

Prof. Dr. Evi Elvira Masengi, MS.  
Elvis Lumingkewas, SE., MAP.



# Manajemen Pelayanan Publik

Teori dan Praktek





# **MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK TEORI DAN PRAKTEK**

Penulis:

**Prof. Dr. Evi Elvira Masengi, MS.  
Elvis Lumingkewas, SE., MAP.**

Editor:

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



## **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).

# **MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK TEORI DAN PRAKTEK**

**Prof. Dr. Evi Elvira Masengi, MS.  
Elvis Lumingkewas, SE., MAP.**

**EDITOR:  
Margareth Inof Riisyie Rantung, SH., MAP., MH.**

**TATA LETAK:  
Sari**

**DESAIN SAMPUL:  
Muhammad Adhar**

**SUMBER:  
[www.tdjpublisher.com](http://www.tdjpublisher.com)**

**ISBN:  
978-634-7193-95-7**

**CETAKAN PERTAMA:  
Juni 2025**

**UKURAN:  
v + 201 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](mailto:tdj.denarapublisher@gmail.com)**



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur di panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang, atas kasih dan kemu-rahamNya telah memampukan penulis menyelesaikan tulisan buku ini.

Tidak ada orang yang tidak menginginkan kebahagiaan, termasuk anda sendiri. Apakah anda sebagai top administrator, birokrasi garis depan, ataupun masyarakat semuanya ingin kebahagiaan. Untuk membuat agar orang lain (pelanggan) bahagia atau merasa puas, maka perlu berbagai cara, upaya, daya untuk dapat menjadi orang yang kita layani merasa puas.

Keberhasilan dan kegagalan didalam pelayanan publik banyak di samping ditentukan manajemen dalam organisasi, juga pengetahuan dan kemampuan para aparat birokrasi dalam memahami kebutuhan dari pada pelanggan itu sendiri.

Kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang multidimensioal, kurangnya tenaga kerja yang profesional serta sarana dan prasarana kurang memadai, maka Administrator publik mau tidak mau harus mampu menghadapi kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin beragam.

Birokrasi publik dituntut ada perubahan dalam manajemen pelayanan publik. Manajemen pelayanan publik dimaksudkan tidak lain adalah diarahkannya perubahan sistim manajemen dari yang berorientasi kepentingan negara kepada manajemen berorientasi pelayanan masyarakat (*public service*). Perubahan dimaksud adalah untuk menciptakan sistim manajemen pemerintahan yang terus menerus berkreasi, berinovasi, dan secara kontinu memperbaiki kualitas tanpa tekanan.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini belum dapat memenuhi apa yang diinginkan atau harapan kita semua. Meskipun demikian, isi tulisan buku ini berusaha untuk menjawab berbagai problematika pemerintahan lokal tetapi bukan untuk semua permasalahan pemerintahan di daerah

Kiranya buku kecil ini dapat berguna meskipun hanya bagaikan setitik air disamudera luas ilmu pengetahuan dalam rangkan mencerdaskan bangsa untuk membangun daerah sebagai bagian dari NKRI terutama bagi mahasiswa yang telah mendalami ilmu Administrasi Publik. Terima Kasih.

Manado Juni 2025

Prof.Dr. Evi Elvira Masengi, MS

# DAFTAR ISI

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| KATA PENGANTAR.....                                        | i   |
| DAFTAR ISI .....                                           | iii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                    | 1   |
| BAB II KONSEPSI MANAJEMEN PELAYANANA PUBLIK3               |     |
| A.    Konsepsi Manajemen Publik.....                       | 3   |
| Pengertian Manajemen .....                                 | 3   |
| Pelayanan Publik .....                                     | 8   |
| B.    Pengertian Manajemen Pelayanan Publik .....          | 12  |
| C.    Pedoman Dalam Pelayanan Publik .....                 | 15  |
| Unsur-unsur Pelayanan Publik .....                         | 15  |
| Asas-asas Pelayanan Publik .....                           | 16  |
| Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....                     | 17  |
| Standar Pelayanan Publik.....                              | 18  |
| BAB III PARADIGMA MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK .....         | 20  |
| A.    Old public administration,.....                      | 20  |
| B.    New Public Management (NPM). .....                   | 27  |
| C.    New Public Service (NPS) .....                       | 33  |
| BAB IV KECENDERUNGAN ARAH MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK ..... | 40  |
| A.    Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik .....        | 40  |
| B.    Perubahan Pola Manajemen Sektor Publik .....         | 45  |
| BAB V KEBERHASILAN PELAYANAN PUBLIK .....                  | 51  |
| A.    Konsep Kenerhasilan Pelayanan Publik.....            | 51  |

|                                                                               |            |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|
| B. Strategi Peningkatan Produktivitas Manajemen Pelayanan Publik Publik ..... | 53         |
| <b>BAB VI PROFESIONALISASI PELAYANAN SEKTOR PUBLIK .....</b>                  | <b>60</b>  |
| A. Konsepsi Profesionalisme .....                                             | 60         |
| B. Profesionalisme dan Prilaku Aparatur .....                                 | 65         |
| C. Pendidikan dan Latihan (Diklat) .....                                      | 74         |
| <b>BAB VII ARAH PERUBAHAN PELAYANAN PUBLIK .....</b>                          | <b>84</b>  |
| A. Perubahan kearah Profesionalisasi Pelayanan Sektor Publik .....            | 84         |
| B. Komponen Personal (Manusia).....                                           | 88         |
| C. Perilaku kearah government business .....                                  | 90         |
| D. Pelayanan Publik yang Berkeadilan.....                                     | 93         |
| <b>BAB VIII LANDASAN MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK .....</b>                     | <b>99</b>  |
| A. Birokrasi Pelayanan Publik sebagai bagian <i>law enforcement</i> .....     | 99         |
| B. Etika Pelayanan Sektor Publik.....                                         | 103        |
| C. Prinsip dan Syarat Pelayanan Sektor Publik .....                           | 104        |
| D. Strategi Pelayanan Sektor Publik.....                                      | 106        |
| <b>BAB IX PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN.....</b>                             | <b>111</b> |
| A. Pengukuran Kinerja Pelayanan Sektor Publik .....                           | 111        |
| B. Kualitas Pelayanan Publik .....                                            | 113        |
| C. Kontrol Kualitas Manajemen Pelayanan Publik .....                          | 120        |
| D. Jaminan Kualitas .....                                                     | 122        |
| E. Kepedulian Kepada Pelanggan .....                                          | 125        |
| <b>BAB X PELAYANAN PUBLIK BERORIENTASI GOVERNAMANCE.....</b>                  | <b>131</b> |
| A. Government ke governance .....                                             | 131        |
| B. Efektivitas Pelayanan Publik .....                                         | 138        |