

Buku ini merupakan buku teks yang ditujukan untuk menunjang perkuliahan Manajemen Pelayanan Publik di perguruan tinggi, selain dijadikan sebagai penunjang mata kuliah buku ini juga dapat dijadikan sebagai bahan pendukung dalam membantu organisasi untuk memberikan pelayanan publik yang *excellent*.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Buku ini terdiri dari enam bab yang membahas terkait manajemen pelayanan publik, pelayanan prima dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, etika dalam pelayanan publik, dan good governance melalui pelayanan publik.



# MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Tunggul Prasadjo

# MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Tunggul Prasodjo



## **MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**

### **Penulis**

Tunggul Prasodjo

### **Tata Letak**

Ulfa

### **Desain Sampul**

Zulkarizki

15.5 x 23 cm, vi + 87 hlm.

Cetakan I, Desember 2020

**ISBN:** 978-623-466-237-5

Diterbitkan oleh:

### **ZAHIR PUBLISHING**

Kadisoka RT. 05 RW. 02, Purwomartani,

Kalasan, Sleman, Yogyakarta 55571

e-mail : [zahirpublishing@gmail.com](mailto:zahirpublishing@gmail.com)

Anggota IKAPI D.I. Yogyakarta

No. 132/DIY/2020

### **Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.**

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit.

# KATA PENGANTAR

## ***Bismillahirrahmanirrahim***

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah Aza Wajallah yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan limpahan sebagian dari ilmu-Nya, sehingga buku ini dapat diselesaikan dengan baik.

Pelayanan prima dalam suatu organisasi sudah menjadi suatu kewajiban. Salah satu unsur pelayanan prima yaitu memuaskan pelanggan dengan kualitas kompetensi layanan professional dengan karakteristik transparan.

Penulis sadar bahwa buku ini bukanlah semata-mata atas usaha hasil sendiri, melainkan juga bantuan secara tidak langsung dari berbagai pihak. Buku ini selain merupakan hasil pemikiran penulis, juga merupakan hasil dari penelitian sebelumnya, buku, maupun berasal dari artikel jurnal ilmiah.

Buku ini merupakan edisi pertama, yang disadari oleh penulis masih jauh dari sempurna. Untuk itu diskusi dan saran dari pembaca selalu penulis harapkan dalam rangka perbaikan buku pada edisi selanjutnya. Akhirnya penulis berharap buku ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pelayanan publik.

Makassar, Desember 2020  
Salam Penulis

**Tunggul Prasodjo**



# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii	
DAFTAR ISI.....	v	
BAB I PENDAHULUAN		
A. Manajemen dan Pelayanan.....	1	
B. Pelayanan Publik.....	11	
C. Fungsi Pelayanan Publik.....	16	
D. Tujuan Pelayanan Publik.....	17	
E. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	21	
F. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	24	
G. Latihan Soal.....	25	
BAB II PELAYANAN PRIMA DALAM PELAYANAN PUBLIK.....		27
A. Pelayanan Prima.....	27	
B. Tujuan Pelayanan Prima.....	29	
C. Karakteristik Pelayanan Prima.....	31	
D. Pentingnya Pelayanan Prima.....	32	
E. Latihan Soal.....	33	
BAB III KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....		35
A. Konsepsi Kualitas Pelayanan Publik.....	35	
B. Model Kualitas Pelayanan Publik.....	40	
C. Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.....	46	
BAB IV ETIKA DALAM PELAYANAN PUBLIK.....		55
A. Etika dan Moral.....	55	
B. Etika Pelayanan Publik.....	59	
C. Latihan Soal.....	65	
BAB V <i>GOOD GOVERNANCE</i> MELALUI PELAYANAN PUBLIK....		67
A. Perkembangan Paradigma <i>Good governance</i> di Indonesia.....	67	
B. <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik.....	70	

C. A6 Dalam Pelayanan Publik .....	80
D. Latihan dan Soal.....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	84