



ISU-ISU KONTEMPORER DALAM ADMINISTRASI PUBLIK

Putri Dzakilla Handayani | Saenab
Ahmad Difa Awlia Aslim | Nina Agustina
Andi Adhe Amalya



Editor: Nurul Ayuni, S.A.P., MAP.

ISU-ISU KONTEMPORER
DALAM ADMINISTRASI PUBLIK

Putri Dzakilla Handayani
Saenab
Ahmad Difa Awlia Aslim
Nina Agustina
Andi Adhe Amalya



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).

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

ISU-ISU KONTEMPORER DALAM ADMINISTRASI PUBLIK

Penulis:

Putri Dzakilla Handayani
Saenab
Ahmad Difa Awlia Aslim
Nina Agustina
Andi Adhe Amalya

Desain Cover:

Tahta Media

Editor:

Nurul Ayuni, S.A.P., MAP.

Proofreader:

Tahta Media

Ukuran:

xi, 170, uk: 15,5 x 23 cm

ISBN: 978-634-262-322-0

Cetakan Pertama:

Oktober 2026

Hak Cipta 2026, Pada Penulis

Isi diluar tanggung jawab penerbit

Copyright © 2026 by Tahta Media Group

All Right Reserved

PENERBIT TAHTA MEDIA GROUP

Perumahan Mitra Utama Residence 3 Blok A no 1, Sawahan, Tempel,
Kec. Gatak, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57557

email: tahtaliterasimedia@gmail.com

website: <http://store.tahtamedia.co.id/>

Anggota IKAPI (216/JTE/2021)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga buku *Isu-Isu Kontemporer dalam Administrasi Publik* ini dapat diselesaikan dan diterbitkan. Buku ini disusun sebagai salah satu upaya untuk menghadirkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai berbagai perkembangan, tantangan, dan dinamika yang dihadapi administrasi publik dalam konteks perubahan lingkungan pemerintahan dan masyarakat yang semakin kompleks.

Administrasi publik pada masa kini tidak lagi dapat dipahami semata-mata sebagai aktivitas administratif yang berorientasi pada pelaksanaan fungsi pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi, meningkatnya tuntutan transparansi dan akuntabilitas, perubahan ekspektasi masyarakat, serta semakin kuatnya kebutuhan akan partisipasi dan kolaborasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks tersebut, administrasi publik dituntut untuk mampu beradaptasi sekaligus menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, transparan, akuntabel, inklusif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Buku ini mengangkat sejumlah isu penting yang merepresentasikan perkembangan administrasi publik kontemporer. Pembahasan diawali dengan konsep *good governance* sebagai fondasi penyelenggaraan pemerintahan yang menempatkan partisipasi, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, serta visi strategis sebagai prinsip penting dalam pengelolaan urusan publik. Selanjutnya, buku membahas transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital, yang tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi atau sistem elektronik, tetapi

juga menyangkut perubahan kelembagaan, sumber daya manusia, budaya organisasi, dan pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.

Isu inovasi pelayanan publik juga menjadi bagian penting dalam buku ini, disusul pembahasan mengenai akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan dan implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Buku ini kemudian memperluas perspektif melalui pembahasan mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat, pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik, serta kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya ditempatkan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai bagian dari ekosistem tata kelola dan proses penciptaan nilai publik.

Pada bagian lainnya, buku ini mengangkat etika Aparatur Sipil Negara (ASN) dan tantangan reformasi birokrasi sebagai isu yang tidak dapat dipisahkan dari upaya membangun pemerintahan yang berkualitas. Etika aparatur menjadi penting karena transformasi kelembagaan dan digitalisasi pemerintahan tetap membutuhkan integritas, profesionalitas, serta tanggung jawab dalam menjalankan kewenangan publik. Sementara itu, reformasi birokrasi membutuhkan kemampuan pemerintah untuk merespons berbagai tantangan internal maupun eksternal yang terus berkembang.

Buku ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, dosen, peneliti, praktisi pemerintahan, aparatur sipil negara, serta pembaca yang memiliki perhatian terhadap perkembangan administrasi publik. Materi yang disajikan tidak hanya memberikan pemahaman konseptual, tetapi juga berupaya menghubungkan konsep dengan praktik penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia.

Kami menyadari bahwa buku ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat

diharapkan untuk penyempurnaan karya ini pada masa yang akan datang. Semoga buku Isu-Isu Kontemporer dalam Administrasi Publik dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta menjadi salah satu sumber pengetahuan dalam memahami dan merespons berbagai perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Makassar, September 2026

Tim Penulis

DAFTAR PUSTAKA

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR PUSTAKA	vii
BAB 1 GOOD GOVERNANCE DALAM PEMERINTAHAN	1
Putri Dzakilla Handayani, S.A.P., M.A.P.....	1
Universitas Negeri Makassar	1
A. Pendahuluan.....	1
B. Konsep dan Definisi Good Governance	2
C. Sejarah dan Perkembangan <i>Good Governance</i>	3
D. Prinsip-Prinsip Good Governance	4
E. Aktor-Aktor dalam <i>Good Governance</i>	7
F. <i>Good Governance</i> dalam Pemerintahan Indonesia.....	8
G. Tantangan Implementasi <i>Good Governance</i> di Indonesia.....	9
H. Strategi Peningkatan <i>Good Governance</i>	10
I. Contoh Praktik Penerapan <i>Good Governance</i>	11
J. Kesimpulan.....	12
Daftar Pustaka.....	13
Profil Penulis	15
BAB 2 PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL.....	16
Putri Dzakilla Handayani, S.A.P., M.A.P.	
Universitas Negeri Makassar	16
A. Pendahuluan.....	16
B. Konsep dan Definisi Pelayanan Publik Berbasis Digital	17
C. Sejarah dan Perkembangan Pelayanan Publik Digital di Indonesia.....	18
D. Karakteristik dan Prinsip Pelayanan Publik Digital.....	19
E. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik Digital di Indonesia.....	21
F. Manfaat Pelayanan Publik Digital.....	23

G. Tantangan Implementasi Pelayanan Publik Digital di Indonesia.....	23
H. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Digital.....	24
I. Contoh Praktik Pelayanan Publik Digital	26
J. Kesimpulan.....	26
Daftar Pustaka.....	28
Profil Penulis	30
BAB 3 INOVASI PELAYANAN PUBLIK	31
Dr. Saenab, S.Sos., M.Si.	
Universitas Negeri Makassar	31
A. Pendahuluan.....	31
B. Konsep dan Ruang Lingkup Inovasi Pelayanan Publik.....	33
C. Landasan Kebijakan dan Ekosistem Inovasi di Indonesia.....	36
D. Proses, Pendorong, dan Penghambat Inovasi.....	38
E. Keberlanjutan dan Pelembagaan Inovasi	41
F. Analisis Kasus Kewilayahan.....	43
G. Penutup	44
Daftar Pustaka.....	46
Profil Penulis	49
BAB 4 AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAHAN.....	51
Ahmad Difa Awlia Aslim, S.AP., M.A.P.	51
Universitas Negeri Makassar	51
A. Konsep Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan.....	51
B. Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)	54
C. Tantangan dan Penguatan Akuntabilitas Kinerja di Era Digital.....	58
Daftar Pustaka.....	62
Profil Penulis	64

BAB 5 PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT 65

Nina Agustina., S.A.P., M.A.P.

Universitas Negeri Makassar 65

- A. Pendahuluan..... 65
- B. Konsep dan Pengertian Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 66
- C. Kerangka Hukum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 68
- D. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan 69
- E. Tantangan dalam Pengelolaan Pengaduan 73
- F. Strategi Peningkatan Kualitas Pengelolaan Pengaduan..... 74
- G. Penutup 77
- Daftar Pustaka..... 79
- Profil Penulis 81

BAB 6 PERAN MEDIA SOSIAL DALAM PELAYANAN

PUBLIK..... 82

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

Universitas Negeri Makassar 82

- A. Pendahuluan..... 82
- B. Adopsi Media Sosial di Sektor Publik 83
- C. Peran Media Sosial dalam Pelayanan Publik..... 85
- D. Dampak Pemanfaatan Media Sosial Pada Sektor Publik..... 89
- E. Tantangan dan Etika Tata Kelola Media Sosial Pada Sektor
Publik 90
- F. Penutup 94
- Daftar Pustaka..... 96
- PROFIL PENULIS..... 97

BAB 7 KOLABORASI PEMERINTAH DAN MASYARAKAT 98

Andi Adhe Amalya, S.Pd., M.A.P. 98

Universitas Negeri Makassar 98

- A. Pendahuluan..... 98
- B. Tata Kelola Kolaboratif 99

C. Tingkatan Partisipasi Masyarakat dan Ko-produksi.....	102
D. Transformasi Digital: Digital Collaborative Governance	107
E. Penutup	110
Daftar Pustaka.....	112
Profil Penulis	113
BAB 10 STRATEGI MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK	
BERKUALITAS	114
Dr. Saenab, S.Sos., M.Si.	
Universitas Negeri Makassar	114
A. Pendahuluan.....	114
B. Makna Kualitas dalam Pelayanan Publik	116
C. Potret Persoalan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia	118
D. Strategi pada Tataran Kelembagaan	120
E. Strategi Berbasis Teknologi dan Data	122
F. Strategi Partisipatif dengan Warga sebagai Koproduser	124
G. Pengukuran, Evaluasi, dan Keberlanjutan.....	125
H. Penutup	127
Daftar Pustaka.....	128
Profil Penulis	132
BAB 8 ETIKA APARATUR SIPIL NEGARA.....	134
Ahmad Difa Awlia Aslim, S.AP., M.A.P.	134
Universitas Negeri Makassar	134
A. Konsep Etika Aparatur Sipil Negara	134
B. Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Penyelenggaraan Pemerintahan	140
C. Tantangan dan Penguatan Etika Aparatur Sipil Negara di Era Digital.....	146
Daftar Pustaka.....	152
Profil Penulis	154

BAB 9 TANTANGAN REFORMASI BIROKRASI	155
Nina Agustina., S.A.P., M.A.P.	155
Universitas Negeri Makassar	155
A. Pendahuluan.....	155
B. Konsep dan Tujuan Reformasi Birokrasi.....	157
C. Tantangan Internal Reformasi Birokrasi.....	159
D. Tantangan Eksternal Reformasi Birokrasi.....	161
E. Strategi Mengatasi Tantangan Reformasi Birokrasi.....	164
F. Penutup	166
Daftar Pustaka.....	168
Profil Penulis	170

BAB 1

GOOD GOVERNANCE DALAM PEMERINTAHAN

Putri Dzakilla Handayani, S.A.P., M.A.P.
Universitas Negeri Makassar

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan salah satu prasyarat utama bagi keberhasilan pembangunan suatu bangsa. Sejak berakhirnya era pemerintahan yang bersifat sentralistik dan tertutup, tuntutan terhadap penyelenggaraan negara yang lebih terbuka, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik semakin menguat. Fenomena ini tidak hanya terjadi di Indonesia, tetapi juga menjadi isu global yang mendorong lahirnya berbagai kerangka konseptual mengenai bagaimana seharusnya pemerintahan dijalankan agar mampu menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat (Derenov & Rizky, 2023).

Konsep *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik hadir sebagai jawaban atas berbagai persoalan struktural yang selama ini menghambat efektivitas penyelenggaraan negara, seperti praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, rendahnya kualitas pelayanan publik, minimnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta lemahnya penegakan hukum (Rahmawati, 2022). Melalui penerapan prinsip-prinsip *good governance*, diharapkan

DAFTAR PUSTAKA

- Alya, A. R., & Rino, A. N. (2023). Analisis Kinerja Perangkat Daerah Kota Surakarta terhadap Implementasi Smart City melalui Garuda Smart City Model. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 71-78.
- Derenov, N., & Rizky, R. Y. (2023). Analisis Korupsi dan Upaya Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 135-149. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2.3798>
- Fadhil, M. (2021). Implementasi Keterbukaan Informasi Publik dalam Sistem Pemerintahan Daerah. *Jurnal Hukum dan Pemerintahan*, 18(2), 134-145.
- Jabar, S., Frinaldi, A., & Roberia, R. (2024). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(12), 720-728. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i12.1196>
- Kurniawan, I., Djunaedi, O., & Akkapin, S. (2024). The Application of the Principle of Decentralisation in Regional Autonomy. *SIBATIK Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 3(12), 1301-1308.
- Lestari, D. (2021). Peran Forum Konsultasi Publik dalam Peningkatan Kualitas Kebijakan Pemerintah Daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(1), 43-59.
- Malkab, H., & Syurkati, K. K. (2025). Implementasi Tata Kelola Pemerintahan yang Baik melalui Transformasi Digital dan Kerja Sama Antar Lembaga: Strategi Menuju Indonesia Emas 2045. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara*, 2(4), 1-12.

- Prasetyo, A. (2023). Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Kebijakan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 27(3), 210-220.
- Rahmawati, T. (2022). Evaluasi Penerapan SAKIP dalam Meningkatkan Akuntabilitas Instansi Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(3), 200-215.
- Sari, R. (2022). Transparansi dan Partisipasi Publik dalam Proses Pengambilan Keputusan Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 58-72.
- Susanto, A. (2022). Transparansi dalam Pengelolaan Keuangan Negara: Tantangan dan Solusinya. *Jurnal Keuangan dan Administrasi Negara*, 30(2), 152-165.
- Y, A. M., Frinaldi, A., & Roberia, R. (2024). Implementasi Tantangan dan Upaya dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *AI-DYAS*, 4(1), 233-245. <https://doi.org/10.58578/alldyas.v4i1.4437>

PROFIL PENULIS



Putri Dzakilla Handayani, S.A.P., M.A.P.

Putri Dzakilla Handayani, S.A.P., M.A.P., merupakan dosen Universitas Negeri Makassar. Lahir di Kota Makassar, 16 Juni 2000. Menyelesaikan S1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Negeri Makassar (UNM) pada tahun 2021 dan S2 Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar (UNM) pada tahun 2024. Aktif sebagai peneliti dan penulis dalam bidang manajemen publik. Penulis merupakan Dosen Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum (FIS-H), Universitas Negeri Makassar sejak tahun 2025.

BAB 2

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL

Putri Dzakilla Handayani, S.A.P., M.A.P.
Universitas Negeri Makassar

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang semula dilaksanakan secara manual dan tatap muka kini mulai bergeser ke arah pelayanan yang berbasis elektronik dan digital, dengan tujuan mempercepat proses, memperluas jangkauan, serta meningkatkan kualitas layanan bagi seluruh warga negara (Anjani & Malawat, 2023).

Transformasi digital dalam pelayanan publik bukan sekadar pemindahan proses administratif dari format kertas ke format elektronik, melainkan merupakan perubahan paradigma yang menyeluruh dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Melalui pemanfaatan teknologi digital, diharapkan pelayanan publik dapat dilaksanakan secara lebih cepat, transparan, akuntabel, serta minim birokrasi yang berbelit-belit.

Pembahasan dalam bab ini akan mengulas secara komprehensif mengenai konsep pelayanan publik berbasis digital, mulai dari pengertian, sejarah perkembangan, karakteristik, bentuk-bentuk

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, A., & Malawat, S. H. (2023). E-Government sebagai Bentuk Inovasi Pemerintah Daerah untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 165-170.
- Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik*, 7(1), 342-351. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>
- Djabbari, M. H., Nugroho, T. C., Amiruddin, I., & Yanto, E. (2024). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik Berbasis Website di Desa Tondowolio Kabupaten Kolaka. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 158-170. <https://doi.org/10.26618/kjap.v10i2.15588>
- Frinaldi, A. (2023). Transformasi Sektor Publik dalam Inovasi Pelayanan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 87-93.
- Gea, M. R. M., Rahawarin, M. A., & Ivonny, Y. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Komunikasi dan Informatika di Maluku. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(1), 121-126.
- Hasanah, D. I., Novariza, E., Radiansyah, R. R., & Riaji, I. A. R. (2025). Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Inovasi Digital (Studi Kasus Deskriptif Pemerintah Kota Semarang). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 434-444. <https://doi.org/10.25157/moderat.v11i2.4783>
- Lukman, J. P., & Sakir, A. R. (2024). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(1), 1042-1049.

- Manalu, M., Rahayu, D., & Rahayu, N. (2024). E-Government sebagai Basis Program Smart City di Kota Bengkulu. *Jurnal STIA Bengkulu: Committee to Administration for Education Quality*, 10(1), 85-96. <https://doi.org/10.56135/jsb.v10i1.157>
- Mozin, S. Y., Abdullah, S., & Sawali, N. (2025). Pemanfaatan Teknologi Cerdas untuk Pelayanan Publik: Studi tentang E-Government dan Smart City Berbasis ICT Big Data dan AI. *JPS: Journal of Publicness Studies*, 2(2), 117-130.
- Panggabean, C., & Meilani, N. L. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman dalam Tinjauan Digital Era Governance). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 721-728. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.622>
- Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Daerah untuk Mewujudkan Good Governance. *Lex LATA*, 5(2), 218-239.
- Saputra, D., Nugroho, E., & Fitria, L. (2024). Kesenjangan Literasi Digital dan Implikasinya terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 7(1), 55-67.

PROFIL PENULIS



Putri Dzakilla Handayani, S.A.P., M.A.P.

Putri Dzakilla Handayani, S.A.P., M.A.P., merupakan dosen Universitas Negeri Makassar. Lahir di Kota Makassar, 16 Juni 2000. Menyelesaikan S1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Negeri Makassar (UNM) pada tahun 2021 dan S2 Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar (UNM) pada tahun 2024. Aktif sebagai peneliti dan penulis dalam bidang manajemen publik. Penulis merupakan Dosen Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum (FIS-H), Universitas Negeri Makassar sejak tahun 2025.

BAB 3

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Dr. Saenab, S.Sos., M.Si.

Universitas Negeri Makassar

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan titik temu paling nyata antara negara dan warganya. Sebagian besar warga tidak pernah membaca dokumen perencanaan pembangunan dan tidak mengikuti perdebatan kebijakan, tetapi hampir semuanya pernah mengurus dokumen kependudukan, mengantre di puskesmas, mendaftarkan anak ke sekolah, atau mengurus izin usaha. Pada momen-momen itulah kualitas pemerintahan dinilai. Karena itu perbaikan pelayanan publik bukan sekadar urusan teknis administrasi, melainkan urusan legitimasi.

Selama dua dasawarsa terakhir, pemerintah Indonesia menempatkan inovasi sebagai jalan keluar utama dari persoalan pelayanan yang berlarut. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meletakkan dasar normatifnya, dan kerangka itu diperkuat melalui kebijakan pedoman inovasi pelayanan publik serta penyelenggaraan kompetisi inovasi tingkat nasional yang berjalan sejak tahun 2014. Telaah atas kompetisi tersebut pada periode 2014 hingga 2019 memperlihatkan kemajuan yang tampak dari bertambahnya jumlah peserta, meluasnya ragam instansi yang memenangkan kompetisi, serta meningkatnya tingkat persaingan antarpeserta (Muluk & Pratama, 2021).

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. P., Utama, S., & Rossieta, H. (2018). Transparency of local government in Indonesia. *Asian Journal of Accounting Research*, 3(1), 123–138. <https://doi.org/10.1108/AJAR-07-2018-0019>
- Bason, C. (2018). *Leading public sector innovation: Co-creating for a better society* (2nd ed.). Policy Press.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Hilmawan, R., Aprianti, Y., Yударuddin, R., Bintoro, R. F. A., Suharsono, Fitrianto, Y., & Wahyuningsih, N. (2023). Public sector innovation in local government and its impact on development outcomes: Empirical evidence in Indonesia. *Heliyon*, 9(12), e22833. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22833>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Muluk, M. R. K., & Pratama, M. R. (2021). Public sector innovation in a developing country: Progress and challenges of public service innovation competition in Indonesian government. *Public Policy and Administration*, 20(4), 452–465. <https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-4-08>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016). Co-production and the co-creation of value in public services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, 18(5), 639–653. <https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1111927>

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Pisani, E., Kok, M. O., & Nugroho, K. (2017). Indonesia's road to universal health coverage: A political journey. *Health Policy and Planning*, 32(2), 267–276. <https://doi.org/10.1093/heapol/czw120>
- Pradana, I. P. Y. B., Kumorotomo, W., & Susanto, E. (2023). The institutionalization of public innovation: Evidence from Indonesia. *Administration & Society*, 55(4), 726–751. <https://doi.org/10.1177/00953997231151438>
- Pradana, I. P. Y. B., Susanto, E., & Kumorotomo, W. (2022). Analyzing the critical factors for innovation sustainability in the public sector: Evidence from Indonesia. *International Journal of Public Sector Management*, 35(7), 733–748. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-02-2022-0044>
- Pradana, I. P. Y. B., Susanto, E., & Kumorotomo, W. (2022). Bibliometric analysis of public sector innovation. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 25(3), 297–315. <https://doi.org/10.22146/jsp.69862>
- Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation & Management Review*, 17(1), 25–40.
- Pratama, A. B., & Imawan, S. A. (2019). A scale for measuring perceived bureaucratic readiness for smart cities in Indonesia. *Public Administration and Policy*, 22(1), 25–39. <https://doi.org/10.1108/PAP-01-2019-0001>

- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2011). Enhancing collaborative innovation in the public sector. *Administration & Society*, 43(8), 842–868. <https://doi.org/10.1177/0095399711418768>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765–772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Turner, M., Prasajo, E., & Sumarwono, R. (2022). The challenge of reforming big bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, 43(2), 333–351. <https://doi.org/10.1080/01442872.2019.1708301>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

PROFIL PENULIS



Dr. Saenab S.Sos. M.Si adalah dosen pada Program Studi Administrasi Publik Universitas Negeri Makassar. Ia menempuh pendidikan tinggi hingga jenjang Doktor (S3) dengan kekhususan kajian pada Kebijakan Pemberdayaan. Minat akademiknya berakar pada keyakinan bahwa kebijakan publik yang sah dan efektif harus tumbuh dari dialog yang setara antara negara dan warga, terutama kelompok-kelompok yang selama ini terpinggirkan dalam ruang pengambilan keputusan, seperti perempuan dan masyarakat desa. Fokus penelitiannya tertuju pada dua tema: pertama, kebijakan pemberdayaan dan perlindungan perempuan, mencakup kajian tentang pengarusutamaan gender, perlindungan perempuan dari kekerasan, akses perempuan pada layanan publik, serta partisipasi perempuan dalam pengambilan keputusan; kedua, pemberdayaan masyarakat desa, yang menelaah implementasi UU Desa, pengelolaan Dana Desa, kelembagaan BUMDes, dinamika partisipasi warga dalam Musrenbang desa, hingga peran kepala desa sebagai pemimpin transformasional. Hasil-hasil penelitiannya telah dipublikasikan dalam jurnal ilmiah nasional. Komitmen akademiknya tertuju pada penguatan tata kelola pemerintahan yang inklusif, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Ia meyakini bahwa partisipasi yang substantif merupakan prasyarat bagi legitimasi kebijakan adaptif yang mampu menjawab kompleksitas tantangan publik kontemporer. Selain mengajar dan meneliti, ia juga aktif dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang berfokus pada penguatan kapasitas pemerintahan

desa, pendampingan kelompok perempuan, serta advokasi kebijakan responsif gender di tingkat lokal.

BAB 4

AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAHAN

Ahmad Difa Awlia Aslim, S.AP., M.A.P.

Universitas Negeri Makassar

A. KONSEP AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAHAN

1. Pengertian Akuntabilitas Kinerja

Akuntabilitas kinerja merupakan salah satu prinsip fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang menekankan kewajiban setiap instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada para pemangku kepentingan secara transparan dan terukur. Konsep ini tidak hanya berorientasi pada pelaporan penggunaan anggaran, tetapi juga menekankan pencapaian hasil (*outcome*) dan dampak (*impact*) dari setiap program dan kegiatan pemerintah. Dengan demikian, akuntabilitas kinerja menjadi instrumen untuk memastikan bahwa setiap sumber daya publik dikelola secara efektif, efisien, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat (Salomo & Rahmayanti, 2023).

Dalam perspektif administrasi publik, akuntabilitas kinerja merupakan bagian dari sistem manajemen kinerja sektor publik yang mengintegrasikan proses perencanaan, pengukuran,

DAFTAR PUSTAKA

- Badjuka, A. H., Mozin, S. Y., & Nani, Y. N. (2026). Developing an Integrated Information System for Performance Management in Indonesian Higher Education. *Journal Governance and Public Policy*, 13(1), 1–18.
- Imandeka, E., Christiani, I., Hidayanto, A. N., Azhar, S., Syahputri, I. W., & Isal, R. Y. K. (2026). Evaluating Digital Governance Performance Using the SPBE Framework : A Case Study of the National Library of Indonesia. In 2026 *The 9th International Conference on Software Engineering and Information Management (ICSIM 2026)*, January 2123, 2026, Yokohama, Japan (Vol. 1, Nomor 1). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3796315.3796348>
- Indonesia, R. (2014). *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Iqbal, M., Ibrahim, M. A., Juhati, & Ahdarrijal, Y. (2024). Nexus of Public Organization, Transparency, and Accountability in Indonesia's Digital Governance. *Journal of Public Affairs*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/pa.2940>
- Mariandini, F. L., Iroanto, G., & Nurkholis. (2018). Institusional Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Di Pemerintah Kota Malang. *Jurnal Economia*, 14(April). <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/economia.v14i1.15418>

- Mustafa, D., Niswaty, R., Aslim, A. D. A., Amalya, A. A., Haerul, Djohar, Afrisal, A. F., Rusliadi, Rudi, Atmansyah, L., Azmi, I. F., Takdin, M., Fitri, A., & Mahsyar, A. (2026). *Etika dan Akuntabilitas Publik: Menjawab Krisis Integritas Birokrasi* (Kasmiah (ed.); Pertama). ASHA Publishing. <https://doi.org/https://doi.org/10.63164/689230>
- Salomo, R. V., & Rahmayanti, K. P. (2023). Progress and Institutional Challenges on Local Governments Performance Accountability System Reform in Indonesia. *Sage Journalns*, 13(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/21582440231196659>

PROFIL PENULIS



Ahmad Difa Awlia Aslim, S.AP., M.A.P.

Penulis lahir di Kabupaten Kepulauan Selayar pada 7 Januari 2001. Saat ini, penulis merupakan dosen tetap pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Makassar (UNM). Penulis menyelesaikan pendidikan Magister Administrasi Publik di Universitas Hasanuddin. Dalam bidang akademik, penulis memiliki ketertarikan pada kajian Administrasi Publik, dengan fokus pada etika publik dan akuntabilitas publik. Selain aktif melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, penulis juga berkomitmen mengembangkan inovasi pembelajaran serta menghasilkan karya ilmiah yang berkontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik. Penulis dapat dihubungi melalui email: ahmaddifa.awlia@unm.ac.id

BAB 5

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Nina Agustina., S.A.P., M.A.P.
Universitas Negeri Makassar

A. PENDAHULUAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan akuntabel. Dalam era reformasi dan demokratisasi di Indonesia, masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan keluhan, saran, dan masukan terkait kualitas pelayanan publik yang mereka terima. Pengaduan masyarakat tidak hanya menjadi saluran aspirasi, tetapi juga menjadi instrumen penting bagi pemerintah untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada publik (Dwiyanto et al., 2008).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengaduan adalah "ekspresi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang tidak sesuai mejelaskan standar pelayanan atau harapan" (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2009). Oleh karena itu, sistem pengelolaan pengaduan yang efektif menjadi fondasi bagi organisasi publik untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A., Kusumasari, B., Warsono, H., & Suryanto, B. (2008). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Universitas Gadjah Mada Press. <https://ugmpress.ugm.ac.id/>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2019). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2019 tentang Penanganan Pengaduan Pelanggan Instansi Pemerintah*. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Education. <https://www.pearson.com/>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://journals.sagepub.com/home/jmx>
- Suryani, N. (2015). *Manajemen pengaduan pelanggan di sektor publik*. Penerbit Pustaka Mapan. <https://www.pustakamap.com/>
- Sutopo, A. (2013). *Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik: Teori dan praktik*. Gajah Mada University Press. <https://ugmpress.ugm.ac.id/>

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa – Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*. <https://peraturan.bpk.go.id/>

PROFIL PENULIS



Nina Agustina, S.A.P., M.A.P. adalah seorang akademisi yang berdedikasi dalam bidang Administrasi Publik. Ia menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara pada tahun 2020 dan melanjutkan pendidikan Magister (S2) Ilmu Administrasi Publik hingga lulus pada tahun 2023. Dengan kepakaran utama di bidang Tata Kelola Pemerintahan, ia aktif mengabdikan ilmunya di dunia pendidikan tinggi. Saat ini, ia berkiprah sebagai Dosen Tetap pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar (JIA FIS-H UNM). Selain itu, ia juga dipercaya sebagai Tutor Tutor di Universitas Terbuka serta bertugas sebagai Admin LMS PPG. Di samping aktivitas pengajarannya, ia aktif melahirkan berbagai karya ilmiah yang dipublikasikan di jurnal nasional terakreditasi, menulis buku, dan terlibat dalam beragam kegiatan akademis lainnya. Email : nina.agustina@unm.ac.id

BAB 6

PERAN MEDIA SOSIAL DALAM PELAYANAN PUBLIK

Andi Adhe Amalya, S.Pd., M.A.P.
Universitas Negeri Makassar

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah lanskap tata kelola pemerintahan dan pola interaksi antara negara dengan warga negara. Jika pada masa sebelumnya, pelayanan publik identik dengan prosedur birokratis yang kaku, lambat, dan bersifat satu arah maka kini pemerintah dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, responsif, mudah diakses, dan inklusif (Dunleavy et al., 2006).

Secara teoretis, perubahan paradigma dalam administrasi publik ditandai oleh pergeseran *New Public Management* (NPM) menuju *Digital Era Governance* (DEG). Paradigma DEG menekankan pentingnya reintegrasi layanan publik, penyelenggaraan pemerintahan yang holistik dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta pemanfaatan teknologi digital secara terintegrasi dalam proses dan sistem administrasi pemerintahan (Dunleavy et al., 2006). Pada kerangka tersebut, media sosial tidak lagi diposisikan semata-mata sebagai sarana penyebaran informasi tetapi juga sebagai ruang interaksi partisipatif yang memungkinkan terbangunnya komunikasi dua arah, peningkatan transparansi,

DAFTAR PUSTAKA

- Bonson, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2015). Citizens' Engagement on Local Government Social Media Platforms: An Empirical Analysis: The Case of UK Councils. *Government Information Quarterly*, 32(1), 32-42.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New Public Management is Dead-Long Live Digital-Era Governance: Governance Model Shifts in The Digital Age. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467-494.
- Mergel, I. (2013). *Social Media in The Public Sector: Field Guide to Tools and Strategies for Action*.
- Porumbescu, G. A. (2016). Linking Public Sector Social Media Use With Citizens' Perceptions of Government Transparency, Responsiveness, and Trust. *Public Management Review*, 18(5), 741-763.
- Pratama, A. B. (2020). The Landscape of Public Sector Social Media Research: A Systematic Literature Review And Future Research Agenda. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 17(2), 147-163.

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. Rekam jejak karya ilmiahnya telah dipublikasikan di berbagai jurnal nasional terakreditasi. Ia juga aktif menulis buku serta menjadi narasumber dalam berbagai *workshop* dan kegiatan akademis. E-mail: andiadhe.amalya@unm.ac.id

BAB 7

KOLABORASI PEMERINTAH DAN MASYARAKAT

Andi Adhe Amalya, S.Pd., M.A.P.
Universitas Negeri Makassar

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan abad ke-21 dihadapkan pada kompleksitas persoalan publik yang multidimensional dan dinamis. Berbagai isu seperti kemiskinan, ketimpangan sosial, pengelolaan lingkungan hidup, dan penataan ruang perkotaan tidak lagi dapat ditangani hanya melalui instrumen birokrasi yang bersifat sektoral dan terpusat, melainkan menuntut adanya keterlibatan berbagai aktor serta pengembangan mekanisme tata kelola yang lebih adaptif dan inklusif.

Paradigma *Old Public Administration* (OPA) dan *New Public Management* (NPM) dipandang memiliki keterbatasan dalam merespons persoalan publik yang semakin kompleks. Sebagai respons terhadap keterbatasan tersebut, berkembang paradigma *New Public Governance* (NPG) yang menempatkan tata kelola publik sebagai proses interaksi dan kolaborasi antarlembaga serta antaraktor (Osborne, 2006). Pada paradigma ini, pemerintah tidak lagi diposisikan sebagai satu-satunya aktor yang menentukan dan melaksanakan kebijakan melainkan berperan sebagai fasilitator,

DAFTAR PUSTAKA

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543-571.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An Integrative Framework for Collaborative Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1-29.
- Linders, D. (2012). From e-Government to We-Government: Defining a Typology for Citizen Coproduction in The Age of Social Media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446-454.
- Osborne, S. P. (2006). The New Public Governance ? *Public Management Review*, 8(3), 377-387.

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. Rekam jejak karya ilmiahnya telah dipublikasikan di berbagai jurnal nasional terakreditasi. Ia juga aktif menulis buku serta menjadi narasumber dalam berbagai *workshop* dan kegiatan akademis. E-mail: andiadhe.amalya@unm.ac.id

BAB 10

STRATEGI MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS

Dr. Saenab, S.Sos., M.Si.
Universitas Negeri Makassar

A. PENDAHULUAN

Perbaikan pelayanan publik di Indonesia telah berlangsung selama lebih dari dua dasawarsa melalui berbagai jalur, mulai dari penetapan standar pelayanan, penyelenggaraan kompetisi inovasi, penyatuan layanan dalam satu lokasi, hingga digitalisasi proses. Capaiannya nyata dan terukur. Meskipun demikian, keluhan warga mengenai prosedur yang berbelit, ketidakpastian waktu penyelesaian, dan perlakuan yang berbeda antarpemohon tetap muncul secara berulang. Ketekunan keluhan tersebut menunjukkan bahwa persoalan mutu pelayanan tidak dapat diselesaikan melalui penambahan program semata.

Perlu dicatat bahwa jalur perbaikan yang paling banyak ditempuh selama ini adalah jalur inovasi, terutama melalui kompetisi inovasi pelayanan publik yang berjalan sejak tahun 2014 dan berhasil memperluas keikutsertaan instansi dari berbagai tingkatan pemerintahan (Muluk & Pratama, 2021). Kompetisi tersebut efektif melahirkan gagasan, tetapi tidak dirancang untuk menjamin bahwa mutu layanan dasar yang rutin dan tidak menarik untuk dilombakan

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. P., Utama, S., & Rossieta, H. (2018). Transparency of local government in Indonesia. *Asian Journal of Accounting Research*, 3(1), 123–138. <https://doi.org/10.1108/AJAR-07-2018-0019>
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Hilmawan, R., Aprianti, Y., Yudaruddin, R., Bintoro, R. F. A., Suharsono, Fitrianto, Y., & Wahyuningsih, N. (2023). Public sector innovation in local government and its impact on development outcomes: Empirical evidence in Indonesia. *Heliyon*, 9(12), e22833. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22833>
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Kurniasih, D., Pedrason, R., Harryarsana, I. G. K. B., Hamid, S., & Saputra, A. S. (2023). The effect of e-Servqual and public service on community satisfaction: An empirical study in government organization. *International Journal of Data and Network Science*, 7(3), 1413–1420. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.3.022>

- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary ed.). Russell Sage Foundation.
- Muluk, M. R. K., & Pratama, M. R. (2021). Public sector innovation in a developing country: Progress and challenges of public service innovation competition in Indonesian government. *Public Policy and Administration*, 20(4), 452–465. <https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-4-08>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016). Co-production and the co-creation of value in public services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, 18(5), 639–653. <https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1111927>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

- Pisani, E., Kok, M. O., & Nugroho, K. (2017). Indonesia's road to universal health coverage: A political journey. *Health Policy and Planning*, 32(2), 267–276. <https://doi.org/10.1093/heapol/czw120>
- Pradana, I. P. Y. B., Susanto, E., & Kumorotomo, W. (2022). Analyzing the critical factors for innovation sustainability in the public sector: Evidence from Indonesia. *International Journal of Public Sector Management*, 35(7), 733–748. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-02-2022-0044>
- Pratama, A. B., & Imawan, S. A. (2019). A scale for measuring perceived bureaucratic readiness for smart cities in Indonesia. *Public Administration and Policy*, 22(1), 25–39. <https://doi.org/10.1108/PAP-01-2019-0001>
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2011). Enhancing collaborative innovation in the public sector. *Administration & Society*, 43(8), 842–868. <https://doi.org/10.1177/0095399711418768>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765–772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Turner, M., Prasajo, E., & Sumarwono, R. (2022). The challenge of reforming big bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, 43(2), 333–351. <https://doi.org/10.1080/01442872.2019.1708301>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

PROFIL PENULIS



Dr. Saenab S.Sos. M.Si adalah dosen pada Program Studi Administrasi Publik Universitas Negeri Makassar. Ia menempuh pendidikan tinggi hingga jenjang Doktor (S3) dengan kekhususan kajian pada Kebijakan Pemberdayaan. Minat akademiknya berakar pada keyakinan bahwa kebijakan publik yang sah dan efektif harus tumbuh dari dialog yang setara antara negara dan warga, terutama kelompok-kelompok yang selama ini terpinggirkan dalam ruang pengambilan keputusan, seperti perempuan dan masyarakat desa. Fokus penelitiannya tertuju pada dua tema: pertama, kebijakan pemberdayaan dan perlindungan perempuan, mencakup kajian tentang pengarusutamaan gender, perlindungan perempuan dari kekerasan, akses perempuan pada layanan publik, serta partisipasi perempuan dalam pengambilan keputusan; kedua, pemberdayaan masyarakat desa, yang menelaah implementasi UU Desa, pengelolaan Dana Desa, kelembagaan BUMDes, dinamika partisipasi warga dalam Musrenbang desa, hingga peran kepala desa sebagai pemimpin transformasional. Hasil-hasil penelitiannya telah dipublikasikan dalam jurnal ilmiah nasional. Komitmen akademiknya tertuju pada penguatan tata kelola pemerintahan yang inklusif, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Ia meyakini bahwa partisipasi yang substantif merupakan prasyarat bagi legitimasi kebijakan adaptif yang mampu menjawab kompleksitas tantangan publik kontemporer. Selain mengajar dan meneliti, ia juga aktif dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang berfokus pada penguatan kapasitas pemerintahan

desa, pendampingan kelompok perempuan, serta advokasi kebijakan responsif gender di tingkat lokal.

BAB 8

ETIKA APARATUR SIPIL NEGARA

Ahmad Difa Awlia Aslim, S.AP., M.A.P.

Universitas Negeri Makassar

A. KONSEP ETIKA APARATUR SIPIL NEGARA

Etika Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan salah satu fondasi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berintegritas, profesional, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Etika ASN tidak hanya berkaitan dengan persoalan baik dan buruk dalam perilaku individu, tetapi juga menyangkut nilai, prinsip, dan standar perilaku yang menjadi pedoman bagi ASN dalam menjalankan kewenangan dan tanggung jawab publik. Kedudukan ASN yang berperan sebagai pelaksana kebijakan publik, pemberi pelayanan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa menjadikan perilaku etis sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari profesionalisme birokrasi. Penelitian mengenai etika pelayanan publik menunjukkan bahwa nilai seperti integritas, akuntabilitas, kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan ketidakberpihakan merupakan unsur penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah (Hossain *et al.*, 2020).

1. Pengertian Etika, Etika Publik, dan Etika Aparatur Sipil Negara

Secara konseptual, etika merupakan cabang pemikiran yang membahas nilai dan prinsip yang digunakan untuk menentukan apakah suatu tindakan dapat dinilai baik, benar, pantas, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks organisasi publik,

DAFTAR PUSTAKA

- Aslim, A. D. A., Amalya, A. A. dan Ayuni, N. (2026) "Whistleblowing System Sebagai Instrumen Etika dan Akuntabilitas Publik di Sektor Pemerintahan: Sebuah Systematic Literature Review," *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 3(2), hal. 15. doi: 10.47134/par.v3i2.5545.
- Aslim, A. D. A., Ayuni, N. dan Amalya, A. A. (2026) "Etika Penggunaan Artificial Intelligence (AI) dalam Administrasi Publik: Telaah Perkembangan dan Tantangannya," *Public Insoiration: Jurnal Administrasi Publik*, 11(2025), hal. 1–8.
- Gans-Morse, J. *et al.* (2018) "Reducing Bureaucratic Corruption: Interdisciplinary Perspectives on What Works," *World Development*, 105, hal. 171–188. doi: 10.1016/j.worlddev.2017.12.015.
- Gorsira, M., Denkers, A. dan Huisman, W. (2018) "Both Sides of the Coin: Motives for Corruption Among Public Officials and Business Employees," *Journal of Business Ethics*, 151(1), hal. 179–194. doi: 10.1007/s10551-016-3219-2.
- Hossain, F. *et al.* (2020) "Public Service Ethics, Values and Spirituality in Developing and Transitional Countries: Challenges and Opportunities," *Public Administration and Development*, 40(3), hal. 147–155. doi: 10.1002/pad.1890.
- Kinder, T. *et al.* (2023) "Local Public Services and The Ethical Deployment of Artificial Intelligence," *Government Information Quarterly*, 40(4), hal. 101865. doi: 10.1016/j.giq.2023.101865.
- Lawton, A. (2004) "Public Service Ethics In a Changing World," *Futures*, 37(2–3), hal. 231–243. doi: 10.1016/j.futures.2004.03.029.

- Mišić, J., van Est, R. dan Kool, L. (2025) "Good Governance of Public Sector AI: A Combined Value Framework for Good Order and a Good Society," *AI and Ethics*, 5(5), hal. 4875–4889. doi: 10.1007/s43681-025-00751-3.
- Sutmasa, Y. G. (2019) "Etika ASN Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Negara," *Jurnal Cakrawati*, 02(01), hal. 19–29.
- Wijayanti, W. dan Denok Kurniasih (2023) "Penerapan Kode Etik Aparatur Sipil Negera Dalam Upaya Meningkatkan Disiplin Aparatur Sipil Negera," *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 11(1), hal. 44–51. doi: 10.31289/publika.v11i1.9524.
- Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara. Regulasi ini menetapkan BerAKHLAK sebagai core values ASN dan "Bangga Melayani Bangsa" sebagai employer branding.

PROFIL PENULIS



Ahmad Difa Awlia Aslim, S.AP., M.A.P.

Penulis lahir di Kabupaten Kepulauan Selayar pada 7 Januari 2001. Saat ini, penulis merupakan dosen tetap pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Makassar (UNM). Penulis menyelesaikan pendidikan Magister Administrasi Publik di Universitas Hasanuddin. Dalam bidang akademik, penulis memiliki ketertarikan pada kajian Administrasi Publik, dengan fokus pada etika publik dan akuntabilitas publik. Selain aktif melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, penulis juga berkomitmen mengembangkan inovasi pembelajaran serta menghasilkan karya ilmiah yang berkontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik. Penulis dapat dihubungi melalui email: ahmaddifa.awlia@unm.ac.id

BAB 9

TANTANGAN REFORMASI BIROKRASI

Nina Agustina., S.A.P., M.A.P.
Universitas Negeri Makassar

A. PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan salah satu agenda strategis yang terus digulirkan pemerintah Indonesia sejak era reformasi tahun 1998 hingga saat ini. Agenda ini lahir dari kesadaran bahwa birokrasi sebagai instrumen penyelenggaraan negara harus mampu menjalankan fungsinya secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dalam melayani kepentingan publik. Sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025, pemerintah secara sistematis berupaya mengubah wajah birokrasi dari yang bersifat kaku, hierarkis, dan berorientasi kekuasaan menjadi birokrasi yang responsif, melayani, dan berorientasi pada hasil (Rohman & Kurniawan, 2023).

Kebijakan tersebut kemudian diperkuat dengan berbagai regulasi turunan, termasuk kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yang dikembangkan lebih lanjut melalui Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional dan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital. Kehadiran regulasi-regulasi tersebut menunjukkan bahwa arah

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, W., & Rahmawati, I. D. (2024). Reformasi birokrasi: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik. *MASIP: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*, 2(3), 31–44.
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press.
- Guampe, F. A., Mustanir, A., & Ausat, A. M. A. (2023). Manajemen pelayanan publik di Indonesia (Penerapan di era inovasi digitalisasi). CV. Ayrada Mandiri.
- Kiki Endah, E. V. (2021). Birokrasi pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal MODERAT*, 7(3), 1–12.
- Nurhayati, N., & Rahman, A. (2023). Systematic literature review: Tata kelola kolaboratif dalam sektor publik. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, 11(1), 1–22.
- Rahayu, S., & Ibrahim, R. (2023). Reformasi birokrasi Kabupaten Kerinci: Strategi peningkatan pelayanan publik berbasis New Public Management. *Jurnal Parleментар*, 5(2), 88–101.
- Rohman, H., & Kurniawan, T. (2023). Implementasi grand design reformasi birokrasi dalam mewujudkan good governance di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Sosial*, 9(1), 15–29.
- Sakir, A. R., Yunus, R., & Syamsu, S. (2021). Budaya birokrasi: Kinerja pegawai dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(3), 293–316.

Sangaji, S. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>

Setyasih, E. T. (2023). Reformasi birokrasi dan tantangan implementasi good governance di Indonesia. *Jurnal Kelola: Jurnal Ilmu Sosial*, 6(1), 48–62. <https://doi.org/10.54783/jk.v6i1.671>

PROFIL PENULIS



Nina Agustina, S.A.P., M.A.P. adalah seorang akademisi yang berdedikasi dalam bidang Administrasi Publik. Ia menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara pada tahun 2020 dan melanjutkan pendidikan Magister (S2) Ilmu Administrasi Publik hingga lulus pada tahun 2023. Dengan kepakaran utama di bidang Tata Kelola Pemerintahan, ia aktif mengabdikan ilmunya di dunia pendidikan tinggi. Saat ini, ia berkiprah sebagai Dosen Tetap pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar (JIA FIS-H UNM). Selain itu, ia juga dipercaya sebagai Tutor Tutor di Universitas Terbuka serta bertugas sebagai Admin LMS PPG. Di samping aktivitas pengajarannya, ia aktif melahirkan berbagai karya ilmiah yang dipublikasikan di jurnal nasional terakreditasi, menulis buku, dan terlibat dalam beragam kegiatan akademis lainnya. Email : nina.agustina@unm.ac.id

Isu-Isu Kontemporer dalam Administrasi Publik

Administrasi publik berada di tengah perubahan yang berlangsung cepat. Digitalisasi pemerintahan, meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, kebutuhan akan transparansi dan akuntabilitas, serta perubahan pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat telah menghadirkan tantangan baru dalam penyelenggaraan urusan publik. Pemerintah tidak lagi cukup hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi dituntut untuk mampu beradaptasi, berinovasi, berkolaborasi, dan membangun tata kelola yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Buku *Isu-Isu Kontemporer dalam Administrasi Publik* hadir untuk membahas berbagai persoalan dan perkembangan tersebut melalui sejumlah tema utama dalam administrasi publik. Buku ini diawali dengan pembahasan mengenai good governance, yang menempatkan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil sebagai aktor yang saling berinteraksi dalam pengelolaan urusan publik. Pembahasan mencakup prinsip partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsivitas, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis.

Transformasi digital kemudian menjadi salah satu benang merah penting dalam buku ini. Pembahasan pelayanan publik berbasis digital menggambarkan bagaimana teknologi informasi mengubah cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat. Digitalisasi membuka peluang untuk menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan terdokumentasi, tetapi pada saat yang sama menghadirkan tantangan berupa kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur, interoperabilitas sistem, keamanan data, dan kesiapan aparatur.

Buku ini juga membahas inovasi pelayanan publik sebagai bagian dari upaya pemerintah merespons perubahan kebutuhan masyarakat. Selanjutnya, aspek akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan dibahas melalui konsep dan implementasi SAKIP serta tantangan penguatan akuntabilitas pada era digital. Struktur buku juga memasukkan isu pengelolaan pengaduan masyarakat, yang penting sebagai mekanisme komunikasi dan evaluasi antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik.

Perkembangan teknologi komunikasi turut mengubah pola interaksi pemerintah dengan masyarakat. Karena itu, buku ini mengangkat peran media sosial dalam pelayanan publik, termasuk manfaat, dampak, tantangan, dan aspek etika dalam tata kelola media sosial sektor publik. Di sisi lain, kebutuhan untuk membangun pemerintahan yang lebih partisipatif dibahas melalui tema kolaborasi pemerintah dan masyarakat, termasuk konsep tata kelola kolaboratif, partisipasi masyarakat, ko-produksi, serta perkembangan digital collaborative governance.

Dimensi kualitas pelayanan publik juga memperoleh perhatian melalui pembahasan mengenai strategi membangun pelayanan publik yang berkualitas. Pendekatan yang dibahas mencakup penguatan kelembagaan, pemanfaatan teknologi dan data, pendekatan partisipatif dengan warga sebagai co-producer, serta pengukuran, evaluasi, dan keberlanjutan kualitas pelayanan.

Pada aspek internal birokrasi, buku ini membahas etika Aparatur Sipil Negara dan tantangan reformasi birokrasi. Kedua tema tersebut menunjukkan bahwa transformasi administrasi publik bukan hanya persoalan teknologi dan sistem, tetapi juga berkaitan erat dengan nilai, perilaku, kapasitas aparatur, struktur organisasi, budaya birokrasi, serta kemampuan institusi pemerintah untuk terus melakukan pembaruan.

Dengan cakupan tersebut, buku ini memberikan gambaran bahwa administrasi publik kontemporer merupakan ruang yang terus bergerak, tempat tata kelola, teknologi, manusia, kelembagaan, inovasi, partisipasi, dan etika saling berkelindan. Buku ini tidak hanya relevan untuk memahami konsep-konsep administrasi publik, tetapi juga dapat menjadi bahan refleksi mengenai bagaimana pemerintahan dan pelayanan publik perlu dikembangkan agar semakin adaptif terhadap perubahan serta tetap berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Buku *Isu-Isu Kontemporer dalam Administrasi Publik* ditujukan bagi mahasiswa dan akademisi administrasi publik, peneliti, praktisi pemerintahan, aparatur sipil negara, maupun pembaca umum yang ingin memahami perkembangan isu-isu administrasi publik dalam konteks Indonesia. Dengan bahasa akademik yang sistematis dan pembahasan yang beragam, buku ini diharapkan dapat menjadi referensi pembelajaran sekaligus pintu masuk untuk melihat administrasi publik bukan sebagai bidang yang statis, melainkan sebagai disiplin yang terus bertransformasi mengikuti denyut perubahan masyarakat.



IKAPI
INSTITUT KEMENTERIAN
PENGERTIAN INDONESIA

CV. Tahta Media Group

Sukoharjo, Jawa Tengah

Web : www.tahtamedia.co.id

Ig : tahtamedia group

Telp/WA : +62 896 5427 3996

