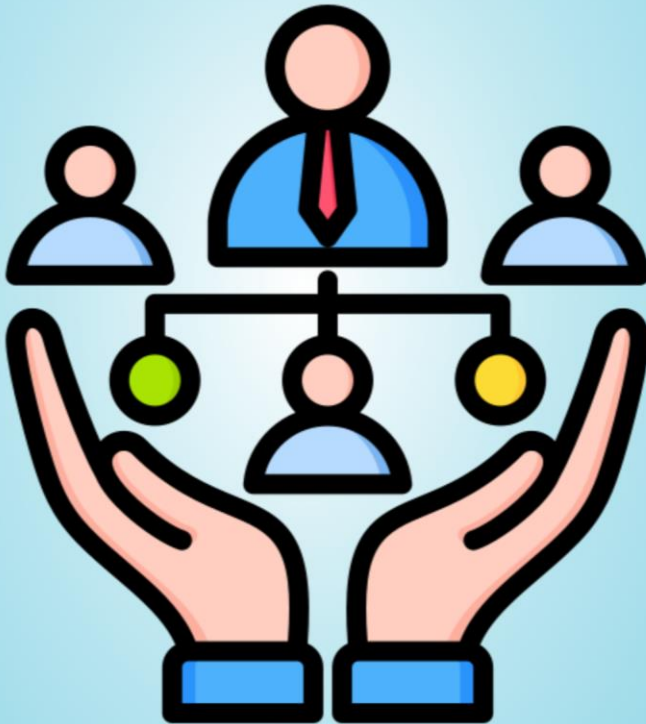


Dr. Ahmad Suprastiyo, S.Sos., M.Si

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK



MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Dr. Ahmad Suprastiyo, S.Sos., M.Si.



MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Penulis:

Dr. Ahmad Suprastiyo, S.Sos., M.Si.

Desain Cover:

Ahmad Bukhori

Tata Letak:

Ahmad Sofi

ISBN:

978-623-8067-38-1

Cetakan Pertama:

Juni, 2024

Ukuran : 15,5 cm x 23 cm

Jumlah Halaman : viii + 126 halaman

Hak Cipta 2024, Pada Penulis

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

Copyright © 2024

by Penerbit Indonesia Imaji

All Right Reserved

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT INDONESIA IMAJI

(Grup CV. Indonesia Imaji)

Jalan Kedunglurah-Ngadirejo, Kedunglurah, Kecamatan Pogalan,
Trenggalek (66371)

Anggota IKAPI No. 292/JTI/2021

Website: www.indonesiaimaji.com

KATA PENGANTAR

Manajemen pelayanan publik memiliki arti sangat penting (signifikan), bukan saja dilihat dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan pada setiap Dinas, Lembaga dan atau Kementerian, melainkan dan terutama dilihat pada komitmen kinerja penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik prima.

Mudah-mudahan buku Manajemen Pelayanan Publik ini dapat membantu menambah bahan belajar bagi seluruh pembaca, khususnya mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Demi penyempurnaan buku ini, kami mengharap-

kan kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan dan saran yang konstruktif.

Bojonegoro, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| Kata Pengantar..... | v |
| Daftar Isi | vii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Konsep Manajemen | 1 |
| B. Konsep Administrasi..... | 5 |
| C. Konsep Pelayanan Publik | 8 |
| | |
| BAB II PERAN, FUNGSI DAN TUJUAN PELAYANAN PUBLIK..... | 17 |
| A. Peran dan Fungsi Pelayanan Publik..... | 17 |
| B. Tujuan Pelayanan Publik..... | 19 |
| | |
| BAB III PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK | 23 |
| A. Prinsip Pelayanan Publik..... | 23 |
| B. Asas Pelayanan Publik..... | 26 |

| | |
|--|------------|
| C. Standar Pelayanan Publik | 27 |
| D. Penyelenggaraan Pelayanan Publik | 38 |
| BAB IV TATA LAKSANA PELAYANAN PUBLIK | 49 |
| A. Konsep Tata Laksana..... | 49 |
| B. Good Governance | 54 |
| C. Konsep Good Governance | 47 |
| BAB V PERKEMBANGAN PARADIGMA PELAYANAN | |
| PUBLIK..... | 65 |
| A. Administrasi Publik..... | 65 |
| B. Manajemen Publik..... | 76 |
| C. Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan | |
| Masyarakat | 78 |
| BAB VI KINERJA PENGAWASAN DAN BUDAYA | |
| PELAYANAN PUBLIK | 89 |
| A. Kinerja Pelayanan Publik..... | 89 |
| B. Pengawasan Pelayanan Publik | 98 |
| C. Budaya Pelayanan Publik | 102 |
| BAB VII PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK .. | 107 |
| A. Uji Coba Draft Standar Pelayanan..... | 107 |
| B. Pengesahan Standar Pelayanan Publik..... | 109 |
| C. Penerapan Standar Pelayanan Publik | 112 |
| Daftar Pustaka..... | 117 |
| Tentang Penulis | 125 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konsep Manajemen

Setiap organisasi mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Kesemuanya berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen dan sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi. Organisasi adalah batang tubuhnya, sementara manajemen adalah penggerak dari batang tubuh organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan terus berkembang serta semakin baik.

Seluruh komponen organisasi tersebut dijalankan berdasarkan sistem yang dibangun. Organisasi merupakan wadah yang mengorganisir seluruh komponen organisasi untuk bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Dalam organisasi ada sistem yang dijalankan oleh seorang pemimpin untuk melakukan berbagai tindakan organisasi agar tercapai tujuan yang diharapkan bersama. Pemimpin itulah yang mengatur dan mengakomodasi seluruh sel-sel organisasi untuk berjalan sesuai dengan aturan dan tujuan yang diharapkan dan bersandar pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pemimpin yang menjadi kendali utama dalam penyelenggaraan organisasi, mau dibawa kemana organisasi tersebut dengan pola dan metode bagaimana, sehingga berjalan sesuai dengan ketentuan yang sudah direncanakan.

Ada proses manajemen yang dijalankan dalam sebuah organisasi. Organisasi publik erat kaitannya dengan proses manajemen publik, baik secara teori maupun praktik. Organisasi publik harus dikelola dengan manajemen publik, karena orientasi yang dibangun adalah *public service* atau untuk kepentingan publik dan masyarakat. Walaupun secara prinsip tidak ada bedanya dengan manajemen lainnya, tetapi manajemen publik mempunyai kerangka konsep yang berbeda. Karena orientasinya jelas berbeda.

Manajemen berasal dari kata “manage” yang berarti mengatur. Pengaturan yang dimaksud yaitu dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen antara lain perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Manajemen merupakan suatu proses mewujudkan tujuan yang diharapkan. Stoner dan

Wankel menjelaskan manajemen sebagai “Management is the process of planning, organizing, leading, and controlling, the effort or organizing members and of using all other organizational resources to achieve stated organizational goals. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan upaya pengendalian anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah dicapai.” (Siswanto, 2003)

Terry (2010) menjelaskan “manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”. Hasibuan (2006) mendefinisikan “manajemen merupakan ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber sumber lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tertentu”. Adapun unsur-unsur manajemen yang terdiri dari 6M yaitu man, money, methode, machines, materials, dan market. Manajemen adalah suatu cara/seni mengelola sesuatu untuk dikerjakan oleh orang lain.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu dan seni dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang mana fungsi manajemen tersebut mempunyai tujuan untuk mencapai tujuan bersama, individu serta masyarakat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Sumber daya manusia merupakan kekayaan (aset) organisasi yang harus didayagunakan secara optimal sehingga diperlukannya suatu

manajemen untuk mengatur sumber daya manusia sedemikian rupa guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal.

Terry (2010) menjelaskan fungsi-fungsi manajemen terdiri dari:

1. *Planning* (perencanaan)

Perencanaan adalah proses dari rangkaian kegiatan untuk menetapkan terlebih dahulu tujuan yang diharapkan pada suatu jangka waktu tertentu atau periode waktu yang telah ditetapkan, serta tahapan yang harus dilalui untuk mencapai tujuan tersebut.

2. *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah proses dan rangkaian kegiatan dalam pembagian pekerjaan yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kelompok pekerjaan, penentuan hubungan pekerjaan yang baik diantara mereka, serta pemeliharaan lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang pantas.

3. *Actuating* (pengarahan)

Pengarahan adalah satu rangkaian kegiatan untuk memberi petunjuk atau instruksi dari seorang atasan kepada bawahan atau beberapa bawahan, atau kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal dan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

4. *Controlling* (pengawasan)

Pengawasan adalah suatu rangkaian kegiatan mengusahakan suatu pekerjaan sehingga dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan dengan tahapan yang harus dilalui. Jika terdapat kegiatan yang tidak sesuai

dengan rencana dan tahapan, maka perlu diadakan tindakan perbaikan atau *corrective action*.

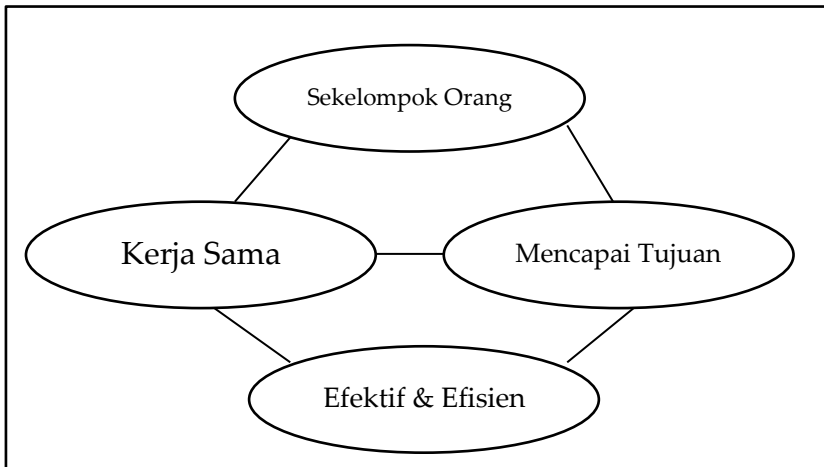
Menurut John F. Mee ialah "*Planning, Organizing, Motivating, dan Controlling*". Selain itu menurut Louis A. Allen ialah "*Leading, Planning, Organizing, Controlling*". sedangkan menurut MC. Namara ialah "*Planning, Programming, Budgeting, dan System*".

B. Konsep Administrasi

Administrasi merupakan suatu kegiatan yang tidak pernah dapat lepas dari kehidupan sehari-hari manusia. Administrasi menjadi unsur yang sangat penting dalam pencapaian tujuan dari kegiatan. Istilah administrasi berasal dari kata "*administration*" atau *to administer* yang diartikan *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Administrasi diartikan sebagai serangkaian kegiatan penataan dalam suatu usaha kerja. Administrasi juga diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih yang bekerja sama secara teratur dan terencana untuk mencapai tujuan tertentu.

Suprayogi (2011) mendefinisikan "Administrasi adalah dua orang atau lebih yang bersatu guna mencapai tujuan secara bersama-sama". Sedangkan Siagian (1980) mendefinisikan "Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya".

The Liang Gie (1993) mendefinisikan “administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien”. Rangkaian kegiatan administrasi dapat dibuat suatu bagan sebagai berikut:



Gambar 1.1. Bagan Aspek Administrasi

Empat karakteristik tersebut berkaitan erat satu dengan yang lain sehingga jika salah satu tidak ada maka kegiatan tersebut tidak bisa disebut dengan administrasi.

Dalam arti sempit, administrasi merupakan proses penyusunan dan pencatatan informasi secara sistematis yang dimaksudkan untuk menyediakan keterangan dan memudahkan untuk memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungan antara satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksudkan terkait dengan aktivitas dalam organisasi untuk kepentingan internal maupun eksternal. (Silalahi, 2005)

Handayaningrat mengartikan administrasi dalam arti sempit berasal dari kata “administratie (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan: catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*crucial work*). Jadi, tata usaha adalah bagian kecil dari kegiatan administrasi dalam arti luas” (Masry, 2003).

Dalam arti luas, administrasi diartikan sebagai kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang berdasarkan pada pembagian kerja yang sudah ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan (Silalahi, 2005).

Administrasi dalam arti luas dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu:

1. Proses

Administrasi sebagai keseluruhan proses yang dimulai dari pemikiran, perencanaan, pengaturan, penggerakan, pengawasan hingga pencapaian tujuan. Dalam mencapai suatu tujuan, orang harus memikirkan dulu kemudian mengatur dan/atau menentukan cara untuk mencapai tujuan tersebut lalu pencapaiannya sendiri sampai tujuan yang dikehendaki.

2. Fungsi

Administrasi merupakan keseluruhan tindakan yang mau tidak mau harus dilakukan secara sadar oleh seseorang atau kelompok organisasi sebagai “administrator atau yang menduduki manajemen puncak organisasi.

C. Konsep Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk

memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik. Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, kompetensi dan

akuntabilitas yang komprehensif menjadi keniscayaan, karena hal itu terkait dengan tugas dan fungsi yang melekat dalam dirinya. Aparatur negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Jika aparaturnya kompeten, maka pelayanan dapat dijalankan sebagaimana mestinya, tentunya kualitas layanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya. Artinya bahwa, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh siapa yang memberikan pelayanan.

Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan. Pelayanan tidak ditafsirkan hanya dengan kontekstualisasinya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substantif. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga keberadaan pemberi layanan dengan berbagai cara dan metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam kerangka pemberian pelayanan publik yang prima. Sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik.

Pasal 5 UU No. 25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan

dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya. Dalam UU tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur.

Ruang lingkup pelayanan publik dalam bidang jasa seperti dalam ayat (2) Pasal 5 menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (UU No. 25/2009). Pemenuhan terhadap ruang lingkup pelayanan publik harus dipenuhi oleh negara sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan. Keduanya saling berinteraksi dalam menjalankan aturan dan ketentuan perundang-undangan dalam berbangsa dan bernegara, sehingga kolaborasi tersebut menghasilkan kemajuan dan kesejahteraan bangsa untuk masyarakat.

Sementara pelayanan barang publik seperti yang tercantum dalam Pasal 5 ayat (3), yaitu meliputi:

- a) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruhnya dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b) Pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, pada aspek pelayanan jasa publik, diatur dalam ayat (4), yaitu:

- a) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran daerah;
- b) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan;

c) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, pelayanan publik dalam aspek administratif, diatur dalam ayat (7), yaitu:

- a) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- b) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Ketiga aspek pelayanan publik tersebut di atas harus diselenggarakan secara optimal dan berkualitas oleh pemerintah dalam rangka menjalankan amanah masyarakat dalam penerimaan terhadap pelayanan publik dan untuk pemenuhan terhadap kepentingan masyarakat. Ketiga unsur tersebut menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tentunya sebagai warga negara yang baik, masyarakat juga tidak hanya menuntut kepada pemerintah atas pelayanan yang prima. Tetapi harus mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Oleh karena itu, sistem pelayanan menjadi pengaturan yang ketat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat diupayakan dengan pemberlakuan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepentingan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan adalah hal yang mutlak dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Bukan siapa yang melakukan, tetapi siapa yang membutuhkan. Sehingga dengan demikian, pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dapat dilakukan secara optimal.

Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan *good governance* salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan (leadership), budaya organisasi (organizational culture), kelembagaan, tata kerja (standard operating procedure), standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia (Lembaga Administrasi Negara, 2010).

Latihan Soal

1. Jelaskan pengertian manajemen menurut beberapa pakar, serta simpulkan pengertian manajemen menurut pendapat saudara!
2. Jelaskan fungsi-fungsi manajemen, serta kaitkan dengan studi kasus pengelolaan suatu organisasi yang menggunakan fungsi-fungsi manajemen tersebut!
3. Jelaskan pengertian administrasi dalam arti sempit dan arti luas!
4. Jelaskan pengertian pelayanan publik menurut peraturan perundang-undangan dan menurut pakar!
5. Jelaskan ruang lingkup pelayanan publik!

