



litrus.

MANAJEMEN PELAYANAN *Publik*

Abdul Wahab Podungge

MANAJEMEN PELAYANAN *Publik*

Abdul Wahab Podungge

 Penerbit
litrus.

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Ditulis oleh:

Abdul Wahab Podungge

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh

PT. Literasi Nusantara Abadi Grup

Perumahan Puncak Joyo Agung Residence Kav. B11 Merjosari

Kecamatan Lowokwaru Kota Malang 65144

Telp : +6285887254603, +6285841411519

Email: literasinusantaraofficial@gmail.com

Web: www.penerbitlitnus.co.id

Anggota IKAPI No. 340/JTI/2022



Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

Cetakan I, November 2024

Perancang sampul: Hasanuddin

Penata letak: Muhammad Ridho Naufal

ISBN : 978-634-206-121-3

vi + 100 hlm. ; 15,5x23 cm.

©Oktober 2024



Prakata

Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian semua aktivitas yang berkaitan dengan penyediaan layanan kepada masyarakat oleh lembaga pemerintah atau organisasi publik. Tujuan utama dari manajemen ini adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif dan efisien. Dalam konteks ini, pelayanan publik mencakup berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan keamanan, yang semuanya berfungsi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Proses manajemen pelayanan publik juga mencakup pengelolaan sumber daya, baik manusia, finansial, maupun material, untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat diakses dan berkualitas. Hal ini melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Dengan demikian, manajemen pelayanan publik tidak hanya berfokus pada output, tetapi juga pada proses dan dampak dari layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pentingnya manajemen pelayanan publik semakin meningkat seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Masyarakat tidak hanya mengharapkan layanan yang cepat dan tepat,

tetapi juga menginginkan layanan yang responsif, inklusif, dan berbasis pada kebutuhan nyata mereka. Oleh karena itu, manajemen pelayanan publik harus terus beradaptasi dan berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan, serta membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi publik.



Daftar Isi

Prakata	iii
Daftar Isi	v

BAB I

PRAWACANA—1

BAB II

Konsep Dasar Administrasi Publik—7

Pengertian Administrasi Publik7

Perkembangan Paradigma Administrasi Publik10

BAB III

Birokrasi Pelayanan Publik—25

Pengertian Birokrasi Pelayanan Publik.....25

Strategi dan Inovasi Pelayanan Publik.....30

BAB IV

Manajemen Pelayanan Publik—39

Konsep Manajemen Pelayanan Publik	39
Kualitas Pelayanan Publik	44

BAB V

Implementasi Manajemen Pelayanan Publik—51

Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik	51
Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Publik	58
Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Publik	65
Pengawasan Manajemen Pelayanan Publik	71

BAB VI

Kualitas Pelayanan Publik—75

Kepuasan Pelanggan.....	75
Service Quality.....	77
Profesionalisme.....	83

Referensi	91
Profil Penulis	97



BAB I

Prawacana

Jenis dan proses perizinan di Indonesia masih sangat beragam, kompleks, dan sulit dilacak, sehingga seringkali menjadi hambatan bagi perkembangan dunia usaha. Terdapat berbagai macam izin yang harus dipenuhi. Namun, kewenangan yang dimiliki pemerintah pusat maupun daerah tidak berarti bahwa mereka dapat mengeluarkan izin sebanyak-banyaknya tanpa mempertimbangkan aspek-aspek lainnya. Masalah kewenangan sering menjadi persoalan, misalnya, apakah suatu izin menjadi kewenangan pemerintah kabupaten, provinsi, atau pemerintah pusat. Hal ini umumnya berkaitan dengan jenis usaha, skala, serta cakupan wilayah dari kegiatan usaha tersebut.

Birokrasi seharusnya tidak hanya terbatas pada pelayanan publik dalam arti sempit, tetapi juga berperan dalam mengelola kebijakan publik. Birokrasi memiliki peran penting dalam proses perumusan, pelaksanaan, penegakan, dan evaluasi kebijakan publik. Pelaksana di lapangan hanya menjalankan sebagian kecil dari keseluruhan proses kebijakan publik. Untuk mengatasi masalah birokrasi perizinan yang rumit, pemerintah

menerapkan sistem perizinan satu pintu yang bertujuan memangkas prosedur yang berbelit-belit. Masyarakat juga menilai bahwa layanan publik yang diselenggarakan pemerintah lambat, tidak efisien, penuh persyaratan rumit, dan diatur dengan regulasi yang kurang fleksibel.

Tidak semua daerah memiliki visi yang selaras dalam membangun wilayahnya dengan memberikan layanan yang sederhana, murah, dan mudah bagi masyarakat. Bagi sebagian pemerintah daerah, sistem perizinan dipahami sebagai sarana untuk memperoleh Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang signifikan. Dalam iklim otonomi daerah, pemerintah daerah didorong untuk mandiri dan mengembangkan wilayahnya, sehingga mereka berupaya meningkatkan PAD dengan menetapkan tarif perizinan yang tinggi. Selain itu, setiap dinas memiliki target pendapatan masing-masing yang harus dicapai, sehingga muncul ego sektoral di antara dinas-dinas, yang berdampak pada birokrasi yang rumit.

Pelaksanaan otonomi daerah juga menumbuhkan egosentrisme di kalangan pemerintah kabupaten dan kotamadya, yang memiliki kewenangan lebih besar dalam penerbitan izin dibandingkan pemerintah provinsi. Akibatnya, terdapat beberapa daerah yang lambat menyesuaikan program perizinan dengan pedoman yang ditetapkan pemerintah pusat melalui peraturan yang berlaku.

Sistem perizinan satu pintu memungkinkan proses pelayanan izin menjadi lebih cepat dengan biaya yang transparan serta mengurangi praktik pungutan liar. Masyarakat juga dapat memantau perkembangan permohonan izin yang diajukan. Selain itu, integrasi teknologi antar dinas semakin meningkatkan kualitas layanan perizinan. Presiden Joko Widodo bahkan mendorong gubernur, bupati, dan wali kota untuk meningkatkan iklim investasi dengan menerapkan sistem perizinan terpadu satu pintu. Pemerintah juga memberikan sanksi bagi daerah yang belum membangun sistem ini dengan mencabut dana alokasi khusus (DAK) dan mengurangi Dana Alokasi Umum (DAU) untuk daerah tersebut.

Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menekankan bahwa penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip berikut:



BAB II

Konsep Dasar Administrasi Publik

A. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan bidang ilmu dan praktik yang berfokus pada pengelolaan organisasi publik serta implementasi kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan kesejahteraan masyarakat. Administrasi publik tidak hanya mencakup kegiatan manajerial dan operasional dalam lembaga-lembaga pemerintah, tetapi juga melibatkan proses perumusan kebijakan, pelaksanaan, hingga evaluasi untuk memastikan bahwa kepentingan publik terpenuhi (Denhardt & Denhardt, 2015).

Pada dasarnya, administrasi publik bertujuan untuk memastikan agar pemerintah dapat memberikan layanan publik yang efektif dan efisien. Wilson (1887), salah satu pelopor administrasi publik, menyatakan bahwa ada pemisahan antara politik dan administrasi, di mana politik bertanggung jawab dalam perumusan kebijakan dan administrasi bertugas dalam implementasi kebijakan tersebut. Pemikiran ini menjadi dasar dari konsep

dikotomi politik-administrasi, yang meskipun banyak diperdebatkan, masih relevan dalam praktik birokrasi modern (Henry, 2013).

Frederickson (2005) menekankan bahwa administrasi publik tidak hanya bertugas menjalankan kebijakan, tetapi juga berperan penting dalam mewujudkan keadilan sosial. Artinya, administrasi publik harus memperhatikan nilai-nilai etika, transparansi, dan akuntabilitas dalam seluruh proses kerjanya. Dalam konteks pemerintahan saat ini, administrasi publik juga melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk sektor swasta dan masyarakat madani, dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan (Rosenbloom, Kravchuk, & Clerkin, 2015).

Konsep administrasi publik berkembang seiring waktu, dari *Old Public Administration* yang berfokus pada hierarki dan efisiensi, hingga *New Public Management* yang mengadopsi pendekatan sektor swasta dalam pengelolaan sektor publik. Lebih baru lagi, muncul paradigma *New Public Service*, yang menekankan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan kebijakan publik dan meningkatkan kualitas layanan (Denhardt & Denhardt, 2015).

Perkembangannya, administrasi publik tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menjalankan kebijakan tetapi juga sebagai instrumen untuk mendorong partisipasi masyarakat dan menjaga integritas tata kelola publik. Konsep *good governance* dalam administrasi publik semakin menegaskan pentingnya akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan partisipasi publik sebagai fondasi utama pemerintahan modern (UNDP, 1997).

semakin kompleksnya permasalahan publik, administrasi publik harus mampu beradaptasi dan berinovasi untuk menghadapi tantangan di masa depan. Peran administrasi publik tidak hanya terbatas pada pemerintah, tetapi juga melibatkan seluruh komponen masyarakat untuk bekerja sama dalam membangun kesejahteraan bersama (Frederickson, 2005).

Administrasi publik juga mencakup hubungan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam kerangka tata kelola yang efektif. Menurut **Rosenbloom, Kravchuk, dan Clerkin (2015)**, administrasi publik menggabungkan elemen manajemen, hukum, dan politik untuk menciptakan kebijakan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Fungsi



BAB III

Birokrasi Pelayanan Publik

A. Pengertian Birokrasi Pelayanan Publik

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, birokrasi merujuk pada sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah berdasarkan hierarki dan jenjang jabatan yang berlaku. Definisi lain menyatakan bahwa birokrasi merupakan cara bekerja atau susunan pekerjaan yang berjalan lambat dan mengikuti aturan dengan banyak prosedur yang berlaku.

Namun, dalam konsep aslinya, birokrasi sebenarnya tidak seburuk yang dipersepsikan oleh banyak orang. Ada dua hal penting yang perlu diperhatikan terkait persepsi negatif ini. Pertama, kesan buruk tersebut mungkin hanya merupakan bentuk eksekse atau penyimpangan dari konsep awalnya. Kedua, perlu membandingkan persepsi masyarakat tersebut dengan konsep birokrasi sebagaimana dimaksud dalam teori dasarnya.

Dalam konteks yang kedua, pandangan Max Weber menjadi acuan penting. Menurut Weber, birokrasi adalah salah satu bentuk organisasi

yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Penerapan birokrasi selalu berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai dan diatur melalui sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional berdasarkan berbagai peraturan. Birokrasi bertujuan untuk mengorganisasi pekerjaan secara sistematis agar tugas-tugas yang melibatkan banyak orang dapat terlaksana dengan baik.

Weber juga merumuskan birokrasi sebagai jenis organisasi yang digunakan oleh pemerintah modern untuk melaksanakan tugas-tugas yang memerlukan spesialisasi. Sistem ini diimplementasikan melalui administrasi dan dijalankan oleh aparatur pemerintah yang memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing.

Evers (1987) mengklasifikasikan birokrasi ke dalam tiga pola: (a) *Weberisasi*, yaitu pandangan bahwa birokrasi merupakan proses rasionalisasi prosedur pemerintahan dan aparatur; (b) *Parkinsonisasi*, yang melihat birokratisasi sebagai pertumbuhan atau peningkatan jumlah pegawai negeri; dan (c) *Orwelisasi*, yang menggambarkan birokrasi sebagai upaya pemerintah memperluas kekuasaan untuk mengontrol kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat melalui regulasi, bahkan dengan paksaan jika diperlukan (Zauhar, 2006).

Ada beberapa alasan mengapa birokrasi yang ideal dan rasional jarang terlihat dalam praktik sehari-hari. Pertama, manusia tidak hanya hidup untuk kepentingan organisasi. Kedua, birokrasi tidak kebal terhadap perubahan yang terjadi di sekitarnya. Ketiga, birokrasi dirancang untuk orang-orang “rasional,” namun dalam praktiknya, orang-orang tersebut tidak selalu dapat dipertukarkan atau disesuaikan dengan kebutuhan organisasi sehari-hari (Perrow, 1979). Berdasarkan hal ini, Bendix (1957) menyimpulkan bahwa birokrasi rasional lebih cocok diterapkan di negara-negara Barat dibandingkan di negara-negara Timur (Zauhar, 2006).

Dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan, termasuk dalam layanan publik, birokrasi kerap dicitrakan sebagai proses yang panjang dan berbelit-belit, terutama ketika masyarakat harus menyelesaikan urusan dengan aparatur pemerintah. Dampaknya, birokrasi sering kali mendapat stigma negatif. Hal ini justru dapat merugikan perkembangan birokrasi itu sendiri, terutama dalam konteks pelayanan publik, karena



Bab IV

Manajemen Pelayanan Publik

A. Konsep Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik menitikberatkan pada penerapan prinsip-prinsip manajemen, seperti efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya, efektivitas, orientasi kepada pelanggan, ketergantungan pada kekuatan pasar, dan sensitivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Konsep ini mendorong peningkatan peran sektor swasta dan secara bersamaan meminimalkan ukuran sektor publik serta mengurangi dominasi administrasi publik tradisional. Oleh karena itu, prinsip-prinsip manajemen sektor swasta mulai diadaptasi dalam organisasi sektor publik (Silalahi, 2015, hlm. 33).

Penerapan nilai-nilai dan prinsip manajemen publik modern dalam praktik administrasi publik telah mengubah wajah administrasi publik menjadi lebih dinamis. Barzelay (1992) mencatat sembilan pergeseran fokus dalam praktik administrasi publik. Pertama, fokus yang sebelumnya pada kepentingan publik bergeser menjadi berorientasi pada hasil dan nilai

masyarakat (*citizen's value*). Kedua, dari efisiensi menuju kualitas nilai. Ketiga, dari administrasi ke produksi layanan. Keempat, dari ketaatan pada aturan menuju pengendalian. Kelima, dari penetapan fungsi, otoritas, dan struktur ke fokus pada misi, layanan pelanggan, dan hasil (*outcomes*).

Keenam, dari sekadar mempertimbangkan biaya beralih kepada penciptaan nilai. Ketujuh, dari memaksakan tanggung jawab menjadi membangun tanggung jawab. Kedelapan, dari sekadar mengikuti aturan dan prosedur menjadi penerapan norma, identifikasi serta penyelesaian masalah, dan perbaikan proses yang berkelanjutan. Kesembilan, dari fokus pada pemenuhan sistem administrasi menuju pelayanan dan pengendalian, memperluas pilihan publik, mendorong tindakan kolektif, memberikan insentif, serta mengukur dan menganalisis kinerja (Silalahi & Syafri, 2015, hlm. 34).

Dalam perspektif manajemen, warga diperlakukan sebagai pelanggan (*customers*) yang harus mendapatkan pelayanan berkualitas dan memuaskan. *The Management Approach* mengadopsi prinsip-prinsip manajemen ilmiah yang kemudian diterapkan dalam konteks pemerintahan. Di sisi lain, *The Public Management Approach* berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam sektor publik, dengan fokus pada pemanfaatan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan dan mendorong perubahan (Silalahi & Syafri, 2015, hlm. 34).

Memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat menjadi elemen kunci dalam paradigma manajemen publik. Kualitas selalu menjadi bagian penting dalam administrasi publik, meskipun pemaknaannya mengalami perubahan seiring waktu. Feigenbaum (1991, dalam Silalahi & Syafri, 2015, hlm. 34) mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan sifat dan karakteristik dari produk serta jasa, dengan penekanan pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan tertentu.

Menurut Parasuraman et al. (1991), kualitas pelayanan digambarkan sebagai sikap atau persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kualitas ini berkaitan tetapi tidak sepenuhnya setara dengan kepuasan, karena kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan



BAB V

Implementasi Manajemen Pelayanan Publik

A. Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik

Esensi utama dalam setiap pelaksanaan kegiatan organisasi terletak pada kemampuan organisasi tersebut dalam merencanakan program-program yang akan dijalankan untuk mencapai tujuannya. Sebagai bagian integral dari fungsi manajemen, perencanaan memiliki peranan penting dalam memastikan kelangsungan operasional organisasi. Tanpa perencanaan, fungsi-fungsi manajemen lainnya, seperti pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, tidak dapat berjalan dengan optimal.

Perencanaan merupakan tahapan krusial dalam fungsi manajemen, terutama di tengah lingkungan eksternal yang terus berubah secara dinamis. Dalam menghadapi tantangan globalisasi, perencanaan tidak lagi cukup hanya mengandalkan intuisi atau firasat semata. Diperlukan pendekatan

yang rasional dan sistematis agar organisasi dapat beradaptasi dengan perubahan dan meminimalkan risiko di masa depan.

Pengelolaan sistem perizinan berbasis satu pintu juga menunjukkan perkembangan yang dinamis dan bervariasi, bergantung pada tingkat ketidakpastian serta stabilitas lingkungan eksternal yang mempengaruhinya. Semakin tinggi ketidakpastian dan ketidakstabilan lingkungan yang dihadapi, semakin kompleks dan canggih pula sistem perencanaan yang diperlukan organisasi.

Perencanaan yang baik memungkinkan organisasi untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi berbagai kemungkinan di masa mendatang. Dengan demikian, organisasi dapat menyesuaikan strategi dan prosedurnya agar tetap relevan dan responsif terhadap perubahan, serta mencapai tujuan dengan efektif dan efisien.

Perencanaan merupakan elemen yang sangat penting dan menjadi fungsi dasar dalam manajemen, karena proses *organizing*, *actuating*, dan *controlling* harus didahului oleh perencanaan. Perencanaan dapat diartikan sebagai kegiatan memilih dan menghubungkan fakta-fakta serta membuat asumsi-asumsi mengenai masa depan untuk memvisualisasikan dan merumuskan aktivitas-aktivitas yang diperlukan guna mencapai hasil yang diinginkan (Siagan, 2012, hlm. 36).

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah serangkaian kegiatan yang dirancang secara berurutan untuk memastikan tindakan yang akan dilaksanakan dapat mencapai tujuan. Dalam proses perencanaan, ada enam pertanyaan mendasar yang harus dijawab: apa yang harus dilakukan, mengapa hal itu perlu dilakukan, bagaimana cara melakukannya, di mana kegiatan tersebut harus dilakukan, kapan pelaksanaannya, dan siapa yang akan melakukannya. Oleh karena itu, koordinasi antara pimpinan dan pegawai sangat diperlukan agar proses pencapaian visi dan misi organisasi berjalan lancar.

Menurut Terry (1986), perencanaan dapat dinilai berdasarkan dimensi waktu yang terbagi menjadi tiga kategori: a) perencanaan jangka panjang, b) perencanaan jangka menengah, dan c) perencanaan jangka pendek.



BAB VI

Kualitas Pelayanan Publik

A. Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelanggan merupakan salah satu aspek penting karena pelayanan pelanggan memiliki peran vital bagi kemajuan sosial dan ekonomi suatu daerah. Tanpa pelanggan, transaksi jual beli tidak akan terjadi. Oleh karena itu, baik organisasi birokrasi maupun swasta harus berfokus pada kepuasan pelanggan. Dalam praktiknya, kepuasan pelanggan tidak cukup hanya terpenuhi secara pribadi, tetapi juga harus memperhatikan hal-hal berikut: 1) Pelanggan adalah pihak paling penting; 2) Pelanggan merupakan sumber keuntungan; 3) Pelanggan tidak boleh dianggap lawan dalam berdebat, dan jika terpaksa berdebat, pelanggan harus diutamakan sebagai pihak yang menang; 4) Pelanggan adalah raja, dan jika mereka kecewa, mereka akan beralih ke produk lain; 5) Pelanggan adalah manusia biasa yang memiliki emosi seperti senang, bosan, benci, atau prasangka tanpa alasan; 6) Pelanggan selalu ingin dilayani terlebih dahulu, diberi perhatian

khusus, dan diperlakukan istimewa, serta tidak ingin diremehkan begitu saja (Sinambela, 2006).

Tjiptono (1996) sejalan dengan pandangan tersebut dengan menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang mencakup produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan kerja, yang setidaknya dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Tjiptono juga mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara penyampaian yang tepat agar dapat memenuhi harapan dan memberikan kepuasan. Beberapa kriteria pelayanan yang baik antara lain: 1) Ketepatan waktu dalam pelayanan, termasuk waktu tunggu selama proses transaksi dan pembayaran; 2) Akurasi pelayanan dengan meminimalkan kesalahan dalam transaksi; 3) Sopan santun dan keramahan saat melayani; 4) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, seperti ketersediaan staf dan fasilitas penunjang seperti komputer untuk memeriksa ketersediaan produk; 5) Kenyamanan konsumen, termasuk faktor lokasi, tempat parkir, ruang tunggu, kebersihan, serta ketersediaan informasi dan fasilitas lainnya.

Harapan peneliti ke depannya adalah agar seluruh layanan publik dapat berfokus pada kepentingan pelanggan. Dengan demikian, layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memberikan dampak positif bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, sehingga dapat mendukung sektor pemerintahan dalam menarik lebih banyak investasi ke daerah.

Kualitas pelayanan bersifat relatif karena bergantung pada sudut pandang yang digunakan dalam penilaiannya. Trilestari (2004) menjelaskan bahwa terdapat tiga orientasi kualitas yang harus konsisten, yaitu persepsi pelanggan, kualitas produk, dan proses pelayanan. Ketiga orientasi tersebut, terutama dalam sektor jasa, memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan organisasi melalui pencapaian kepuasan pelanggan.

Untuk mencapai keberhasilan dalam memberikan kualitas pelayanan, penting untuk memahami beberapa karakteristik khusus dari pelayanan. Pertama, pelayanan bersifat tidak dapat diraba, berbeda dengan barang yang memiliki bentuk fisik. Kedua, pelayanan terdiri dari tindakan nyata



Referensi

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan
- Andhika, Lesmana Rian. 2017. Perbandingan Konsep Tata Kelola Pemerintah: Sound Governance, Dynamic Governance, dan Open Government. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, Vol. 8, No. 2, Desember 2017. Halaman 87 – 102.
- Ariani, Dorothea Wahyu. (2005). *Manajemen Kualitas (Pendekatan Sisi Kualitatif)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Backus, M. (2001). *e-Government and Developing Countries: Introduction and Examples*. Research Report.
- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991. *A Marketing services*. New York: The Free Press
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2007. *The New Public Service*. London : M.E. Sharpe Inc

- Eising, R. and Kohler-Koch, B. 1999. Introduction: Network Governance in the European Union. Eising, R. and Kohler-Koch (eds.) *The Transformation of Governance in the European Union*. London: Routledge
- Farazmand, Ali (Ed.). 2004. *Sound Governance: Policy and Administrative Innovations*. London: Praeger
- Firman. 2015. Reformasi Birokrasi Ditinjau Dari Aspek Pelayanan Publik & Keterbukaan Informasi Publik. Volume 1 | Nomor 1 | Mei 2015 IJPA-The Indonesian Journal of Public Administration
- Frederickson, H. G. (2005). *The Public Administration Theory Primer*. Westview Press.
- Gaspersz, Vincent, 1994, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Armico
- Gray, H And C.K. Prahalad. 1995. *Competitive For The Future*. Boston, USA: Harvard Bussiness.
- Hadari Nawawi, (2013) *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Komptitif*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Hansler dan Brunell Patel. 1996. Budgetary Participation, Motivation, and Managerial Performance, *The Accounting Review*.
- Henry, N. (2013). *Public Administration and Public Affairs*. Routledge.
- Herujito, Y.M. 2005. *Leadership*. Jakarta. PT Glora Aksara Permata.
- Kementerian PAN-RB. (2009). *UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Moeljono, Djokosantoso. 2003. *Budaya Korporat Dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: Elex
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Manajemen Administrasi publik*. Alfabeta. Bandung.
- Muttaqin Adhyka. 2011. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan.. Vol.2 No. 1, 2011*
- Neo, Boon Siong dan Chen, Geraldine. 2007. *Dynamic Governance : Embedding Culture, Capabilities and Changes in Singapore*. Singapore : World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd.

- Obama, B. (2009, January 21). Transparency and Open Government: Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies. Diperoleh tanggal 16 September 2018.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Plume.
- Osborne, David and Peter Plastrik. 1992. *Banishing Bureaucracy*. New York: Addison-Wesley Publishing Company, Inc., hal.12-13
- Osborne, David. 1993. *Reinventing Government*. *Public Productivity & Management Review*, Vol. 16, No. 4, Fiscal Pressures and Productive Solutions: Proceedings of the Fifth National Public Sector Productivity Conference (Summer, 1993), pp. 349-356 Published by: Taylor & Francis, Ltd.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml Valerie A. and Berry Leonard L., *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Volume 64, 1988
- Perrow, C. 1979. *Complex organizations: A critical essay* (2nd ed.). New York: Random House.
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung*. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 89-114.
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2015). *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*. McGraw-Hill Education.
- Siagan Sondang. 2012. *Fungsi-fungsi manajemen*. Jakarta: bumi aksara
- Sinambela, Lijan.P. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara:Jakarta.
- Smith, Brian C, 1985. *Decentralization: The Territorial Dimension of the State*. London: George Allen & Unwin.

- Sondang P. Siagian, 1994, *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi, dan Terapinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sondang P. Siagian, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Stoker, Gerry. 2004. *Governance as Theory: Five Propositions*. Unesco: Blackwell.
- Sukmadi. 2012. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung. Humaniora
- Taylor. Frederick Winslow, "The Principles of Scientific Management", New York: Cosimo, 2006.
- Terry R George. 1986. *Badan perencanaan Pembangunan Daerah*. Jakarta: Erlangga
- Terry R. George. 2000. *Alih Bahasa oleh Winardi, Asas-Asas Manajemen*, Bandung.
- Terry R. George. 2006. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2014). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tulus Th. Tambunan. 2011. *Industrialisasi Di Negara Sedang Berkembang Kasus Indonesia*. Jakarta. Ghalia. Indonesia
- United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. UNDP.
- Wijono, Djoko. 1997. *Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University.
- Wilson, W. (1887). The study of administration. *Political Science Quarterly*, 2(2), 197–222
- Wirtz, B. W., & Birkmeyer, S. (2015). Open government: Origin, development, and conceptual perspective. *International Journal of Public Administration*, 00(0), 1-16. doi:10.1080/01900692.2014.942735
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rosch, M. (2017). Citizen and open government: An empirical analysis of antecedents of open government data. *International Journal of Public Administration*, 00(0), 1-14. doi:10.1080/01900692.2016.1263659

- Zauhar. 1999. Reformasi Administrasi. PT Bumi Aksara:Jakarta
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press



Profil Penulis



Dr. ABDUL WAHAB PODUNGGE, SE., M.Si

0811436694 | wahabpodungge@gmail.com | <https://www.linkedin.com/in/wahab-podungge-b80b922aa/>

Jl. Makassar, No. 31, Kelurahan Dulalowo Timur, Kecamatan Kota Tengah,
Kota Gorontalo

Memulai karir profesional sebagai Dosen pada tahun 2019 di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Gorontalo. Penulis berkomitmen untuk berkontribusi dalam pengembangan Pendidikan dan Tata Kelola Pemerintahan, baik ditingkat Pusat maupun Pemerintah Daerah. Dari pengalaman ini, saya telah mengembangkan keterampilan dan keahlian dalam studi kebijakan publik, pelayanan publik, pemerhati isu perubahan iklim, konservasi alam, serta membantu Pemerintah dalam merumuskan berbagai kebijakan dan dokumen-dokumen perencanaan menuju Indonesia Emas 2045. Selain itu saya memiliki etos kerja yang kuat, termasuk disiplin, perhatian terhadap detail, kemampuan komunikasi, kemampuan beradaptasi, tanggung jawab, dan profesionalisme

WORK EXPERIENCES

UNIVERSITAS GORONTALO – Kab. Gorontalo, Indonesia

Jan2019-2024

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Kampus 1, Universitas Gorontalo, Limboto

- Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
2022-2023
- Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2023-Sekarang

INDUSTRI PROJECT EXPERIENCE - Indonesia

Jan 2020 - 2024

- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, Cq. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, UMKM Provinsi Gorontalo sebagai anggota Majelis pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penempatan Kota Gorontalo Tahun 2021-Sekarang.
- Tenaga Ahli Bidang Riset dan Inovasi Daerah, Bappeda-Litbang Kabupaten Bone Bolango Tahun 2020-Sekarang
- Mentor pada Program MSIB pada PT. Amati Karya Indonesia, Jakarta. Periode 2021-2024
- Tenaga Ahli Biro Perencanaan (Rena) Kepolisian Daerah Gorontalo Tahun 2021-2022
- Mentor Pada Program MSIB PT. Agraria Indonesia Berdaya, Sleman, Yogyakarta. Tahun 2024
- Tenaga Ahli Mitra Pada PT. Ide Bangsa Mahardika, Malang, Jawa Timur, Tahun 2024-2026
- Koordinator Tenaga Ahli SmartID (*Edu-Tech Platform For Government and Civil Servants*) Dalam Penyusunan Dokumen Rancangan Teknokratik RPJMD 2024-2019 Bapperida Provinsi Papua Barat Daya. Juni-Juli Tahun 2024
- Koordinator Tenaga Ahli SmartID (*Edu-Tech Platform For Government and Civil Servants*) Dalam Penyusunan Dokumen Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Tahun 2025 Provinsi Papua Barat Daya. 1 Juni – 31 Juli 2024
- Koordinator Tenaga Ahli SmartID (*Edu-Tech Platform For Government and Civil Servants*) Dalam Penyusunan Dokumen Perubahan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Tahun 2024 Provinsi Papua Barat Daya. Periode Penugasan Mei – Juni 2024
- Koordinator Tenaga Ahli SmartID (*Edu-Tech Platform For Government and Civil Servants*) Dalam Penyusunan Dokumen Perencanaan Kabupaten Halmahera Selatan. Periode Penugasan Juli-Desember 2024

- Koordinator Tenaga Ahli SmartID (*Edu-Tech Platform For Government and Civil Servants*) Dalam Penyusunan Rancangan Teknokratik RPJMD Kabupaten Maybrat. Periode Penugasan Juli-Desember 2024
- Koordinator Tenaga Ahli SmartID (*Edu-Tech Platform For Government and Civil Servants*) Dalam Pendampingan Kualitas Dokumen Perencanaan Kabupaten Halmahera Selatan. Periode Penugasan Juli-Desember 2024

EDUCATION

Universitas Negeri Gorontalo (UNG), Indonesia	Sep 2010 – Aug 2014
Bachelor Degree Program	
Management Study Program. Concentration In Human Resource Management	
Universitas Negeri Gorontalo (UNG), Indonesia	Sept 2014 - May 2016
Master Degree	
Public Administration. Program Concentration Public Policy	
Universitas Negeri Gorontalo (UNG), Indonesia	Sept 2016 – Aug 2020
Doctoral Program	
Public Administration. Program Concentration Public Policy	

MANAJEMEN PELAYANAN *Publik*



Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian semua aktivitas yang berkaitan dengan penyediaan layanan kepada masyarakat oleh lembaga pemerintah atau organisasi publik. Tujuan utama dari manajemen ini adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif dan efisien. Dalam konteks ini, pelayanan publik mencakup berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan keamanan, yang semuanya berfungsi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Proses manajemen pelayanan publik juga mencakup pengelolaan sumber daya, baik manusia, finansial, maupun material, untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat diakses dan berkualitas. Hal ini melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Dengan demikian, manajemen pelayanan publik tidak hanya berfokus pada output, tetapi juga pada proses dan dampak dari layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pentingnya manajemen pelayanan publik semakin meningkat seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Masyarakat tidak hanya mengharapkan layanan yang cepat dan tepat, tetapi juga menginginkan layanan yang responsif, inklusif, dan berbasis pada kebutuhan nyata mereka. Oleh karena itu, manajemen pelayanan publik harus terus beradaptasi dan berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan, serta membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi publik.

