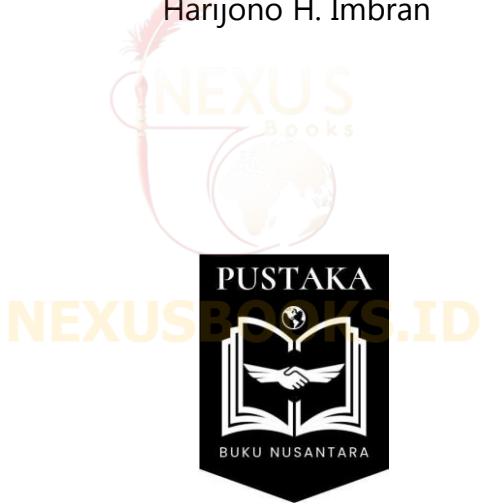


# MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Umar Sako Baderan  
Dian Fitriani Karim  
Muhammad Nurjaya  
Robin Pakudu  
Srihandayani Suprapto  
Joice Machmud  
Harijono H. Imbran



**CV PUSTAKA BUKU NUSANTARA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penyusunan buku Manajemen Pelayanan Publik. Buku ini berisikan bahasan tentang Konsep Dasar Pelayanan Publik, Teori dan Prinsip Manajemen Pelayanan Publik, Regulasi dan Kebijakan Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Inovasi dalam Pelayanan Publik, Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik.

Buku ini masih banyak kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan buku ini selanjutnya. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian buku ini. Semoga buku ini dapat menjadi sumber referensi dan literatur yang mudah dipahami.

**NEXUSBOOKS.ID**

Jakarta, Oktober 2025  
Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	i
<b>DAFTAR ISI.....</b>	ii
<b>BAB 1 KONSEP DASAR PELAYANAN PUBLIK.....</b>	1
1.1 Pendahuluan .....	1
1.2 Definisi dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....	3
1.3 Kontekstualisasi Pelayanan Publik dalam Era Modern	6
1.4 Hubungan antara Pelayanan Publik dan <i>Good Governance</i> .....	9
1.5 Prinsip Dasar Pelayanan Publik .....	12
1.5.1 Tantangan dalam Pelayanan Publik .....	12
1.5.2 Peluang yang Dapat Dimanfaatkan.....	13
1.5.3 Menyikapi Tantangan dan Mengoptimalkan Peluang.....	15
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	16
<b>BAB 2 TEORI DAN PRINSIP MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK .....</b>	19
2.1 Teori Manajemen Pelayanan Publik .....	19
2.1.1 Teori Kualitas Pelayanan Publik .....	22
2.1.2 Teori Governance.....	23
2.1.3 Teori Inovasi Pelayanan Publik.....	24
2.2 Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan Publik.....	26
2.2.1 Transparansi dan Akuntabilitas.....	28
2.2.2 Partisipasi Masyarakat.....	30
2.2.3 Inovasi dan Keberlanjutan / <i>Sustainable</i> .....	33

## BAB 1

# KONSEP DASAR PELAYANAN PUBLIK

Oleh Umar Sako Baderan

### 1.1 Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam praktik pemerintahan yang demokratis dan inklusif. Tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara, pelayanan publik juga mencerminkan sejauh mana negara hadir dan bertanggung jawab terhadap kesejahteraan rakyatnya. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi wajah paling nyata dari kualitas birokrasi dan pemerintahan yang sedang berjalan (Denhardt & Denhardt, 2020).

Dalam konteks administrasi publik modern, pelayanan publik telah berkembang dari sekadar prosedur administratif menjadi alat strategis untuk memperkuat legitimasi negara. Negara yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan responsif akan lebih dipercaya oleh masyarakat, karena dianggap mampu melindungi hak dan memberikan manfaat nyata bagi kehidupan warganya (Torres & Pina, 2022). Ini menegaskan bahwa pelayanan publik bukan hanya tugas teknis, melainkan juga bagian dari komitmen sosial dan politik negara.

Seiring perkembangan zaman, paradigma pelayanan publik pun mengalami transformasi. Perubahan dari konsep government menuju governance menandai perluasan tanggung jawab dari hanya pemerintah menjadi kolaborasi

# **BAB 6**

# **PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK**

Oleh Joice Machmud

## **6.1 Konsep Dasar Pelayanan Publik**

### **6.1.1 Definisi dan Karakteristik Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (Republik Indonesia, 2009).

Menurut Dwiyanto (2010), pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Sementara itu, Ratminto & Winarsih (2015) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan