



Penerbit Yayasan
Cendikia Mulia Mandiri

ADMINISTRASI PUBLIK : ANTARA BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK

Dr. Drs. I Wayan Gede Suacana, M.Si
Dr. Ir. Dwi Putranto Riau, M.T., IPM., ACPE., CQnR., CQaR., CIRR., CIPPR
Muhammad Iqbal Inayatullah, S.Si., M.A.P
Sudar Fauzi, S.I.P., M.Si
Michel J. N. Potolau, M.A.P
Mufidah, M.Si
Dr. Herpie Lambiombir, S.H., M.Hum
Mukhlas Hamdani, S.T., M.Si
Welhelmina Jeujanen, S.Sos., M.Si

Editor:
Windy Gustiawan



ADMINISTRASI PUBLIK : ANTARA BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK

Penulis:

Dr. Drs. I Wayan Gede Suacana, M.Si
Dr. Ir. Dwi Putranto Riau, M.T., IPM., ACPE.,
CQnR., CQaR., CIRR., CIPPR
Muhammad Iqbal Inayatullah, S.Si., M.AP
Sudar Fauzi, S.I.P., M.Si
Michel J. N. Potolau, M.A.P
Mufidah, M.Si
Dr. Herpie Lambiombir, S.H., M.Hum
Mukhlas Hamdani, S.T., M.Si
Welhelmina Jeujan, S.Sos., M.Si

Editor:

Windy Gustiawan



**Penerbit Yayasan
Cendikia Mulia Mandiri**

ADMINISTRASI PUBLIK : ANTARA BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK

Penulis:

Dr. Drs. I Wayan Gede Suacana, M.Si
Dr. Ir. Dwi Putranto Riau, M.T., IPM., ACPE., CQnR., CQaR.,
CIRR., CIPPR
Muhammad Iqbal Inayatullah, S.Si., M.AP
Sudar Fauzi, S.I.P., M.Si
Michel J. N. Potolau, M.A.P
Mufidah, M.Si
Dr. Herpie Lambiombir, S.H., M.Hum
Mukhlas Hamdani, S.T., M.Si
Welhelmina Jeujanen, S.Sos., M.Si

Editor:

Windy Gustiawan

Penerbit:

Yayasan Cendikia Mulia Mandiri

Redaksi:

Perumahan Cipta No.1
Kota Batam, 29444
Email: cendikiamuliamandiri@gmail.com

ISBN: 978-634-7610-25-6

Terbit: Maret 2026

IKAPI: 011/Kepri/2022

Ukuran:

x hal + 332 hal;
14,8cm x 21cm

Cetakan Pertama, 2026.
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.
Dilarang Keras Memperbanyak Karya Tulis Ini Dalam Bentuk Dan Dengan Cara Apapun
Tanpa Izin Tertulis Dari Penerbit

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya buku ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini disusun sebagai upaya untuk memberikan kontribusi pengetahuan, wawasan, dan pemahaman kepada para pembaca sesuai dengan bidang dan tujuan penulisan buku ini.

Administrasi publik merupakan bidang kajian yang membahas pengelolaan organisasi pemerintahan dalam menjalankan fungsi birokrasi sekaligus memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam praktiknya, administrasi publik berada di antara tuntutan sistem birokrasi yang mengedepankan aturan, prosedur, dan struktur organisasi, serta kebutuhan untuk menghadirkan pelayanan yang cepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi publik menuntut keseimbangan antara kepatuhan terhadap regulasi dan inovasi dalam pelayanan. Dengan pendekatan yang adaptif dan berorientasi pada tata kelola yang baik, administrasi publik diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan

masyarakat, serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

Akhir kata, buku ini disusun sebagai upaya untuk memberikan pemahaman serta wawasan yang bermanfaat bagi pembaca. Penulis berharap isi yang disajikan dapat menambah pengetahuan, memperluas sudut pandang, serta menjadi referensi yang berguna dalam memahami topik yang dibahas.

Proses penyusunan buku ini tentu melibatkan berbagai pertimbangan dan usaha agar materi dapat disampaikan secara jelas dan sistematis. Besar harapan penulis agar buku ini dapat memberikan kontribusi positif serta menjadi bahan bacaan yang bermakna bagi siapa pun yang membacanya.

Semoga buku ini dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya dan memberikan manfaat sesuai dengan tujuan penyusunannya.

Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENGANTAR ADMINISTRASI PUBLIK	1
Dr. Drs. I Wayan Gede Suacana, M.Si	1
1.1. Definisi dan Ruang Lingkup Administrasi Publik	1
1.2. Sejarah Perkembangan Ilmu Administrasi Publik	4
1.3. Perbedaan Administrasi Publik dengan Administrasi Swasta (Bisnis)	7
1.4. Tujuan dan Fungsi Administrasi Publik dalam Negara.....	10
1.5. Paradigma Administrasi Publik: Dari Administrasi Klasik ke New Public Service (NPS)	13
1.6. Hubungan Administrasi Publik dengan Ilmu Politik, Hukum, dan Manajemen.....	16
1.7. Isu-Isu Kontemporer dalam Administrasi Publik.....	19
1.8. Signifikansi Mempelajari Administrasi Publik	24
BAB II EVOLUSI KONSEP ADMINISTRASI PUBLIK... 29	
Dr. Ir. Dwi Putranto Riau, M.T., IPM., ACPE., CQnR., CQaR., CIRR., CIPPR	29
2.1. Paradigma Administrasi Publik Tradisional	29
2.2. Dikotomi Politik dan Administrasi	31
2.3. Pendekatan Ilmu Manajemen dalam Administrasi Publik.....	34

2.4.	Kritik terhadap Administrasi Publik Tradisional.....	36
2.5.	Munculnya New Public Administration (NPA)	38
2.6.	Konsep New Public Management (NPM)	41
BAB III TEORI DAN PENDEKATAN DALAM ADMINISTRASI PUBLIK.....		45
	Muhammad Iqbal Inayatullah, S.Si., M.AP	45
3.1.	Memahami Teori dalam Administrasi Publik	45
3.2.	Administrasi Publik Klasik (Paradigma Ortodoks)	48
3.3.	Pendekatan Hubungan Manusiawi dan Perilaku Organisasi.....	52
3.4.	Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (Paradigma Politik)	55
3.5.	Pendekatan Pilihan Publik (Public Choice).57	
3.6.	Manajemen Publik Baru (New Public Management/NPM).....	62
3.7.	Administrasi Publik Baru (New Public Administration) dan Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik.....	65
3.8.	Pendekatan Integratif dan Kontemporer (Administrasi Publik di Era Digital)	68
BAB IV BIROKRASI SEBAGAI INSTRUMEN ADMINISTRASI NEGARA		73
	Muhammad Iqbal Inayatullah, S.Si., M.AP	73
4.1.	Definisi dan Konsep Dasar Birokrasi	73
4.2.	Sejarah Kemunculan dan Perkembangan Birokrasi	76
4.3.	Tipe Ideal Birokrasi ala Max Weber	80
4.4.	Peran dan Kedudukan Birokrasi dalam Sistem Administrasi Negara.....	83

4.5.	Birokrasi dan Kekuasaan Politik: Antara Netralitas dan Intervensi.....	86
4.6.	Perspektif tentang Birokrasi: Positif, Negatif, dan Fungsional	90
4.7.	Disfungsi dan Patologi Birokrasi	93
4.8.	Tantangan Birokrasi di Era Kontemporer ..	96
BAB V KARAKTERISTIK DAN FUNGSI BIROKRASI PUBLIK		101
	Sudar Fauzi, S.I.P., M.Si	101
5.1.	Karakteristik Unik Birokrasi Publik	101
5.2.	Struktur dan Hierarki dalam Birokrasi Publik	104
5.3.	Spesialisasi dan Pembagian Kerja.....	107
5.4.	Aturan, Prosedur, dan Standar Operasional (SOP).....	110
5.5.	Fungsi Utama Birokrasi Publik (Fungsi Regulasi).....	113
5.6.	Fungsi Utama Birokrasi Publik (Fungsi Pelayanan).....	116
5.7.	Fungsi Utama Birokrasi Publik (Fungsi Pemberdayaan dan Pembangunan)	120
5.8.	Budaya Birokrasi: Antara Nilai Formal dan Perilaku Informal	123
BAB VI ETIKA BIROKRASI DAN TANGGUNG JAWAB PUBLIK		127
	Michel J. N. Potolau, M.A.P	127
6.1.	Konsep Dasar Etika dan Moralitas dalam Administrasi Publik.....	127
6.2.	Landasan Filosofis Etika Birokrasi	130
6.3.	Prinsip-Prinsip Etika dalam Pelayanan Publik	133
6.4.	Nilai-Nilai Dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai Wujud Etika	137

6.5.	Kode Etik dan Kode Perilaku Profesi	140
6.6.	Dilema Etis dan Konflik Kepentingan dalam Birokrasi	143
6.7.	Korupsi sebagai Patologi Etika Birokrasi ..	146
6.8.	Membangun dan Memperkuat Integritas dalam Birokrasi	149

BAB VII PELAYANAN PUBLIK: KONSEP DAN PRINSIP DASAR 153

Mufidah, M.Si	153	
7.1.	Pengertian dan Hakikat Pelayanan Publik	153
7.2.	Karakteristik Unik Pelayanan Publik	156
7.3.	Jenis-Jenis Pelayanan Publik	160
7.4.	Aktor-Aktor dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	164
7.5.	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik (Dasar).	169
7.6.	Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	174
7.7.	Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam Pelayanan Publik	178
7.8.	Standar Pelayanan Publik (SPP) sebagai Komitmen Mutu	183

BAB VIII KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF MODERN

Dr. Herpie Lambiombir, S.H., M.Hum	189	
8.1.	Konsep Kualitas dalam Sektor Publik.....	189
8.2.	Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan (Service Quality/SERVQUAL).....	193
8.3.	Kepuasan Masyarakat sebagai Indikator Utama Kualitas.....	197
8.4.	Manajemen Kualitas Total (Total Quality Management/TQM) di Sektor Publik.....	202
8.5.	Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital (E-Government).....	205

8.6.	Pendekatan Partisipatif dalam Peningkatan Kualitas.....	209
8.7.	Benchmarking dan Standar Internasional dalam Pelayanan Publik.....	212
8.8.	Hambatan dan Tantangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	218
BAB IX HUBUNGAN ANTARA BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK.....		225
	Mukhlas Hamdani, S.T., M.Si	225
9.1.	Pengertian Birokrasi dalam Administrasi Publik	225
9.2.	Konsep Pelayanan Publik dalam Pemerintahan.....	227
9.3.	Peran Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	229
9.4.	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik dalam Birokrasi	231
9.5.	Kualitas Pelayanan Publik dalam Sistem Birokrasi	234
9.6.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Publik.....	236
9.7.	Permasalahan Birokrasi dalam Pelayanan Publik	238
BAB X REFORMASI BIROKRASI UNTUK PENINGKATAN LAYANAN.....		241
	Welhelmina Jeujan, S.Sos., M.Si	241
10.1.	Definisi, Tujuan, dan Urgensi Reformasi Birokrasi	241
10.2.	Paradigma dan Model-Model Reformasi Birokrasi	246
10.3.	Agenda dan Area Perubahan Reformasi Birokrasi di Indonesia.....	253

10.4.	Reformasi Struktural: Penyederhanaan Birokrasi dan Fleksibilitas Organisasi.....	258
10.5.	Reformasi Instrumental: Digitalisasi dan Simplifikasi Proses Bisnis.....	262
10.6.	Reformasi Kultural: Membangun Mindset dan Budaya Kerja Berorientasi Pelayanan.....	266
10.7.	Dampak Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	270
10.8.	Tantangan, Hambatan, dan Strategi Keberlanjutan Reformasi Birokrasi.....	274
DAFTAR PUSTAKA.....		279

ADMINISTRASI PUBLIK : ANTARA BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK

Administrasi publik merupakan bidang kajian yang membahas pengelolaan organisasi pemerintahan dalam menjalankan fungsi birokrasi sekaligus memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam praktiknya, administrasi publik berada di antara tuntutan sistem birokrasi yang mengedepankan aturan, prosedur, dan struktur organisasi, serta kebutuhan untuk menghadirkan pelayanan yang cepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi publik menuntut keseimbangan antara kepatuhan terhadap regulasi dan inovasi dalam pelayanan. Dengan pendekatan yang adaptif dan berorientasi pada tata kelola yang baik, administrasi publik diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan



IKAPI
IKATAN PENERBIT INDONESIA



Penerbit Yayasan
Cendikia Mulia Mandiri



ISBN 978-634-7610-25-6



9

786347

610256