



PELAYANAN PUBLIK

Teori dan Implikasi

Margareth Inof Riisyie Rantung, SH., MAP., MH

PELAYANAN PUBLIK

Teori dan Implikasi

Penulis:

Margareth Inof Riisyie Rantung, SH., MAP. MH.

Editor:

Jeane Mantiri, SAB., MAP.



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 Rp100.000.000,00 (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).

PELAYANAN PUBLIK

Teori dan Implikasi

Margareth Inof Riisyie Rantung, SH., MAP. MH.

EDITOR :
Jeane Mantiri, SAB., MAP.

DESAIN SAMPUL:
Muhammad Adhar

SUMBER:
www.tdjpublisher.com

ISBN:
978-634-7193-76-6 - (PDF)

CETAKAN PERTAMA:
Mei 2025

UKURAN:
iv + 110 Hal; 15,5 cm x 23 cm

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.

Dilarang menggandakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit dan penulis.

ANGGOTA IKAPI: 006/NTT/2022
TANGGUH DENARA JAYA PUBLISHER
Jl. Timor Raya No. 130 B, Kota Kupang, NTT
E-mail: tdj.denarapublisher@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, buku ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini disusun sebagai upaya kontribusi pemikiran untuk memperkuat pemahaman, praktik, dan pengembangan pelayanan publik di Indonesia, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Pelayanan publik merupakan wajah negara yang paling nyata dirasakan oleh masyarakat. Kualitasnya mencerminkan bagaimana negara hadir, melindungi, dan memberdayakan warganya. Namun dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan klasik seperti birokrasi yang lamban, korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), serta ketimpangan akses antarwilayah. Buku ini hadir untuk menjembatani kesenjangan antara idealisme normatif pelayanan publik dengan realitas lapangan yang kompleks.

Penulis menyusun buku ini dalam tujuh bab yang dimulai dari landasan konseptual, teori, dan prinsip pelayanan publik, dilanjutkan dengan kerangka regulasi nasional yang relevan, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Buku ini juga mengupas peran aktor dan lembaga pengawas seperti Ombudsman RI dan Kementerian PANRB. Di bagian akhir, penulis menawarkan gagasan reformasi berbasis inovasi, kolaborasi, dan keberpihakan terhadap kelompok marjinal sebagai kunci perbaikan pelayanan publik ke depan.

Buku ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan utama bagi mahasiswa, akademisi, aparatur sipil negara, serta pemangku kepentingan lainnya yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan dukungan teori mutakhir, pendekatan

praktis, dan referensi kebijakan yang aktual, buku ini disusun agar mudah dipahami namun tetap dalam koridor ilmiah.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, masukan, kritik, dan saran dari para pembaca sangat diharapkan untuk perbaikan edisi berikutnya. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik yang adil, inklusif, dan berkelanjutan di Indonesia.

Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil dalam proses penulisan buku ini.

Manado, Juni 2025

Penulis

Margareth I.R. Rantung

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB 1 KONSEP DASAR PELAYANAN PUBLIK	1
1.1. Pengertian dan Karakteristik Pelayanan Public	1
1.2. Sejarah dan Evolusi Pelayanan Public	8
1.3. Tujuan dan Peran Strategis Pelayanan Publik dalam Negara Demokratis	12
1.4. Perbedaan Pelayanan Publik Vs Pelayanan Privat.....	14
BAB 2 TEORI-TEORI PELAYANAN PUBLIK.....	19
2.1. Teori Administrasi Klasik dan Birokrasi Weber	19
2.2. New Public Management (NPM).....	22
2.3. New Public Service (Denhardt & Denhardt).....	25
2.4. Public Value (Mark Moore)	29
2.5. Collaborative Governance dan Co-Production	33
BAB 3 DIMENSI-DIMENSI PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS	36
3.1. Prinsip Good Governance dalam pelayanan	36
3.2. Dimensi SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy	39
3.3. Dimensi Kualitas Layanan	41
3.4. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	44
3.5. Standar Pelayanan Publik.....	45
BAB 4 STANDAR DAN INDIKATOR KINERJA PELAYANAN PUBLIK	48
4.1. Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	48
4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	52
BAB 5 INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK	57
5.1. Digitalisasi dan e-Government.....	57
5.2. Smart Service dan sistem informasi terintegrasi	67
5.3. Studi kasus inovasi pelayanan di Indonesia	72

BAB 6 PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA: KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI	77
6.1. Sistem Hukum dan Regulasi Terkait Pelayanan Public	77
6.2. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	80
6.3. Peran Ombudsman, Kementerian PANRB, dan Instansi Pengawas.....	88
BAB 7 TANTANGAN DAN MASALAH KLASIK DALAM PELAYANAN PUBLIK.....	94
7.1. Birokrasi Yang Lamban dan Tidak Adaptif.....	94
7.2. Korupsi, kolusi, dan nepotisme	98
7.3. Ketimpangan akses dan kualitas antar wilayah.....	102
DAFTAR PUSTAKA	107

BAB 1

KONSEP DASAR PELAYANAN PUBLIK

1.1. Pengertian dan Karakteristik Pelayanan Public

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan modern dalam menjawab kebutuhan dan hak-hak dasar warga negara. Ia tidak hanya mencerminkan aktivitas administratif semata, tetapi juga merefleksikan nilai-nilai demokrasi, keadilan sosial, dan tanggung jawab etis dari aparatur negara terhadap masyarakat. Dalam konteks perubahan tata kelola yang semakin kompleks, pengertian pelayanan publik telah berkembang secara dinamis, dipengaruhi oleh pendekatan manajerial, partisipatif, hingga kolaboratif. Berbagai pemikiran ilmiah dari para ahli menegaskan bahwa pelayanan publik bukan sekadar prosedur birokrasi, melainkan proses multidimensional yang harus adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan serta kesejahteraan publik. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif terhadap konsep pelayanan publik menjadi penting sebagai landasan dalam merancang kebijakan dan meningkatkan kualitas layanan negara kepada warganya. Berikut ini adalah beberapa pengertian pelayanan public dari para ahli :

1. Osborne dan Gaebler – *Reinventing Government* (1992)

Osborne dan Gaebler memperkenalkan pendekatan baru dalam pelayanan publik yang berorientasi pada kewirausahaan pemerintah. Menurut mereka, “Pemerintah yang baik bukanlah yang melakukan semuanya sendiri, tetapi yang mengarahkan daripada mendayung.” (Osborne & Gaebler, 1992: p.25). Pelayanan publik diartikan sebagai fungsi negara yang harus dijalankan dengan prinsip efektivitas dan efisiensi, melibatkan partisipasi publik, serta berorientasi pada hasil. Ulasan ini menunjukkan bahwa mereka memandang pelayanan publik tidak

semata sebagai kegiatan administratif, melainkan sebagai proses manajerial yang inovatif.

2. Denhardt & Denhardt – *The New Public Service: Serving, Not Steering* (2003)

Denhardt dan Denhardt menekankan bahwa pelayanan publik harus berakar pada nilai-nilai demokrasi dan partisipatif. Dalam pandangan mereka, “Pelayanan publik bukan soal mengarahkan masyarakat, tetapi melayani mereka” (Denhardt & Denhardt, 2003: p.13). Ulasannya menekankan pentingnya keterlibatan warga negara dalam merumuskan kebijakan dan bahwa aparatur negara harus berfungsi sebagai fasilitator, bukan pengendali.

3. Bovaird & Löffler – *Public Management and Governance* (2003)

Bovaird dan Löffler menyatakan bahwa pelayanan publik adalah “semua aktivitas yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara” (Bovaird & Löffler, 2003: p.41). Mereka mengulas pentingnya pelayanan berbasis kinerja, akuntabilitas, dan keterbukaan terhadap inovasi, mengintegrasikan perspektif manajemen dan tata kelola modern.

4. James E. Freeman – *Public Sector Economics* (1990)

Freeman mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan pemerintah yang disediakan untuk kesejahteraan masyarakat dan tidak dipengaruhi oleh motif keuntungan. “Public services are goods and services provided by the government because of their value to society, not profitability” (Freeman, 1990: p.89). Ulasan ini memperjelas bahwa pendekatan ekonomi terhadap pelayanan publik mengedepankan distribusi keadilan dan efisiensi sosial.