

PELAYANAN SEKTOR PUBLIK

Jefri, S.IP., M.Si.



PELAYANAN SEKTOR PUBLIK

Jefri, S.IP., M.Si.

PT BUKULOKA LITERASI BANGSA

Anggota IKAPI: No. 645/DKI/2024



PELAYANAN SEKTOR PUBLIK

Penulis : Jefri, S.IP., M.Si.
ISBN : 978-634-324-067-9 (PDF)
Penyunting Naskah : Endah Romadhon
Tata Letak : Endah Romadhon
Desain Sampul : Novikean Keysah Sanisri

Penerbit

Penerbit PT Bukuloka Literasi Bangsa

Distributor: PT Yapindo

Kompleks Business Park Kebon Jeruk Blok I No. 21, Jl. Meruya Ilir Raya No.88, Desa/Kelurahan Meruya Utara, Kec. Kembangan, Kota Adm. Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta, Kode Pos: 11620

Email: penerbit.blb@gmail.com

Whatsapp: 0878-3483-2315

Website: bukuloka.com

© Hak cipta dilindungi oleh undang-undang

Berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak ciptaan tersebut pertama kali dilakukan pengumuman.

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit. Ketentuan Pidana Sanksi Pelanggaran UU No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta.

Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (Tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Barang siapa dengan sengaja menyerahkan, menyiarkan, memamerkan, mengedarkan atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga buku ajar yang berjudul *Pelayanan Sektor Publik* ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Buku ini hadir sebagai upaya untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep, prinsip, serta praktik pelayanan publik yang menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan sektor publik memiliki peran strategis dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), transparan, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Melalui buku ini, pembaca diharapkan dapat memahami berbagai tantangan serta inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk perkembangan layanan berbasis digital yang semakin dibutuhkan di era modern saat ini. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum yang berkepentingan dalam bidang pelayanan publik.

Jakarta, Juni 2026

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
PENDAHULUAN.....	1
BAB 1: Konsep Dasar Pelayanan Publik.....	4
BAB 2: Pendekatan dan Dimensi Pelayanan Publik	45
BAB 3: Jenis dan Level Pelayanan Publik.....	84
BAB 4: Isu dan Potret Buram Pelayanan Publik.....	107
BAB 5: Barang dan Jasa dalam Pelayanan Publik.....	135
BAB 6: Manajemen Pelayanan Sektor Publik	153
BAB 7: SDM Pengelola Pelayanan Publik.....	178
BAB 8: Ujian Tengah Semester (UTS).....	199
BAB 9: KUALITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK.....	206
BAB 10: Desain Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	226
BAB 11: Privatisasi dalam Layanan Publik.....	246
BAB 12: Inovasi dalam Pelayanan Publik.....	274
BAB 13: Inovasi dan Penerapan E-Government	303
BAB 14: Kebijakan Pelayanan Publik di Indonesia	339
BAB 15: Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Pelanggan	372
BAB 16: Ujian Akhir Semester (UAS)	397
DAFTAR PUSTAKA	404
KUNCI JAWABAN	408
PROFIL PENULIS	411

PENDAHULUAN

Pelayanan sektor publik merupakan salah satu fungsi fundamental negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara serta mewujudkan kesejahteraan sosial. Dalam konteks administrasi publik modern, pelayanan publik tidak lagi dipahami sekadar sebagai aktivitas administratif rutin, melainkan sebagai wujud konkret hubungan antara negara dan masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan (*governance*) serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai konsep, prinsip, manajemen, serta sumber daya manusia dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan mendasar bagi mahasiswa Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik.

Modul ini disusun sebagai bahan ajar terstruktur untuk mendukung proses pembelajaran pada mata kuliah Pelayanan Sektor Publik, khususnya mencakup materi dari pertemuan 1 hingga pertemuan 8. Materi dalam modul ini dirancang secara sistematis dan bertahap, dimulai dari pemahaman konseptual mengenai pelayanan publik, isu-isu strategis dalam penyelenggaraannya, klasifikasi barang dan jasa publik, manajemen pelayanan sektor publik, hingga analisis peran sumber daya manusia aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Setiap bagian dikembangkan berdasarkan literatur akademik yang relevan, regulasi nasional, serta

perspektif teoretis dari para ahli seperti Dwiyanto, Musgrave & Musgrave, Savas, McCallum, dan Denhardt.

Secara substantif, modul ini menekankan pentingnya analisis kritis terhadap kesenjangan antara norma dan praktik pelayanan publik di Indonesia. Mahasiswa tidak hanya diajak memahami konsep ideal seperti *good governance*, akuntabilitas, dan profesionalisme aparatur, tetapi juga menganalisis berbagai persoalan nyata seperti korupsi pelayanan, diskriminasi, birokrasi berbelit, serta rendahnya integritas aparatur. Pendekatan pembelajaran yang digunakan mengombinasikan ceramah interaktif, diskusi kasus, *problem-based learning* (PBL), *role play*, dan evaluasi tertulis guna mendorong kemampuan berpikir analitis, reflektif, dan solutif.

Lebih lanjut, modul ini juga mengintegrasikan perspektif manajemen sektor publik yang menekankan fungsi *planning*, *organizing*, *staffing*, dan *controlling* dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Di samping itu, perhatian khusus diberikan pada penguatan kompetensi, integritas, dan akuntabilitas Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai aktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Reformasi birokrasi dan penguatan kualitas SDM aparatur diposisikan sebagai prasyarat utama dalam mewujudkan pelayanan yang responsif, adil, transparan, dan berorientasi pada kepentingan warga negara.

Melalui modul ini, mahasiswa diharapkan tidak hanya memahami teori pelayanan sektor publik, tetapi juga mampu mengaplikasikan kerangka konseptual yang dipelajari dalam

menganalisis kasus nyata dan merumuskan rekomendasi kebijakan. Dengan demikian, pembelajaran pelayanan sektor publik tidak berhenti pada tataran konseptual, melainkan berkontribusi dalam membentuk calon aparatur dan analis kebijakan yang memiliki kepekaan sosial, integritas moral, serta komitmen terhadap nilai-nilai demokrasi dan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
<https://www.routledge.com/The-New-Public-Service-Serving-Not-Steering/Denhardt-Denhardt/p/book/9780765611819>
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Imai, M. (1986). *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success*. New York: McGraw-Hill.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Boston: Harvard Business School Press.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024*. Jakarta: KemenPANRB.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Roadmap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: KemenPANRB.

Lembaga Administrasi Negara. (2017). *Modul pengembangan kompetensi aparatur sipil negara*. Jakarta: LAN RI.

Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. (1989). *Public finance in theory and practice* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

OECD. (2017). *Government at a Glance 2017*. Paris: OECD Publishing. <https://www.oecd.org/gov/government-at-a-glance-22214399.htm>

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Osborne, S. P. (2006). The new public governance? *Public Management Review*, 8(3), 377–387. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>

Ostrom, E. (1990). *Governing the commons: The evolution of institutions for collective action*. Cambridge: Cambridge University Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38648/uu-no-25-tahun-2009>
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38580/uu-no-5-tahun-2014>
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal*.
- Rosen, H. S., & Gayer, T. (2014). *Public finance* (10th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Samuelson, P. A. (1954). The pure theory of public expenditure. *The Review of Economics and Statistics*, 36(4), 387–389.
<https://doi.org/10.2307/1925895>
- Savas, E. S. (2000). *Privatization and public-private partnerships*. New York: Chatham House Publishers.
- Setyaningrum, D., & Wardhani, R. (2017). Good public governance, corruption, and public service quality: Evidence from Indonesia. *International Journal of Public Sector Management*, 30(2), 150–166.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stiglitz, J. E., & Rosengard, J. K. (2015). *Economics of the public sector* (4th ed.). New York: W.W. Norton & Company.

- Sumarto, H. S. (2009). *Inovasi, partisipasi dan good governance: 20 prakarsa inovatif dan partisipatif di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- United Nations. (2022). *UN e-government survey 2022: The future of digital government*. New York: United Nations.
- World Bank. (2004). *World Development Report 2004: Making services work for poor people*. Washington, DC: World Bank.

PROFIL PENULIS



Jefri, S.IP., M.Si. lahir di Pangli, 13 Juli 1989. Pendidikan: S1 dan S2 Ilmu Pemerintahan Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi. Pekerjaan: Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Beliau menyampaikan pesan keada pembaca bahwa Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya buku ajar *Pelayanan Sektor Publik* ini. Buku ini disusun untuk memberikan pemahaman mengenai konsep, teori, dan praktik pelayanan publik di Indonesia.

Penulis berharap buku ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa, aparatur pemerintah, dan masyarakat dalam memahami serta menganalisis pelayanan publik secara lebih baik. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk penyempurnaan buku ini di masa mendatang.

Salam hormat,

Jefri, S.IP., M.Si.

Buku ajar yang berjudul Pelayanan Sektor Publik membahas secara komprehensif konsep, prinsip, dan praktik pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam tata kelola pemerintahan karena menjadi tolok ukur utama kualitas hubungan antara negara dan warga negara. Buku ini menguraikan bagaimana pelayanan publik dirancang, dilaksanakan, dan dievaluasi agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Selain membahas teori dasar, buku ini juga mengkaji berbagai tantangan dalam implementasi pelayanan sektor publik, seperti birokrasi, kualitas sumber daya manusia, perkembangan teknologi digital, serta tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan yang cepat dan responsif. Di dalamnya juga dibahas inovasi pelayanan publik berbasis digital serta strategi peningkatan kualitas layanan agar tercipta pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Buku ini diharapkan menjadi referensi bagi masyarakat umum yang tertarik pada studi administrasi publik dan manajemen pelayanan.