



# MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Mirra Sri Wahyuni, SE., M.Ak., C.AFE., Rudi Azhar, SE., M.Si.,  
Jusmawandi, S.Sos., M.Si., Purna Irawan, M.M., Yulpa Rabeta, S.Psi, MM.,  
I Putu Dharmanu Yudartha, S.Sos., MPA., Sulastris Ningsih, M.Pd.,  
Muhamad Effendi, SE., M.Si., Siti Fatimatul Khasanah, S.E., M.M.,  
Rafikha Anggraini, MM., Dr. Ni Luh Yulyana Dewi, S.Ikom., M.A.P.,  
Nawang Aviani, S.S.T., M.A.P.





# MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Mirra Sri Wahyuni, SE., M.Ak., C.AFE., Rudi Azhar, SE., M.Si.,  
Jusmawandi, S.Sos., M.Si., Purna Irawan, M.M., Yulpa Rabeta, S.Psi, MM.,  
I Putu Dharmanu Yudartha, S.Sos., MPA., Sulastri Ningsih, M.Pd.,  
Muhamad Effendi, SE., M.Si., Siti Fatimatul Khasanah, S.E., M.M.,  
Rafikha Anggraini, MM., Dr. Ni Luh Yulyana Dewi, S.Ikom., M.A.P.,  
Nawang Aviani, S.S.T., M.A.P.



## **Manajemen Pelayanan Publik**

Copyright© PT Penamudamedia, 2024

### **Penulis:**

Mirra Sri Wahyuni, SE., M.Ak., C.AFE., Rudi Azhar, SE., M.Si., Jasmawandi, S.Sos., M.Si.,  
Purna Irawan, M.M., Yulpa Rabeta, S.Psi, MM., I Putu Dharmanu Yudartha, S.Sos., MPA.,  
Sulastrri Ningsih, M.Pd., Muhamad Effendi, SE., M.Si.,  
Siti Fatimatul Khasanah, S.E., M.M., Rafikha Anggraini, MM.,  
Dr. Ni Luh Yulyana Dewi, S.Ikom., M.A.P., Nawang Aviani, S.S.T., M.A.P.

### **ISBN:**

978-623-8586-05-9

### **Desain Sampul:**

Tim PT Penamuda Media

### **Tata Letak:**

Enbookdesign

### **Diterbitkan Oleh**

#### **PT Penamuda Media**

Casa Sidoarium RT 03 Ngentak, Sidoarium Dodeam Sleman Yogyakarta

HP/Whatsapp : +6285700592256  
Email : penamudamedia@gmail.com  
Web : www.penamuda.com  
Instagram : @penamudamedia

Cetakan Pertama, April 2024

x + 188, 15x23 cm

*Hak cipta dilindungi oleh undang-undang  
Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku  
tanpa izin Penerbit*

# Kata Pengantar

**D**engan rasa hormat dan kegembiraan, kami mempersembahkan buku ini tentang manajemen pelayanan publik. Buku ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya manajemen yang efektif dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif.

Pelayanan publik memegang peran sentral dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup. Melalui buku ini, kami mengajak pembaca untuk menjelajahi konsep-konsep kunci dalam manajemen pelayanan publik, mulai dari perencanaan strategis hingga evaluasi kinerja, dengan fokus pada efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

Dengan pemahaman yang kuat tentang manajemen pelayanan publik, diharapkan pembaca dapat memperbaiki proses pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan warganya.

Kami berharap buku ini dapat menjadi panduan yang bermanfaat bagi para pegawai pemerintah, praktisi pelayanan publik, mahasiswa, dan semua yang peduli dengan peningkatan

layanan masyarakat. Terima kasih kepada semua yang telah mendukung dan berkontribusi dalam pembuatan buku ini.

Semoga buku ini memberikan wawasan yang berharga dan menjadi dorongan untuk meningkatkan praktik manajemen pelayanan publik demi mewujudkan pemerintahan yang lebih efektif dan responsif bagi kepentingan bersama.

Hormat kami,

Penulis

# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi. ....</b>	<b>vii</b>
<b>Bab 1 - Paradigma Manajemen Pelayanan Publik .....</b>	<b>1</b>
A. Kualitas Pelayanan Publik.....	5
B. Pelayanan Publik yang Efisien .....	9
C. Pelayanan Publik yang Responsif.....	11
<b>Bab 2 - Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Publik.....</b>	<b>13</b>
D. Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Publik .....	13
E. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	23
F. Arti Pentingnya Manajemen Pelayanan.....	50
G. Manajemen Pelayanan pada Sektor Publik dan Swasta.....	56
H. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Pelayanan Publik .....	58
I. Kebijakan Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia .....	60
<b>Bab 3 - Penyediaan Public Goods.....</b>	<b>62</b>
A. Contoh Marka Jalan sebagai Barang Publik.....	70
B. Marka jalan bantu atasi lalu lintas.....	70
C. Keselamatan pengendara dan pejalan kaki .....	71

D. Meningkatkan visibilitas di malam hari .....	71
E. Warga lanjut usia dan disabilitas terlindungi .....	72
<b>Bab 4 - Pengaturan Private Goods .....</b>	<b>73</b>
A. Pengertian .....	74
B. Sifat .....	77
C. Jenis .....	78
<b>Bab 5 - Prinsip Dasar Pelayanan Publik .....</b>	<b>81</b>
A. Prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan.....	84
B. Prinsip-prinsip reformasi pelayanan kelas dunia .....	86
<b>Bab 6 - Standar Pelayanan Publik .....</b>	<b>88</b>
A. Kajian Teoritis Pelayanan Publik .....	88
B. Definisi Standar Pelayanan Publik .....	93
C. Memaknai Standar Pelayanan Publik dalam Perspektif Governance .....	98
<b>Bab 7 - Regulasi Pelayanan Publik.....</b>	<b>100</b>
A. Pengertian Regulasi.....	102
B. Konsep Dasar Regulasi Pelayanan Publik .....	104
C. Proses Pembentukan Regulasi.....	106
D. Jenis – Jenis Pelayanan Yang Umum ditemui.....	108

<b>Bab 8 - Kualitas Pelayanan Publik .....</b>	<b>114</b>
A. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	114
B. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	118
C. Perilaku Aparatur Pelayanan Publik.....	119
<b>Bab 9 - Budaya Pelayanan Publik .....</b>	<b>124</b>
A. Teori Konsep Budaya Organisasi .....	126
B. Karakteristik Organisasi Birokrasi .....	128
C. Teori Pelayanan Publik .....	131
D. Budaya Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik.....	137
<b>Bab 10 - Integritas Pelayanan Publik.....</b>	<b>142</b>
A. Pengertian Integritas .....	142
B. Fungsi dan Tujuan Integritas.....	144
C. Indikator Integritas.....	145
D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Integritas.....	148
E. Pengertian Pelayanan Publik.....	149
F. Konsep Pelayanan Publik .....	149
G. Fungsi Pelayanan Publik .....	150
H. Tujuan Pelayanan Publik.....	151
<b>Bab 11 - Inovasi Pelayanan Publik.....</b>	<b>152</b>
A. Konsep Inovasi Pelayanan Publik .....	152
B. Bentuk Inovasi Pelayanan Publik.....	155
C. Dimensi Inovasi Sektor Pelayanan Publik .....	156
D. Tantangan Inovasi Pelayanan Publik .....	157

E. Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik.....	159
<b>Bab 12 - Konsep Manajemen Pelayanan Publik.....</b>	<b>161</b>
A. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik.....	163
B. Peranan Manajemen Dalam Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	165
C. Perencanaan Pelayanan Publik Dalam Prespektif New Public Governance (NPG).....	167
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>171</b>
<b>Tentang Penulis .....</b>	<b>182</b>



# MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Dalam buku ini, pembaca akan diperkenalkan pada konsep-konsep kunci dalam manajemen pelayanan publik, termasuk perencanaan, implementasi, pengawasan, dan evaluasi pelayanan. Penekanan diberikan pada pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam penyediaan layanan yang berkualitas.

Penulis juga membahas tantangan yang dihadapi dalam mengelola pelayanan publik, mulai dari pengelolaan sumber daya hingga peningkatan efisiensi operasional. Dengan pendekatan yang berbasis data dan orientasi pada hasil, buku ini memberikan strategi untuk meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik dan memberikan nilai tambah bagi masyarakat.

Dengan contoh kasus dan studi empiris, pembaca diberikan pandangan yang komprehensif tentang berbagai aspek yang perlu dipertimbangkan dalam manajemen pelayanan publik. Buku ini menjadi sumber pengetahuan yang berharga bagi para praktisi pelayanan publik, pengambil kebijakan, dan pihak terkait yang ingin meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional dalam memenuhi harapan masyarakat.

ISBN 978-623-8586-05-9



PT Penerbit Penamuda Media  
Godean, Yogyakarta  
085700592256  
@penamuda\_media  
penamuda.com