

Suwardhi Pantih



**MANAJEMEN**  
**SUMBER DAYA**  
**MANUSIA**

**PELAYANAN PUBLIK**

# Tentang Penulis



**Suwardhi Pantih**

Penulis lahir pada tanggal 26 Maret 1969 di Bekasi. Penulis menempuh Pendidikan di SD Negeri X (Berijazah 1977), SMP Negeri II Poso (Berijazah 1983), dan SMA Negeri 1 Poso (Berijazah 1989). Penulis melanjutkan studinya di Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako, Kemudian Penulis Melanjutkan Studi Strata Dua di Jurusan Manajemen Sumberdaya Manusia, STIEKN Malang, Dan Penulis melanjutkan Studi Strata Tiga Doktorat Konsentrasi Manajemen Sumberdaya Manusia, Universitas Tadulako. Peneliti memiliki pengalaman pengabdian pada Masyarakat yaitu Optimalisasi Fugsi Administrasi Kantor Camat Poso Pesisir Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Efektifitas Pelayanan Kepada Masyarakat dan Optimalisasi Sistem Kearsipan Pada Kantor Camat Lage Kabupaten Poso. Riwayat Pekerjaan penulis Menjadi Dosen Tetap Universitas

Sintuwu Maroso Poso Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dengan Jabatan Wakil Dekan (Tahun 1944 S/D 1998), kemudian menjadi Dosen Tetap Universitas Sintuwu Maroso Poso Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dengan Jabatan PJS Dekan (Tahun 1998 S/D 2005), Menjadi Dosen Tetap Universitas Sintuwu Maroso Poso Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dengan Jabatan Dekan (Tahun 2005 S/D 2015), Kemudian menjadi Dosen Tetap Universitas Sintuwu Maroso Poso Jabaran Wakil Rektor IV Bidang Perencanaan, Pengembangan, Pengawasan Dan Kerja Sama (Tahun 2015 S/D 2019, Dan Menjadi Rektor Universitas Sintuwu Maroso (Tahun 2019 S/D Sekarang).



0858 5343 1992  
eurekamediaakara@gmail.com  
Jl. Banjaran RT.20 RW.10  
Bojongsari - Purbalingga 53362



EC002023104410



# MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PELAYANAN PUBLIK

Suwardhi Pantih



**eureka**  
**media aksara**

**PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
PELAYANAN PUBLIK**

**Penulis** : Suwardhi Pantih  
**Editor** : Dwi Winarni, S.E., M.Sc., Ak.  
**Desain Sampul** : Ardyan Arya Hayuwaskita  
**Tata Letak** : Leli Agustin  
**ISBN** : 978-623-151-768-5  
**No. HKI** : EC002023104410

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, OKTOBER 2023**  
**ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH**  
**NO. 225/JTE/2021**

**Redaksi:**

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari  
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992  
Surel : eurekamediaaksara@gmail.com  
Cetakan Pertama : 2023

**All right reserved**

Hak Cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh  
isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun,  
termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman  
lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan buku ini. Penulisan buku merupakan buah karya dari pemikiran penulis yang diberi judul “Manajemen Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik”. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca.

Buku ini mencoba memulai dari konsep optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur sipil negara dalam perspektif manajemen sumber daya manusia di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dapat dilihat dari enam (6) asas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan guna penyempurnaan buku ini. Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga buku ini akan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>BAB 2 PELAYANAN PUBLIK .....</b>	<b>11</b>
A. Pengertian Optimalisasi Pelayanan .....	11
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	14
C. Kondisi yang Mempengaruhi Faktor Penyebab <i>Stunting</i> .....	29
<b>BAB 3 STANDAR DAN MUTU PELAYANAN .....</b>	<b>33</b>
A. Standard an Mutu Pelayanan.....	33
B. Prinsip-Prinsip Standar dan Mutu Pelayanan .....	35
C. Pelayanan Publik Indonesia .....	37
D. Pelayanan Publik “Sepenuh Hati” .....	38
E. Kepuasan Masyarakat.....	44
<b>BAB 4 PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR.....</b>	<b>45</b>
A. Pengertian Aparatur.....	45
B. Transparansi .....	46
C. Akuntabilitas.....	48
D. Kondisional .....	52
E. Partisipatif .....	53
F. Kesamaan Hak.....	55
G. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	56
H. Pelayanan Sepenuh Hati.....	59
I. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik oleh Aparatur .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>TENTANG PENULIS.....</b>	<b>80</b>

# BAB

# 1

## PENDAHULUAN

Konsep tata pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai salah satu kata kunci utama dalam perbaikan sistem penyelenggaraan pemerintah di Indonesia. Hal ini menyebabkan perubahan paradigma pemerintahan daerah yang bersifat sentralisasi menjadi desentralisasi dengan pemberian otonomi daerah yang nyata, luas bertanggung jawab kepada suatu wilayah. Tata pemerintahan yang baik mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dipertanggungjawabkan secara bersama. Penyelenggaraan manajemen pembangunan dijalankan dengan solid, demokrasi, efisien, disiplin dan sesuai dengan administratif.

Konsep ini pertama diusulkan oleh United Nations Development Program (UNDP). Kemudian banyak pakar di negara-negara berkembang salah satunya Robert Charlick (Dalam Panji Santosa, 2008: 130) menyatakan pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan atau kebijakan yang baik demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan. Dalam penerapannya pemerintah harus bekerja keras untuk mewujudkan gagasan-gagasan, baik menyangkut tata pemerintahan tersebut berdasarkan kondisi lokal dengan mengutamakan unsur-unsur kearifan lokal. Penyelarasan konsep sesuai dengan kearifan lokal dimaksudkan agar penataan dan pemerintahan yang baik dapat diimplementasikan dengan hasil yang maksimal.

# BAB

# 2

## PELAYANAN PUBLIK

### A. Pengertian Optimalisasi Pelayanan

Optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/ sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif. Menurut Sidik berkaitan dengan Optimalisasi suatu tindakan/kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan.

Menurut Edward, yang dikutip oleh Abdullah (2010: 90-92) dipengaruhi oleh faktor-faktor yang merupakan syarat terpenting berhasilnya suatu proses implementasi. Faktor-faktor tersebut adalah :

1. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan;
2. b. *Resources* (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan;
3. c. Disposisi, Sikap dan komitmen daripada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implemetasi program.



# BAB 3

## STANDAR DAN MUTU PELAYANAN

### A. Standard an Mutu Pelayanan

Integrasi sistem mutu dalam pelayanan. Saat ini di Indonesia terdapat berbagai upaya peningkatan mutu pelayanan yang umumnya terdiri dari upaya menyusun standar (seperti standar perijinan, standar akreditasi, standar kompetensi, standar pelayanan minimal, standar alat, prosedur standar) dan upaya untuk melakukan pengukuran. Upaya penyusunan standar ini juga diikuti dengan upaya untuk mengukur kepatuhan pemenuhan standar dan upaya untuk melakukan perubahan/perbaikan agar tingkat kepatuhan meningkat.

Pelayanan pada masyarakat dimasa datang hendaknya: makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin diperbaharui (*newer*), makin lama makin murah (*cheaper*), dan makin lama makin sederhana (*more simple*). Oleh Sutopo dan Adi Suryanto dalam bukunya (2003) pelayanan prima mengemukakan bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan agar prima, yakni:

1. Konsep mendahulukan kepentingan pelanggan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan. salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan. Organisasi pemberi pelayanan wajib menanggapi dan menghadapi keluhan pelanggan tersebut untuk kepentingan dan kepuasan pelanggan.

# BAB

# 4

## PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR

### A. Pengertian Aparatur

Ide dasar kelahiran aparatur adanya suatu kehendak untuk mengorganisasikan kerja kepada orang-orang yang bekerja sama dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan efektif. Aparatur diadakan untuk mengatasi kesemrautan kerja. Aparatur dianggap simbol keruwetan, tidak efisiensi dan adanya dominasi sewenang terhadap kondisi internal dan eksternal dalam lingkungan instansi. Akibatnya aktivitas praktek administrasi tidak berjalan sesuai dengan struktur aparatur yang ideal. Bagi suatu negara yang sedang membangun khususnya bagi negara Indonesia sangat membutuhkan aparatur yang kokoh dan kuat. Dengan adanya aparatur yang kokoh dan kuat maka suatu negara tidak terombang ambing oleh perubahan politik, kebijaksanaan, Peraturan-peraturan dan Undang-Undang yang baru. Proses ini merupakan salah satu pembenahan struktur dan fungsi-fungsi tersebut yang memberikan keahlian tingkat tinggi, koordinasi peran dan kontrol dari anggota melalui standarisasi (Robins, 1994 : 343).

Ditinjau karakteristik, maka dapat dimaknakan sebagai salah satu fungsi pelayanan aparatur dalam suatu sistim yang memusatkan perhatian pada kesatuan kerangka acuan utuh. Aparatur adalah suatu alat bagi pemerintah untuk menyelenggarakan segala kegiatan administrasi. Seperti yang dikemukakan oleh Handayani (2002: 59) bahwa :

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2010 (90-92). Faktor - Faktor Yang Merupakan Syarat Penting Berhasilnya Suatu Proses Implementasi.
- Afifudin. 2017. Analisis Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Penyusunan Anggaran Desa Kecamatan Pringgaesela Tahun 2014-2017, Fakultas Ekonomi, Program Studi Akuntansi, Universitas Gunung Rinjani. repository.ugr.ac.id:1015/69/.
- Affani, F., D., B, 2011. Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Pemerintahan UMM. <https://eprints.UMM.ac.id/311.41>
- Ahmad Santosa. 2001. Good Governance Hukum Lingkungan, ICEL. Jakarta
- Ainur Rofiq, 2018. Partisipasi Masyarakat Dalam Keberhasilan Pengembangan Program Posyandu Lansia Di Puskesmas Jagir Surabaya. <http://repository.unair.ac.id/74689>.
- Aktiva, 2014, Dimensi Kualitas Pelayan Publik
- Ambar Teguh Sulistiyani, 2011. Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Cetakan Pertama. Penerbit Gava Media
- Amstrong, Michael, 1990, Manajemen Sumber Daya Manusia Seri Pedoman Manajemen, (Alih Bahasa : Sofyan dan Haryanto), Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Andayani, A., R, 2017, Pelayanan Pendidikan Melalui Mobil Keliling Oleh Unit Pelaksana Teknis Pengembangan Dan Pelatihan Pendidikan Kejuruan (UPT PPPK) Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Timur. Fakultas Tarbiah Dan Keguruan (FTK), Universitas Islam Negeri Sunan Apel digilib.uinsby.ac.id/16613/

- Asih, 2016, Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja, Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE),Vol.7,Nomor 2 Tahun 2016
- Atmadilaga, Didi. 1994. Buku Pintar Panduan Penulisan Skripsi, Tesis, Disertasi. Bandung : Pionir Jaya
- Awan & Dwiyanto, A ,2002, Strategi Peningkatan kinerja pelayanan publik pada kantor kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UGM. ctd. repository. ugm. ac. id/ home/ detail\_pencarian/7919.
- Anwar, 2004, Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik
- Bacal, Robert. 2001. Performance Management (Alih Bahasa : Dharma & Irawan), Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bill CR, dkk. 2017. Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan. Jurnal Eksekutif, 1(1).<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/15521>
- Bungin, Burhan. 2001. Metodologi Penelitian Sosial. Airlangga University Press.Surabaya.
- ....., 2019, Metodologi Penelitian Kualitatif - Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer,PT. Raja Grafindo Persada.Jakarta
- ....., 2005, Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi, Edisi I. PT. Raja Grafindo Persada Jakarta,Edisi I.
- Burke, Warner dan Litwin, George. 1992. A. Causal Model of Organizational Performance and change : jurnal of Management
- Boediono, 1999, Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta,Jakarta

- Dharmadi, I., M., 2009. Partisipasi Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Terstruktur dan Paripurna. *Piramida* 5(1). <https://ojs.unud.ac.id/index/php/piramida/article/view/2985>.
- Djaenuri, 1997, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, IIP-Pres, Gramedia
- Dismawati, Lina Rizki, 2013, Penerapan Audit Manajemen SDM Untuk Menilai Kinerja pada Bank Maspion. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, STESIA Surabaya*. <https://docplayer.info/43487250>.
- Dwiyanto, Agus, 2006 *Transparansi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik Yogyakarta*, Gadjah Mada University Press
- .....2015. *Reformasi Birokrasi Kontekstual. Kembali ke Jalur yang Benar*. Cetakan kedua. Penerbit Gadjah Mada University Press
- Erizal, 2017. Efektifitas Organisasi Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Binjai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Medan Area. [repository.uma.ac.id/handle/123456789/11823](http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/11823).
- Erlina Budi Wahyuningrum. 2013. *Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Semesta di Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun*. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/2604/5635>
- Fadlun, 2017, *Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medik Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Poso*. *Jurnal Katalogis*, Volume 5 No. 3 Maret 2017, hal. 12-21.
- Fatimah, 2018, *Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Pada Izin Usaha di Dinas Perdagangan Kota Surabaya*, Universitas Airlangga

- Fheriyal, 2015, Tanggungjawab negara dalam pemenuhan hak kesehatan masyarakat berdasarkan Undang-Undang Dasar RI tahun 1945, *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion Edisi 2*, Vol. 3, 2015.
- Flippo, Edwin B. 1984. *Personnel Management, Sixth Edition*. New York : Mc. Graw-Hill Book Company
- Gaffar, M.F, 1995. *A Study of The Management of Nine Years Compulsory Education in Indonesia, Indonesia: Executive and Culture*
- Gosali, 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung
- Gustama, R., F, 2012, *Kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis Dalam Pengelolaan Objek Wisata Green Canyon UNY*. Fakultas Ilmu Sosial Pendidikan Kewarganegaraan Dan Hukum. <https://eprints.uny.ac.id/23726/>
- Halim, 2003, *Standar Pelayanan Publik di sejumlah OPD di pemkab kuansing*
- Handayani, 2002, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, PT. Bina Aksara, Jakarta
- Hamdan dkk, 2017, *Kualitas Pelayanan Kesehatan di puskesmas pembantu (Pustu) Desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang*. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3, Nomor 1
- Handoko Hani. T. 2016, *Manajemen, Edisi 2*, BPFE, Yogyakarta
- Hasan (Jusmaliani, 2011), *Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Insani di lembaga Keuangan Syariah dalam menghadapi persaingan Global*, *SOSIO DIDAKTIKA, Social Science Education Journal*, 3 (1)
- Hartati, 2013, *Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu satu pintu Kabupaten siantang*.

- Hartati Suci,dkk, 2017, Perlindungan Hak-hak Pasien peserta BPJS Kesehatan di RSUD Kabupaten Brebes,Diktum Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal Vol. 1 issue;I 2017
- Hasibuan, Malayu. 1994. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Haji. Masagung
- Hasibuan PS, Malayu, 2005, Manajemen Sumber Daya Manusia,Edisi Revisi Bumi Aksara. Jakarta
- Hersey, Paul dan Ken Blanchard, 1995, Manajemen Perilaku Organisasi, Pendayagunaan Sumber Daya Manusia, Penerjemah : Agus Dharma Jakarta: Penerbit Erlangga
- Husaeni, Martini, 1993. Penyusunan Strategi Pelayanan Prima dalam Suatu Perspektif Reengineering dalam Bisnis dan Birokrasi, Jakarta: Erlangga.
- Ida Yunari. 2017. Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDNJatinagor).<http://ikopin.ac.id/jurnal/index.php/cooperation/article/view/34>
- I Made, (2009)Partisipasi Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Terstruktur dan Paripurna
- Inu Syaffie, 2006;116, Tentang Definisi Kualitas
- Indri dan Hidayat,2015, Optimalisasi Pelayanan Publik
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang perbaikan Dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat
- Ismail Nurdin, 2019, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator. Penerbit: Media Sahabat Cendikia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balasklumprik, Wiyung, Kota Surabaya 60222
- Irianto,2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik di Indonesia, Surabaya:Insan Cendekia

- Kartika. 2019. Pengaruh Transparansi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Mimika. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/23822>
- Kaho, Joseph Riwu. 1988. Prospek Otonomi Daerah di Indonesia. Jakarta: PT Grafindo Persada
- Kartono, Kartini. Teori Kepribadian. Bandung: Alumni, 1980
- Kavanagh. 1985. British politics, Continuities and Change, Oxford University Press.
- Keban, Yeremias T. 1995. Indikator Kinerja Pemda, Pendekatan Manajemen dan Kebijakan, Yogyakarta : Fisip UGM
- Kertonegoro, 1994, Manajemen Organisasi, Jakarta : Penerbit Widya Press
- Kencana, 2006, Kepuasan Pelanggan atas kualitas pelayanan, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58 Tahun 2002 Tentang Jenis Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri PAN No 63 Tahun 2003. Tentang Asas Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 Tentang Sendi-Sendi Pelayanan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 Tentang Komponen Standart Pelayanan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat
- King, Dwight Y, Pengawasan dan Birokrasi di Negara Berkembang, Prisma, No. 6, 1989



- Komaruddin Sastradipoera,2006,Strategi Manajemen Bisnis Perbankan Dan Implementasi,Kappa-Sigma, Bandung.
- Kosasih Taruna Sepandji, 1998, Manajemen Pemerintahan dalam Sistem dan Struktur Administrasi Negara Baru, Bandung : Idola Remaja dan Doa Ibu.
- ....., 2000, Manajemen Pemerintahan Daerah - Era Reformasi Menuju Pembangunan Otonomi Daerah, Bandung : Penerbit Universa
- Koswara, E, 1999. Otonomi Daerah yang Berorientasi Kepada Kepentingan Rakyat.Jakarta:Widya Praja HP.
- ....., 2001. Otonomi Daerah Untuk Demokrasi dan Kamandirian Rakyat, Jakarta : Yayasan PARIBA
- Kusdyah, 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta, CV. Andi Offsite.
- Laras Ayu Wulandari (2017). Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan nasabah Di BNI Syariah Purwokerto
- Lassen, Vivi 1997. In Result, Performance Management Practices in Norway, Public Management Service, OECD
- Lewis, W.C., Gilman, dkk. 2005. The Ethics Challenge In Public Service : A Problem Solving Guide. Edisi ke-2 (2005). Edisi Pertama (1946). Penerbit Jossey-Bass A Wiley Imprint 989 Market Street, San Francisco, GA 94103-1741.
- Lestari Handayani,dkk, 2010,. Peran Tenaga Kesehatan Sebagai Pelaksana Pelayanan Kesehatan Puskesmas. Journal Buletin Penelitian Sistim keaktifan, Vol. 13 (1).
- Lijan, dkk (2006) Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi). Jakarta,Bumi.
- Lukman, Sampara,2001, Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN Press.

- ....., 2003, *Pelayanan Prima, Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III*, Jakarta, STIA LAN Press.
- ....., 2004, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN Press
- Mahdi, 2017, *Pengaruh Peran Kepemimpinan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Budaya Aparatur Serta Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kabupaten/ Kota se Propinsi Kepulauan Bangka Belitung*. Jurusan Ilmu Manajemen, Universitas Pasaundan Bandung.
- M Fauzan. 2018, *Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis*
- Maleong, 1994, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung Remaja Rosda
- Marande, Y. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebang Rejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1).  
ojs.unsimar.ac.id/index.php/administratie/view/222.
- Martoyo, 1992, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Open Dictionary Wikipedia, (Online), (<http://wikipedia.edu/com>, accessed on Februari 23, 2012)
- Mangkuprawira, Tb, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Cetakan Pertama, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Manullang. 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Open Dictionary Wikipedia, (Online), (<http://wikipedia.edu/com>, accessed on Februari 23, 2012)
- Mathis, R.L& J.H.Jackson, 2012, *Human Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*, Terjemahan Dian Angelia, Jakarta Salemba Empat
- Maxwell, 2000, *Teori Pelayanan Dan Konsep Pelayanan*, Gramedia Digital Indonesia, Jakarta
- Miles, Matthew B; Huberman, A Michael, 2007, *Terj. Analisis Data kualitatif*, Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru.

- Miftah Thoha. 2014. *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia*. Edisi Kedua. Cetakan ke-5. Penerbit Prenadamedia GroupRajawali, 1991
- Moenir Ari Sunanda, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Moenir, Ari Sunanda, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif :Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Mohammad, 1999, *Metode Penelitian*, Jakarta, PT. Bina Aksara.
- Nawawi, H. Hadari. 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Angkasa, Jakarta
- Nawawi, Hadari, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- ....., 1994. *Pengawasan Melekat di Lingkungan Aparatur Pemerintah*, Jakarta: PT. Erlangga.
- ....., 2005. *Perencanaan SDM*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- ....., 1993. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- Nurrohman Bayu, 2017. *Optimalisasi Pelayanan E-KTP guna Meningkatkan Validitas dan kependudukan di Kecamatan Mayasari Kabupaten Pandeglang*. *Jurnal Kapembda-Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 10 (6)
- Noe, Hollenbeck Gerhart Dan Wright, 1994, *Human resource management Gaining a Competitive Advantage*. Penerbit Rineka Cipta,

- Novitasari Dian,2014, Pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola dalam Rangka Meningkatkan Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Cukir, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*,Vol.2, No. 4,Hal. 740-746.
- Ndraha, 1998, *Pelayanan Publik*, Jakarta, Rineka Cipta
- Ngalimun, Ngalimun, 2016, Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Badan Promosi Dan Perizinan Penanaman Modal Daerah Propinsi SumateraSelatan,Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. [eprints.undip.ac.id/58431](http://eprints.undip.ac.id/58431)
- Oktariyanda, Trena Aktiva; Zauhar, Soesilo; Rochmah, Siti, 2013, Pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB)dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal. *Wacana, Jurnal Sosial dan Human Relations*16(4).E-ISSN2338 1884. <https://wacana.ub.ac.id/indi.php/wacana/article/view/292>
- Paisail Mhd, 2015, Pelaksanaan Pelayanan karyawan PT. Antar lintas Sumatera Pekanbaru di tinjau menurut Ekonomi Islam. *Fakultas Syariah dan hukum ,jurusan ekonomi islam,Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru*,[repository.uin-suska.ac.id/6573/](http://repository.uin-suska.ac.id/6573/)
- Panggabean Mutiara S,2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedelapan,BPFE,Yogyakarta
- Patton, Patricia, 1998, *IQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan*, *Service With Emotional Quotient*, Jakarta.
- Peraturan Ombudsman RI Nomor 022 Tahun 2016, *Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Satandar Pelayanan Publik*,Jakarta
- Poerwandari, E Kristi,2007, *Pendekatan kualitatif untuk penelitian perilaku manusia*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Universitas Indonesia.

- Presetya, 2014, Tentang Audit Manajemen Fungsi SDM (Studi pada fungsi Pengembangan organisasi, Rekrutmen-seleksi, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dan penilaian kinerja Departemen pengembangan SDM PT. XXX). Jurnal Administrasi Bisnis, 13(1) administrasi bisnis. [student.jurnal.ub.ac.id/index.php/jab/artide/view/519](http://student.jurnal.ub.ac.id/index.php/jab/artide/view/519)
- Priyono, 2010, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta
- Raharjo, 2015, Tentang Optimalisasi Pelayanan Publik Peradilan agama melalui teknologi informasi.
- Rangkuti & Freddy, 2002; 30. Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy : Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP : Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2005), Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan, Pustaka Pelajar 2005, cetakan I
- Rizki, 2013. Penerapan Audit MSDM untuk menilai kinerja pada bank Maspion
- Robins, 1994 :343, Peran Dan Kontrol dari anggota melalui standarisasi
- Rondonuwu, Bill Christian; Lopian, Marlien Tineke, Kurniawan, 2017, Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan, Jurnal Eksekutif.
- Sanapiah, 2008, Model Piramida Pelayanan yang menempatkan pimpinan puncak birokrasi pada piramida tinggi
- Saefullah, 2017, Implementasi Kebijakan Publik, Bandung, Penerbit AIPi
- Santosa Pandji, 2008, Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance, Revika Aditama, Bandung

- Santoso, Singgih ; Tjiptono, Fandy, 2001, Riset Pemasaran : Konsep dan aplikasi dengan SPSS, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sekaran Uma, 2003, Research Methods for Business, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Septi, Winarsi Atik, 2005, Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal), Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Siagian, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Open Dictionary Wikipedia, (Online), (<http://wikipedia.edu/com>)
- Sianipar, JPG. 2000. Manajemen Pelayanan Masyarakat, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Sinambela, 2010, Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, Sugiyono, 2010, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif dan R&D, Bandung.
- ....., 2011, Metode Penelitian Administrasi cetakan ketujuh, Bandung CV.
- Sugiyono, Statistik Penelitian Edisi I, Penerbit Alfabeta, Bandung 2002
- Sulistiyani, Ambar Teguh: Rosidah, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Public. Jurnal
- Sulistryonni. 2001. Peningkatan Kinerja. Dunia Usaha List, Open Dictionary Wikipedia, (Online), (<http://wikipedia.edu/com>, accessed on Februari 23, 2012)
- Supranto, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat, Rineka Cipta, Jakarta
- Sutedi Adrian, 2011:29-30, Indikator Pelayanan Publik
- Suryanto, Sutopo dan Adi, 2003, Pelayanan Prima Bahan Ajaran Diklat Prajabatan Golongan I dan II, Cetakan I

- Suryono, Agus. 2001. "Budaya Birokrasi Pelayanan Publik". Jurnal Administrasi Negara. Vol. 1 No. 2. Malang. Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.
- Suyanto dan Sutina, 2006-173, Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternati, Pendekatan. Jakarta, Prenada Media Group
- Soejono dalam Lukman, 1997, Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat, Jakarta, Gramedia Pustaka
- S.S. Khanka, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi, Cetakan ketujuh, Bumi Aksara. Jakarta.
- Sri, 2013, Aspek Produktivitas, kualitas layanan
- Tangkalisan, 2005, Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik, Jakarta, Grasindo
- Teguh, (2001:14), Manajemen Sumber Daya Manusia, Prosedur Penelitian, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 1994, Kamus Besar Bahasa Indonesia Balai Pustaka, Jakarta
- Toha, Miftah, 2014, Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia (Cetakan Kelima), Prenada Media Grup, Jakarta
- Toha, Miftah, 1989, Pembinaan Organisasi, Proses Diagnosa dan Intervensi.
- Indonesia, Pemerintah Negara Republik, 2014, Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Jakarta
- RI, Kementrian Dalam Negeri, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, Jakarta
- Negara, Sekretariat; Birokrasi, Reformasi, 2009. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Jakarta
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok - Pokok Kepegawaian

- Undang-Undang No 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit
- Undang -Undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah
- Umar Awaloedin B.W. dan B.Siswanto, 1995, Manajemen Sumber Daya Manusia,Sanyata Sama Nasa Wira, Jakarta, SESPIM Polri
- Umi Narimawati, 2008, Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif:Teori Dan Aplikasi,Agung Media,Jakarta
- Wahyudi Kumorotomo dan Ambar Widaningrum (Editor). 2010. Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali. Edisi pertama. Cetakan pertama. Penerbit Gava Media dan Jurusan Manajemen dan Kebijakan Publik Dan Magister Administrasi Publik.
- Wibowo, B. S, 2002, Sharpening our Concept and Tools, PT Syamil Cipta Media, Bandung
- Widodo, 2001, Konsep Pelayanan Publik,Artikel, Apriyan Lestari Pratiwi,FE UI.
- Widiaastuti Ika,2017, Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat. Jurnal, Penerbit Majalah Widya.
- Wirjatmi, 2004, Pengaruh Prilaku Aparat Terhadap Kualitas Layanan Publik di Indonesia
- Warella, Y. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Pidato
- Westra, Pariata, Cs. Ensiklopedi Administrasi. Jakarta: PT. Gramedia 1989
- Veithzal Rivai,2004,Manajemen Sumber daya manusia untuk perusahaan, Cetakan Pertama,Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.



Zauhar, Soesilo, 2001. Kualitas Pelayanan Publik Suatu Paparan  
Teoritik: Majalah MPR No. 11/MPR/1993 Tentang Tujuan  
Pendidikan Nasional

Zaini R.L, 2017, Alur Pelayanan

## TENTANG PENULIS

### **Suwardhi Pantih**



Penulis lahir pada tanggal 26 Maret 1969 di Bekasi. Penulis menempuh Pendidikan di SD Negeri X (Berijazah 1977), SMP Negeri II Poso (Berijazah 1983), dan SMA Negeri 1 Poso (Berijazah 1989). Penulis melanjutkan studinya di Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako, Kemudian Penulis Melanjutkan Studi Strata Dua di Jurusan Manajemen Sumberdaya Manusia, STIEKN Malang, Dan Penulis melanjutkan Studi Strata Tiga Doktoral Konsentrasi Manajemen Sumberdaya Manusia, Universitas Tadulako. Peneliti memiliki pengalaman pengabdian pada Masyarakat yaitu Optimalisasi Fugsi Administrasi Kantor Camat Poso Pesisir Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Efektifitas Pelayanan Kepada Masyarakat dan Optimalisasi Sistem Kearsipan Pada Kantor Camat Lage Kabupaten Poso. Riwayat Pekerjaan penulis Menjadi Dosen Tetap Universitas

Sintuwu Maroso Poso Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dengan Jabatan Wakil Dekan (Tahun 1994 S/D 1998), kemudian menjadi Dosen Tetap Universitas Sintuwu Maroso Poso Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dengan Jabatan PJS Dekan (Tahun 1998 S/D 2005), Menjadi Dosen Tetap Universitas Sintuwu Maroso Poso Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dengan Jabatan Dekan (Tahun 2005 S/D 2015), Kemudian menjadi Dosen Tetap Universitas Sintuwu Maroso Poso Jabaran Wakil Rektor IV Bidang Perencanaan, Pengembangan, Pengawasan Dan Kerja Sama (Tahun 2015 S/D 2019, Dan Menjadi Rektor Universitas Sintuwu Maroso (Tahun 2019 S/D Sekarang).



REPUBLIK INDONESIA  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

## SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC002023104410.3 November 2023

**Pencipta**  
Nama : **Dr. Suwardhi Pantih, S.Sos., MM**  
Alamat : Jalan Pulau Nias, Kel. Kayamanya, Kec. Poso Kota, Kab. Poso, Poso Kota, Poso, Sulawesi Tengah, 94617  
Kewarganegaraan : Indonesia

**Pemegang Hak Cipta**  
Nama : **Dr. Suwardhi Pantih, S.Sos., MM**  
Alamat : Jalan Pulau Nias, Kel. Kayamanya, Kec. Poso Kota, Kab. Poso, Poso Kota, Poso, Sulawesi Tengah 94617  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Jenis Ciptaan : **Buku**  
Judul Ciptaan : **Manajemen Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik**  
Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 31 Oktober 2023, di Purbalingga  
Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, dihitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.  
Nomor pencatatan : 000537365

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.  
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.

a.n: MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri



Anggoro Dasananto  
NIP. 196412081991031002

Disclaimer:  
Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.