

# **TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK:**

**Akuntabilitas, Transparansi,  
dan Kinerja Birokrasi**



**Sukur Suleman, S.Sos., M.A.P.**



# **Tata Kelola Pelayanan Publik: Akuntabilitas, Transparansi, dan Kinerja Birokrasi**

**Sukur Suleman, S.Sos., M.A.P.**

PT BUKULOKA LITERASI BANGSA

Anggota IKAPI: No. 645/DKI/2024



# **Tata Kelola Pelayanan Publik: Akuntabilitas, Transparansi, dan Kinerja Birokrasi**

Penulis : Sukur Suleman, S.Sos., M.A.P.  
ISBN : 978-634-324-092-1 (PDF)  
Penyunting Naskah : Lia Anggreani Napitupulu, S.S.  
Tata Letak : Lia Anggreani Napitupulu, S.S.  
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, Kecamatan  
Kembangan, Kota Adm. Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta, Kode  
Pos: 11620**

**Email: [penerbit.blb@gmail.com](mailto:penerbit.blb@gmail.com)**

**Whatsapp: 0878-3483-2315**

**Website: [bukuloka.com](http://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 Pasal 2 UU Nomor 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta.

Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan prebuttal 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

Rektor Universitas Muhammadiyah Maluku Utara

**Prof. Dr. Ranita Rope, S.P., M.Sc**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga buku referensi yang berjudul **“Tata Kelola Pelayanan Publik: Akuntabilitas, Transparansi, dan Kinerja Birokrasi”** dapat hadir di tengah-tengah pembaca. Kehadiran buku ini merupakan salah satu kontribusi akademik yang sangat penting dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang administrasi publik, Pelayanan, dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Buku ini hadir sebagai upaya untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai tata kelola pelayanan publik. Pembahasan yang disajikan tidak hanya menguraikan konsep-konsep dasar mengenai akuntabilitas, transparansi, dan kinerja birokrasi, tetapi juga menjelaskan implementasinya dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian, buku ini dapat menjadi referensi yang relevan bagi mahasiswa, akademisi, peneliti, aparatur sipil negara, praktisi pemerintahan, maupun masyarakat umum yang memiliki perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Akuntabilitas merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Setiap kebijakan, program, dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus dapat dipertanggungjawabkan secara administratif, hukum, maupun moral. Akuntabilitas menyangkut kemampuan pemerintah dalam melaporkan pelaksanaan tugas dan penggunaan sumber daya, juga mencerminkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Transparansi juga menjadi unsur penting dalam membangun kepercayaan publik. Keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat untuk mengetahui, mengawasi, dan menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Transparansi yang baik akan mendorong terciptanya partisipasi masyarakat, mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang dan memperkuat sistem birokrasi yang baik dan kuat. Untuk itu, kinerja birokrasi perlu ditata dengan baik, Birokrasi yang efektif ditandai oleh kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan berkualitas.

Sebagai institusi pendidikan tinggi, kami memandang bahwa pengembangan ilmu pengetahuan dan penyebarluasan hasil pemikiran akademik merupakan bagian dari tanggung jawab moral dan intelektual perguruan tinggi. Kehadiran buku ini merupakan wujud nyata dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam bidang pendidikan dan penelitian, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu administrasi publik dan perbaikan tata kelola pemerintahan di Indonesia.

Akhirnya, kami menyambut baik terbitnya buku tersebut, semoga tradisi akademik ini terus tumbuh dan memberikan inspirasi dan motivasi bagi para dosen untuk terus berkontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

*Nasruminallah wa fathun qarib*

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.*

Ternate, Juli 2026

**Prof. Dr. Ranita Rope, S.P., M.Sc.**

# DAFTAR ISI

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| KATA PENGANTAR .....                                   | iii |
| DAFTAR ISI.....                                        | vi  |
| BAB 1. KONSEP PELAYANAN PUBLIK .....                   | 1   |
| 1.1 Definisi Pelayanan Publik .....                    | 1   |
| 1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....             | 3   |
| 1.3 Kualitas Pelayanan Publik.....                     | 8   |
| 1.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik.....          | 16  |
| 1.5 Standar Pelayanan Publik.....                      | 21  |
| 1.6 Pelayanan Prima .....                              | 27  |
| BAB 2. KONSEP DASAR TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK ..... | 32  |
| 2.1 Pengertian Tata Kelola Pelayanan Publik .....      | 32  |
| 2.2 Prinsip Good Governance .....                      | 41  |
| 2.3 Fungsi Pelayanan Publik dalam Pemerintahan .....   | 45  |
| 2.4 Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....               | 49  |

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| BAB 3. ADMINISTRASI PUBLIK DAN BIROKRASI PEMERINTAHAN ..... | 54  |
| 3.1 Konsep Administrasi Publik.....                         | 54  |
| 3.2 Struktur Birokrasi Pemerintahan .....                   | 58  |
| 3.3 Peran Aparatur Sipil Negara.....                        | 62  |
| 3.4 Hubungan Birokrasi dan Pelayanan Publik.....            | 65  |
| BAB 4. KEBIJAKAN DAN REGULASI PELAYANAN PUBLIK .....        | 76  |
| 4.1 Dasar Hukum Pelayanan Publik.....                       | 76  |
| 4.2 Standar Pelayanan Publik.....                           | 80  |
| 4.3 Hak dan Kewajiban Penyelenggara Pelayanan .....         | 84  |
| 4.4 Reformasi Kebijakan Pelayanan Publik .....              | 87  |
| BAB 5. AKUNTABILITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK..               | 97  |
| 5.1 Konsep Akuntabilitas Publik.....                        | 97  |
| 5.2 Bentuk dan Jenis Akuntabilitas .....                    | 101 |
| 5.3 Sistem Pertanggungjawaban Kinerja.....                  | 110 |
| 5.4 Evaluasi Akuntabilitas Instansi Pemerintah .....        | 114 |

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| BAB 6. TRANSPARANSI DAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK ..... | 119 |
| 6.1 Konsep Transparansi Pemerintahan .....                 | 119 |
| 6.2 Keterbukaan Informasi Publik.....                      | 128 |
| 6.3 Transparansi dalam Pengelolaan Pelayanan.....          | 132 |
| 6.4 Peran Transparansi dalam Pencegahan Korupsi .....      | 136 |
| BAB 7. KINERJA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK .....      | 142 |
| 7.1 Konsep Kinerja Birokrasi.....                          | 142 |
| 7.2 Pengukuran Kinerja Aparatur.....                       | 146 |
| 7.3 Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan .....              | 150 |
| 7.4 Produktivitas Aparatur Pemerintah .....                | 154 |
| BAB 8. REFORMASI BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK .....      | 162 |
| 8.1 Konsep Reformasi Birokrasi .....                       | 162 |
| 8.2 Strategi Reformasi Administrasi Publik.....            | 169 |
| 8.3 Profesionalisme Aparatur Negara .....                  | 173 |
| 8.4 Budaya Kerja dalam Birokrasi .....                     | 177 |

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| BAB 9. ETIKA DAN INTEGRITAS APARATUR PUBLIK ....  | 182 |
| 9.1 Etika Administrasi Publik .....               | 182 |
| 9.2 Integritas dalam Pelayanan Publik .....       | 186 |
| 9.3 Disiplin dan Tanggung Jawab ASN .....         | 190 |
| 9.4 Pencegahan Korupsi dalam Pelayanan.....       | 194 |
| BAB 10. INOVASI PELAYANAN PUBLIK .....            | 202 |
| 10.1 Konsep Inovasi Pelayanan Publik .....        | 202 |
| 10.2 Strategi Pengembangan Inovasi .....          | 206 |
| 10.3 Pelayanan Publik Berbasis Teknologi.....     | 210 |
| 10.4 Inovasi Administrasi Pemerintahan.....       | 214 |
| BAB 11. DIGITALISASI DAN E-GOVERNMENT.....        | 219 |
| 11.1 Konsep E-Government.....                     | 219 |
| 11.2 Digitalisasi Administrasi Pemerintahan ..... | 223 |
| 11.3 Sistem Informasi Pelayanan Publik.....       | 231 |
| 11.4 Transformasi Digital Birokrasi.....          | 235 |
| BAB 12. KEPEMIMPINAN DALAM ORGANISASI PUBLIK      | 240 |
| 12.1 Konsep Kepemimpinan Publik.....              | 240 |

|                                                         |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| 12.2 Gaya Kepemimpinan dalam Birokrasi .....            | 247 |
| 12.3 Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Publik..... | 251 |
| 12.4 Kepemimpinan dan Kinerja Aparatur .....            | 255 |
| Daftar Pustaka .....                                    | 261 |
| Profil Penulis.....                                     | 268 |

# Daftar Pustaka

---

- Annisa, K. K., & Prathama, A. (2024). Excellent Service dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. *Religion, Education, and Social Laa Roiba Journal (RESLAJ)*, 6(11). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i11.3498>
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2021). *Transformational leadership* (3rd ed.). Routledge.
- Borins, S. (2022). *The persistence of innovation in government*. Brookings Institution Press.
- Bouckaert, G., & Halligan, J. (2023). *Managing performance: International comparisons* (3rd ed.). Routledge.
- Bouckaert, G., & Pollitt, C. (2022). *Public management reform: A comparative analysis into the age of austerity* (5th ed.). Oxford University Press.
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2023). *Public management and governance* (4th ed.). Routledge.
- Bovens, M., Goodin, R. E., & Schillemans, T. (2023). *The Oxford handbook of public accountability*. Oxford University Press.
- Ciputra, 2015. Pengertian Pelayanan Prima <http://www.ciputra-uceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima>, diakses pada tanggal 24 Oktober 2015.

- Cooper, T. L. (2021). *The responsible administrator: An approach to ethics for the administrative role* (7th ed.). Jossey-Bass.
- Cucciniello, M., Porumbescu, G. A., & Grimmelikhuijsen, S. (2021). Public sector transparency and accountability: A review of recent evidence and future directions. *Public Management Review*.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2022). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2021). *The new public service: Serving, not steering* (Updated ed.). Routledge.
- Denhardt, J. V., Denhardt, R. B., & Blanc, T. A. (2021). *Public administration: An action orientation* (8th ed.). Cengage Learning.
- Febriani, F., Hasan, L., Putra, S. E., & Larasati, M. (2022). Kualitas pelayanan pada organisasi pelayanan publik. *JEBI (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 7(1), 128–128. <https://doi.org/10.15548/jebi.v7i1.642>
- Grimmelikhuijsen, S. (2022). *Transparency and trust in government: A critical evaluation*. Edward Elgar Publishing.
- Grimmelikhuijsen, S., & Meijer, A. J. (2022). *Effects of transparency on the perceived trustworthiness of government organizations: Evidence and future directions*. *Public Administration Review*.
- Hardiyansyah. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. hlm. 27.

- Hayat. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers. hlm. 34.
- Holden, E., Linnerud, K., & Banister, D. (2026). *Ensuring social justice*. 89–107. <https://doi.org/10.4324/9781003603603-7>
- Huberts, L. (2022). *Integrity: What it is and why it is important*. Public Integrity.
- Indrasari, M. (2021). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. hlm. 61–64.
- Janowski, T. (2022). *Digital government evolution: From transformation to contextualization*. Government Information Quarterly.
- Janssen, M., & Estevez, E. (2021). Lean government and platform-based governance—Doing more with less. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101547.
- Janssen, M., & Van der Voort, H. (2020). Agile and adaptive governance in crisis response: Lessons from the COVID-19 pandemic. *International Journal of Information Management*, 55, 102180.
- Keban, Yermias T. (2023). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Pedoman penyusunan standar pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.

- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2022). *Digital-era governance revisited: Government, technology, and public accountability*. Oxford University Press.
- Matondang, K. A., Pasaribu, N., Situmeang, V., & Tarigan, D. R. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Religion, Education, and Social Laa Roiba Journal (RESLAJ)*.  
<https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i5.1268>
- Meijer, A. J. (2021). *Government transparency in the digital age: Concepts, policies and practices*. Routledge.
- Menzel, D. C. (2022). *Ethics management for public administrators: Building organizations of integrity* (4th ed.). Routledge.
- Mergel, I. (2021). *Digital transformation of the public sector in times of crisis*. *Government Information Quarterly*, 38(4).
- Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2021). Agile: A new way of governing. *Public Administration Review*, 81(1), 161–165.
- Mudassir, M., & Rifdan, R. (2023). Citizen Charter As An Innovation In Publik Service Management. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 293–293.  
<https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.43919>
- Mulyadi, Deddy, 20015. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebeijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.

- Mungiu-Pippidi, A. (2023). *The quest for good governance: How societies develop control of corruption*. Cambridge University Press.
- Northouse, P. G. (2022). *Leadership: Theory and practice* (9th ed.). SAGE Publications.
- Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, F., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengekplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(2), 167–174. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653>
- Olsen, J. P. (2022). The institutional basis of democratic accountability. *West European Politics*, 45(3), 563–588.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). *Government at a glance 2021*. OECD Publishing.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *Digital government review: Strengthening public sector transformation*. OECD Publishing.
- Osborne, S. P. (2021). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery*. Routledge.
- Pierre, J., & Peters, B. G. (2021). *Governance, politics and the state* (2nd ed.). Red Globe Press.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2022). *Public management reform: A comparative analysis into the age of austerity* (5th ed.). Oxford University Press.

- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2022). *Public administration: Understanding management, politics, and law in the public sector* (9th ed.). Routledge.
- Safitri, A. (2025). Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Manajemen Pembelajaran Pendidikan Islam di Era Society 5.0. *Quantum Edukatif: Jurnal Pendidikan Multidisiplin*, 4(1), 12–28.
- Salam, R. (2023). Improving Public Services in Realizing Good Governance in Indonesia. *ENDLESS: International Journal of Futures Studies*.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: PT Rafika Aditama.
- Torring, J., & Triantafillou, P. (2022). *Enhancing public innovation by transforming public governance*. Cambridge University Press.
- Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- United Nations Development Programme. (2021). *Governance for sustainable development*. United Nations Development Programme.

- United Nations Development Programme. (2022). *Governance for people and planet: Strengthening accountability in public institutions*. United Nations Development Programme.
- United Nations Development Programme. (2022). *Public sector transformation and governance innovation*. United Nations Development Programme.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2022). *Freedom of information and sustainable development: Global perspectives and challenges*. UNESCO Publishing.
- United Nations Office on Drugs and Crime. (2021). *State of integrity: A guide for strengthening public sector integrity*. United Nations.
- United Nations. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The future of digital government*. United Nations.
- Van Dooren, W., Bouckaert, G., & Halligan, J. (2022). *Performance management in the public sector* (3rd ed.). Routledge.
- Van Wart, M. (2021). *Dynamics of leadership in public service: Theory and practice* (3rd ed.). Routledge.
- World Bank. (2022). *Public sector performance: Building effective and accountable institutions*. World Bank.
- World Bank. (2022). *Worldwide governance indicators: Harnessing governance for development*. World Bank.
- Yukl, G. (2022). *Leadership in organizations* (10th ed.). Pearson.

Buku referensi berjudul **Tata Kelola Pelayanan Publik: Akuntabilitas, Transparansi, dan Kinerja Birokrasi** mengulas secara mendalam bagaimana pelayanan publik dikelola agar berjalan secara efektif, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pembahasan difokuskan pada tiga pilar utama, yaitu akuntabilitas, transparansi, dan peningkatan kinerja birokrasi sebagai fondasi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik.

Disajikan dengan bahasa yang lugas dan mudah dipahami, buku ini menggambarkan bagaimana tata kelola yang baik mampu mendorong terciptanya pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ditujukan untuk masyarakat umum, buku ini menjadi bacaan yang bermanfaat untuk memahami cara kerja pelayanan publik yang modern, bersih, dan berorientasi pada kepentingan bersama.



ISBN 978-634-324-092-1 (PDF)



9

786343

240921