

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK : TEORI DAN IMPLEMENTASI

Dr. Dwi Astutiek SAg. MSi

Sanksi Pelanggaran Pasal 72
Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002
Tentang Hak Cipta

1. Barang siapa dengan sengaja melanggar 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 Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana paling lama 7 (tahun) dan/atau denda paling banyak Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta atau hak terkait sebagai 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).

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK : TEORI DAN IMPLEMENTASI

Dr. Dwi Astutiek SAg. MSi



YAYASAN PUTRA ADI DHARMA

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK : TEORI DAN IMPLEMENTASI

Penulis :

Dr. Dwi Astutiek SAg. MSi

ISBN : 978-634-7261-91-5

IKAPI : No.498/JBA/2024

Editor : Umi Safangati Hidayatun

Penyunting :

Yayasan Putra Adi Dharma

Desain sampul dan Tata letak

Yayasan Putra Adi Dharma

Penerbit :

Yayasan Putra Adi Dharma

Redaksi :

Wahana Pondok Ungu Blok B9 no 1, Bekasi

Office Marketing Jl. Gedongkuning, Banguntapan Bantul, Yogyakarta

Office Yogyakarta : 087777899993

Marketing : 088221740145

Instagram : @ypad_penerbit

Website : <https://ypad.store>

Email : teampenerbit@ypad.store

Cetakan Pertama Juli 2025

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga buku yang berjudul "*Manajemen Pelayanan publik : teori dan implementasi* " ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Buku ini hadir sebagai upaya untuk memberikan pemahaman mendasar, menyeluruh, dan kontekstual mengenai pelayanan publik, yang merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat.

Perkembangan zaman, tuntutan masyarakat, serta dinamika global menuntut adanya pelayanan publik yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan warga negara. Oleh karena itu, buku ini membahas berbagai aspek penting, mulai dari prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, pengukuran efektivitas dan efisiensi, hingga inovasi dan digitalisasi layanan dalam kerangka reformasi birokrasi.

Penulis juga menghadirkan sejumlah studi kasus nyata dari berbagai daerah di Indonesia sebagai contoh konkret penerapan pelayanan publik yang baik, sekaligus sebagai bahan refleksi untuk perbaikan ke depan. Diharapkan, buku ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa, akademisi, praktisi pemerintahan, dan semua pihak yang memiliki kepedulian terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan buku ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik konstruktif dari pembaca sangat diharapkan demi penyempurnaan edisi-edisi berikutnya.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan buku ini. Semoga buku ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pembangunan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan pelayanan publik yang lebih berkeadilan.

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB 1 KONSEP DASAR PELAYANAN PUBLIK	1
A. Definisi dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	2
B. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	3
C. Sejarah Perkembangan Pelayanan Publik.....	5
D. Fungsi Pelayanan Publik dalam Administrasi Negara.....	7
BAB 2 TEORI-TEORI DALAM MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK	9
A. Teori Klasik Administrasi Publik	11
B. Teori New Public Management (NPM).....	12
C. Teori Governance dan Collaborative Management	14
D. Teori Kepuasan dan Persepsi Pelanggan	16
BAB 3 SISTEM DAN STRUKTUR ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK	18
A. Organisasi Pemerintah Pusat dan Daerah	19
B. Desentralisasi dan Otonomi Daerah	21
C. Struktur Birokrasi Pelayanan Publik	23
D. Koordinasi Antar Lembaga Pelayanan	24
BAB 4 PRINSIP EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PELAYANAN.....	27

A.	Pengukuran Kinerja Pelayanan.....	28
B.	Efektivitas vs Efisiensi dalam Pelayanan	30
C.	Alokasi Sumber Daya Publik	31
D.	Pengendalian dan Evaluasi Kinerja	33
BAB 5 STANDAR PELAYANAN PUBLIK		35
A.	Penetapan Standar Pelayanan	36
B.	Indikator Kualitas Layanan	38
C.	Kepatuhan terhadap Standar	39
D.	Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan	41
BAB 6 MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PELAYANAN PUBLIK		43
A.	Rekrutmen dan Seleksi ASN	44
B.	Pengembangan Kompetensi Pegawai	46
C.	Disiplin dan Etika Aparatur Sipil Negara	48
D.	Penilaian dan Penghargaan Kinerja	49
BAB 7 INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK		51
A.	Konsep dan Jenis Inovasi Layanan.....	52
B.	Teknologi Informasi dalam Inovasi Pelayanan.....	54
C.	Inovasi Berbasis Partisipasi Masyarakat	55
D.	Studi Kasus Inovasi Layanan Publik	57
BAB 8 DIGITALISASI DAN E-GOVERNMENT DALAM LAYANAN PUBLIK		59
A.	E-Government: Definisi dan Ruang Lingkup.....	60
B.	Implementasi Digitalisasi Pelayanan	62

C.	Kendala dan Solusi Transformasi Digital	63
D.	Strategi Penguatan Layanan Berbasis Teknologi	65
BAB 9 PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK		68
A.	Prinsip Partisipasi Publik.....	69
B.	Mekanisme Umpan Balik dan Pengaduan.....	70
C.	Peran Lembaga Swadaya Masyarakat	72
D.	Keterlibatan Masyarakat dalam Pengawasan	74
BAB 10 ETIKA DAN INTEGRITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK		76
A.	Nilai Etika Pelayanan	77
B.	Integritas dan Anti-Korupsi	79
C.	Kode Etik Aparatur Publik	80
D.	Kasus-Kasus Pelanggaran Etika	82
BAB 11 MANAJEMEN KELUHAN DAN PENGADUAN PUBLIK		84
A.	Sistem Penanganan Keluhan	85
B.	Transparansi Prosedur Pengaduan	86
C.	Mediasi dan Penyelesaian Konflik	88
D.	Monitoring dan Evaluasi Respons	89
BAB 12 KEADILAN SOSIAL DAN AKSESIBILITAS LAYANAN.....		92
A.	Pelayanan untuk Kelompok Rentan	93
B.	Layanan Inklusif dan Berkeadilan	94

C.	Aksesibilitas Fisik dan Digital	96
D.	Kesetaraan Gender dalam Pelayanan Publik	97
BAB 13	EVALUASI DAN AUDIT PELAYANAN PUBLIK.....	99
A.	Evaluasi Internal dan Eksternal	100
B.	Audit Kinerja Layanan	101
C.	Tools dan Instrumen Evaluasi.....	103
D.	Laporan Publik dan Tindak Lanjut	104
BAB 14	REFORMASI BIROKRASI DAN PENINGKATAN LAYANAN.....	107
A.	Agenda Reformasi Birokrasi	108
B.	Deregulasi dan Debirokratisasi	109
C.	Peningkatan Kualitas SDM Publik	111
D.	Transformasi Kelembagaan Layanan	112
BAB 15	STUDI KASUS IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA	115
A.	Studi Kasus Pelayanan Kesehatan	116
B.	Studi Kasus Pelayanan Pendidikan.....	118
C.	Studi Kasus Administrasi Kependudukan	119
D.	Studi Kasus Layanan Publik Berbasis Teknologi.....	121

BAB 1

KONSEP DASAR PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang menjadi hak setiap warga negara. Konsep pelayanan publik berakar dari prinsip bahwa negara hadir untuk melayani masyarakat, bukan sebaliknya. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai bentuk kewajiban pemerintah, tetapi juga menjadi indikator kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks administrasi publik modern, pelayanan publik menekankan pentingnya efisiensi, efektivitas, keadilan, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraannya.

Pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh instansi pemerintah, tetapi juga dapat diselenggarakan oleh badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD), ataupun pihak swasta melalui mekanisme kemitraan publik-swasta. Ruang lingkup pelayanan publik mencakup berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, perizinan, administrasi kependudukan, transportasi, dan lingkungan. Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, tepat, dan transparan, maka inovasi dan transformasi digital menjadi komponen penting dalam reformasi pelayanan publik.

Prinsip-prinsip dasar dalam pelayanan publik meliputi kepastian hukum, keterbukaan, partisipasi masyarakat, profesionalisme, dan tidak diskriminatif. Keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh integritas aparatur, kualitas sumber daya manusia, sistem dan prosedur yang jelas, serta pengawasan yang efektif. Dalam kerangka

demokrasi modern, pelayanan publik juga mencerminkan hak dasar warga negara yang harus dipenuhi negara sebagai bentuk tanggung jawab konstitusional.

Di Indonesia, upaya perbaikan pelayanan publik telah dilakukan melalui berbagai kebijakan seperti reformasi birokrasi, penerapan standar pelayanan minimal (SPM), sistem merit dalam pengelolaan aparatur sipil negara, hingga penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk e-government. Namun demikian, tantangan seperti birokrasi yang lamban, budaya pelayanan yang rendah, dan kurangnya pengawasan tetap menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Oleh sebab itu, pembangunan sistem pelayanan publik yang adaptif, responsif, dan berkelanjutan menjadi agenda strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

A. Definisi dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Definisi ini merujuk pada amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa 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. Dalam konteks administrasi modern, pelayanan publik juga mencakup upaya menciptakan

nilai tambah bagi masyarakat melalui pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Ruang lingkup pelayanan publik sangat luas, meliputi sektor-sektor vital yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Di antaranya adalah pelayanan di bidang pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, perhubungan, komunikasi, lingkungan hidup, perizinan usaha, serta administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga. Selain itu, pelayanan publik juga meliputi penyediaan fasilitas umum seperti air bersih, listrik, transportasi umum, dan keamanan. Pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh berbagai aktor, termasuk instansi pemerintah pusat dan daerah, badan hukum publik, serta pihak swasta yang mendapat mandat melalui kerjasama atau kontrak pelayanan.

Dalam perkembangan saat ini, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai hak fundamental masyarakat yang harus dipenuhi oleh negara. Oleh karena itu, orientasi pelayanan publik telah bergeser dari sekadar penyediaan layanan menuju pemenuhan hak-hak sipil dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Hal ini mendorong pentingnya pembaruan dalam sistem, manajemen, serta budaya kerja aparatur pelayanan publik, agar mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, dinamis, dan berbasis pada prinsip keadilan sosial.

B. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas harus berlandaskan pada sejumlah prinsip dasar yang menjadi pedoman dalam pelaksanaannya. Prinsip-prinsip ini dirancang untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh pemerintah

atau penyelenggara lainnya dapat memenuhi hak-hak masyarakat secara adil, efisien, dan berkeadaban. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan beberapa prinsip utama pelayanan publik, antara lain adalah kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, kesamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, serta ketepatan waktu. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan etik dan operasional dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu prinsip paling mendasar adalah kepastian hukum, yang berarti bahwa setiap layanan harus didasarkan pada regulasi yang jelas, tidak berubah-ubah, dan dapat diakses oleh publik. Keterbukaan mengandung arti bahwa informasi tentang prosedur, biaya, waktu, dan hasil pelayanan harus disampaikan secara transparan kepada masyarakat. Akuntabilitas menekankan bahwa setiap penyelenggara layanan harus dapat dipertanggungjawabkan secara moral, administratif, dan hukum atas semua tindakan pelayanan yang dilakukan. Sementara itu, kesetaraan dan non-diskriminasi mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak menerima pelayanan yang sama tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, agama, atau suku.

Prinsip partisipatif menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik, baik melalui forum konsultasi publik, survei kepuasan, maupun mekanisme pengaduan. Profesionalitas berarti pelayanan diberikan oleh aparatur yang kompeten, jujur, dan memiliki integritas tinggi. Sedangkan prinsip ketepatan waktu menunjukkan bahwa pelayanan harus dilakukan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan dan disepakati. Keseluruhan prinsip-prinsip ini bukan hanya menjadi alat

kendali dalam manajemen pelayanan publik, tetapi juga merupakan refleksi dari komitmen negara dalam membangun tata kelola yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

C. Sejarah Perkembangan Pelayanan Publik

Sejarah pelayanan publik tidak terlepas dari perkembangan konsep negara dan administrasi pemerintahan dari masa ke masa. Pada masa awal peradaban, pelayanan publik bersifat terbatas dan hanya dilakukan oleh penguasa secara terpusat untuk menjaga stabilitas dan mempertahankan kekuasaan, seperti dalam bentuk pengumpulan pajak, penjagaan keamanan, dan pengaturan distribusi pangan. Dalam sistem pemerintahan kerajaan atau feodal, pelayanan kepada rakyat umumnya bersifat patron-client, di mana rakyat bergantung pada kemurahan hati penguasa, bukan pada hak yang melekat sebagai warga. Perkembangan pelayanan publik baru mulai mengalami perubahan signifikan ketika muncul konsep negara kesejahteraan (welfare state) pada abad ke-19 dan ke-20, terutama di Eropa Barat.

Munculnya negara kesejahteraan membawa paradigma baru bahwa negara memiliki tanggung jawab langsung dalam menjamin kebutuhan dasar masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, dan perumahan. Hal ini dipengaruhi oleh tekanan sosial akibat revolusi industri dan meningkatnya kesenjangan ekonomi. Pemerintah mulai memperluas perannya melalui intervensi sosial dan program layanan publik yang sistematis. Pada periode ini, pelayanan publik mulai dijalankan secara lebih profesional dengan pembentukan birokrasi modern, sebagaimana dipengaruhi oleh pemikiran Max Weber tentang

organisasi rasional-legal yang menekankan pada hierarki, aturan, dan spesialisasi.

Memasuki akhir abad ke-20, terjadi pergeseran pendekatan pelayanan publik dari model birokrasi tradisional ke pendekatan New Public Management (NPM). Pendekatan ini menekankan efisiensi, orientasi hasil, desentralisasi, dan adopsi prinsip-prinsip manajemen sektor swasta ke dalam sektor publik. NPM muncul sebagai respons terhadap kritik terhadap birokrasi yang dianggap lamban, tidak efisien, dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di era reformasi dan globalisasi, pelayanan publik juga mulai dipengaruhi oleh konsep governance dan e-government, yang menekankan pentingnya transparansi, partisipasi publik, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan.

Di Indonesia sendiri, perkembangan pelayanan publik mengalami transformasi penting sejak masa Orde Baru, di mana negara memiliki peran dominan dalam pelayanan namun cenderung bersifat top-down dan sentralistik. Reformasi 1998 menjadi tonggak perubahan besar, dengan munculnya tuntutan terhadap pemerintahan yang lebih terbuka, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan rakyat. Lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan bukti komitmen negara dalam memperkuat kerangka hukum dan kelembagaan pelayanan publik yang lebih partisipatif dan berkualitas. Seiring dengan kemajuan teknologi digital, pelayanan publik kini terus berkembang menuju sistem yang lebih adaptif, efisien, dan berbasis pada kepuasan masyarakat.

D. Fungsi Pelayanan Publik dalam Administrasi Negara

Pelayanan publik merupakan fungsi esensial dalam administrasi negara yang mencerminkan eksistensi dan legitimasi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar warganya. Dalam kerangka administrasi negara, pelayanan publik berperan sebagai media operasionalisasi kebijakan publik, di mana program-program pemerintahan diwujudkan dalam bentuk layanan nyata kepada masyarakat. Fungsi ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mengandung dimensi sosial, ekonomi, dan politik. Melalui pelayanan publik, negara hadir secara konkret dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, baik melalui penyediaan pendidikan, kesehatan, infrastruktur, administrasi kependudukan, hingga perlindungan sosial.

Salah satu fungsi utama pelayanan publik dalam administrasi negara adalah sebagai alat pemenuhan hak konstitusional warga negara. Pelayanan publik menjadi sarana negara untuk memastikan bahwa setiap individu memperoleh akses yang adil terhadap sumber daya dan layanan vital yang dibutuhkan untuk mencapai kesejahteraan. Fungsi lainnya adalah sebagai instrumentasi pemerataan pembangunan dan keadilan sosial, di mana pelayanan publik menjadi media untuk mengurangi kesenjangan antara wilayah, kelompok sosial, dan lapisan masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik bukan hanya sekadar penyediaan jasa, melainkan juga bentuk intervensi negara untuk menciptakan keadilan distributif.

Selain itu, pelayanan publik memiliki fungsi mendorong efisiensi dan efektivitas birokrasi, karena menuntut penyelenggara negara untuk bekerja secara profesional, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik yang baik

akan mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik pula (good governance), sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga negara. Pelayanan publik juga berfungsi sebagai sarana partisipasi dan penguatan demokrasi, karena masyarakat semakin dilibatkan dalam proses evaluasi, pengawasan, dan perbaikan layanan melalui berbagai mekanisme seperti forum konsultasi publik, survei kepuasan, dan pengaduan layanan.

Dalam era digital dan transformasi pemerintahan modern, fungsi pelayanan publik semakin meluas, termasuk sebagai penggerak inovasi dan kolaborasi lintas sektor. Negara didorong untuk tidak hanya menjadi penyedia layanan, tetapi juga sebagai fasilitator, mitra, dan penghubung antara aktor publik, swasta, dan masyarakat sipil. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan elemen strategis dalam administrasi negara yang menentukan efektivitas pemerintah dalam menjalankan mandatnya serta menjamin kesejahteraan dan keadilan bagi seluruh rakyat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N., & Handayani, R. (2020). Peran Teknologi dalam Debirokratisasi Pelayanan. *Jurnal Inovasi dan Sistem Pemerintahan*, 2(2), 120–133.
- Apriyanti, D., & Zainuddin, M. (2018). Inovasi Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 4(3), 155–168.
- Arifin, M. (2015). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan*, 1(2), 11–21.
- Arisanti, Y. (2021). Kode Etik Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Integritas ASN*, 5(1), 72–84.
- Damayanti, L. (2021). Penerapan Smart City dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Teknologi dan Pelayanan Digital*, 4(1), 87–100.
- Dwiyanto, A. (2008). Reformasi Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 12(1), 1–15.
- Firdaus, M. (2022). Strategi Transformasi Digital dalam Administrasi Kependudukan. *Jurnal Kependudukan dan Inovasi Layanan*, 1(2), 66–79.
- Haris, S. (2004). Desentralisasi dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(2), 89–102.
- Hidayat, R. (2021). Governance dan Reformasi Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Tata Kelola Digital*, 1(1), 13–27.

- Khairuddin, A. (2018). Pelayanan Publik dan Etika Birokrasi. *Jurnal Etika dan Kebijakan Publik*, 6(1), 20–30.
- Kurniawan, R. (2018). Perbandingan Pelayanan Publik Digital di Indonesia dan Korea Selatan. *Jurnal Internasional E-Gov*, 3(2), 80–94.
- Kusuma, H. (2017). SP4N-LAPOR! Sebagai Mekanisme Responsif Pemerintah terhadap Aduan Publik. *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 2(1), 59–73.
- Maulani, A. (2021). Debirokratisasi Layanan Publik: Studi Kasus MPP Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(2), 142–153.
- Mustofa, A., & Rinaldi, M. (2020). Digitalisasi Layanan Pemerintahan Daerah: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Manajemen Publik*, 11(2), 98–110.
- Nasution, M. (2016). Evaluasi Pelayanan Publik Melalui Balanced Scorecard. *Jurnal Analisis Kebijakan Publik*, 3(2), 91–102.
- Nugroho, Y. (2017). E-Government dan Pelayanan Publik: Studi Perbandingan di Asia Tenggara. *Journal of Southeast Asian Governance*, 2(2), 45–60.
- Nurmandi, A., & Kim, S. (2015). The Role of E-Government in Public Service Innovation in Indonesia. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(3), 344–366.
- Prasojo, E. T., & Kurniawan, T. A. (2014). Birokrasi dan Pelayanan Publik: Dinamika dan Strategi Reformasi di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 55–68.

- Rahayu, N., & Suharto, E. (2017). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 23–32.
- Rahmawati, I. (2017). Analisis Sistem Pengaduan Publik dalam Perspektif Keterbukaan Informasi. *Jurnal Komunikasi dan Informasi Publik*, 3(1), 28–39.
- Rohman, A. (2019). Pelayanan Publik dalam Kerangka Reformasi: Kajian Teoritis. *Jurnal Administrasi Negara dan Reformasi*, 6(3), 60–75.
- Siregar, R. H. (2020). Analisis Kinerja Layanan Publik melalui Sistem OSS. *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia*, 6(1), 87–98.
- Sumarto, M. (2020). Implementasi Sistem Merit dalam Reformasi ASN. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 5(1), 12–25.
- Susanti, E. (2020). Kualitas Pelayanan Publik: Studi di Dinas Kependudukan Kota Semarang. *Jurnal Evaluasi Kebijakan Daerah*, 4(1), 101–112.
- Wahyudi, D. (2022). E-Government dan Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 3(1), 21–34.
- Wahyuni, S. (2019). Pelayanan Publik dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah. *Jurnal Demokrasi dan Pemerintahan*, 7(1), 33–47.
- Wicaksono, A., & Wahyudi, D. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Perspektif Smart Governance. *Jurnal Bina Praja*, 11(2), 101–115.

- Widodo, J. (2001). Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 2(1), 43–52.
- Yusran, F. (2022). Penerapan Sistem Merit di Pemerintah Daerah: Peluang dan Tantangan. *Jurnal Reformasi Manajemen ASN*, 2(1), 45–58.
- Zainal, H. (2022). Implementasi Digital Dukcapil di Kota Surabaya. *Jurnal Teknologi Informasi Publik*, 2(2), 44–57.

Dr. Dwi Astutiek Sag., MSI.



S1 Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, S2 Pengembangan SDM (Pemerintahan) Universitas Airlangga Surabaya, S3 Pengembangan SDM Universitas Airlangga Surabaya.

Aktifis intra Kampus Senat Fakultas dan Senat Mahasiswa Institut Agama Islam Surabaya 1988- 1993. Staf, Bendahara & Dewan Redaksi Majalah Arraaita F Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya 1990-Sekarang.

Aktifis Ekstra Kampus (PMII Surabaya dan FSRM, IPPNU, FATAYAT NU, MUSLIMAT NU, MAARIF NU, ISNU, BMPs, IGI organisasi level Jawa Timur). 1996 Pengasuh Pesantren kota yatim piatu Zainudin Sidoarjo. 2000-Sekarang Pengurus Yayasan Khadijah Surabaya. 2000-2006 Sekretaris Forum Silaturahmi Panti Asuhan (FSPA) NU Jawa Timur.

2000-Sekarang Pembinaan Anak Jalanan dan Masyarakat Miskin Perkotaan. 2000-2006 Sekretaris Forum Silaturahmi Panti Asuhan (FSPA) NU Jatim. 2006-2010 Ketua Taman Pengasuhan Anak Khadijah. 2007-2017 Ketua Yayasan Pendidikan dan Sosial EL UMMAH Sidoarjo. 2007-2019 Ketua Forum Taman Bacaan Masyarakat (FTBM) Penguatan Literasi di Jatim (3 Periode). 2003-2017 Pengurus FPAUD Jatim, 2018-2026 Ketua Forum PAUD JATIM (2 periode).

2006-sekarang Dosen Tetap Universitas Sunan Giri Surabaya (S1, S2). 2010-2014 Dosen IKIP PGRI Jember (S1 PA, UD). 2011 Dosen Universitas Gresik (S2 Manajemen Pendidikan). 2010-2017 Asesor BAN Sekolah/Madrasah. 2016-2026 Bendahara, Sekretaris Dewan Pendidikan Jatim. 2020-Sekarang Pembina Koperasi Al Mubarakah Sidoarjo. 2021-2024 Menjadi Fasilitator Sekolah Penggerak Kemendikbud Ristek Dikti.

2013 **Penghargaan** : **"Sosial Entrepreneur Award"** dari Dinas Pendidikan Jatim. (Pengabdian pada Pendidikan Non formal & Informal). 2018-sekarang Dosen LB UINSA Surabaya (S1 Fisp). 2017 dipercaya KEMENSOS RI Hj Khofifah Indar Parawansa menjadi Delegasi Indonesia di Turki acara **Pertemuan Internasional ke 10** Presentasi tentang : *"Educational of disadvantaged children in the OIC : the key to escape from poverty "*.

2016-Sekarang Penulisan Buku Ajar, Referensi dan Jurnal Ilmiah Nasional - Internasional. Contoh : *Model Pemberdayaan Wali Murid melalui Buku Pendampingan PAUD untuk Optimalisasi Usia Emas Anak Pasca Covid-19*, Jurnal OBSESI SINTA 2 (2023) Volume 7 Issue 3 Pages 2671-2684; *Determining Knowledge of Stunting among Prospective Brides in East Java, Indonesia*, International Journal of Advancement in Life Sciences Research Online ISSN: 2581-4877 *Journal homepage* <http://ijalsr.org>; *Int J Adv Life Sci Res*. Volume 6(4) 25-30 2023.v06i04 004 <https://doi.org/10.31632/ijalsr>; dan beberapa jurnal lainya. *Buku Saku Pendampingan orang Tua dengan Anak dalam Cegah Stunting*, Tahun 2022, ISBN 978-623-96023-6-9; *Buku Mencermati Stunting di Jawa Timur antara Penyebab dan Solusi*, 2022, ISBN 9786021446447; dan banyak buku referensi yang lainnya.

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK : TEORI DAN IMPLEMENTASI



Dr. Dwi Astutiek SAg. MSi