

BUKU AJAR MODULAR MATA KULIAH:
**PELAYANAN PEMERINTAH
DI SEKTOR PUBLIK**

Buku ini menjelaskan tentang berbagai jenis informasi tentang pelayanan publik, standarisasi pelayanan publik, inovasi pelayanan publik, dan menyusun proposal inovasi pelayanan publik. Muatan yang di dalamnya akan sangat berguna bagi seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Pembeda buku ini dengan buku yang lain terletak pada kelengkapan isi yang menjelaskan tentang jenis-jenis pelayanan publik, efektivitas, serta inovasi yang bisa diterapkan dalam pelayanan publik.



Published by:
IRDH (International Research and Development for Human Beings)
(Anggota IKAPI) No 159-JTE-2017
Office :
Jl. Sokajaya 59, Purwokerto
Perum New Villa Bukit Sengkaling C9 No.1, Malang.
☎ 081 357 217 319 & ☎ 089 621 424 412
🌐 www.irdhcenter.com ✉ buku.irdh@gmail.com

ISBN 978-623-7718-69-7



9 786237 718697

SAFA MUZDALIFAH, S.I.P., M.Hub.Int

PELAYANAN PEMERINTAH
DI SEKTOR PUBLIK

2020



BUKU AJAR MODULAR MATA KULIAH:
**PELAYANAN PEMERINTAH
DI SEKTOR PUBLIK**



SAFA MUZDALIFAH, S.I.P., M.Hub.Int

**BUKU AJAR MODULAR MATA KULIAH:
PELAYANAN PEMERINTAH
DI SEKTOR PUBLIK**

SAFA MUZDALIFAH, S.I.P., M.Hub.Int

CV. IRDH

**BUKU AJAR MODULAR MATA KULIAH:
PELAYANAN PEMERINTAH DI SEKTOR PUBLIK**

Penulis : Safa Muzdalifah, S.I.P., M.Hub.Int
Editor : Yulita, S.E., M.A.P
Penata Letak : Elisa Octavia, S.Pd
Pracetak dan Produksi : Yohanes Handrianus Laka, S.E., M.A.P
Perancang Sampul : Meva Ainawati
In'am Nabila Klisty Putri

Hak Cipta © 2020, pada penulis

Hak publikasi pada CV. IRDH

Dilarang memperbanyak, memperbanyak sebagian atau seluruh isi dari buku ini dalam bentuk apapun, tanpa izin tertulis dari penerbit.

Cetakan Pertama Desember, 2020

Penerbit CV. IRDH

Anggota IKAPI No. 159-JTE-2017

Office: Jl. Sokajaya No. 59, Purwokerto

Perum New Villa Bukit Sengkaling C9 No. 1 Malang

HP : 0813 5721 7319, WA : 089 621 424 412

www.irdhcenter.com

Email: buku.irdh@gmail.com

ISBN : 978-623-7718-69-7

i-ix + 240 hlm, 17,6 cm x 25 cm

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga tersusunnya Buku Ajar Modular Mata Kuliah Pelayanan Pemerintah di Sektor Publik yang diperuntukkan bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Modul ini menyajikan berbagai panduan materi pembelajaran yang dilakukan secara daring, yakni meliputi modul materi pelayanan publik, standarisasi pelayanan publik, inovasi pelayanan publik, dan menyusun proposal inovasi pelayanan publik.

Buku ini diharapkan dapat memberikan panduan yang praktis kepada mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan perkuliahan secara daring dengan maksimal.

Banjarmasin, Desember 2020

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAGAN ANALISIS KOMPETENSI MATA KULIAH	viii
PETUNJUK PENGGUNAAN BUKU AJAR.....	ix
BAB 1 MAKNA PELAYANAN PEMERINTAH	
DI SEKTOR PUBLIK	1
KEGIATAN BELAJAR	1
1.1 Pendahuluan.....	1
1.2 Deskripsi perkuliahan	4
1.3 Ringkasan	4
1.4 Evaluasi	19
1.5 Tindak Lanjut	19
BAB 2 JENIS-JENIS PELAYANAN PUBLIK.....	20
KEGIATAN BELAJAR	20
2.1 Pendahuluan.....	20
2.2 Deskripsi perkuliahan	21
2.3 Ringkasan	21
2.4 Evaluasi	33
2.5 Tindak Lanjut	33
BAB 3 STANDAR OPERASIONAL	
PELAYANAN PUBLIK	34
KEGIATAN BELAJAR	34
3.1 Pendahuluan.....	34
3.2 Deskripsi Perkuliahan.....	35
3.3 Ringkasan	35
3.4 Evaluasi	39
3.5 Tindak Lanjut	40

BAB 4	EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI	
	PELAYANAN PUBLIK	41
	KEGIATAN BELAJAR	41
	4.1 Pendahuluan.....	41
	4.2 Deskripsi perkuliahan	42
	4.3 Ringkasan	42
	4.4 Evaluasi	51
	4.5 Tindak Lanjut	52
BAB 5	PELAYANAN PUBLIK PARTISIPATIF	53
	KEGIATAN BELAJAR	53
	5.1 Pendahuluan.....	53
	5.2 Deskripsi Perkuliahan.....	53
	5.3 Ringkasan	54
	5.4 Evaluasi	65
	5.5 Tindak Lanjut	65
BAB 6	TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK	66
	KEGIATAN BELAJAR	66
	6.1 Pendahuluan.....	66
	6.2 Deskripsi perkuliahan	67
	6.3 Ringkasan	67
	6.4 Evaluasi	87
	6.5 Tindak Lanjut	88
BAB 7	HAMBATAN PELAYANAN PUBLIK	89
	KEGIATAN BELAJAR	89
	7.1 Pendahuluan.....	89
	7.2 Deskripsi perkuliahan	90
	7.3 Ringkasan	90
	7.4 Evaluasi	116
	7.5 Tindak Lanjut	116
BAB 8	INOVASI PELAYANAN PUBLIK	117
	KEGIATAN BELAJAR 1	117
	8.1 Pendahuluan.....	117
	8.2 Deskripsi perkuliahan	118
	8.3 Ringkasan	118

	8.4	Evaluasi	136
	8.5	Tindak Lanjut	137
		KEGIATAN BELAJAR 2	138
	8.1	Pendahuluan.....	138
	8.2	Deskripsi Perkuliahan.....	138
	8.3	Ringkasan	139
	8.4	Evaluasi	181
BAB 9		DESAIN INOVASI PELAYANAN PUBLIK.....	183
		KEGIATAN BELAJAR 1	183
	9.1	Pendahuluan.....	183
	9.2	Deskripsi perkuliahan.....	184
	9.3	Ringkasan	184
	9.4	Evaluasi	188
	9.5	Tindak Lanjut	188
		KEGIATAN BELAJAR 2	189
	9.1	Pendahuluan.....	189
	9.2	Deskripsi perkuliahan.....	189
	9.3	Ringkasan	189
	9.4	Evaluasi	192
	9.5	Tindak Lanjut	193
BAB 10		PROPOSAL DESAIN INOVASI	
		PELAYANAN PUBLIK	194
		KEGIATAN BELAJAR 1	194
	10.1	Pendahuluan.....	194
	10.2	Deskripsi Perkuliahan.....	194
	10.3	Ringkasan	194
	10.4	Evaluasi	203
	10.5	Tindak Lanjut	203
		KEGIATAN BELAJAR 2	204
	10.1	Pendahuluan.....	204
	10.2	Deskripsi perkuliahan	204
	10.3	Ringkasan	204
	10.4	Evaluasi	207
	10.5	Tindak Lanjut	207

KEGIATAN BELAJAR 3	208
10.1 Pendahuluan.....	208
10.2 Deskripsi perkuliahan	208
10.3 Ringkasan	208
10.4 Evaluasi	211
10.5 Tindak Lanjut	211
BAB 11 FINALISASI PROPOSAL DESAIN INOVASI	
PELAYANAN PUBLIK	212
KEGIATAN BELAJAR	212
11.1 Pendahuluan.....	212
11.2 Deskripsi perkuliahan.....	212
11.3 Ringkasan	212
11.4 Evaluasi	213
11.5 Tindak Lanjut	213
KUNCI JAWABAN DAN SOAL EVALUASI.....	214
DAFTAR PUSTAKA.....	231
GLOSARIUM	234
INDEKS	237
TENTANG PENULIS	240

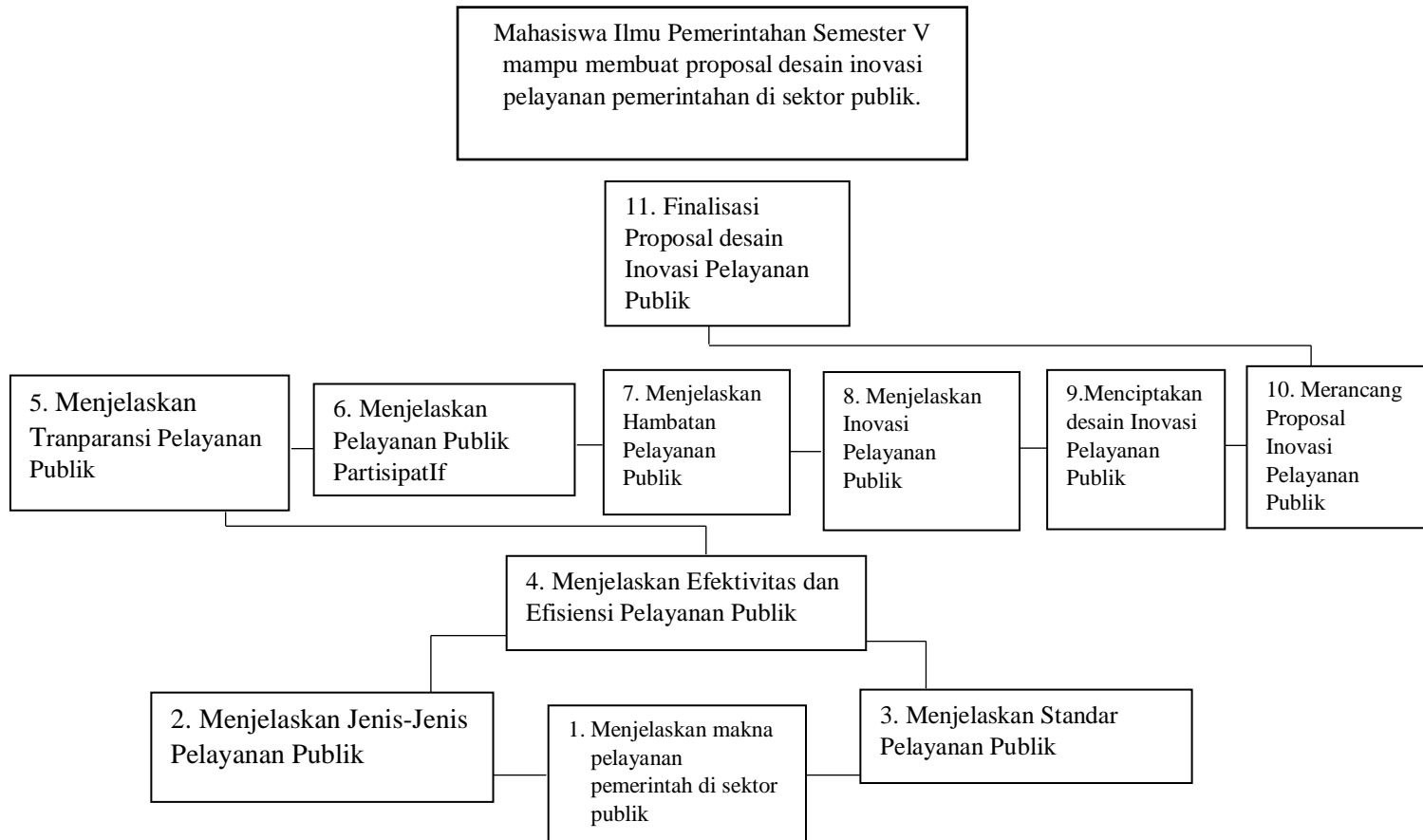
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Jenis Pelayanan Publik	28
Gambar 2.	Pelayanan Administrasi	29
Gambar 3.	Pelayanan Jasa Transportasi Kereta Api.....	29
Gambar 4.	Pelayanan Jasa Transportasi Bus	30
Gambar 5.	Pelayanan Jasa: BUMN Asuransi.....	30
Gambar 6.	Pelayanan Administratif: Pemkab	31
Gambar 7.	Pelayanan Jasa: Pengiriman Surat Kantor Pos Indonesia.....	31
Gambar 8.	Pelayanan Administratif: SIM	32
Gambar 9.	Pelayanan Barang: Air PDAM	32
Gambar 10.	Jenis-jenis Inovasi Kualitas Pelayanan Publik	140
Gambar 11.	Contoh Inovasi Pelayanan Publik.....	143
Gambar 12.	Alur Teknis Realisasi Inovasi daerah	144
Gambar 13.	Inovasi Pelayanan Publik di Berbagai Negara.....	146
Gambar 14.	<i>Spectrum of Public Sector Service</i>	147

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persentase Bobot Penilaian.....	3
Tabel 2. Skor Penilaian.....	3

BAGAN ANALISIS KOMPETENSI MATA KULIAH



PETUNJUK PENGGUNAAN BUKU AJAR

Petunjuk bagi Peserta Didik

Untuk memperoleh prestasi belajar secara maksimal, maka langkah-langkah yang perlu dilaksanakan dalam ini antara lain:

1. Bacalah dan pahami materi yang ada pada setiap kegiatan belajar. Bila ada materi yang belum jelas, peserta didik dapat bertanya pada pengajar.
2. Kerjakan setiap tugas diskusi terhadap materi-materi yang dibahas dalam setiap kegiatan pembelajaran.
3. Jika belum menguasai level materi yang diharapkan, ulangi lagi pada kegiatan belajar sebelumnya atau bertanyalah kepada pengajar.

Petunjuk bagi Pengajar

Dalam setiap kegiatan belajar pengajar berperan untuk:

1. Membantu peserta didik dalam merencanakan proses belajar.
2. Membimbing peserta didik dalam memahami konsep, analisa, dan menjawab pertanyaan siswa mengenai proses belajar.

TENTANG PENULIS



Safa Muzdalifah, S.I.P., M.Hub.Int., penulis dilahirkan pada tanggal 27 November 1989 di Bojonegoro, Jawa Timur. Penulis menyelesaikan pendidikan pada Program Sarjana Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Malang tahun 2016 dan Program Magister Ilmu Hubungan Internasional di Universitas Airlangga tahun 2015. Penulis adalah dosen tetap di Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis telah mempublikasikan beberapa jurnal yaitu Model Perilaku Pemerintahan Daerah Lahan Basah di Kabupaten Hulu Sungai Utara Kalimantan Selatan (2020), Kebakaran Hutan dan Lahan di Kalimantan Selatan Tahun 2019: Refleksi atas Globalisasi dan Reduksi Kewenangan Pemerintah (2020), Globalisasi dan Benturan Peradaban (2019), Perspektif Interdependensi Kompleks: Kontinuitas Kerjasama Energi Uni Eropa-Rusia di Tengah Polemik Politik Energi Rusia atas Ukraina (2016) dan Pengaruh Media Massa terhadap Perubahan Kebijakan Luar Negeri Indonesia (2014).