

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/335000572>

Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya

Book · June 2019

CITATIONS

0

READS

1,294

3 authors:



Kamaruddin Sellang

36 PUBLICATIONS 46 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)



Jamaluddin Ahmad

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

54 PUBLICATIONS 157 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)



Ahmad Mustanir

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

171 PUBLICATIONS 538 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Opportunities And Challenges In The Use Of Information And Communication Technology : Study For "Teaching From Home" For Pandemic COVID-19 [View project](#)



Peningkatan Minat Kewirausahaan ibu - ibu rumah tangga [View project](#)

STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya

Kamaruddin Sellang, S.Sos., M.A.P.

DR. H. Jamaluddin, S.Sos., M.Si.

Ahmad Mustanir, S.I.P., M.Si.



Sanksi Pelanggaran Pasal 22: Undang Undang Nomor 19 Tahun 2002

Tentang Hak Cipta

1. Barangsiapa 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 penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dengan atau denda paling banyak Rp5.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barangsiapa 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).

STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya

CV. PENERBIT QIARA MEDIA

168 hlm : 14 x 20 cm

Copyright @2019 Kamaruddin Sellang, Jamaluddin,
Ahmad Mustanir

Penulis:

Kamaruddin Sellang, S.Sos., M.AP.

DR. H. Jamaluddin, S.Sos, M.Si.

Ahmad Mustanir, S.I.P., M.Si.

Editor : Qiara Media

Layout : Erika

Desainer Sampul : Erika

Gambar diperoleh dari www.google.com

Cetakan Pertama, 2019

Diterbitkan oleh: CV. Penerbit Qiara Media

Email: qiaramediapartner@gmail.com

Wb: <http://qiaramediapartner.blogspot.com>

Ig: [qiara_media](https://www.instagram.com/qiara_media)

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip dan/atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku tanpa izin tertulis penerbit.

KATA SAMBUTAN

Rektor Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
Kabupaten Sidenreng Rappang - Sulawesi Selatan

Assalamu Alaikum Wr.Wb.

Syukur Alhamdulillah saya ucapkan kehadirat Allah S.W.T, atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya yang telah diberikan, sehingga dapat memberi sambutan di dalam buku ini, semoga memberikan manfaat. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad S.A.W. sebagai nabi dan rasul pilihan Allah S.W.T. yang menjadi panutan kita.

Karya ilmiah merupakan salah satu prestasi tersendiri bagi seorang dosen dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang. Oleh karena itu, kehadiran buku ini patut untuk diberikan sambutan dan penghargaan.

Buku “***Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya***” yang ditulis oleh tim, adalah sesuai bidang keahliannya, dan dapat merupakan buku referensi atau buku penunjang dalam Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik (MKBL), Pengantar Ilmu Administrasi Negara (MKB), Birokrasi Pemerintahan dan Pemerintahan Daerah. Buku ini diterbitkan untuk membantu mahasiswa, dosen, dan aparatur sipil negara agar dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan yang lebih mendalam dan juga dapat mengaplikasikannya dalam kehidupan sehari-hari secara kaffah. Buku ini membahas masalah dimensi, konsep, indikator dan implementasi dalam pelayanan publik. Buku ini dapat membuat

setiap pembacanya ingin merampungkan seluruh isi buku ini, karena isinya mudah dimengerti dari berbagai latar belakang pendidikan

Buku ini sesuai silabus nasional untuk matakuliah tersebut diatas. Saya berharap buku ini dapat diterima seluruh lapisan masyarakat, utamanya bagi kalangan mahasiswa, dosen dan kalangan aparatur sipil negara.

Semoga buku ini bermanfaat bagi orang banyak. Terima kasih kami sampaikan kepada Tim penulis kepada Saudara Kamaruddin Sellang, S.Sos., M.A.P., dan Ahmad Mustanir, S.I.P., M.Si. yang telah berusaha dengan giat, dan kerja keras sehingga buku ini dapat diterbitkan. Terima kasih juga kepada pemerintah melalui Kemenristek Dikti yang memberikan dana hibah penelitian dosen pemula kepada penulis, serta kepada badan Penerbit dan Percetakan, serta semua pihak yang terkait untuk dapat menghadirkan buku ini. semoga bermanfaat dan menjadi amal saleh bagi penulisnya.

Wassalamu Alaikum Wr.Wb.

Rappang, Jum'at 14 Juni 2019
Rektor UMS Rappang



DR. H. Jamaluddin, S.Sos,M.Si.
NIDN. 0907057001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil Alamin. Segala puji hanya milik Allah S.W.T. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya tim penulis dapat menyelesaikan penulisan buku teks ini sebagai manifestasi dan wujud pengabdian pennis kepada Allah Azzawajalla dan sebagai bentuk pengabdian dalam bidang ilmu pengetahuan.

Buku teks ini adalah merupakan pengembangan hasil penelitian oleh tim dengan judul penelitian “*Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sidenreng Rappang*” *Studi pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang*”.

Buku ini diperuntukkan untuk kalangan mahasiswa, dosen, aparatur birokrasi terutama yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan publik, dan juga bagi yang gemar membaca di semua kalangan, terutama bagi pihak yang ingin mengetahui penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik, kinerja dan kualitas pelayanan.

Buku ini terbit berkat dukungan dari beberapa pihak, olehnya itu kami sangat berterima kasih kepada Bapak DR. H. Jamaluddin, S.Sos., M.Si. (Rektor Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang), Bapak Herman D, S.Pd., S.I.P., M.Si., (Dekan Fisipol UMS Rappang) beserta seluruh teman-teman dosen dan staf Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, yang telah

memberikan dorongan dan motivasi sehingga buku ini dapat diterbitkan.

Kami berharap semoga buku ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan, terutama para pembaca dan dapat mendapatkan masukan, saran serta kritikan yang bersifat konstruktif.

Rappang, 14 Juni 2019

Penulis Tim

DAFTAR ISI

SAMBUTAN REKTOR UMS RAPPANG	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Administrasi, Organisasi, Manajemen, dan Pelayanan Publik.....	9
BAB 2 KONSEP PELAYANAN PUBLIK	21
A. Pendahuluan	21
B. Pelayanan Publik	22
1. Pengertian Pelayanan Publik	22
2. Standar Pelayanan Publik	26
3. Faktor Pendukung Pelayanan	29
4. Konsep Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Publik	30
5. Konsep Pelayanan Publik Berbasis ICT	32
C. Birokrasi dalam Pelayanan Publik	34
D. Karakteristik Pelayanan Publik	51
E. Nilai-Nilai Luhur dalam Pelayanan Publik.....	59
BAB 3 KONSEP KINERJA PELAYANAN PUBLIK.....	61
A. Pendahuluan	61
B. Pengertian Kinerja dalam Pelayanan Publik	61
C. Standar Kinerja Pelayanan Publik	65
D. Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik	69
E. Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik ..	72
F. Faktor yang Memengaruhi Kinerja Pelayanan.....	75
BAB 4 KONSEP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK	78

A. Pendahuluan	78
B. Konsep Good Governance	80
C. Prinsip-Prinsip Good Governance	90
D. Penerapan Good Governance pada Sektor Publik	92
E. Konsep Dinamika Pelayanan Publik	98
F. Pelayanan Publik yang Efisien	104
G. Pelayanan Publik yang Responsif	105
H. Pelayanan Publik yang Transparan	106

BAB 5 KONSEP STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK 108

A. Pendahuluan	108
B. Pengertian Strategi	109
C. Konsep Otonomi Daerah	111
D. Model Pelayanan Publik dalam Perspektif New Public Service dan Good Governance	112
E. Strategi Pengembangan E-Government	113
F. Strategi Memperbaharui Sistem dan Organisasi Publik ...	117

BAB 6 IMPLEMENTASI STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK 119

A. Pendahuluan	119
B. Profil Kabupaten Sidenreng Rappang	124
C. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	129
D. Hambatan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	138
E. Relevansi Hasil Penelitian Terdahulu	140
F. Kesimpulan	144

ACKNOWLEDGEMENT.....	146
DAFTAR PUSTAKA	147
TENTANG PENULIS.....	156

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah menjadi baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat sampai pada pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan *customer* (masyarakat pengguna). Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan *customer* dengan pendekatan *Citizen's Charter* (Maklumat Pelayanan) yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus

pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Fenomena yang terjadi pada awal munculnya pelayanan *e-KTP* tahun 2011 yang diselenggarakan di masing-masing Kantor Kecamatan di hampir seluruh wilayah Indonesia, sampai pada pemindahan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, yaitu cenderung pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik belum berkualitas, hal ini terjadi karena belum adanya kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian, misalnya masyarakat sudah di foto dan sudah memberikan sidik jari, tetapi Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang diurus membutuhkan waktu yang sangat lama baru selesai. Masalah lainnya yaitu terkadang blangko *e-KTP* habis, serta jaringan internet terkadang lambat *loading*, sehingga masyarakat harus bolak balik mengurus *e-KTP*

F. Kesimpulan

Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berada dalam kriteria “Sangat Baik”. Strategi atau tindakan yang telah dilakukan, yaitu; 1) Pemberian pengarahan kepada setiap aparatur melalui model orientasi, model perintah, dan model delegasi, 2) Pengarahan pimpinan melalui forum rapat dan meeting kepada aparatur secara berkala agar aparatur bekerja sesuai SOP dan tugas dan fungsi masing-masing, 3) Mengoptimalkan pelayanan, berdisiplin dalam bekerja, dan pemberian informasi dengan transparan kepada masyarakat, 4) Setiap saat aparatur/petugas pelayanan diingatkan untuk mentaati waktu pelayanan dan menyelesaikan berkas

permohonan yang sudah masuk sebelum pulang kantor, 5) Memberikan pelatihan kepada aparatur secara berkala, 6) Selalu menjaga hubungan yang harmonis sesama aparatur/petugas, dan saling menegur dan mengingatkan jadwal pelayanan dan konfirmasi berkas yang masuk, 7) Melakukan evaluasi kinerja, pengawasan, dan pembinaan aparatur secara berkala/tiap bulan, 8) Melakukan rapat koordinasi dengan semua bidang/unit setiap bulan, 9) Memberikan kepastian kepada pengguna layanan bahwa datanya sudah terinput di sistem/server, 10) Layanan dengan senyum, sapa dan tidak mengabaikan aturan yang berlaku, 11) Melakukan apel pagi setiap hari kerja, dan berdoa sebelum aparatur memulai bekerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidenreng Rappang, indikator yang paling berpengaruh atau yang paling tinggi persentasenya yaitu indikator *reliability* dan *responsiveness* yaitu masing-masing 84% termasuk dalam kriteria “Sangat Baik”, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam guna mewujudkan kualitas pelayanan publik, aparatur Pemerintahan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang mampu memberikan pelayanan sesuai janji pelayanan, tepat, dan akurat, serta memuaskan publik. Demikian pula tentang ketanggapan bahwa aparatur terutama yang bertugas dibidang pelayanan publik yang memberikan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan publik, sudah merespon apa yang menjadi kebutuhan publik.

Namun demikian, untuk tetap dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan tersedia cukup anggaran guna melengkapi sarana yang lebih lengkap dan lebih memadai, serta adanya peningkatan kompetensi sumber daya aparatur.

ACKNOWLEDGEMENT

Terimakasih kepada Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia atas bantuan pendanaan dan kesempatan yang diberikan kepada kami dalam mengikuti Hibah Penelitian Dosen Pemula Tahun Pelaksanaan 2018.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Mahsyar. 2011. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Otoritas*. Vol. I, No. 2 Oktober 2011. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/view/22>
- Abdul Sabaruddin. 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Agus Dwiyanto. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Edisi Kedua. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Ahmad, H. Jamaluddin. 2012. *Jurnal Praja Ilmiah Pemerintahan*. Edisi Volume 1 / Nomor 1 / Oktober 2012. ISSN: 2302-6960. STISIP Muhammadiyah Rappang. Rappang.
- Ahmad, Jamaluddin. 2011. *Perilaku Birokrasi dan Pengambilan Keputusan*. Badan Penerbit UNM. Makassar.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Ansar. 2012. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Ilmu Sosial*. Edisi: Vol. I No. II Juli – Oktober 2012 ISSN: 2252 – 9705. Universitas Islam Makassar. Makassar.
- Cahayani, Ati, (Penerjemah), 2003, *Strategic Human Resources Management, Guide to Action; Manajemen Sumber Daya*

Manusia Strategik, Panduan Praktis untuk Bertindak, Bhuana Ilmu Populer, Yogyakarta

Daryanto, dkk. 2013. *Pengantar Ilmu Manajemen dan Komunikasi*. Prestasi Pustaka. Jakarta.

Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat, Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Depok*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* Vol.1 No.5. Hal. 981-990.

Fandy Tjiptono. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi; Yogyakarta.

Gary Yukl. 2015. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh. Indeks. Jakarta.

Gaspersz, Jhon W. 1994. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Kerjasama Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Gibson, James L. John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly. 1996, *Organisasi: Prilaku, Struktur dan Pros*), Penerjemah: Nunuk Adiarni, Binarupa Aksara, Jakarta.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.

Hasbar, Mustafa. 2014. *Menguak Perilaku Organisasi Sektor Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Ombak. Yogyakarta.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers. Jakarta.

Herman D, Kamaruddin Sellang dan Monalisa Ibrahim. 2014. *“Evaluasi Kinerja dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Sumber Daya Aparatur di Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan”*

Hermanusman. *Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Kabupaten Buru. Journal of Economic and Management*. No.2 Vol.6. September 2010. Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP2M) Universitas Patria Artha. Makassar.

Inpres RI Nomor 1 Tahun 1995 tentang *Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah*.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang *Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat*.

Inu Kencana Syafie. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Bumi Aksara; Bandung.

Inu Kencana. 2003. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Mandjar Maju. Bandung

Irawan, Prasetya. 2000. *Pengembangan Sumber Daya Manusia. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara*; Jakarta.

- Ismerisa. 2013. Skripsi. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta*. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- John H. Little. 1996. *“Thinking government: bringing democratic awareness to publik administration”* in Gary L. Wamsley,. and James F. Wolf (ed.)
- Kamaruddin Sellang. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Ombak. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Petunjuk Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurniawan, Agung, 2000. *Transformasi pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta.
- Lahibu Tuwu. 2012. Disertasi. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pengembangan Karir, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja dan Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Buton*. Program Pascasarjana UMI. Makassar.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 1998

Lampiran I Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tanggal 9 Juni 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA-LAN Press. Jakarta.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya; Bandung.

Moenir, H.A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Mulyadi, 2001, *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Salemba Empat, Jakarta

Mustafa, Delly. 2012. *Perilaku Birokrasi; Diantara Pelayan dan Dilayani*. Fahmis Pustaka. Makassar.

Mustanir, Ahmad, Nur Justira, Kamaruddin Sellang, and Andi Ilham Muchtar. 2018. "Democratic Model On Decision-Making At Deliberations Of Development Planning." *International Conference on Government Leadership and Social Science (ICOGLOSS). Demanding Governance*

Accountability and Promoting Democratic Leadership for Public Welfare Achievement, 110 – 115.
https://www.researchgate.net/publication/330090538_Democratic_Model_On_Decision-Making_At_Deliberations_Of_Development_Planning.

Mustanir, Ahmad, and Sandi Lubis. 2017. "Participatory Rural Appraisal in Deliberations of Development Planning." *International Conference On Democracy, Accountability, and Governance (ICODAG 2017)*. Vol. 163.
<https://doi.org/10.2991/icodag-17.2017.60>.

Mustanir, Ahmad, Kamaruddin Sellang, Akhwan Ali, Madaling Madaling, and Mutmainna Mutmainna. 2018. "PERANAN APARATUR PEMERINTAH DESA DAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MUSYAWARAH PERENCANAAN PEMBANGUNAN DI DESA TONRONGNGE KECAMATAN BARANTI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG." *Jurnal Ilmiah Clean Government (JCG)* 2 (1): 67–84.
<http://lonsuit.unismuhluwuk.ac.id/index.php/clean/article/view/213>.

Osborne, David dan Ted Gaebler. 1995. *Reinventing Government (Mewirusahaakan Birokrasi): Sepuluh Prinsip untuk Mewujudkan Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: PPM.

Pandji Santosa. 2008. *Administrasi Publik. Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan

Saefullah, Djaja, 1999, "*Reformasi Pelayanan Umum*", dalam jurnal Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UNPAD, Bandung.

Sangkala. 2012. *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. Ombak. Yogyakarta.

Santoso, Priyo Budi. 1995. *Birokrasi Pemerintah Orde Baru*. Grafindo Persada. Jakarta.

Sedarmayanti. 2004. *Good Governance Pemerintahan Yang Baik*. Bagian Kedua. Mandar Maju. Bandung.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Supriyanto. 2009. *Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis)*. Media Brilian; Jakarta.

Surya Dharma. 2005. *Manajemen Kinerja. Falsafah Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar. Jakarta.

S. P. Siagian. 1996. *Patologi Birokrasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 1996. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta

Ulbert Silalahi. 2006. Disertasi. *Pengaruh Partisipasi, Responsivitas, Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah Daerah*. Studi pada Pemerintah Kota Bandung dalam Pelayanan Ijin Usaha. Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran; Bandung.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014
Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun
2009 Tentang Pelayanan publik

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014
Tentang Aparatur Sipil Negara

Warella, Y. 2004. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. Semarang: MAP UNIDP. Fokusmedia. Bandung

Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga. Rajawali Pers. Jakarta.

Yeremias T. Keban. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.

Zainal Muttaqim. 2014. Skripsi. *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai di Sektor Pendidikan Tahun 2013 di Unit*

Pelaksana Teknis Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

Zainuddin, 2011. *Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Disertasi Doktor Pada Universitas Negeri Makassar

Zainuddin. 2016. *Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Ombak. Yogyakarta.

Zainuddin. 2017. *Teori-Teori Mutakhir dalam Perspektif Ilmu Administrasi Publik*. Phinatama Media. Makassar

Zeithaml, Valarie A-Parasuraman A.and Beryy, Leonard L. 1990. *Delivering Service Quality: Banlancing Customer Perceptinon and Expectations*. New York: The Pree Press. Jurnal Terbitan Berkala

TENTANG PENULIS



Kamaruddin Sellang, S.Sos., M.AP. Anak ke-6 dari 8 Bersaudara dari keluarga sederhana. Lahir di Benteng (Kab. Sidrap, SulSel) 12 Desember 1975. Menempuh pendidikan SD Negeri 7 Benteng 1988, SMP Negeri 1 Rappang Tahun 1991, SMEA Negeri 1 Rappang 1995 Jurusan Administrasi Perkantoran. D1 Bina Sarana Informatika Tangerang 1996 Jurusan Manajemen Informatika. S1 STISIP Muhammadiyah Rappang Tahun 2007 Jurusan Administrasi Negara. S2 STISIP Muhammadiyah Rappang 2016 Prodi Administrasi Publik.

Pengalaman kerja; Staf PPIC (Production Planning Inventory Control) pada PT. Selamat Sempurna Tbk Jakarta (Group ADR) 1996-2003. Operator pengolahan data Koperasi Sejahtera Baranti 2003-2005.

Pengalaman penelitian; sebagai anggota peneliti Dosen Pemula Dikti 2014 judul “Evaluasi Kinerja dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Sumber Daya Aparatur di Kabupaten Sidrap, SulSel. “Penerapan Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik dan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan e-KTP di Kabupaten Sidrap. Pengabdian masyarakat; Ketua KPPS Pemilu Presiden, Gubernur, Bupati, Legislatif 2004-2018. Sekretaris Panitia Pembangunan Masjid Nurul Ilmi Benteng 2008 – sekarang. Pengalaman pelatihan: peserta pelatihan Tim AIPT di Sidoarjo 2012. Peserta pelatihan workshop penyusunan statuta dan renstra

PT 2014 di Makassar. Peserta Program Magang Dosen Angk. X 2014 di Universitas Padjadjaran Bandung. Peserta Pertemuan Ilmiah Nasional Kependudukan dan Pembangunan Berkelanjutan 2014 di Universitas Padjadjaran Bandung. Peserta pelatihan Pekerti 2015 di Kopertis Wilayah IX Sulawesi. Anggota Koalisi Indonesia Untuk Kependudukan dan Pembangunan Kabupaten Sidrap Periode 2011-2014. Anggota Majelis PDM Sidrap bidan Zakat, Infaq, Sadaqah Periode 2015-2020. Peserta Banchmarking Indonesia-Malaysia-Singapura 2013-2014.

Ayah dari tiga anak; yaitu Kurnia Amanda Nurulqomar, Nur Azisah Nurulqomar, Muh. Ahza Ramadhan, Isteri bernama Amalia. Selain menjadi Dosen tetap pada Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang Homepage Prodi Ilmu Administrasi Negara (S1), menjabat sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara sejak tahun 2013-2017, dan Sebagai Wakil Ketua IV Bidang Al Islam dan Kemuhammadiyah 2017-2019.



Ahmad Mustanir. Lahir di Rappang (Kab. Sidenreng Rappang, SulSel) 06 Januari 1974. Menempuh dan menyelesaikan pendidikan TK Aisyiyah Palu Tahun 1980, SD Negeri 6 Rappang dan SD Negeri 3 Palu Tahun 1986, SMP Negeri 3 Toli Toli Tahun 1989, SMA Negeri 1 Toli Toli dan SMA Negeri 8 Makassar Tahun 1992, S1 Fisip UNHAS Tahun 1997 Prodi Ilmu Politik. S2 UNHAS Tahun 2003 Prodi Administrasi Pembangunan. Sekarang sedang menempuh studi S3 di Prodi Administrasi Publik UNM.

Pengalaman kerja - Pernah menjadi Dosen Luar Biasa di beberapa perguruan tinggi seperti Universitas Tadulako, Universitas Muhammadiyah Palu dan STIE Panca Bhakti Palu. Sekarang Dosen Tetap di Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang. Sebelumnya juga pernah bekerja di Konsultan baik sebagai Team Leader maupun Tenaga Ahli dalam berbagai proyek APBN dan Bank Dunia.

Pengalaman penelitian – Dalam beberapa tahun terakhir selalu memperoleh Hibah Penelitian antara lain dari DRPM Kemenristekdikti, PP Muhammadiyah juga internal Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang. Selain itu secara aktif melakukan riset secara mandiri dan bantuan Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang. Dari hasil penelitian ini telah melahirkan beberapa tulisan dalam bentuk Article Jurnal dan Prosiding baik Nasional maupun Internasional.

Di bidang Abdimas juga beberapa kali memperoleh Hibah antara lain DRPM Kemenristekdikti dan Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang. Pengalaman dalam program-program pemberdayaan masyarakat dari berbagai proyek APBN

dan Bank Dunia membantu dalam menjalankan Abdimas, Penelitian dan Pelatihan-pelatihan yang masuk dalam Road Map penulis yaitu Partisipasi Masyarakat, Pemberdayaan Masyarakat dan Perencanaan Pembangunan.

Saat ini penulis juga aktif sebagai pengurus dan anggota pada beberapa organisasi profesi seperti Asosiasi Dosen Indonesia (ADI) Cabang Sidrap, Himpunan Indonesia Untuk Pengembangan Ilmu-Ilmu Sosial (HIPIIS) Komisariat Daerah (Komda) Kabupaten Sidrap, Asosiasi Dosen Ilmu Pemerintahan Seluruh Indonesia (ADIPSI) dan Kesatuan Program Studi Ilmu Pemerintahan Indonesia (KAPSIPI).

Selain menjadi Dosen tetap pada Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang juga menjabat sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sejak tahun 2016-2020, dan sekarang sebagai Kepala LP3M Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang.