administrasi Publik. Gelar S.Sos. diperoleh dari Universitas Riau (1997), gelar M.Si. diperoleh dari Program Magister Ilmu Administrasi Universitas Riau (2004), dan gelar Dr. diperoleh dari Program Doktor Ilmu Administasi Universitas Brawijaya (2011). Pernah menempuh Sandwich Like Program di La Trobe University, Melbourne, Victoria, Australia (2009). Penulis beberapa buku serta penulis diberbagai media nasional. Pemakalah dalam Seminar Nasional dan Seminar Internasional. Pengurus Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara (AsIAN) Indonesia, Pengurus DPP Asosiasi Dosen Indonesia (ADI), Sekretaris Tim Penyusun Proposal Komite Pemrakarsa Pembentukan LAMSPAK (Lembaga Akreditasi Mandiri Ilmu Sosial, Ilmu Politik, Administrasi dan Komunikasi), Ketua DPW Asosiasi Kebijakan Publik Indonesia (AKAPI) Propinsi Riau serta organisasi lainnya. Email : lenka.malika2012@gmail.com

# **BAB 3**

# **RUANG LINGKUP**

# **PELAYANAN PUBLIK**

**Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.**

**Universitas Maritim Raja Ali Haji**

## **A. PENDAHULUAN**

Masyarakat Indonesia saat ini dihadapkan pada ekspektasi global dan kesulitan-kesulitan yang ditimbulkan oleh kemajuan teknologi. Dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat dan mencapai tujuan pembangunan nasional, perubahan kondisi yang begitu cepat juga dapat mengakibatkan pergeseran nilai yang harus disikapi dengan cepat dan bijaksana melalui langkah-langkah pembangunan yang berkesinambungan dan berkelanjutan. Inti dari tujuan perbaikan masyarakat adalah untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur.

Salah satu bentuk komitmen negara adalah dengan memberikan pelayanan kepada setiap penduduk yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang merupakan perintah dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri, sehingga selalu membutuhkan bantuan dari manusia lain, terutama dalam hal barang dan jasa. Oleh karena itu, diharapkan seluruh instansi pemerintah, dari tingkat pusat sampai daerah, serta seluruh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dapat menyelenggarakan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa agar dapat memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993 dalam Tjandra et al, 2005: 9).

Pelayanan kepada masyarakat dapat diterapkan pada semua bentuk bantuan yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya, terutama yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Satu hal yang harus diingat bahwa dalam pemberian pelayanan, masyarakat selalu menginginkan perlakuan yang sama, tidak ada yang mendapat prioritas atau didahulukan. Sehingga pelayanan publik yang baik dan prima selalu menjadi keinginan dan harapan masyarakat, karena apabila masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapannya, niscaya masyarakat akan sangat kecewa.

Hal ini diharapkan sesuai dengan Standar Pertolongan Umum Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005: 19-20; Firmansyah, Hamdan, et al. 2020:45-49), yaitu:

1. Transparansi.

Transparansi (dalam Tjandra, et al, 2005:11), menguntungkan, terbuka, dan secara konsisten tersedia bagi semua pihak yang membutuhkan, memerlukan, dan memberikannya. Hal ini dilakukan dengan baik dan mudah dimengerti.

2. Tanggung jawab.

Seperti yang dinyatakan oleh Tjandra, et al. (2005:11), Tanggungjawab: pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3. Partisipasi.

Menunjukkan adanya upaya untuk mengikutsertakan masyarakat secara langsung dalam proses penyelenggaraan pelayanan sehingga pemerintah dapat memahami aspirasi, keinginan, harapan, dan kebutuhan masyarakat.

4. Perlakuan yang sama.

Hak untuk mendapatkan bantuan (Moenir, 2002: 41), dapat dikatakan bahwa hak ini dapat dilakukan oleh siapa saja, tanpa memandang apakah individu tersebut merupakan anggota kelompok yang harus dilayani atau orang luar yang bukan anggota kelompok tersebut. Sebagai hasilnya, hak universal untuk mendapatkan pelayanan melindungi semua orang yang berkepentingan dengan hak untuk mendapatkan pelayanan dan setiap organisasi yang diwajibkan untuk memberikan pelayanan.

## **B. PRINSIP PELAYANAN PUBLIK**

Pelayanan publik adalah jenis-jenis usaha, kegiatan, latihan atau upaya untuk mengatasi masalah-masalah penting sesuai dengan apa yang menjadi hak-hak dasar setiap penduduk, daerah setempat atau penghuni suatu bantuan atau barang dagangan, serta Pelayanan administratif yang dapat diberikan oleh koperasi spesialis yang berhubungan dengan semua jenis kepentingan publik. (Rohman, et al., 2008: 3). Sebagaimana dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, "pelayanan publik" adalah "segala upaya, kegiatan, aktivitas, atau rangkaian kegiatan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan" (Tjandra, et al, 2005: 3 dan 9; Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005:18). Sementara itu, sesuai dengan Peraturan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Barata, Atep Adya (2003), *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Gramedia.
- Firmansyah, Hamdan, et al (2020), *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru*, Bandung: Media Sains Indonesia.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) (2014), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail, HM, et al (2010). *Menuju Pelayanan Prima ; Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Malang: Program Sekolah Demokrasi dan Averroes.
- Moenir, AS (2002), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pelajar.
- Rohman, Ahmad Ainur, et al (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang: Program Sekolah Demokrasi, PLaCIDS, Averroes dan KID.
- Sinambela, Lijan Poltak, et al (2011), *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyanto, Eko dan Sri Sugiyanti (2001), *Operasionalisasi Pelayanan Prima: Bahan Ajar Diklatpim Tingkat IV*, Jakarta: LAN RI.
- Tjandra, W. Riawan., et al (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2007). *Service, Quality, dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## ***PROFIL PENULIS***



### **Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.**

Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH). Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si., lahir pada 05 Agustus 1973 di Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Sekolah Dasar Negeri 001, SMP Negeri 2, dan SMA Negeri 1, kesemuanya di Tamatkan di Kota Tanjungpinang. Gelar S-1 (S.Sos), dan S-2 (M.Si), keduanya didapat dari FISIP dan Magister ilmu Sosial Universitas Tanjungpura (UNTAN) Pontianak, Kalimantan Barat.

Buku-buku yang telah penulis hasilkan adalah Buku Etika Administrasi Negara, Buku Komunikasi Administrasi, dan menghasilkan beberapa Book Chapter seperti : Pengantar Ilmu Komunikasi; Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen; Perilaku Administrasi (Konsep, Teori dan Aplikasi); Pendidikan Budaya Anti Korupsi; Pengantar Ilmu Administrasi Publik; Pengantar Manajemen; Perilaku Organisasi (Dari Konsep, Teori Menuju Aplikasi); Teori Administrasi; Pendidikan Anti Korupsi; Pengantar Manajemen (Optimalisasi Kinerja Organisasi); dan Dasar-Dasar Ilmu Manajemen, serta Perilaku Organisasi : Meningkatkan Kemampuan Daya Saing Organisasi. Namun karya tulis berupa tulisan-tulisan baik dilakukan secara individual maupun berkolaborasi dengan rekan sejawat ataupun dengan mahasiswa sudah seringkali dimuat di beberapa jurnal, seperti Jurnal Ilmu Terapan Kopertis Wilayah X, Jipp Prodi Ilmu Pemerintahan Fisip Umrah, Juan Prodi Ilmu Administrasi Negara Fisip Umrah, Jurnal Perbatasan Fisip Umrah, Jurnal Kemudi, Jurnal Jiana Universitas Riau, dan lain-lain.

Saat ini menjabat sebagai Ketua Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. Penulis juga telah tersertifikasi oleh (Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) sebagai penyunting naskah (copy editing), dan aktif menjadi editor pada beberapa buku.

Email Penulis: [agushendrayady5873@umrah.ac.id](mailto:agushendrayady5873@umrah.ac.id)

# **BAB 4**

# **MEKANISME DAN**

# **STANDAR PELAYANAN**

# **PUBLIK YANG BAIK**

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

## **A. PENDAHULUAN**

Pada dasarnya seseorang mulai mendapat pelayanan sejak dari masih dalam kandungan sampai ke liang lahat seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Berbagai macam jenis pelayanan misalnya pelayanan mengenai administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya.

Konsep pelayanan publik dari sisi regulasi terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 1 ayat (1) dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, maka kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar bagi masyarakat dan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik memiliki 4 tujuan, yakni (1) memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, (2) mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, (3) terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan (4) memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Secara detail Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Salah satu kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Secara mendasar standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Eksistensi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara

pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga sektor swasta maupun persorangan dapat menyelenggarakan pelayanan yang standarisasi dan memenuhi komponen standar pelayanan. Dengan demikian pelayanan publik yang baik harus didukung dengan mekanisme dan standar pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **B. KONSEP PELAYANAN PUBLIK**

Pasolong (2010: 128) menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung memenuhi kebutuhan. Moenir (2003), Pasolong (2010: 128), dan Mursyidah & Choiriyah (2020: 17) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan, sehingga pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang diteruskan oleh instansi atau organisasi kepada masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh instansi untuk memberikan pelayanan harus dilaksanakan dengan baik (Ramadhaniati, 2022).

Pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mursyidah & Choiriyah (2020: 17). Subarsono (2005) dalam Ramadhaniati (2022) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kunci keberhasilan berbagai kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan bersifat menentukan jika dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat menjadi kompetisi dalam merebut pengguna jasa atau masyarakat yang membutuhkannya. Menurut Meliala & Ida (2017: 19) bahwa pelayanan publik adalah hak bagi semua orang dari kalangan manapun. Termasuk penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

Dwiyanto, 2005) dalam Mursyidah & Choiriyah (2020: 21-22) bahwa pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Meliala, A. E. & Ida, L., (2017) , *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 dan Survei Ombudsman RI*, Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Mulyadi, D., Gedeons, H.T., & Afandi, M.N., (2016) *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Mursyidah, L. & Choiriyah, I.U. (2020) *Buku Ajar: Manajemen Pelayanan Publik*, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo: Penerbit: UMSIDA Press.
- Nasfi; Isma, A., Anto, R. P.; Yustini, R. S.; Alam, H. V.; Rahmatullah, Latianingsih, N.; Pratiwi, L. N.; Mariam, I.; Laan, R., Aryawati, N. P. A.; Santoso, R., Kurniaty, S. H., Jubaidi, Arifudin, N.; Nurmahdi, A., (2023) *Ilmu Administrasi Bisnis*, Surakarta: Penerbit Tahta Media Group
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ramadhaniati, N.S., (2022) Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (Studi Kasus : Layanan Mandiri), *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3 (4), 5673-5678,
- Rohman, A. & Larasati, D. C., (2020) Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi *New Normal* , *Jurnal Reformasi*, 10 (2), 151-163, Doi: 10.33366/rfr.v%vi%i.1952.  
<https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/index>
- Satibi, I. (2012), *Manajemen Publik: Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*, Bandung, UNPAS PRESS.
- Sugandi, Y. S., (2011), *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Syafiie, I. K., (2011) *Manajemen Pemerintahan*, Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Yuningsih, S. (2019), *Kajian Birokrasi*, Semarang: Penerbit Departemen Administrasi Publik Press, Fisip Undip FISIP-UDIP.

## **PROFIL PENULIS**



**Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si**, Lahir, 14 Juni 1970, di Desa Pamandati Kecamatan Lainea Kabupaten Konawe Selatan (Konsel) 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 masing-masing Nur Rachmatiya Rosa Zahra, S.S dan Ari Nurfauzan Mubarak. Penulis Menamatkan Pendidikan SD Negeri Pamandati (1983), SMP Negeri Pamandati (1986), SPG Negeri Kendari (1989). Mengikuti Pendidikan pada Program Studi S1 PMP dan KN, FKIP Universitas Halu Oleo (UHO) Kendari tamat (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) UHO dan menyelesaikan studi Desember (2016) sebagai wisudawan terbaik (*Cum Laude*).

Karir sebagai Dosen Tetap Yayasan Lakidende Razak Porosi sejak tahun 2009 dan aktif mengajar sebagai Dosen Tetap pada Universitas Lakidende (UNILAKI) Unaaha Kabupaten Konawe Provinsi Sulawesi Tenggara. Penulis pernah menjadi Dekan Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) UNILAKI (2018-2020), Kemudian diangkat kembali menjadi Dekan FIA UNILAKI (2022-sekarang), pernah menjadi Anggota Senat UNILAKI Unaaha Tahun 2018-2020 dan kemudian anggota UNILAKI tahun 2022-sekarang, Penulis pernah diangkat menjadi Tim Kerja LPM Universitas Lakidende mewakili FIA UNILAKI tahun 2018. Pada tahun 2019-2022 menjadi Dewan Pengurus Daerah (DPD) Asosiasi Ilmu Administrasi Negara/Publik Indonesia (*Indonesian Association for Public Administration*) sebagai Wakil Ketua II Wilayah Sulawesi Tenggara.

Selain menjalankan tugas sebagai Dosen FIA UNILAKI, sejak tahun 2020-2023 Penulis sering menjadi Narasumber dalam Pelatihan Kewirausahaan bagi pelaku UMKM di Kabupaten Konawe Selatan. Aktif melakukan kegiatan pengabdian melalui penyuluhan dan pelatihan

kewirausahaan pada Pelaku UMKM di Kabupaten Konawe Selatan dan di Kabupaten Konawe. Selain itu, penulis sering menjadi narasumber dalam sosialisasi 4 Pilar kebangsaan (Pancasila, UUD 1945, Bhinneka Tunggal IKA, dan NKRI) yang diselenggarakan oleh Anggota DPRD Provinsi Sulawesi Tenggara.

Penulis mengampuh beberapa mata kuliah seperti Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Sistem Informasi Manajemen, Pengantar Ilmu Politik, Sistem Politik Indonesia, Administrasi Perpajakan, Administrasi Lingkungan, Pendidikan Pancasila, Etika Administrasi, Asas-Asas Manajemen, Pelayanan Publik, Dasar-Dasar Logika, Asas-Asas Manajemen, Manajemen Pelayanan Publik, Manajemen Publik, Pelayanan Publik, MSDM, Kepemimpinan, Komunikasi dan Advokasi Kebijakan, Metode Penelitian Administrasi Kualitatif dan Kuantitatif, Governansi Digital, Kewirausahaan, Administrasi Agroindustri Perdesaan, Administrasi dan Kebijakan Agroindustri Administrasi Kewirausahaan, Administrasi Pemerintahan Desa, Desentralisasi dan Otda dsb.

Penulis aktif dalam membimbing dan menguji proposal penelitian, hasil penelitian dan skripsi. Penulis sering menulis opini pada koran Kendari Pos, menulis karya ilmiah seperti jurnal nasional dan jurnal internasional. Penulis juga aktif dalam beberapa kegiatan Webinar/seminar nasional dan internasional, Aktif dalam menulis *Book Chapter*: Pendidikan Karakter Anak Usia Dini (2022), Ilmu Administrasi Bisnis (2023), Kepemimpinan Di Sekolah (2023), Manajemen Pelayanan Publik : Teori dan Konsep (2023). Selain itu, penulis juga menjadi Reviewer pada Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik (Publica) Pascasarjana Universitas Halu Oleo.

# **BAB 5**

# **TEKNIK KELOLA**

# **BIAYA SEKTOR PUBLIK**

**Purwanti, SE., ME**

**Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda**

## **A. PENGERTIAN PELAYANAN PUBLIK**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut:

“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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya” Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah

suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hidup kita memang tidak terlepas dari komunikasi, baik itu komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal, baik komunikasi secara langsung maupun melalui media, tulisan, maupun suara dan gambar.

Dalam hal ini para ahli mendefinisikan berbagai pendapat tentang komunikasi yaitu, dalam Hardiyansyah (2015:13), Handoko berpendapat bahwa: “komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain”.

Dari pendapat yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan bahwa, komunikasi adalah suatu tindakan mempengaruhi, memberi ide, informasi, pikiran serta pemahaman yang dapat dimengerti orang lain sehingga mampu untuk mengubah perilakunya.

## **B. PRINSIP PELAYANAN PUBLIK**

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

### **1. Kesederhanaan**

Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

## ***DAFTAR PUSTAKA***

- Hansen, D.R. dan Mowen, M.M. (2011). Akuntansi Manajerial. Salemba Empat. Jakarta.
- Hardiansyah. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik. Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia; 2009.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 1973.

## ***PROFIL PENULIS***



PURWANTI SE.,ME, lahir di Bantul Yogyakarta 2 Mei 1982. Riwayat pendidikan D3 jurusan PPPK di Akademi Teknologi Kulit Yogyakarta (2000-2004), S1 Fakultas Ekonomi di Universitas Mulawarman Samarinda Kaltim (2008-2012), S2 Fakultas Ekonomi Syari'ah di IAIN Samarinda Kaltim (2017-2019). Buku yang sudah diterbitkan 1) Buku Ajar Pengantar ekonomi Mikro, 2) BC Etika Bisnis Syari'ah, 3) BC Manajemen Pemasaran, 4) BC Ekonomi Mikro, 5)BC Manajemen Investasi.

Pekerjaan sekarang: 1)Dosen tetap di Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, 2) structural di LPM Untag Samarinda, 3) Dosen Luar Biasa di UINSI Samarinda. Mata kuliah yang diampu : 1) Ekonomi Mikro, 2) Ekonomi Makro, 3) Ekonomi Islam, 4) Manajemen Keuangan Internasional, 4) Akuisisi dan Merger, 5) Fikih, 6) Sejarah Peradaban Islam, 7) Bahasa Indonesia dan Karya Tulis Ilmiah, 8) Manajemen Investasi. Penulis juga aktif menulis jurnal penelitian dan jurnal abdimas. Sekarang ini penulis aktif di organisasi 1) MUI Propinsi Kaltim (Komisi Pemberdayaan Ekonomi Umat, 2) MES (Masyarakat Ekonomi Syariah), Propinsi Kaltim Departemen Pengembangan Bisnis dan Kewirausahaan Syariah, 3) ADI (Asosiasi Dosen Indonesia), 4) Dharma Wanita Universitas Mulawarman.

Wa : 081257336493

Email : purwantismart2000@gmail.com

# **BAB 6**

# **TEKNIK KELOLA**

# **INTEGRITAS**

# **PELAYANAN PUBLIK**

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

**Politeknik Negeri Jakarta**

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam era teknologi informasi saat ini, kecepatan organisasi dalam merespon perubahan akan menentukan apakah organisasi dapat bertahan dalam situasi lingkungan eksternal yang turbulen. Era digitalisasi saat ini bukan lagi menjadi aktivitas yang asing diterapkan dalam organisasi terutama bisnis yang harus cepat adaptif dan mampu memenangkan persaingan. Mengingat eksistensi organisasi saat ini dipandang sebagai makhluk hidup yang terus berevolusi bahkan revolusi dalam menentukan arah kebijakan bisnis pada era yang sangat *agile* dan cepat berubah (Kusdi: 2009; Lubis & Huseini: 2009).

Dalam organisasi baik organisasi publik maupun organisasi bisnis perlu melihat perubahan digital sebagai kesempatan dalam mengembangkan pelayanan bisnis, memenangkan persaingan dengan kompetitor lainnya dimana produk atau jasa yang diciptakan harus dapat diterima sesuai kebutuhan pasar. Dampak dari era digital dan perubahan teknologi informasi yang dapat diakses secara cepat tanpa batas wilayah berdampak pula pada proses pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dan customer.

Pelayanan publik sebagai salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam upaya memberikan kepuasan masyarakat menjadi prioritas bagaimana pola pelayanan yang harus dilaksanakan. Salah satu upaya dalam memenangkan persaingan adalah terciptanya produk yang semakin kreatif, inovatif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, segmen pasar, konsumen dan pelanggan dengan pola pendekatan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Pelayanan yang prima merupakan salah satu janji pelayanan yang diberikan pemerintah kepada warga masyarakatnya agar sejahtera, berkeadilan dan mendapatkan rasa aman dan nyaman dalam kehidupan bermasyarakat (Purwaningdyah & Wahyudi: 2014; Tjiptono dan Chandra: 2016).

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sudah saatnya pemerintah memiliki tata kelola pelayanan publik yang professional dan berkualitas.

## **B. REFORMASI ADMINISTRASI PADA SEKTOR PUBLIK**

Kegiatan proses dan struktur administrasi sector public pada dunia modern sekarang ini senantiasa menunjukkan perubahan seiring pembuat

keputusan terus mencari pemecahan atas masalah, memperbaiki pola yang telah ada dan menghadapi tantangan baru. Dalam perkembangan administrasi bahwa administrasi publik dapat dibagi ke dalam tiga periodisasi, yaitu: (a) Administrasi public modern klasik, (b) Progressive-era Public Administration (PPA), dan (c) New Public Management (NPM). Diawali pada model klasik, yaitu periode tahun 1818-1860 yang memandang ciri administrasi public sebagai perangkat lembaga negara, proses, prosedur, sistem dan struktur organisasi yang melayani urusan birokrasi. Model klasik ini dianggap tidak peka terhadap kebutuhan masyarakat dan hubungan antara masyarakat dengan negara karena model ini hanya fokus pada proses dan prosedur saja. Tahun 1880-1920-an, PPA menawarkan perbaikan administrasi publik yaitu dengan meningkatkan profesionalisme pelayanan publik melalui jaminan seleksi dan promosi dalam birokrasi. Pada tahun 1980-an NPM mereformasi paradigma administrasi publik yang dipandang sebagai paradigma tradisional dengan paradigma baru yang lebih berorientasi kepada kebutuhan pangsa pasar. Sedangkan proses birokrasi merupakan suatu bentuk organisasi terbaik yang menjanjikan adanya konsistensi, kesinambungan, prediktabilitas, kehati-hatian, kinerja terbaik untuk kegiatan rutin, keadilan, rasionalisme, dan profesionalisme. Pada intinya birokrasi adalah organisasi yang terbaik adalah untuk meminimalisasi potensi pengaruh politik dan pengaruh individu pada keputusan organisasi.

Agenda reformasi birokrasi terjadi pada hampir seluruh negara berkembang yang mengalami perkembangan yang berhubungan dengan timbulnya modernisasi birokrasi, konsturksi kelembagaan yang ada sampai pada model privatisasi lembaga-lembaga negara, mengurangi ukuran birokrasi, membangun kapasitas manajemen serta meningkatkan akuntabilitas yang lebih baik merujuk pada tujuan terjadinya peningkatan kinerja aparatur negara dalam sektor publik. Pengertian reformasi administrasi merupakan gambaran perubahan administrasi yang terjadi pada struktur organisasi dan kelembagaan pemerintah terkait perbaikan dalam praktek administrasi, organisasi, prosedur, dan proses. Pada era reformasi administrasi setiap perubahan prosedur dapat dikategorikan sebagai reformasi administrasi karena terjadinya dinamika organisasi dilihat dari perspektif waktu, biaya dan sumber daya. Beberapa definisi lainnya mengenai reformasi administrasi dapat dilihat dari pendekatan yang berbeda ada yang menekankan pada

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ambarwati, Arie. (2019). *Perilaku dan Teori Organisasi*, Malang: Media Nusa Creative
- Avital, M., & Te'eni, D. (2009). From generative fit to generative capacity: exploring an emerging dimension of information systems design and task performance'. *Information Systems Journal*, 19(4), 345–367.
- Caiden, G.E. (2007). *Administrative reform* (2nd ed.). Aldine Transactio
- Desrinelti; Maghfirah Afifah dan N. Gistituati. (2021). Kebijakan Publik: konsep pelaksanaan, *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)* ISSN: 2502-079X (Print) ISSN: 2503-1619 (Electronic) Vol.6, No.1, 2021, pp.83-88 DOI: <https://doi.org/10.29210/3003906000>
- Dessler, Garry. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesepuluh, Jakarta: PT Indeks Jakarta
- Eruemegbe, Gloria Obiageli. (2015). Impact of Business environment on organization Performance in Nigeria a study of union Bank of Nigeria, ISSN : 1857-781
- Hamedoglu M, Kantor J dan Gulay E. (2012). *The effect of Locus of Control and culture on leader preferences*, *International online journal of educational Sciences* Vol.4, 319-324
- Hatch, M. J. (1997). *Organization Theory: Modern, Symbolic, and Post-modern Perspective*. Oxford: Oxford University Press.
- Irawan, Handi. 2009. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Kesebelas. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo
- Kasali, Rhenald. (2018). *Disruptif*, cet. Ke-9, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Keban, Y.T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media

- Kementerian Perindustrian. (2018). Making Indonesia 4.0: Strategi RI Masuki Revolusi Industri Ke-4. Diakses dari: <https://kemenperin.go.id/artikel/18967/Making-Indonesia-4.0:-Strategi-RIMasuki-Revolusi-Industri-Ke-4>, tanggal 30 September 2022.
- Krisnandi, Herry dan Effendi, Suryono dan Sugiono, Edi (2019). Pengantar Manajemen. Lembaga Penerbitan Universitas UNAS. ISBN 978-623-7273-01-1
- Kusdi. (2009). Teori Organisasi dan Administrasi. Jakarta: Salemba Empat
- Lee, H. B. (1976). Bureaucratic model and administrative reforms. In L. F. Ann, Development and change an administrative reform: An overview. The Haque: Institut of Social Studies
- Lubis, S.B. Hari dan Martani Huseini. (2009). Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro). Jakarta: PAU-FISIP UI
- Nakanishi, Hiroaki and Hiroaki Kitano. (2018). "Society 5.0 Co-Creating The Future". Policy Proposals Industrial Technology, Keidanren (Japan Business
- Osborne, D., & Ted, G. (1992). Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector from schoolhouse to statehouse, city hall to Pentagon. Addison Wesley: Reading, MA.
- \_\_\_\_\_ (2003). Reinventing government (mewirauahakan birokrasi): Sepuluh prinsip untuk mewujudkan pemerintahan wirausaha. Jakarta: PPM
- Overveem, P. (2017). *The Politics-administration dichotomy: Toward a constitutional perspective*. Routledge
- Pasolong, H. (2010). Kepemimpinan Birokrasi, Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengusulan, Penerapan, dan Pembinaan Reformasi Birokrasi pada Pemerintah Daerah;

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengajuan Dokumen Usulan Reformasi Birokrasi Kementerian/Lembaga dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi secara Online;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2013 tentang Manajemen Perubahan I-3 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2015-2014;
- Peraturan Presiden No.81 Tahun 2010 mengenai grand design reformasi birokrasi mengenai pedoman teknis penerapan reformasi birokrasi
- Purwaningdyah, M.S., & Wahyudi, A. (2014). Konsep dasar administrasi dan administrasi pertanahan. *Administrasi Pertanahan*, 1-39
- Prihanisetyo, Adi, Dede Pebrianto, dkk. (2018). *Era Disruption Sebuah Tantangan Atau Bencana Sebuah Telaah Literatur*. (Jurnal MEBIS: Jurnal Prodi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran: 2018)
- Sedarmayanti. (2013). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik, Bandung: PT Refika Aditama
- Shafritz, J.M., Hyde, A.C., & Coutts, L.M. (2012). *Applied social psychology: Understanding and addressing social and practical problem*. Sage.

- Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14-31
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Thoha, Miftah. (2012). Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

## ***PROFIL PENULIS***



Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., C.P.S., C.SE., CPHRM lahir di Garut, 31 Januari 1965, menyelesaikan pendidikan S1 di IKIP Bandung (UPI Bandung) jurusan Administrasi Perkantoran (1987), S2 (UI-1999) dan S3 (UI-2014) program Administrasi UI, Tahun 1989-1990 mengikuti fellowship program SACAE- Adelaide dan TAFE College of Advance Education, Adelaide-Australia. Memulai karir tahun 1988 sebagai Master Teacher pada Polytechnic Education Development Center (PEDC) di Bandung. Sejak tahun 1992-sampai sekarang mengajar di Politeknik Negeri Jakarta (d/h Politeknik UI) pada jurusan Administrasi Niaga. Memberikan pelatihan mengenai Manajemen Pelayanan Prima, Etika Bisnis dan Protokoler, Tata Tulis Laporan, Administrasi dan Kesekretariatan, Registrasi untuk MICE baik di perusahaan maupun lembaga pendidikan. Memberikan pelatihan penyusunan kurikulum vokasi di Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung dan Politeknik Negeri Bengkalis. Mengajar PEKERTI, Applied Approach di PNJ, Politeknik Negeri Lampung, Politeknik Negeri Samarinda, Politeknik Pos Bandung, Politeknik Negeri Batam, Politeknik Negeri Subang, Politeknik Negeri Banyuwangi, Politeknik Negeri Tual, Politeknik Negeri Madiun, Politeknik Negeri Sriwijaya, Universitas Pancasila, Universitas Bung Karno, PT di lingkungan Kementerian Perindustrian, STIE Dewantara, STIEB Perdana Mandiri. Saat ini karya yang dihasilkan ada 12 HaKI, 8 buah buku ajar, 8 Book Chapter dan mendapatkan hibah penelitian (Stranas, Fundamental, Unggulan Prodi, Desentralisasi-PUPT) dengan peminatan bidang administrasi, learning organization, Pentahelix, hibah pengabdian kepada masyarakat (Diseminasi/PPTG, PHKI-Tema-C, Pengmas berbasis Prodi, Pengmas berbasis Dosen/Kelompok Bidang Keahlian). Tercatat sebagai reviewer penelitian bersertifikat serta reviewer di beberapa jurnal penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di politeknik dan PTS. Pengalaman Jabatan Struktural di PNJ sebagai Ketua Prodi D3 Administrasi Bisnis, Sekretaris Program Ekstension D3, Ketua Jurusan Administrasi Niaga, terpilih sebagai dosen berprestasi di PNJ. Keanggotaan profesi saat ini aktif di Ikatan Sekretaris Indonesia, ISEI dan

Forum Dosen Pengabdian Masyarakat Indonesia, dan Forum Komunikasi Dosen Indonesia.

E-mail: [iis.mariam@bisnis.pnj.ac.id](mailto:iis.mariam@bisnis.pnj.ac.id)

# **BAB 7**

# **STANDAR DAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN**

**Yusni Ainurrahmah, S.Kep., Ners., M.Si**  
**Universitas Bhakti Kencana**

## **A. PENDAHULUAN**

Kepuasan pelanggan adalah salah satu hal yang sangat penting dalam pelayanan publik dan bisnis. Ketika pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan, mereka cenderung akan kembali lagi dan merekomendasikan bisnis kepada orang lain. Dengan mengetahui cara mengukur kepuasan pelanggan, pelayanan public dan bisnis dapat lebih mudah menentukan area mana yang perlu ditingkatkan dan menemukan cara untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut. Kepuasan pelanggan tidak hanya bisa diraih dengan kualitas pelayanan saja, akan tetapi ada faktor-faktor lain yang dapat mendukung terpenuhinya kepuasan konsumen

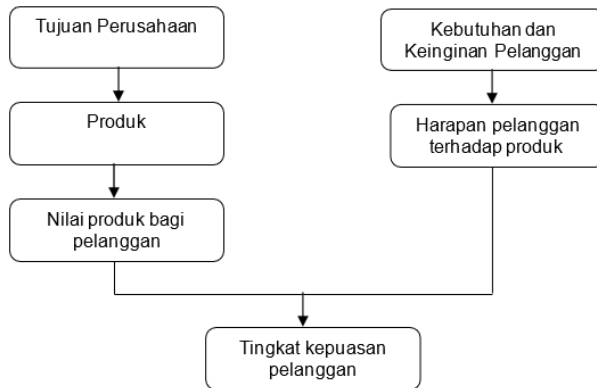
## **B. PENGERTIAN KEPUASAN PELANGGAN**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan pelanggan tidak puas. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2000). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan akan suatu produk atau jasa sebagai akhir dari suatu proses penjualan memberikan dampak tersendiri kepada perilaku pelanggan akan produk tersebut. Pembentukan sikap dan pola perilaku seorang pelanggan terhadap pembelian dan penggunaan produk atau jasa merupakan hasil dari pengalaman mereka sebelumnya (Lupiyoadi, 2001).

Kepuasan pengguna/pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pengguna /pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pengguna/pelanggan

(Engel dkk, 2012).

Kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*discinfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, antara lain dengan semakin banyaknya badan usaha yang menyatakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misi iklan (Tjiptono, 2000). Secara konseptual kepuasan pelanggan digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 7.1 Konseptual Kepuasan Pelanggan**

*Sumber: Tjiptono (2000)*

**Tabel 7.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (N)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

*Sumber: Permenpan No 14 Tahun 2017*

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustini, S. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Perencanaan, Anggaran, dan Pelaporan. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 17(1), 1-14.
- Anggraini, Y. (2010). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Partial Least Square (PLS). *Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta*.
- Ayudia, S., Nadeak, B., & Suyaman, D. J. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 3037-3048.
- 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. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32.
- Engel, Blackwell, Miniard. (2012). *Perilaku Konsumen*. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. (Alihbahasa Arcella Ariwati Hermawan), Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 1, Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. , 94 Experimental Cell Research.
- Nurfarida, I. N. (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 11(2), 135-146.

Rangkuti, F. (2018). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Strat. Meningk. Kep. Plg.* Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy (2000), Pemasaran Jasa, Penerbit: Andi offset, Yogyakarta

## ***PROFIL PENULIS***



### **Yusni Ainurrahmah, S.Kep., Ners., M.Si**

Penulis merupakan Dosen Keperawatan pada Program Studi Diploma Tiga Keperawatan Kampus Garut Universitas Bhakti Kencana sejak tahun 2019. Sebagai seorang yang sepenuhnya mengabdikan dirinya sebagai dosen, selain pendidikan formal yang telah ditempuhnya penulis juga mengikuti berbagai pelatihan untuk meningkatkan kinerja dosen, khususnya di bidang pengajaran, penelitian dan pengabdian. Beberapa buku yang penulis telah hasilkan, di antaranya Ilmu Dasar Keperawatan Anak dan Psikologi Perkembangan. Selain itu, penulis juga aktif melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang diterbitkan di berbagai jurnal nasional.  
Email: [yusni.ainurrahmah@bku.ac.id](mailto:yusni.ainurrahmah@bku.ac.id)

# **BAB 8**

# **INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

**Dr. Fenti Prihatini Tui, S.Pd. M.Si**  
**Universitas Negeri Gorontalo**

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik yang berkualitas dan akuntabel sudah menjadi fokus penting dalam organisasi publik. Keterbukaan informasi, berkaitan dengan pelayanan mendorong kesadaran masyarakat tentang kewajiban dan haknya. Kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah sampai saat ini tampak belum maksimal. Menurut Hidayat (Tui et al., 2022) setidaknya ada tiga masalah utama yang dihadapi oleh aparatur pemerintah kita dalam membangun Sistem Pemerintahan yang layak, yaitu: (1) rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya; (2) birokrasi yang panjang (*red-tape bureaucracy*) dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit, sehingga besar kemungkinan timbul ekonomi biaya tinggi, terjadinya penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan diskriminatif, dan sebagainya, dan (3) rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat (*social control*) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial (*social pressure*) yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka.

Permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang tidak bisa dihindari hal ini menuntut pemerintah atau organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk dapat melakukan inovasi pelayanan kepada masyarakat dengan selalu memperhatikan hak dan kewajiban pihak terkait. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya.

Pasca dikeluarkannya Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) No. 15 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi menunjukkan keseriusan pemerintah dalam langkah awal terhadap penyelenggaraan pemerintah yang bersih. Semua lembaga negara baik dari tingkat pusat hingga daerah harus berbenah dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada

masayarakat demi tercapainya keinginan dan cita-cita dari reformasi birokrasi itu sendiri. Pemerintah semakin serius dalam membenahan tata kelola pemerintahan saat ini dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden (PP) Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang menjadi landasan bagi Kementrian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah dalam melakukan reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Peningkatan pelayanan publik (*public service*) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat *social rihgts* ataupun *fundamental rights* (Holle, 2011). Pemerintah jangan sampai mengenyampingkan hak-hak yang dimiliki oleh rakyat dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik, karena tugas dan fungsi negara adalah melindungi rakyat dan memenuhi segala kebutuhannya demi tercapai kesejahteraan sosial.

## **B. INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

### **1. Konsep Inovasi**

Inovasi adalah menemukan sesuatu hal yang baru atau melakukan berbagai pembaruan yang terbentuk dalam sebuah produk, ide, desain, dan lain sebagainya. Inovasi merupakan sebuah proses atau hasil pengembangan dari pengetahuan, pengalaman, keterampilan dalam menciptakan atau memperbaiki produk baik jasa maupun barang, proses, metode yang memberikan nilai secara signifikan.

Awal mula kajian mengenai inovasi lebih cenderung dibahas oleh akademisi dan praktisi di sektor bisnis. Hal ini dikarenakan organisasi sektor bisnis memiliki tingkat formalisasi yang lebih rendah jika dibandingkan dengan organisasi publik sehingga banyaknya aturan menyebabkan organisasi sektor publik tidak terlampaui leluasa untuk berinovasi (Suwarno, 2008). Selain itu, organisasi bisnis dihadapkan dengan permasalahan keterbatasan sumberdaya yang mendesak sehingga diperlukan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut. Maka sebagai konsekuensinya diupayakanlah agar terjadi inovasi untuk meningkatkan efisiensi.

pertumbuhan investasi melalui *tax holiday*.

4. *System Innovation* (Inovasi 139system), yaitu perubahan pada struktur organisasi atau merubah cara kerjasama dan interaksi di dalam organisasi; Misalnya merampingkan struktur organisasi atau pimpinan organisasi mendelegasikan kewenangan kepada unit tertentu di dalam organisasi.
5. *Conceptual Innovation* (Inovasi konseptual yakni perubahan pada cara pandang dari aktor yang terlibat sehingga lebih komprehensif dalam menyelesaikan masalah; Misalnya penataan pemukiman kumuh yang tidak saja memperhatikan aspek peningkatan kualitas kesehatan, tetapi juga pemberdayaan ekonomi bagi warganya.
6. *Radical Change of Rationality* (Perubahan radikal pada rasionalitas) yaitu merubah cara pandang dari pemberi pelayanan; Misalnya dengan memberi penyadaran kepada aparat pemerintah bahwa mereka hidup dari gaji yang bersumber pada pajak yang dibayarkan warganegara sehingga mereka diharuskan memberikan pelayanan yang terbaik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, L. R. (2018). Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Inovasi Pembangunan : Jurnal Kelitbangan*, 6(03), 207–222. <https://doi.org/10.35450/jip.v6i03.112>
- Andre Wiratha, & Nur Kemalasari. (2022). Strategi Inovasi Pariwisata Indonesia Untuk Bertahan Pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2335–2356. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i5.378>
- Fahri, M. (2021). Potret Reformasi Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Dinamika*, 1(1), 6–10. <https://doi.org/10.54895/dinamika.v1i1.767>
- Fitriani, N. (2018). Peran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Word of Mouth Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(1), 40–51. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i1.1258>
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Pamungkas, A., Wahyono, G. B., & Kurniawan, M. Y. (2022). Pengaruh Perilaku Inovatif, Iklim Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bri Cabang Mojokerto. *Journal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMM)*, 8(1), 1–8. <https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/JRMM/article/view/7165>
- Setijaningrum, E. (2020). *24 A \_ Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik - Best Practice di Indonesia . pdf.*
- Suwari Akhmaddhian. (2014). *REFORMASI BIROKRASI BIDANG PERIZINAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (STUDI DI KABUPATEN BOGOR) Sosiohumaniora, Volume 16 No. 2 Juli 2014: 206 - 214. 16(2), 206–214.*

- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October*, 1–148.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO. IX(1)*, 254–263.
- Wicaksono, K. W. (2019). TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK PADA TIGA PROGRAM INOVATIF PEMERINTAH DAERAH KOTA SURABAYA (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 1(2)*, 196. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>
- Widiyarta, A., Rozzaq, M., & Muzakki, A. I. (2020). Inovasi administratif dalam sektor publik (Studi tentang inovasi government resourch management system). *Sosial Ekonomi Dan Politik, 1(1)*, 28–36.
- Widodo, H., Tjahjadi, B., & Basuki, B. (2022). The Role of Innovation Strategy Mediation in Rivalry Relationships with the Organizational Performance of the Muhammadiyah 'Aisyiyah Higher Education (PTMA) in Facing the Industrial Revolution Era 4.0. *Journal of Accounting Science, 6(2)*, 167–186. <https://doi.org/10.21070/jas.v6i2.1638>

## ***PROFIL PENULIS***



### **Dr. Fenti Prihatini Tui, S.Pd, M.Si**

Penulis merupakan Dosen Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Universitas Negeri Gorontalo sejak tahun 2018. Penulis menempuh pendidikan pada S1 Pendidikan Ekonomi Perkantoran Universitas Negeri Gorontalo, S2 Administrasi Pembangunan di Universitas Hasanuddin Makassar, dan S3 Administrasi Publik di Universitas Negeri Makassar. Selain sebagai tenaga pengajar penulis juga adalah Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Negeri Gorontalo, aktif dalam kegiatan pengembangan kompetensi berupa pelatihan dan kegiatan penelitian dan pengabdian. Buku yang telah dihasilkan yaitu: (1) Kualitas Pelayanan Publik, dan (2) Administrasi Publik dan Pelayanan Publik. Selain itu juga penulis aktif dalam menulis artikel ilmiah yang diterbitkan pada jurnal nasional maupun internasional.

Email: [fenti1@ung.ac.id](mailto:fenti1@ung.ac.id)



## **BAB 1 KONSEP MANAJEMEN**

Tini Adiatma, M.Sc. (Universitas Musamus)

## **BAB 2 REGULASI PELAYANAN**

Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si (Universitas Riau)

## **BAB 3 RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK**

Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si. (Universitas Maritim Raja Ali Haji)

## **BAB 4 MEKANISME DAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK**

Dr. Rola Pola Anto, S.Pd., M.Si (Universitas Lakidende)

## **BAB 5 TEKNIK KELOLA BIAYA SEKTOR PUBLIK**

Purwanti, SE., ME (Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda)

## **BAB 6 TEKNIK KELOLA INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK**

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., C.PS., C.SE., CPHRM (Politeknik Negeri Jakarta)

## **BAB 7 STANDAR DAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN**

Yusni Ainurrahmah, S.Kep., Ners., M.Si (Universitas Bhakti Kencana)

## **BAB 8 INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

Dr. Fenti Prihatini Tui, S.Pd. M.Si (Universitas Negeri Gorontalo)



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

ISBN 978-623-147-115-4



9 786231 471154